

สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ
กรุงเทพมหานครสามัญ



สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

การจัดทำสมรรถนะประจำกลุ่มงานมีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น โดยสำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงสมรรถนะประจำกลุ่มงานอย่างต่อเนื่อง โดย อ.ก.ก วิสามัญเกี่ยวกับการสรรหา พัฒนาบุคลากร และการประเมิน ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๘ อนุมัติการปรับปรุงสมรรถนะประจำกลุ่มงานจาก ๓๔ กลุ่มงาน ๑๐๔ สมรรถนะ เป็น ๓๕ กลุ่มงาน ๒๐ สมรรถนะ และ ก.ก. มีมติรับทราบในการประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๘

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานที่มีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานใกล้เคียงกัน (Job Family) โดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดควรจะมีสมรรถนะเหมือนกันเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน ๓๕ กลุ่มงาน ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ๑) กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป | ๑๙) กลุ่มงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| ๒) กลุ่มงานสถิติ | ๒๐) กลุ่มงานบริการทางการแพทย์ |
| ๓) กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ | ๒๑) กลุ่มงานเภสัชกรรม |
| ๔) กลุ่มงานนิติการ | ๒๒) กลุ่มงานจิตวิทยา |
| ๕) กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล | ๒๓) กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ |
| ๖) กลุ่มงานปกครองและทะเบียน | ๒๔) กลุ่มงานการพยาบาล |
| ๗) กลุ่มงานเทศกิจ | ๒๕) กลุ่มงานการบำบัดและฟื้นฟูสุขภาพประชาชน |
| ๘) กลุ่มงานวิเคราะห์นโยบายและแผน | ๒๖) กลุ่มงานสัตวแพทย์ |
| ๙) กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ | ๒๗) กลุ่มงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ |
| ๑๐) กลุ่มงานสิ่งแวดล้อม | ๒๘) กลุ่มงานสาธารณสุข |
| ๑๑) กลุ่มงานการท่องเที่ยว | ๒๙) กลุ่มงานการศึกษา |
| ๑๒) กลุ่มงานการเงินและบัญชี | ๓๐) กลุ่มงานวิศวกรรม |
| ๑๓) กลุ่มงานเศรษฐกิจและการพาณิชย์ | ๓๑) กลุ่มงานผังเมือง |
| ๑๔) กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ | ๓๒) กลุ่มงานศิลปะสังคมและวัฒนธรรม |
| ๑๕) กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์ | ๓๓) กลุ่มงานช่างเทคนิค |
| ๑๖) กลุ่มงานสถาปัตยกรรม | ๓๔) กลุ่มงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| ๑๗) กลุ่มงานเกษตรกรรม | ๓๕) กลุ่มงานเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ |
| ๑๘) กลุ่มงานวิทยาศาสตร์ | |

สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	สมรรถนะ
๑. สนับสนุนทั่วไป	๑. นักจัดการงานทั่วไป ๒. เจ้าพนักงานธุรการ ๓. เจ้าพนักงานพัสดุ ๔. นักวิชาการพัสดุ	๑. การจัดการและควบคุมงาน ๒. ความละเอียดรอบคอบ ๓. การปรับตัวในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน
๒. สถิติ	๑. นักวิชาการสถิติ ๒. เจ้าพนักงานสถิติ ๓. เจ้าพนักงานเวชสถิติ	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. ความละเอียดรอบคอบ
๓. คอมพิวเตอร์	๑. เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ๒. นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. ความคิดสร้างสรรค์ ๓. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
๔. นิติการ	๑. นิติกร ๒. นักวิชาการจัดหาที่ดิน	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การคิดวิเคราะห์
๕. ทรัพยากรบุคคล	๑. นักทรัพยากรบุคคล	๑. การมองภาพองค์กรรวม ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. การให้คำปรึกษาแนะนำ
๖. ปกครองและทะเบียน	๑. พนักงานปกครอง ๒. เจ้าพนักงานปกครอง	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การให้คำปรึกษาแนะนำ ๓. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
๗. เทศกิจ	๑. เจ้าพนักงานเทศกิจ ๒. พนักงานเทศกิจ	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. ความคิดเชิงบวก ๓. การจัดการและควบคุมงาน
๘. วิเคราะห์นโยบายและแผน	๑. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ๒. นักวิจัยการจราจร	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การมองภาพองค์กรรวม ๓. ความคิดเชิงบวก
๙. วิเทศสัมพันธ์	๑. นักวิเทศสัมพันธ์	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. การมองภาพองค์กรรวม ๓. ศิลปะการสื่อสาร
๑๐. สิ่งแวดล้อม	๑. เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ๒. นักวิชาการสิ่งแวดล้อม	๑. ความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม ๒. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ๓. การจัดการและควบคุมงาน
๑๑. การเงินและบัญชี	๑. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ๒. นักวิชาการคลัง ๓. เจ้าพนักงานการคลัง ๔. นักบัญชี ๕. นักวิชาการเงินและบัญชี ๖. นักวิเคราะห์งบประมาณ ๗. นักวิชาการตรวจสอบภายใน	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. การให้คำปรึกษาแนะนำ

