

## ภาคผนวก ก

สมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

## สมรรถนะที่ 1 : คุณธรรมจริยธรรม

ความหมาย การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อตนเองตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาคำสัตย์แห่งอาชีพข้าราชการ

ระดับ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1	<b>ซื่อสัตย์สุจริต</b> ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับที่ 2	<b>มีสัจจะเชื่อถือได้</b> รักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ พุคอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย
ระดับที่ 3	<b>การครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อตำแหน่งหน้าที่</b> ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับที่ 4	<b>ธำรงความถูกต้อง</b> ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงานแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมแม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือเสียประโยชน์
ระดับที่ 5	<b>อุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</b> ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงหน่วยงาน ระบบราชการหรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต

มติคณะกรรมการกำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ครั้งที่ 4/2579 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2549

## สมรรถนะที่ 2 : การบริการที่ดี

ความหมาย พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความพร้อมในการให้บริการประชาชน และอุทิศเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ระดับ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1	<b>ให้บริการที่เป็นมิตร</b> ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อมีผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
ระดับที่ 2	<b>สื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน</b> สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ 3	<b>เต็มใจช่วยเหลือ</b> รับเป็นธุระ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่เก้ตัว หรือปิดการะ
ระดับที่ 4	<b>เอื้อเฟื้อแสดงน้ำใจ</b> อุทิศเวลาให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความและความพยายาม เป็นกรณีพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่า ผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป
ระดับที่ 5	<b>เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</b> เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ / ใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับที่ 6	<b>ร่วมวางแผนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการวางใจ</b> เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือขั้นตอนการ ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับ ความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

### สมรรถนะที่ 3 : การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ความหมาย ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนดและ / หรือให้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด

ระดับ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1	<b>แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดี</b> พยายามปฏิบัติตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในงานและสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น หรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิดการสูญเสียล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับที่ 2	<b>สามารถกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยม</b> หมั่นติดตามและวัดผลการปฏิบัติงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นเอง โดยไม่ได้ถูกผู้อื่นบังคับกำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงานหรือข้อมูลที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล
ระดับที่ 3	<b>ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น</b> เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจรวมถึงการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือมีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ทำ เสนอหรือทดลองวิธีการหรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่แน่นอนเที่ยงตรงกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
ระดับที่ 4	<b>กำหนดแผนและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย</b> กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าผลงานเดิมอย่างเห็นได้ชัด ลงมือกระทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นและแตกต่าง
ระดับที่ 5	<b>ตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียโดยชัดเจนเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</b> ตัดสินใจ แยกแยะระดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในหน้าที่ โดยคิดคำนวณผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน (เช่น เปรียบเทียบประโยชน์ที่ข้าราชการหรือประชาชนจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่รัฐต้องเสียไป) บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาและทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่คาดการณ์ไว้

#### สมรรถนะที่ 4 : การทำงานเป็นทีม

ความหมาย การทำงานโดยมีพฤติกรรมที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สามารถรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น และมีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิก

ระดับ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1	<b>ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนให้สำเร็จลุล่วง</b> ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน อย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 2	<b>ผูกมิตรและร่วมมือ</b> สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มงานที่หลากหลายในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมและกลุ่มงานด้วยดี กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์
ระดับที่ 3	<b>รับฟังความเห็นและประสานสัมพันธ์</b> รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือความพยายามร่วมกันในทีม ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับที่ 4	<b>ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน</b> กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องให้ร้องขอ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อ ส่วนรวม
ระดับที่ 5	<b>รวมพลังสร้างความสามัคคีในทีม</b> ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ของส่วนตน ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ใ้บรรลุผล

## สมรรถนะที่ 5 : การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ความหมาย ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของคนในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับ 0	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน
ระดับที่ 1	<b>มีความสนใจใฝ่รู้ในสาขาอาชีพของตน</b> กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
ระดับที่ 2	<b>รอบรู้เท่าทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ</b> รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของตน ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 3	<b>นำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</b> เข้าใจประเด็นหลัก ๆ สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ สังเคราะห์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอและเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต
ระดับที่ 4	<b>รักษาและประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</b> มีความรู้ความเชี่ยวชาญแบบสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้จริง สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 5	<b>สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในองค์กร</b> สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการพัฒนา ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงาน ในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก ข  
สมรรถนะประจำกลุ่ม