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	สมรรถนะ
๑๒. เศรษฐกิจและการพาณิชย์	๑. เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้ ๒. นักวิชาการจัดเก็บรายได้	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การดำเนินการเชิงรุก ๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
๑๓. ประชาสัมพันธ์	๑. เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ ๒. นักประชาสัมพันธ์	๑. ศิลปะการสื่อสาร ๒. ความคิดสร้างสรรค์ ๓. การสืบเสาะหาข้อมูล
๑๔. โสตทัศนูปกรณ์	๑. เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนศึกษา ๒. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ๓. นายช่างภาพ ๔. นักเทคนิคการแพทย์	๑. การดำเนินการเชิงรุก ๒. การปรับตัวในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน ๓. ความคิดสร้างสรรค์
๑๕. เกษตรกรรม	๑. นักวิชาการเกษตร ๒. เจ้าหน้าที่งานการเกษตร	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. การให้ความสำคัญกับบริบทของพื้นที่ ๓. การให้คำปรึกษาแนะนำ
๑๖. วิทยาศาสตร์	๑. นักวิทยาศาสตร์ ๒. เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การจัดการและควบคุมงาน ๓. ความละเอียดรอบคอบ
๑๗. บริการทางการแพทย์	๑. นายแพทย์ ๒. ทันตแพทย์ ๓. ผู้ช่วยทันตแพทย์ ๔. เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. ความละเอียดรอบคอบ ๓. ศิลปะการสื่อสาร
๑๘. เภสัชกรรม	๑. เภสัชกร ๒. เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. ความละเอียดรอบคอบ
๑๙. จิตวิทยา	๑. นักจิตวิทยา	๑. การให้คำปรึกษาแนะนำ ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. ศิลปะการสื่อสาร
๒๐. การพยาบาล	๑. พยาบาลเทคนิค ๒. นักวิชาการพยาบาล ๓. พยาบาลวิชาชีพ	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. การปรับตัวในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน
๒๑. การบำบัดและฟื้นฟูสุขภาพประชาชน	๑. นักกายภาพบำบัด ๒. นักกิจกรรมบำบัด ๓. ช่างกายอุปกรณ์ ๔. นักเวชศาสตร์การสื่อความหมาย	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. ความละเอียดรอบคอบ ๓. การคิดวิเคราะห์
๒๒. สัตว์แพทย์	๑. นายสัตวแพทย์ ๒. สัตว์แพทย์	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ๓. ความคิดเชิงบวก

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	สมรรถนะ
๒๓. วิทยาศาสตร์การแพทย์	๑. นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ๒. เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ ๓. นักรังสีการแพทย์ ๔. เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ๕. นักเทคนิคการแพทย์	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. ความตระหนักและเข้มงวดด้านความปลอดภัย
๒๔. สาธารณสุข	๑. โภชนากร ๒. นักโภชนาการ ๓. นักวิชาการสาธารณสุข ๔. นักวิชาการสุขาภิบาล ๕. เจ้าพนักงานสาธารณสุข	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. ศิลปะการสื่อสาร
๒๕. วิศวกรรม	๑. วิศวกร ๒. วิศวกรโยธา ๓. วิศวกรเครื่องกล ๔. วิศวกรไฟฟ้า ๕. วิศวกรสุขาภิบาล	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. ความตระหนักและเข้มงวดด้านความปลอดภัย ๓. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
๒๖. สถาปัตยกรรม	๑. สถาปนิก ๒. มัณฑนากร	๑. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. ความคิดสร้างสรรค์
๒๗. ช่างเทคนิค	๑. เจ้าพนักงานสื่อสาร ๒. นายช่างโยธา ๓. นางช่างสำรวจ ๔. นายช่างเครื่องกล ๕. เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ๖. นายช่างเทคนิค ๗. นายช่างไฟฟ้า ๘. นายช่างเขียนแบบ	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ๓. การให้คำปรึกษาแนะนำ
๒๘. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑. พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๒. ความตระหนักและเข้มงวดด้านความปลอดภัย ๓. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
๒๙. เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ	๑. นักวิชาการแผนที่	๑. ความละเอียดรอบคอบ ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การจัดการและควบคุมงาน
๓๐. ผังเมือง	๑. นักวิเคราะห์ผังเมือง ๒. นักผังเมือง	๑. การมองภาพองค์รวม ๒. จิตวิญญานในการปฏิบัติงาน ๓. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	สมรรถนะ
๓๑. ศิลปะสังคมและวัฒนธรรม	๑. ดุริยางคศิลป์ ๒. คีตศิลป์ ๓. นักวิชาการละครและดนตรี ๔. นักวิชาการวัฒนธรรม ๕. นายช่างศิลป์ ๖. นักวิชาการช่างศิลป์	๑. จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. ความคิดสร้างสรรค์
๓๒. การศึกษา	๑. นักวิชาการศึกษา ๒. นักพัฒนาการศึกษา ๓. บรรณารักษ์ ๔. เจ้าพนักงานห้องสมุด	๑. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ๒. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ๓. ศิลปะการสื่อสาร
๓๓. สังคมสงเคราะห์	๑. นักสังคมสงเคราะห์	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การคิดวิเคราะห์ ๓. การให้คำปรึกษาแนะนำ
๓๔. การท่องเที่ยว	๑. นักพัฒนาการท่องเที่ยว	๑. ความคิดสร้างสรรค์ ๒. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ๓. การมองภาพองค์รวม
๓๕. พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๑. เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม ๒. นักพัฒนาสังคม ๓. เจ้าพนักงานศูนย์เยาวชน ๔. นักวิชาการศูนย์เยาวชน	๑. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ๒. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ๓. ความคิดเชิงบวก

สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีจำนวน ๑๙ สมรรถนะ ดังนี้

- ๑) การให้คำปรึกษาแนะนำ
- ๒) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ๓) การคิดวิเคราะห์
- ๔) ศิลปะการสื่อสาร
- ๕) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- ๖) ความละเอียดรอบคอบ
- ๗) การสืบเสาะหาข้อมูล
- ๘) การดำเนินการเชิงรุก
- ๙) จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน
- ๑๐) ความคิดสร้างสรรค์
- ๑๑) การมองภาพองค์รวม
- ๑๒) การปรับตัวในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน
- ๑๓) การจัดการและควบคุมงาน
- ๑๔) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- ๑๕) ความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม
- ๑๖) การให้ความสำคัญกับบริบทของพื้นที่
- ๑๗) ความตระหนักและเข้มงวดด้านความปลอดภัย
- ๑๘) ความคิดเชิงบวก
- ๑๙) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

ระดับสมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>๑. การให้คำปรึกษาแนะนำ</p> <p>พยายามทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมทั้งพยายามเสนอข้อสรุปและแนวทางเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p> <p>เปิดใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รับฟังข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาหรือความต้องการ ● รวบรวมข้อมูลและพยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ ● ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้ เช่น บอกชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ต้องการจะติดต่อสอบถามได้ เป็นต้น
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ พยายามทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รับฟังและสอบถามรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ ● พยายามทำความเข้าใจปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้งสองฝ่าย ● วิเคราะห์ แยกแยะ และระบุประเด็นปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้คำปรึกษา
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามเสนอแนวทางเลือกที่ถูกต้องตามระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานวิชาชีพ หรือแนวปฏิบัติ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วิเคราะห์ หรือแยกแยะ และระบุประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาของผู้รับบริการเสนอทางออก หรือทางเลือกให้ผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลามากก็ตาม ● เสนอแนวทางเลือกที่ถูกต้องตามระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานวิชาชีพ หรือแนวปฏิบัติ ● พยายามทำให้ผู้รับบริการเข้าใจ ยอมรับหรือเห็นด้วยกับคำแนะนำหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอ
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และให้คำปรึกษาในเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ให้คำปรึกษาในเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือไม่สามารถหาข้อสรุป หรือผู้รับบริการไม่ยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหานั้นนำเสนอ ● พยายามเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการจะสามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และหาแนวทางในการทำให้ผู้รับบริการสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามสร้างกลไก หรือแนวทาง หรือระบบ หรือเครื่องมือที่ให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหา หรือหาคำตอบต่อปัญหา หรือตอบสนองในเรื่องความต้องการของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	
พยายามหาทางแก้ไขหรือทำให้เกิดการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หาทางแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ตนเองสามารถแก้ไขได้ ● ไม่นิ่งดูตายทั้งๆ ที่สามารถหลีกเลี่ยงได้
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และพยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามหาวิธีการต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเบื้องต้นเพื่อบรรเทาปัญหา ● ประสานผู้รับผิดชอบให้เข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาให้จบสิ้น
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในภารกิจงานที่รับผิดชอบให้เสร็จสิ้น โดยไม่ตื่นตระหนก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่แสดงพฤติกรรมตื่นตระหนกเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าไม่ว่าจะเป็นปัญหาระดับใดก็ตาม ● พยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานในความรับผิดชอบให้จบสิ้นด้วยแนวทางหรือวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และจัดการกับปัญหาในเชิงรุก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามโน้มน้าวชักจูงผู้ที่มีความสามารถหรือมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาให้มาร่วมกันช่วยแก้ปัญหา ● สร้างกลไกหรือระบบ หรือแนวทางในการลดโอกาสในการเกิดปัญหาเฉพาะหน้าที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว เพื่อไม่ให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพยายามสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบให้เข้าใจ แม้บุคคลดังกล่าวจะไม่เห็นด้วยกับคำอธิบายหรืออยู่ในอารมณ์ใดก็ตามอย่างไม่ลดละ ● พยายามให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าให้ความเห็นชอบ หรือให้ความร่วมมือ หรือเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