## 1. การประสานงาน

คำจำกัดความ : การติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูล การขอข้อมูล หรือการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น รวมทั้งการให้ข้อมูล หรือความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้อื่นทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือให้ข้อมูล เบื้องต้นด้วยความ เป็นมิตรและเป็นกันเอง</li><li>- แนะนำแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเต็มใจ</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- ติดต่อนัดหมายและให้ข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี</li><li>- ตอบข้อซักถามในบางกรณี</li><li>- ติดตามผลการขอข้อมูล หรือความช่วยเหลือด้วยความเข้าใจความต้องการของผู้อื่น</li><li>- สามารถสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- ติดตามผลการขอข้อมูล ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานได้ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง</li><li>- สามารถให้ข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง</li><li>- ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ รวมทั้งสามารถปรับตัว ประนีประนอมกับผู้อื่นได้อย่างดี</li><li>- สามารถสร้างสัมพันธ์อันดีกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- ให้คำแนะนำแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง</li><li>- วิเคราะห์ ตัดสินใจ เลือกข้อมูลที่ได้รับมาปรับใช้ในงานได้อย่าง เหมาะสม</li><li>- ติดตามผลการทำงาน และความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ ความช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเห็นอกเห็นใจ โดยมีต้องร้องขอ</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- แนะนำให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร่วมงานทุกระดับได้สำเร็จ</li><li>- สร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในองค์กร เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี โดยรวม</li><li>- สร้างและรักษาเครือข่ายความสัมพันธ์อันดีกับทุกคนภายในหน่วยงานและภายนอก หน่วยงาน</li></ul>

## 2. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

คำจำกัดความ : การรับรู้สถานการณ์และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และใช้กลวิธีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำรวจและรับรู้สถานการณ์ของข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้น</li><li>- อธิบายสถานการณ์ของปัญหาในเบื้องต้นได้</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- รู้และเข้าใจ วิเคราะห์ถึงสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น</li><li>- สามารถชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถระบุสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขจากข้อมูลที่มีอยู่</li><li>- สามารถเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหามากกว่า 1 ทางเลือกในเบื้องต้นที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- รับรู้และเข้าใจปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นในระดับสำนัก สำนักงาน เขตได้</li><li>- ประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ปัญหาในอนาคตและผลกระทบที่เกิดขึ้น</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตัดสินใจ เลือกวิธี ขั้นตอนและสามารถใช้กลวิธีในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ</li><li>- สามารถแก้ไขและยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที และสร้าง ความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายได้อย่างลงตัว</li></ul>

### 3. ยืนหยัดในความถูกต้อง

คำจำกัดความ : ยึดมั่นความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ตามกฎ ระเบียบแบบแผนของทางราชการ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาด เรียบร้อย</li><li>- ศึกษาเรียนรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ ของทางราชการ</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- รู้และเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง</li><li>- สามารถตรวจทานงานด้วยความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบมีคุณภาพ</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถให้คำอธิบายขั้นตอนและให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง โดยยึดมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li><li>- สามารถตรวจสอบความถูกต้องโดยภาพรวมของงาน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบและขั้นตอนที่กำหนด</li><li>- วิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยง พร้อมให้ข้อเสนอแนะแนวทางการป้องกันและแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น</li><li>- กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างที่เป็นความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถกำกับ ดูแล ตรวจสอบ วินิจฉัยสั่งการ และติดตามความก้าวหน้าของงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ภารกิจของหน่วยงานได้</li><li>- สามารถแก้ไขปัญหาและข้อขัดแย้งทุกระดับในกลุ่มงาน สามารถส่งเสริมความสามัคคีในหน่วยงาน</li></ul>

#### 4. การให้คำปรึกษาแนะนำ

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจโดยสื่อสารและชี้แจงข้อมูลแก่บุคลากรในหน่วยงานและประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการใช้งานและการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงการแนะนำแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- รับเรื่องรับฟังปัญหาเบื้องต้น พร้อมทั้งจดบันทึก</li><li>- ออกภาคสนามเพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมตามความเหมาะสม</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- สอบถามข้อมูลและรายละเอียด</li><li>- สื่อสารกับบุคลากรและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้</li><li>- สรุปและรายงานผลเบื้องต้น</li></ul>
3	สามารถวิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางเลือก และจัดการปัญหาที่ซับซ้อนได้ รวมทั้งกำหนดขอบเขตของปัญหาได้ชัดเจน
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา</li><li>- รวบรวมประสบการณ์มาเผยแพร่ผ่าน e-learning</li><li>- ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำพัฒนาระบบสารสนเทศ</li><li>- ศึกษาและทดลองใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้เข้าใจการทำงานของระบบและสามารถแนะนำการใช้งานในระดับสูงได้</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา</li><li>- ตรวจสอบและติดตามผลการให้คำปรึกษาแนะนำของผู้ได้บังคับบัญชา</li><li>- มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นตัวอย่างแก่หน่วยงานอื่น</li><li>- รวบรวมจัดทำมาตรฐาน ข้อกำหนด นโยบาย เผยแพร่ให้กับหน่วยงานต่างๆ</li><li>- ให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศที่ซับซ้อนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น</li></ul>

## 5. การสืบเสาะหาข้อมูล

คำจำกัดความ : ความสนใจ ใคร่รู้เกี่ยวกับสถานการณ์ ประวัติความเป็นมา กฎระเบียบ ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ อาจรวมถึง การรวบรวม การสืบเสาะ การใส่ใจ การค้นหาข้อมูล โดยละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยเฉพาะข้อมูลที่ทันสมัย

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง</li><li>- รวบรวมข้อมูล ประวัติ ความเป็นมา กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li><li>- รายงานผล</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- สืบเสาะประเด็นปัญหาหรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง</li><li>- สรุปและรายงานผล</li><li>- มีความสนใจใคร่รู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- สอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ทักษะคติ ความต้องการในเชิงลึก จากผู้ที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ผู้บริหารระดับต้น</li><li>- สรุปและรายงานผล</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวม สืบเสาะ และค้นหาเพื่อหาข้อสรุปตรงตามเป้าหมาย</li><li>- ค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม เพื่อประกอบการวิเคราะห์</li><li>- สรุปและรายงานผล</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- วางระบบ การค้นหาข้อมูล สามารถให้คำแนะนำและปรึกษาวิธีการสืบค้นข้อมูล</li></ul>

## 6. การคิดวิเคราะห์

**คำจำกัดความ :** การทำความเข้าใจสถานการณ์ประเด็นปัญหา แนวคิด หลักทฤษฎี ฯลฯ โดยการแจกแจง แยกประเด็นออกเป็นส่วนๆ ย่อยๆ หรือวิเคราะห์ทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่ปัญหาอย่างเป็นระบบ ระเบียบ เปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย ประโยชน์ ตลอดจนระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้ เพื่อประกอบการตัดสินใจ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- สื่อสาร รับทราบเรื่อง และเข้าใจประเด็นต่างๆ ได้</li><li>- ระบุแยกแยะประเด็นของเรื่องในเบื้องต้นได้</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- แยกแยะจัดหมวดหมู่ของเรื่องได้อย่างชัดเจน</li><li>- สามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญของรายการหรือประเด็นต่างๆ ได้</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิเคราะห์ หาสาเหตุของเรื่องและประเด็นต่างๆ ได้</li><li>- แก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้แนวคิด หลักทฤษฎีได้อย่างถูกต้อง</li><li>- วางแผน กำหนดกิจกรรมขั้นตอนการแก้ปัญหา</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิเคราะห์เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของสถานการณ์ได้ถูกต้อง</li><li>- แก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ในลักษณะองค์รวม</li><li>- วางแผน คาดการณ์ และป้องกันปัญหา และสถานการณ์ล่วงหน้า</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- ใช้กรรมวิธีวิเคราะห์ทางเทคนิคที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ได้หลากหลายรูปแบบ</li><li>- เสนอแนวทางเลือก การแก้ไขปัญหาสถานการณ์ รวมถึงพิจารณาข้อดี ข้อเสีย ของทางเลือกแต่ละทางเพื่อประกอบการตัดสินใจ</li><li>- วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย</li></ul>

## 7. ความละเอียดรอบคอบ

คำจำกัดความ : สามารถเข้าถึง รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง เป็นปัจจุบัน โดยมีขั้นตอนปฏิบัติที่ชัดเจน และตรวจสอบได้ตามหลักวิชาการ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกเห็น ความสำคัญของข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตน

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- สามารถเข้าถึงและรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน ในการปฏิบัติงานทางด้านสถิติได้อย่างถูกต้อง
2	- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพโดยใช้กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามหลักวิชาการที่ตรวจสอบได้
3	- สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อนได้ถูกต้องตามมาตรฐาน รวมทั้งมีจิตสำนึกเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่นในการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อมูลทางสถิติ
4	- สามารถคิดวิเคราะห์และริเริ่มพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้กระบวนการทางสถิติได้มีความถูกต้องละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น
5	- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกการปฏิบัติงานทางสถิติที่ละเอียดรอบคอบ และเชื่อมโยงผลงานให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ขององค์กร

## 8. การพูดโน้มน้าวใจ

คำจำกัดความ : สามารถใช้ศิลปะในการสื่อสารต่างๆ เพื่อโน้มน้าวใจให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของตน และแสดงออกถึงความมุ่งมั่น เพียรพยายาม รวมทั้งอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคความยากลำบากที่อาจจะเกิดขึ้นในการสื่อสาร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานทางด้านสถิติ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- รู้และเข้าใจหลักการขั้นตอนในจิตวิทยาการสื่อสาร และสื่อความหมายต่อผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องชัดเจน
2	- สามารถใช้ศิลปะในการสื่อความที่โน้มน้าวใจผู้อื่น และนำไปสู่ความเข้าใจให้ความร่วมมือในกระบวนการปฏิบัติงานทางสถิติ
3	- แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจ พยายามในการโน้มน้าวใจ และอดทนต่ออุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในกระบวนการปฏิบัติงานทางสถิติ
4	- สามารถนำเสนอและคิดริเริ่มแนวความคิด (วิธีการ) ใหม่ๆ ในการสื่อสารและนำเสนอเพื่อโน้มน้าวใจผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความร่วมมือในกระบวนการทางสถิติได้
5	- สามารถส่งเสริมผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะในการสื่อสารโน้มน้าวใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้รองรับเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่เปลี่ยนแปลงไป