๓. การคิดวิเคราะห์ ใช้การคิดเชิงเหตุผลเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ อย่างเป็นระบบ	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	ใช้สามัญสำนึก(Common Sense) ในการทำงาน <ul style="list-style-type: none"> ● สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัญหาสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหา ● รู้วิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องหรือแต่ละสถานการณ์
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมองเห็นความผิดปกติและแยกแยะประเด็นปัญหาในงานได้ <ul style="list-style-type: none"> ● สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัญหาสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหา ● มองเห็นความผิดปกติหรือแนวโน้มความผิดปกติที่เกิดขึ้นในงาน ● แยกประเด็นปัญหาเพื่อแยกย่อยในการดำเนินการ
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามค้นหา เชื่อมโยงเหตุผลของข้อมูลทั้งในอดีตและในปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามค้นหาความไม่สอดคล้อง (Discrepancies) หรือแนวโน้ม (Trends) หรือความสัมพันธ์ (Interrelationships) ของข้อมูล ● เชื่อมโยงเหตุและผล หรือข้อดี ข้อเสีย รวมทั้งจัดลำดับตามความสำคัญของเหตุการณ์ต่างๆ ● พยายามค้นหาความแตกต่าง (Crucial Differences) หรือความเหมือนระหว่างสถานการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ในปัจจุบันกับสถานการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และพยายามแยกแยะข้อมูล คัดคะเนอุปสรรค และสร้างความเข้าใจสถานการณ์ให้กับผู้อื่น <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามแยกแยะข้อมูลที่ซับซ้อนให้อยู่ในลักษณะหรือกรอบแนวคิดที่เป็นระบบเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ● คัดคะเนอุปสรรคต่างๆ ข้างหน้า รวมทั้งคิดล่วงหน้าถึงขั้นตอนต่างๆ ที่จะดำเนินการต่อไปอย่างมีเหตุผล ● ใช้ความไม่สอดคล้องของข้อมูล หรือแนวโน้มของข้อมูล หรือความสัมพันธ์ของข้อมูลในการอธิบายหรือสร้างความเข้าใจสถานการณ์ให้กับผู้อื่น
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และแยกแยะปัญหาและผูกประเด็นความคิดเพื่อสร้างตัวแบบในการอธิบายสถานการณ์ <ul style="list-style-type: none"> ● แยกแยะปัญหาหรือกระบวนการที่ซับซ้อนและมีหลายมิติ (Multidimensional) ออกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ โดยมีการใช้เทคนิคในการวิเคราะห์หลากหลายในการระบุและชี้แจงหน้าปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น ● ผูกประเด็น (Organize) ความคิด และสิ่งที่สังเกตมาให้เป็นกรอบความคิดที่ชัดเจนหรือสร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายสถานการณ์หรือปัญหาที่ซับซ้อน

๔. ศิลปะการสื่อสาร	
พยายามหาแนวทางหรือวิธีการในการสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และปฏิบัติตามที่ตนเองต้องการ	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ตั้งใจรับฟังและให้ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตั้งใจรับฟังและพยายามเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้สอดคล้องกับประเภทของผู้ฟัง ● ให้ข้อมูลหรือตอบคำถามในสิ่งที่ผู้รับบริการหรือคู่สนทนาผู้ต้องการได้
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเลือกใช้แนวทาง หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตั้งใจรับฟังผู้รับบริการ หรือคู่สนทนา โดยหยุดกระทำสิ่งใดๆในระหว่างการรับฟัง ● สรุปคำพูด หรือประเด็นคำถามสำคัญของคู่สนทนา หรือการใช้คำพูดแสดงความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้สนทนา ● ใช้แนวทาง หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับสถานการณ์จนคู่สนทนาเกิดความเข้าใจ ยอมรับ และมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเลือกใช้เทคนิค หรือวิธีการ หรือช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เปิดใจรับฟังผู้รับบริการ หรือคู่สนทนา และสรุปคำพูดและประเด็นสำคัญของผู้รับบริการ หรือคู่สนทนา ● ใช้เทคนิค หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม หรือสอดคล้องกับความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับและตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรให้เกิดผลสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มีเทคนิคในการรับฟังผู้รับบริการ หรือคู่สนทนาในเรื่องที่ซับซ้อนให้คู่สนทนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัดเจนเกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม ● เลือกใช้เทคนิค หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมในประเด็นที่ซับซ้อนหรือละเอียดอ่อนได้อย่างเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานหรือสาธารณะเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับและตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดกลยุทธ์ หรือกลไก หรือระบบการสื่อสารของสายงานเพื่อสร้างการยอมรับถึงความสำคัญของสายงาน หรือภาพลักษณ์ หรือผลิตภัณฑ์ (PRODUCT) ของสายงาน หรือองค์กร จนทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีพฤติกรรมให้การสนับสนุนหน่วยงานหรือองค์กรในเรื่องต่างๆ ที่ต้องการ ● กำหนดกลยุทธ์ในการรวบรวมความคิดเห็น ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมาใช้ในการปรับปรุงระบบการตอบสนองได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม จนเป็นที่พอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และกลุ่มคนที่หลากหลาย การรับฟัง ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันของผู้อื่น รวมถึงปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	ยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น <ul style="list-style-type: none">● รับฟังข้อเสนอแนะ หรือความเห็นของบุคคลอื่นๆ ที่แตกต่างกันจากตนโดยไม่มีอคติ● พยายามเลือกใช้ถ้อยคำ หรือประโยค หรือวิธีการในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของบุคคลดังกล่าว
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และควบคุมอารมณ์ และแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา <ul style="list-style-type: none">● เข้าใจและยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้● พยายามควบคุมอารมณ์ รวมถึงแสดงออกอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่สร้างความอึดอัดคับข้องใจแก่ตน
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามทำความเข้าใจสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ตรงกับทัศนคติ หรือความคิดเห็นของตน และปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับสิ่งใหม่ๆ <ul style="list-style-type: none">● ยินดีปฏิบัติงานในสิ่งที่ไม่เคยทำ หรือได้รับมอบหมายมาก่อนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง <ul style="list-style-type: none">● ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนระบบงานหรือกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ยังคงเป้าหมายในการทำงานเดิม <ul style="list-style-type: none">● ปรับเปลี่ยนระบบงานหรือวิธีการทำงาน หรือเป้าหมายภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในปัจจุบัน

๖. ความละเอียดรอบคอบ	
ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกแง่มุม และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรืองานที่ปฏิบัติ ก่อนส่งมอบงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ หรือถูกต้องครบถ้วน	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ตรวจทานงานของตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจทานรายละเอียดของงานที่ปฏิบัติด้วยตนเองทุกครั้งก่อนส่งมอบเพื่อให้งานที่ส่งมอบถูกต้องครบถ้วน
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่นที่อาจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณภาพงานตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจทานรายละเอียดของงานให้มีความถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง โดยตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากความผิดพลาดภายหลังจากที่ได้ส่งมอบงานไปแล้ว
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ● ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดังกล่าวก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน เช่น สืบค้นระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ ข้อมูลเชิงวิชาการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในเชิงของวิชาชีพ เป็นต้น
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้แนวทาง หรือเทคนิค หรือกลไกต่างๆ ในการสอบทานงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้แนวทาง หรือเทคนิค หรือกลไกต่างๆ ในการสอบทานงานอย่างเหมาะสม เช่น อธิบาย ขั้นตอนในการทำงาน หรือตรวจสอบวิธีการได้มาของข้อมูลของงานที่มอบหมาย หรือให้ผู้เชี่ยวชาญ (ภายในและภายนอก) ตรวจสอบ หรือตรวจสอบความถูกต้องของงานที่มอบหมาย ให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่น
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างกลไกหรือเงื่อนไขหรือระบบการตรวจสอบความถูกต้องของงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามสร้างกลไก หรือเงื่อนไข หรือระบบการตรวจสอบความถูกต้องของงานที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เช่น การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน ให้มีระบบการตรวจสอบงาน หรือการเสริมแรงทางบวกและทางลบให้มีการตรวจสอบคุณภาพของงาน หรือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบคุณภาพของงาน

๗. การสืบเสาะหาข้อมูล แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและโดยอ้อมหรือที่ช่วยให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	แสวงหาข้อมูลทั่วไปที่นำมาใช้ในการทำงานด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่ตนเองถนัดหรือสะดวก <ul style="list-style-type: none"> ● นำข้อมูลที่มีอยู่หรือจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการทำงาน ● พยายามสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ทั่วไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงานหรือเกี่ยวข้องกับงานของตนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร เป็นต้น
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และพยายามแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง <ul style="list-style-type: none"> ● แสวงหาข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงเช่น สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการทำงาน เป็นต้น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามรวบรวมหรือแสวงหาข้อมูลที่กระจัดกระจายจากแหล่งอ้างอิงที่หลากหลาย <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามรวบรวมหรือแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เพื่อนำมาใช้ปะติดปะต่อจนทำให้ข้อมูลนั้นมีความหมายหรือสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และมีวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งที่เข้าถึงได้ยาก <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามหาวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีอุปสรรค หรือความลำบาก หรือมีความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และวางแผนเพื่อสร้างระบบหรือกลไกในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> ● วางแผนในการกำหนดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ● พยายามสร้างระบบหรือกลไกในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ หรืออย่างต่อเนื่อง หรือรวดเร็ว หรือมีความน่าเชื่อถือ ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงเกือบตลอดเวลา

๘. การดำเนินการเชิงรุก

เล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นในงาน พร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หรือเตรียมป้องกันแก้ไข ปัญหา หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>คาดการณ์ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้องและเตรียมการรับมือเบื้องต้นได้</p> <ul style="list-style-type: none">● คาดการณ์ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้อง● เตรียมการรับมือกับปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้นได้
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และคาดการณ์ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้องและเตรียมการรับมือได้อย่างเป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none">● คาดการณ์ปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้อง● เตรียมการรับมือกับปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นระบบ
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และคาดการณ์ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตพร้อมทั้งสร้างสรรค์วิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหาไว้ล่วงหน้า</p> <ul style="list-style-type: none">● คาดการณ์ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต● คิดสร้างสรรค์วิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหาไว้ล่วงหน้าอย่างได้ผล
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และมีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ปัญหาหรือความต้องการในอนาคตและวางแผนป้องกันปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none">● มีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์ปัญหาหรือความต้องการในอนาคต● วางแผนป้องกันปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และวิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาและความต้องการในอนาคตระยะยาวและออกแบบมาตรการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้</p> <ul style="list-style-type: none">● วิเคราะห์แนวโน้มของปัญหาและความต้องการในอนาคตระยะยาว● ออกแบบมาตรการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