## 9. การทำงานเชิงรุก

คำจำกัดความ : สามารถเข้าถึงและรับรู้สถานการณ์แวดล้อมที่อาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และนำไปประกอบการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถจัดเตรียมรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้รองรับความต้องการขององค์กรในอนาคตได้อย่างครบถ้วนมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	สามารถเข้าถึงและรับรู้สถานการณ์แวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านสถิติได้อย่างถูกต้อง
2	สามารถนำข้อมูลสถานการณ์ที่เกิดขึ้นไปกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และใช้แก้ปัญหาในกระบวนการทางสถิติได้อย่างเหมาะสม มีคุณภาพ
3	สามารถรับรู้และจัดเตรียม รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับความต้องการขององค์กรในอนาคตได้อย่างถูกต้อง
4	สามารถคิดริเริ่มแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานในกระบวนการทางสถิติ เพื่อยกระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานสถิติให้รองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
5	สามารถคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดแนวทางในการพัฒนาให้คำปรึกษาแนะนำ แก่บุคคลากรในองค์กร ให้มีสมรรถนะในกระบวนการสถิติที่เพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

## 10. ให้การปรึกษา

**คำจำกัดความ :** สามารถให้ความรู้ และข้อมูลสารสนเทศทางด้านสาธารณสุข รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ โดยวิธีการสะท้อนให้ผู้รับบริการได้เกิดความเข้าใจและเห็นถึงปัญหาเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	สามารถรู้ข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
2	สามารถรับฟัง เข้าใจ เข้าถึงข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
3	สามารถวิเคราะห์และกำหนดแนวทางให้การปรึกษาแก่ผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมสามารถนำไปปฏิบัติได้
4	สามารถเป็นแบบอย่างในการให้คำปรึกษาที่ดี และมีความคิดริเริ่มกระบวนการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5	สามารถกระตุ้น ส่งเสริม ยกย่องระดับให้บุคคลมีความสามารถในการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์

## 11. การแก้ปัญหา

คำจำกัดความ : สามารถรับรู้ถึงสถานการณ์แวดล้อมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสังเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการตัดสินใจใช้กลวิธีในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	สามารถรับรู้ข้อมูล สถานการณ์ของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
2	สามารถวิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์ปัญหา รวมทั้งระบุสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
3	สามารถสังเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4	สามารถตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเป็นระบบ รวมทั้งเสนอแนวคิดและวิธีการพัฒนางานใหม่ ๆ
5	สามารถกำหนดกลยุทธ์และวางแผนระบบงานใหม่ ๆ ที่นำมาใช้เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## 12. อุดหนุนและปรับตัว

คำจำกัดความ : ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสถานการณ์ภายใต้ข้อจำกัด หรือลักษณะงานที่แตกต่างกัน รวมทั้งควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ในสถานการณ์ซึ่งไม่มีความซับซ้อนหรือข้อจำกัดในงาน
2	มีความอดทนและสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานการให้บริการได้โดยไม่มีข้อบกพร่องใด ๆ ที่เกิดขึ้น ภายใต้การให้คำปรึกษาและแนะนำจากผู้บังคับบัญชา
3	สามารถเป็นแบบอย่าง แสดงถึงคุณลักษณะความอดทนและปรับตัวให้แก่ผู้อื่นในการบริการได้ในทุกสถานการณ์
4	สามารถคิดริเริ่มและให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น เพื่อให้แสดงออกถึงพฤติกรรมความอดทนและปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง
5	สามารถส่งเสริม สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ให้ผู้อื่นอดทนและกำลังใจ และพัฒนาความมั่นคงทางอารมณ์ (EQ) ของผู้ปฏิบัติงาน

### 13. ความอดทน

คำจำกัดความ : การอดทนอดกลั้นในการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะแวดล้อมตามธรรมชาติ และสถานการณ์ความกดดัน พร้อมทั้งปัญหาต่าง ๆ รวมถึงความเสี่ยงภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายภายใต้สภาวะแวดล้อมตามธรรมชาติ ความเสี่ยงภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน</li><li>- สามารถควบคุมกิริยา วาจา อารมณ์ ได้ภายใต้สถานการณ์ปกติ</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถปฏิบัติงานได้โดยจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน และสำเร็จภายในกำหนด</li><li>- สามารถควบคุมกิริยา วาจา อารมณ์ ได้เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ เฉพาะหน้า</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถปฏิบัติงานโดยจัดลำดับความสำคัญได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ภายใต้สถานการณ์เร่งด่วน และระยะเวลาจำกัด</li><li>- สามารถควบคุม กิริยา วาจา และอารมณ์ได้ ทุกสถานการณ์</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นภายใต้ความกดดัน และ/หรือ สถานการณ์เร่งด่วน</li><li>- สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมทั้งกิริยา วาจา อารมณ์ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ความกดดันที่จะเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและเหมาะสม ภายใต้สถานการณ์ และความกดดันต่าง ๆ</li><li>- สามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมทั้งกิริยา วาจา และอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ความกดดัน ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน</li><li>- สามารถบริหารความเครียดในการทำงาน</li></ul>