๙. จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน	
<p>มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในอุดมการณ์และปรัชญาในวิชาชีพ เช่น พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มิไ้รักในงาน ทุ่มเทอุทิศตน สละทั้งร่างกาย แรงใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาค</p>	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>อุทิศเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเวลาทำงานปกติของตนเองก็ตาม โดยไม่รับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้อง ● เข้าช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานถึงแม้ว่าจะมิได้ร้องขอ หรือมิใช่เวลาปฏิบัติงานปกติของตน
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเสียสละประโยชน์และความสุขส่วนตัวเพื่อให้ภารกิจที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● นำทรัพยากรของตนเอง เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ เงิน เวลา เป็นต้น มาใช้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ในกรณีที่มีบางครั้งที่ทรัพยากรเหล่านี้ไม่มีหรือขาดแคลนเพื่อให้งานในความรับผิดชอบบรรลุเป้าหมาย ● ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ทันทีในทุกสถานการณ์โดยไม่มีข้ออ้างใดๆ ที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ/บรรทัดฐานในสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณของวิชาชีพหรือบรรทัดฐานในสายงานที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานด้านความปลอดภัย หรือด้านคุณภาพ หรือด้านจริยธรรม เป็นต้น อย่างเคร่งครัด ถึงแม้จะทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้น หรือใช้เวลามากขึ้น หรือมีความเสี่ยงในด้านต่างๆ มากขึ้นก็ตาม
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และคิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองดีขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจหลักของตนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งๆ ที่การดำเนินการดังกล่าว ตนเองจะมิได้รับผลตอบแทนใดๆ เลย ในทางตรงกันข้ามอาจทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้นหรือมีความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น

๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการโดยยึดมั่น ในหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none">● ยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพตามหลักการ ของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้มีอำนาจก็ตาม● เลือกแนวทางการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในวิชาชีพตามหลักการที่ถูกต้องของ วิชาชีพ ถึงแม้จะสร้างความไม่พอใจ หรือส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจก็ตาม
---	---

๑๐. ความคิดสร้างสรรค์	
ค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ อย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพ หรือ ประสิทธิภาพมากขึ้น	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	หาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆมาใช้ในการทำงานของตน ● ทดลองใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานดีขึ้น
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และพยายามปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆมาใช้ในการทำงานของตน ● หาทางใช้วิธีการ แนวทางปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้งานเร็วขึ้นหรือมีคุณภาพมากขึ้น เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น หรือสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์และทดลองใช้ความรู้ใหม่ๆในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามนำความรู้ แนวคิด เทคนิค หรือวิธีการใหม่ๆ ที่ตนได้ศึกษามาทดลองประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ● พยายามหาทางปรับปรุงวิธีการใหม่ที่ตนได้ศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะต้องเผชิญอุปสรรคในการทดลองปฏิบัติก็ตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และพยายามค้นหาแนวทาง หรือวิธีการ หรือเทคโนโลยีจากหน่วยงานที่เป็น Best Practice มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามติดตาม ศึกษาและนำระบบ แนวทาง หรือวิธีการนวัตกรรม (innovation) หรือเทคโนโลยีจากองค์กรภายนอกที่ได้รับการยอมรับ (Best Practice) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบของตนตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานมี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และหาทางพัฒนางานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น <ul style="list-style-type: none"> ● หาทางพัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ หรือ นวัตกรรม(innovation) ในการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น หรือใช้ทรัพยากรทุกด้านน้อยลง หรือสร้างความยอมรับมากขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปรับปรุงกระบวนการหลัก (Core process) ของหน่วยงาน หรือผลผลิตใหม่ของหน่วยงาน หรือสร้างตัวแบบใหม่ (MODEL) หรือเปลี่ยน Know how หรือเทคโนโลยีใหม่ เป็นต้น

๑๑. การมองภาพองค์รวม	
การรวบรวมข้อมูลและนำมาทำการศึกษาวิเคราะห์ หรือประมวลองค์ความรู้ โดยการจับประเด็นเพื่อหาความเชื่อมโยงในทุกๆด้าน และกำหนดกรอบแนวคิดใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<ul style="list-style-type: none"> พยายามค้นหา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานอย่างรอบด้านเพื่อระบุประเด็นปัญหา นำข้อมูลที่สืบค้นมาอย่างรอบด้านมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานได้
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และใช้วิธีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ใช้การวิเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อให้เห็นแนวโน้มของปรากฏการณ์ หรือประเด็นปัญหา นำผลการวิเคราะห์อย่างรอบด้านมาใช้ในการแก้ปัญหา
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามสื่อสารด้วยการสรุปภาพรวมของข้อมูลหรือปัญหา หรือเหตุการณ์ด้วยวิธีการต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านมาสรุปเป็นภาพรวมของปรากฏการณ์ หรือประเด็นปัญหาที่ซับซ้อน สามารถนำเสนอข้อสรุปในภาพรวมเพื่อสื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับ
๔	<p>แสดงสมรรถนะลำดับที่ ๓ และใช้กรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ (Conceptual Framework) หรือแบบจำลองใหม่ (Model) ในการพัฒนางาน</p> <ul style="list-style-type: none"> พยายามสร้างกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ (Conceptual Framework) หรือแบบจำลองใหม่ (Model) จากการสังเคราะห์ หรือการเชื่อมโยงข้อมูล หรือทักษะต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบงาน
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบูรณาการองค์ความรู้จากสาขาวิชาชีพ หรือ สหวิทยาการเข้ากับบริบทขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> พยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือแนวทางการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทันต่อสถานการณ์แวดล้อม นำองค์ความรู้ที่เป็นสาขาวิชาชีพหรือสหวิทยาการมาบูรณาการเพื่อสร้างหรือออกแบบระบบงาน หรือโครงการ หรือหลักเกณฑ์ หรือองค์ความรู้ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