#### 14. การประสานงาน

คำจำกัดความ : การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการกับบุคคลอื่น ทั้งภายใน และ/หรือ ภายนอกหน่วยงาน อันประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความสนับสนุน ความช่วยเหลือ โดยใช้ความสัมพันธ์เชิงบวก ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น รวมถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ กลุ่มคนหลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามระเบียบทางราชการ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- สามารถประสานงานภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร - ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และรายงานผล
2	- สามารถประสานงานภายในหน่วยงานของกรุงเทพมหานครและหน่วยราชการอื่น รวมทั้งภาคเอกชนและประชาชน - ติดตามผลการประสานงานที่ดำเนินการที่ผ่านมาแล้วให้เป็นผลสำเร็จ
3	- แลกเปลี่ยนข้อมูล สนับสนุน ช่วยเหลือทั้งหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานคร หน่วยงานราชการอื่น รวมทั้งภาคเอกชน และประชาชน - สามารถให้คำปรึกษาในทีมงานได้
4	- รับฟังความคิดเห็น วิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลมาสรุปรวมกันทุกครั้ง - นำข้อมูลมาสู่การปฏิบัติและรายงานผลแก่ผู้บังคับบัญชา
5	- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - มีเครือข่ายและความคุ้นเคยกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### 15. ความถูกต้องของงาน

**คำจำกัดความ :** สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนให้ถูกต้องครบถ้วนตรงตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน การคลัง และสามารถดำเนินการป้องกัน และลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถระบุความชัดเจนในขอบเขต บทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	มีความรู้และสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างถูกต้อง ภายใต้การควบคุม คู่มือของผู้บังคับบัญชา
2	สามารถระบุความชัดเจนในขอบเขต บทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง และสามารถตรวจทาน ตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามขั้นตอนอย่างครบถ้วนและมีคุณภาพ
3	สามารถวิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการงานด้านการเงิน การคลัง รวมทั้งสามารถดำเนินการป้องกัน และลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างเหมาะสม
4	สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานการเงินการคลัง แก่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
5	สามารถคิดริเริ่ม และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานการเงิน การคลัง ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

## 16. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

**คำจำกัดความ :** สามารถรวบรวมข้อมูลทั้งจากเอกสารและหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถประยุกต์ในการแก้ปัญหาให้สอดคล้องสัมพันธ์กับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นเหตุเป็นผลและมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	สามารถเข้าถึงและเก็บบันทึก รวบรวมข้อมูลและหลักฐานต่างๆ ในขอบเขตหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง
2	สามารถนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
3	สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้สอดคล้องสัมพันธ์กับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
4	สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี และให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถกำหนดแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้
5	สามารถคิดริเริ่มแนวทางใหม่ๆ ในการเข้าถึง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน การคลัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายองค์กร

### 17. การพัฒนาศักยภาพของตนเอง

**คำจำกัดความ :** สามารถในการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ในการพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง และมีทักษะที่ถูกต้องและเพียงพอ ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง ตลอดจนมีความสามารถให้คำแนะนำปรึกษา แสดงตนเป็นแบบอย่างที่ดี และกระตุ้นผู้อื่นในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านการเงิน การคลัง

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	มีพฤติกรรมที่แสดงออกในการสนใจศึกษา พัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง โดยได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากแหล่งความรู้ต่างๆขององค์กร
2	แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการนำความรู้ด้านการเงิน การคลัง ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนอย่างต่อเนื่อง
3	ความมุ่งมั่นที่จะแสดงเป็นแบบอย่างที่ดีในการเข้าถึงแหล่งความรู้ด้านการเงิน การคลัง ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถนำมาวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้พัฒนาการปฏิบัติงานของตนได้อย่างเหมาะสม
4	สามารถเป็นที่ปรึกษาและสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทางด้านการเงิน การคลัง ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อยกระดับความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5	สามารถคิดริเริ่มแนวปฏิบัติใหม่ๆ ในการยกระดับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการเงิน การคลังของบุคลากรในหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

### 18. การพัฒนาศักยภาพคน

คำจำกัดความ : เป็นผู้มีความตั้งใจใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่องให้เป็นคนทันสมัย ก้าวไกล ก้าวทันโลก โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาตนเองและผู้อื่นให้เป็นผู้รอบรู้

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- ขวนขวายหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง - สามารถชักชวนให้ผู้อื่นมีการพัฒนาตนเอง
2	- แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานและชี้แนะแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาตนเองและผู้อื่นได้
3	- สามารถเป็นผู้นำ/สาธิต/สอนงาน และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานได้
4	- สนับสนุนและให้โอกาสผู้อื่นในการพัฒนาตนเอง - สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ (จากการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น / การนิเทศงาน) เพื่อการพัฒนาตนเองและผู้อื่น
5	- สามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน - สามารถให้คำปรึกษาเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาในเชิงบูรณาการ

### 19. การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

คำจำกัดความ : การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินสถานการณ์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเหตุผล

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- สามารถศึกษา ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อนำผลมาใช้ในการปฏิบัติงาน
2	- สามารถจัดระเบียบและลำดับความสำคัญของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ
3	- สามารถกำหนดวิธีการ แนวทางและวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและสามารถสรุปข้อมูลที่วิเคราะห์พร้อมนำเสนอได้
4	- สามารถให้คำแนะนำ และออกแบบพัฒนาเครื่องมือในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยกับผู้อื่นได้
5	- สามารถนำผลการศึกษาค้นคว้า (ผลวิเคราะห์) ไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถเผยแพร่ความรู้จากการศึกษาค้นคว้าให้กับผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่น เพื่อนำไปศึกษาต่อยอดได้

## 20. ศิลปะ/เทคนิคในการสื่อสารจูงใจ

คำจำกัดความ : สามารถใช้วิธีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อโน้มน้าวจูงใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในงานสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสามารถติดต่อประสานความช่วยเหลือจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	สามารถใช้วิธีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อโน้มน้าวจูงใจผู้ที่เกี่ยวข้องในงานสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง ภายใต้การปรึกษา แนะนำ ดูแลจากผู้บังคับบัญชา
2	สามารถประยุกต์ใช้วิธีการสื่อสารจูงใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และประสานขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3	สามารถเป็นแบบอย่างที่ดี และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นในการโน้มน้าวจูงใจในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
4	สามารถคิดริเริ่มวิธีและช่องทางใหม่ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ทางด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม
5	สามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานการจัดการสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 21. คิดสร้างสรรค์

คำจำกัดความ : แสดงออกถึงความมุ่งมั่นใฝ่รู้ ศึกษาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งสามารถยืดหยุ่น ปรับตัว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในงานสิ่งแวดล้อม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	มุ่งมั่นศึกษาเรียนรู้ ข้อมูลต่างๆ ในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนอย่างต่อเนื่อง
2	สามารถคิดริเริ่มแนวทางใหม่ๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
3	สามารถชี้แนะและเป็นแบบอย่างที่ดีในการกระตุ้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานได้เรียนรู้ และริเริ่มเพื่อพัฒนางานการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ
4	สามารถออกแบบนำเสนอโครงการใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยให้สอดคล้องและปรับได้กับสถานการณ์ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5	สามารถคิดริเริ่มและเชื่อมโยงแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อมให้ตอบสนองตรงตามเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ขององค์กร

## 22. ความถูกต้องแม่นยำ

คำจำกัดความ : การปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น รอบคอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องครบถ้วน ลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้นโดยยึดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- มีความกระตือรือร้นในการทำงานและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ</li><li>- ปฏิบัติงานโดยยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงาน</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตรวจสอบความถูกต้องของงานอย่างละเอียด เพื่อลดข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้น</li><li>- ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้</li><li>- ตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเอง หรือหน่วยงานจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตน</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานตนเอง</li><li>- แนะนำและช่วยเหลือในการปฏิบัติงานของผู้อื่น</li><li>- ให้คำปรึกษาแนะนำแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้อื่น</li><li>- สามารถวางระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของงาน</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- พัฒนางานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน</li><li>- เสนอแนะความคิดเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน</li><li>- สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลในการปฏิบัติงานโดยละเอียด</li><li>- วิเคราะห์ความเสี่ยงและวางแผนเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น</li></ul>

### 23. ความอดทน

คำจำกัดความ : มีความสุขุม เยือกเย็นต่อสถานการณ์ ลดแรงเสียดทานที่จะเกิดขึ้น พร้อมยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อที่จะมุ่งมั่นแก้ปัญหาอย่างยืดหยุ่น ผ่อนปรน และด้วยจิตใจที่เป็นกลาง

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น</li><li>- ควบคุมอารมณ์ตนเองได้</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- มุ่งมั่นแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเบื้องต้น</li><li>- มีความหนักแน่นในอารมณ์</li><li>- พร้อมเผชิญปัญหาทุกสถานการณ์</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- ยืดหยุ่นผ่อนปรน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของตนได้</li><li>- มีความสุขุมในการปฏิบัติงาน</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถลดแรงเสียดทานที่จะเกิดขึ้น</li><li>- รับฟังปัญหาผู้อื่นและแก้ไข้ปัญหา</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถให้คำแนะนำปรึกษาในทุกด้านและทุกสถานการณ์</li><li>- วิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น และแก้ไข้ปัญหาได้ถูกต้อง</li><li>- สามารถบริหารความเครียดได้</li></ul>

#### 24. รอบรู้องค์กรและเทคโนโลยี

คำจำกัดความ : มีความรอบรู้ เข้าใจ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และความสัมพันธ์เชื่อมโยงทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรอบรู้เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ที่จะมีผลต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- มีความเข้าใจกฎ ระเบียบ สายงานการบังคับบัญชา โครงสร้างองค์กรของหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ ตลอดจนมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
2	- เข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลภายในองค์กร และองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง - มีการประเมินผลงานของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
3	- เสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
4	- สามารถคาดการณ์ วัสดุสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะอุบัติขึ้น เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐาน
5	- มีความสามารถ คาดการณ์ นโยบายของรัฐ ตัดสินใจ ให้คำแนะนำ บริหารจัดการทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด

## 25. การวางแผน

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการสืบค้น รวบรวมข้อมูล ปัญหาจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความสัมพันธ์เชิงเหตุผล และสามารถกำหนดแนวทางแก้ปัญหา และวิธีปฏิบัติด้วยความสร้างสรรค์และแปลกใหม่