๑๒. การปรับตัวในการทำงานภายใต้ภาวะกดดัน	
<p>เต็มใจทำงานภายใต้ภาวะกดดันในด้านต่างๆ เช่น ภาวะกดดันจากสถานการณ์ ทรัพยากร หรือระยะเวลาในการทำงานจำกัด กลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร</p>	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>แสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมภายใต้ภาวะกดดัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงออกด้วยน้ำเสียง หรือกิริยาท่าทางที่เหมาะสมด้วยความเต็มใจเมื่อเผชิญกับภาวะกดดัน
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และพยายามทำงานให้สำเร็จภายใต้ภาวะกดดัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่หลีกเลี่ยงการทำงานที่ต้องเผชิญกับผู้รับบริการที่มีความคิด หรือความเชื่อ หรือค่านิยม หรือทัศนคติ หรือพฤติกรรมที่แตกต่างจากตน หรือมีพฤติกรรมที่ตนไม่พึงประสงค์ ● หาแนวทางและวิธีการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานในความรับผิดชอบสำเร็จ ทั้งๆที่มีระยะเวลาในการทำงานจำกัด
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และหาทางทำงานให้สำเร็จภายใต้ข้อจำกัดหลายด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามหาวิธีการทำงานที่ตนเองยังมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในการทำงานดังกล่าวให้สำเร็จ เช่น เป็นงานใหม่ที่เพิ่งได้รับมอบหมาย หรือเป็นงานที่ตนต้องไปปฏิบัติแทนผู้อื่น ● พยายามหาแนวทางหรือวิธีการทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะเผชิญกับข้อจำกัดทางด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ในการทำงานก็ตาม เช่น คน เงิน เวลา อุปกรณ์/เครื่องมือ
๔	<p>แสดงสมรรถนะลำดับที่ ๓ และใช้ความคิดอย่างมีสติเมื่อเผชิญกับภาวะกดดันทั้งจากภายในหรือภายนอกองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ใช้ความคิดอย่างมีสติในการจัดการเมื่อเผชิญกับปัญหาอุปสรรค หรือคำวิจารณ์หรือการไม่ได้รับความร่วมมือ หรือการไม่ได้รับการยอมรับความคิดเห็นของตนที่นำเสนอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งจากภายในหรือภายนอกองค์กร
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างระบบหรือกลไกการทำงาน เพื่อลดภาวะกดดัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามสร้างระบบหรือกลไกที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อลดโอกาสในการเกิดภาวะกดดันด้านต่างๆ ในการทำงาน เช่น ภาวะกดดันจากข้อจำกัดด้านเวลา หรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในการทำงาน หรือการไม่ยอมรับของผู้รับบริการ หรือการไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ใช้หลักการจัดการเบื้องต้นในการปฏิบัติงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● จัดลำดับความสำคัญของงาน ● ประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ● ติดตามความก้าวหน้าของงาน ● รายงานผลการปฏิบัติงานตามเวลาและวิธีการที่กำหนดไว้
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และวางแผนงานรวมถึงปฏิบัติตามแผนงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วางแผนการปฏิบัติงานประจำวันร่วมกับทีมอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเขียนแผนงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกแผนงานลงในระบบสารสนเทศ ● ประสานงานและติดตามความก้าวหน้าของงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ ● ปรับปรุงแผนปฏิบัติงานของทีมให้มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการบันทึกการปรับปรุงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกลงในระบบสารสนเทศ ● รายงานผลการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ วางแผนและมอบหมายงานหรือแบ่งงานให้สมาชิกในทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วางแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองโดยมีการกำหนดรายการ หรือประเด็นสำคัญในแผน เช่น กิจกรรม กรอบเวลาของกิจกรรม งบประมาณที่ต้องใช้ วิธีการดำเนินการ ● สร้างความเข้าใจแผนงานของหน่วยงานให้กับสมาชิกในทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการต่างๆ ก่อนนำแผนไปปฏิบัติ ● มอบหมายงานหรือแบ่งงานตามความเหมาะสมกับคุณลักษณะของสมาชิกในทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม ● ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
๔	<p>แสดงสมรรถนะลำดับที่ ๓ และติดตามและประเมินผลการทำงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการทำงานของทีมเพื่อขับเคลื่อนให้งานเป็นไปตามเป้าหมาย หรือแผนงานที่วางไว้ โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น จัดประชุมทีมงานเพื่อการติดตามงานหรือกำหนดให้ทีมจัดทำรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติตามแผนมาส่ง หรือออกไปสังเกตการณ์ปฏิบัติงานในพื้นที่ หรือใช้กลไกอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ ● หาทางพัฒนางาน หรือระบบงาน หรือมาตรฐานงานของหน่วยงาน เพื่อปรับการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กร เพื่อให้หน่วยงานสามารถสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร <p>เช่น กลยุทธ์ด้านกำลังคน กลยุทธ์ด้านการให้บริการ หรือกลยุทธ์ด้านระบบงาน เป็นต้น</p>