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ปฏิบัติงานตามระเบียบวิธีปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้รับมอบหมายประจำวัน</li><li>- ขอคำปรึกษาแนะนำจากบุคคลอื่น ในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- กำหนดงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นระบบตามระดับความสำคัญ</li><li>- สืบค้นรวบรวมข้อมูล และปัญหาจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น</li><li>- ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้</li><li>- ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในทีมงานในการกำหนดงานและกิจกรรมตามลำดับความสำคัญ</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- วางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ</li><li>- วิเคราะห์ข้อมูลและสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นได้</li><li>- กำหนดและปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานประจำวันได้</li><li>- ประเมินผลการทำงานและผลสำเร็จของงานในการทำงานประจำวันได้</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- วิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยความสัมพันธ์เชิงเหตุผล</li><li>- กำหนดแผนงานและตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน</li><li>- จัดทำแผนปฏิบัติงานตามข้อมูล และปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีสร้างสรรค์และแปลกใหม่</li><li>- กำหนด เวลา บุคลากร ทรัพยากร เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อนำแผนงาน ไปปฏิบัติได้จริง</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- กำหนดแผนกลยุทธ์ขั้นสูง และเป้าหมายหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรได้</li><li>- ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แผนงานที่กำหนดไว้ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงได้</li><li>- สามารถกำหนดแผนงานสำรอง ในกรณีที่แผนงานหลักไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้</li></ul>

## 26. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ

**คำจำกัดความ :** สามารถพัฒนาและประยุกต์ใช้ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย เพื่อการโน้มน้าว จูงใจ ชักชวน ชักจูง หัวหน้าลุ่มเป้าหมายให้เกิดการยอมรับ และให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี รวมทั้งมีพฤติกรรมแสดงออกทางบุคลิกภาพ ที่สามารถสร้างบรรยากาศในการเข้าถึงชุมชน ผู้รับบริการ โดยสามารถใช้วิธีการสร้างความคุ้นเคย ตลอดจนมีทักษะในการเจรจาต่อรองจัดการความขัดแย้ง และกระตุ้นให้ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการขึ้นำ เพื่อพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- สามารถใช้ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ชักชวน หัวหน้าลุ่ม เพื่อโน้มน้าวจูงใจกลุ่มเป้าหมายได้เหมาะสม มีประสิทธิผล ภายใต้การให้คำปรึกษาแนะนำจาก ผู้บังคับบัญชา
2	- แสดงออกทางบุคลิกภาพที่สามารถสร้างบรรยากาศในการเข้าถึงชุมชน ผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม
3	- สามารถประยุกต์ใช้ช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ได้เหมาะสมกับ สถานการณ์ที่แตกต่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ
4	- สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในบทบาทวิทยากรกระบวนการ และมีทักษะในการเจรจา ต่อรอง จัดการความขัดแย้งและกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการขึ้นำ เพื่อ พัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม
5	- สามารถคิดริเริ่มพัฒนาแนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ในการพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ ให้สอดคล้องกับ เป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ขององค์กร

## 27. การวิเคราะห์และวางแผนงาน

คำจำกัดความ : สามารถเข้าถึงข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันในพื้นที่และนำมาจำแนก แยกแยะ จัดเก็บ รวมถึงระบุ SWOT ของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในงานพัฒนาชุมชน สังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม โดยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อวางแผนกำหนดช่วงเวลาดำเนินการในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งภายในภายนอกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	- สามารถเข้าถึงข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ต่างกันในพื้นที่และสามารถจำแนกประเด็นปัญหาได้อย่างถูกต้อง
2	- สามารถจัดกลุ่มข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และสามารถวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ รวมทั้งสามารถเรียงลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนของงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
3	- สามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรคของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องในงานพัฒนาชุมชน งานสวัสดิการและงานสังคมสงเคราะห์ และสามารถเชื่อมโยงเหตุปัจจัยมาใช้ประกอบการวางแผนกำหนดกิจกรรมขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4	- สามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการใช้กรรมวิธีวิเคราะห์ทางเทคนิคหลายรูปแบบ หาทางเลือกต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา และพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง และเสนอแนะทางเลือกข้อดีข้อเสียได้
5	- สามารถคิดวิเคราะห์ ริเริ่ม พัฒนา นำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ในด้านการพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป

## 28. การวางแผน

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการศึกษาสภาพปัญหาจากข้อมูลที่รวบรวมมา เพื่อเปรียบเทียบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สรุปแนวทางดำเนินการ รวมทั้งการกำหนดช่วงเวลา และทรัพยากรที่นำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ทำตามกฎ ระเบียบ และแผนงานตามที่ได้รับมอบหมาย</li><li>- ขอคำแนะนำจากผู้อื่นในการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการทำงาน</li><li>- ระบุได้ถึงกิจกรรม งานที่ปฏิบัติหรือได้รับมอบหมาย</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถกำหนดแผนปฏิบัติการได้จากข้อมูลที่มีอยู่</li><li>- จัดลำดับเวลา ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย</li><li>- ประเมินผลการทำงานของตนเองและปรับปรุงวิธีการอยู่เสมอ</li><li>- ช่วยสมาชิกในทีมวางแผนการทำงาน และจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- ศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคจากข้อมูลที่รวบรวมมา</li><li>- นำสมาชิกในทีมให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของทีม</li><li>- ติดตาม ตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายในการทำงาน</li><li>- ออกแบบการทำงานประจำวันไว้ล่วงหน้าเสมอ</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถกำหนดแผนงานและตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน และติดตามประเมินผล</li><li>- ปรับเปลี่ยนแผนงานภายใต้ข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไป</li><li>- กำหนดเวลา ทรัพยากร และเครื่องมือต่างๆ สำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ</li><li>- คิดวิเคราะห์ ถ่ายทอด สอนงาน ด้านการวางแผนงานได้</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- กำหนดกลยุทธ์ขั้นสูง และเป้าหมายหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทาง และเป้าหมายของกรุงเทพมหานคร</li><li>- ปรับเปลี่ยนแผนงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยง</li><li>- ให้คำปรึกษา เสนอแนะ และขอความเห็นแก่ผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อให้แผนงานสำเร็จ</li></ul>

## 29. การสร้างเครือข่าย

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ รวมถึงการเชื่อมโยงกันระหว่างกลุ่มผู้เกี่ยวข้องด้านทรัพยากรบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและเอื้อประโยชน์เกื้อกูลกัน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินงาน

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นภายในหน่วยงานได้</li><li>- ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรกับผู้อื่นภายในหน่วยงานที่ตนรู้จัก</li><li>- เต็มใจให้ความร่วมมือกับผู้อื่นภายในหน่วยงานตามที่ร้องขอ</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- ระบุได้ว่าผู้เกี่ยวข้องกับงานของตนเองคือใคร</li><li>- เข้าใจและระบุได้ถึงพฤติกรรมและความต้องการของแต่ละคน</li><li>- หาวิธีการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลภายในองค์กรที่ไม่เป็นมิตร เพื่อเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน</li><li>- อาสาให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นภายในหน่วยงาน</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- แสวงหาโอกาสในการรู้จักกับบุคคลในสายวิชาชีพเดียวกันทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้างเครือข่ายขององค์กร</li><li>- หาวิธีการรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในสายวิชาชีพเดียวกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่นการเอื้อเฟื้อกันในการแลกเปลี่ยนข้อมูล การประสานงานที่เป็นมิตร เป็นต้น</li><li>- เต็มใจและยินดีให้ความช่วยเหลือ และความร่วมมือแก่สมาชิกเครือข่าย</li><li>- สามารถขอความร่วมมือจากสมาชิกเครือข่ายที่รู้จักได้</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถทำความรู้จักกับผู้เกี่ยวข้องด้านทรัพยากรบุคคล (Stakeholders) ในทุกระดับ</li><li>- สามารถวิเคราะห์เพื่อแสวงหาและขยายเครือข่ายใหม่ๆ</li><li>- สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น และมุมมองต่างๆ กับสมาชิกเครือข่ายได้</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- ร่วมหรือคิดกิจกรรม โครงการเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกเครือข่ายเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน</li><li>- ปรับเปลี่ยนเทคนิคหรือวิธีการที่จะติดต่อกับผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) ในระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน</li><li>- สามารถขอข้อมูลที่สำคัญจากสมาชิกเครือข่าย</li></ul>

### 30. ความยืดหยุ่นและการปรับตัว

**คำจำกัดความ :** ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในช่วงเวลา และสถานที่ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการรับฟังและปรับเปลี่ยนความคิดของคนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติ

ระดับ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถทำงานร่วมกันในทีมงาน</li><li>- รับฟังปัญหาและความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม</li><li>- สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการในการทำงานให้ยืดหยุ่น สอดคล้องกับสถานการณ์บนพื้นฐานของความถูกต้อง</li><li>- เสนอแนะปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเพื่อให้การทำงานเพิ่มประสิทธิภาพ</li><li>- สามารถควบคุมอารมณ์ในกรณีที่มีความเห็นแย้งกัน</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- มีความรวดเร็ว รอบรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง โดยใช้กฎเกณฑ์ที่มี</li><li>พิจารณาอย่างสมเหตุสมผล ในการปรับการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์เฉพาะหน้า</li><li>- วิเคราะห์หาประเด็นสำคัญของข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไข</li><li>- ขอมรับเงื่อนไขที่กำหนด ในบางสถานการณ์เพื่อลดปัญหาให้น้อยลง</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถเสนอเพื่อแก้ไขกฎระเบียบ หรือวิธีการทำงานให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์</li><li>- สามารถปรับเปลี่ยนกิริยาและน้ำเสียงให้เหมาะสมกับระดับของบุคคลที่ติดต่อ</li><li>- กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหา และข้อขัดแย้งต่างๆ</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>- สร้างแรงจูงใจให้ทีมงานยอมรับเงื่อนไขการทำงานร่วมกัน เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง</li><li>- ปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว</li><li>- ปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเกิดผลสัมฤทธิ์</li></ul>