๑๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

พยายามทำให้ทุกภาคส่วน (ภาครัฐ เอกชน ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ) เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ยอมรับและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none">ชี้แจงหรือแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสนใจหรือตั้งใจรับฟังข้อมูล หรือความคิดเห็นของผู้อื่น เช่น ตั้งใจฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมตลอดการสนทนา หรือบันทึกข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงความเต็มใจ หรือการยอมรับ และพยายามชักจูงผู้เกี่ยวข้องให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none">สนใจหรือตั้งใจรับฟังข้อมูล หรือความคิดเห็นของผู้อื่น เช่น ตั้งใจฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมตลอดการสนทนา หรือบันทึกข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมชักจูงให้ผู้อื่น หรือประชาชน หรือเครือข่าย หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้มามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกังานของตน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น
๓	<p>แสดงสมรรถนะลำดับที่ ๒ และเป็นตัวกลางในการส่งเสริมสนับสนุน หรือผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนอย่างเป็นรูปธรรม</p> <ul style="list-style-type: none">ชักจูงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับภารกิจงานของตนให้เข้ามาร่วมวางแผนและลงมือแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบประสานและส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดัน หรือดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และพยายามสร้างเครือข่ายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none">พยายามแสวงหาความร่วมมือด้วยการเจรจา หรือขายความคิด หรือโน้มน้าวชักจูงให้หน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายความร่วมมือในภารกิจที่เกี่ยวข้องหรือสร้างผลกระทบต่อทุกหน่วยงานสร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง เช่น สร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี หรือเกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
๕	<p>แสดงสมรรถนะลำดับที่ ๔ และสร้างระบบและกลไกให้เกิดภาคีเครือข่ายความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน</p> <ul style="list-style-type: none">สร้างระบบและกลไกให้เกิดภาคีเครือข่ายความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน

๑๕. ความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม

มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับการสร้าง หรือการพัฒนา หรือการรักษา หรือการระมัดระวังต่อการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในมิติต่างๆ เช่น อากาศ เสียง น้ำ ทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนความสะอาดโดยทั่วไป เป็นต้น

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	ปฏิบัติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด <ul style="list-style-type: none">● ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ อย่างเคร่งครัดตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดไว้
๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และพยายามค้นหาปัญหา และหาเทคนิค หรือวิธีการใหม่ๆ ในการควบคุม หรือป้องกัน หรือแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">● ค้นหาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในมิติต่างๆ อยู่ตลอดเวลาด้วยวิธีการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ใช้วิธีการสำรวจ หรือสังเกตจากการปฏิบัติงาน หรือผ่านการพูดคุยกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือใช้วิธีการวิจัย เป็นต้น เพื่อนำผลลัพธ์มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน● หาเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการควบคุม หรือป้องกัน หรือแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของตน
๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพยายามหาวิธีการในการเสนอแนะและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">● หาวิธีการในการเสนอแนะนโยบาย หรือแผนงาน หรือมาตรฐานงาน หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง หรือการพัฒนา หรือการป้องกัน หรือการรักษาสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร● ใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ ในการสร้างจิตสำนึก และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเรื่องการที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง หรือการพัฒนา หรือการป้องกัน หรือการรักษา หรือการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมในมิติต่างๆ
๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">● หาแนวทาง หรือวิธีการในการสร้างเครือข่ายหรือภาคีด้านสิ่งแวดล้อมกับองค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง● หาแนวทางหรือวิธีการในการสร้างจิตสำนึก และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องการแก้ไขปัญหา การรักษา และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ
๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพยายามขับเคลื่อนให้องค์กรต่างๆ มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม <ul style="list-style-type: none">● หาแนวทางในการผลักดันให้องค์กรต่างๆ บูรณาการ หรือผนวกมิติด้านสิ่งแวดล้อมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายองค์กร

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ติดตามข้อมูลข่าวสารของพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สนใจและติดตามข้อมูลข่าวสารของพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ ● รวบรวมข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริบทพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้บริการในแต่ละพื้นที่ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ติดตามและรวบรวมข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริบทพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ ● ใช้แนวทาง หรือวิธีการปฏิบัติ หรือวิธีการในการให้ความรู้ ความช่วยเหลือคำแนะนำที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และศึกษา หรือวิเคราะห์ หรือวิจัยในเรื่องที่สอดคล้องกับปัญหาหรือความต้องการในพื้นที่ หรือความจำเป็น หรือข้อจำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ศึกษาหรือวิเคราะห์หรือวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของตนในแต่ละพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบแตกต่างกัน ● จัดทำข้อเสนอแนะแนวทาง หรือวิธีการตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการหรือความจำเป็นของแต่ละพื้นที่
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดแผนหรือประเด็นการพัฒนาให้สอดคล้องกับพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดแผนหรือประเด็นในการพัฒนาให้สอดคล้องกับปัญหา หรือความต้องการ หรือความจำเป็น หรือข้อจำกัดของแต่ละพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบ
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างระบบหรือกลไกหรือกำกับดูแลการนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติให้เหมาะสมกับพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างระบบหรือกลไกในการขับเคลื่อนหรือการกำกับดูแลการนำแผนพัฒนาในแต่ละพื้นที่ไปปฏิบัติให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

๑๖. การให้ความสำคัญกับบริบทของพื้นที่

มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการพยายามสร้างความเข้าใจรวมถึงการยอมรับในความแตกต่างในเรื่องสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และด้านกายภาพของพื้นที่ที่ได้รับผิดชอบเพื่อที่จะทำให้การให้บริการของตนต่อผู้รับบริการสอดคล้องกับความแตกต่างของปัจจัยดังกล่าว

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ยึดมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทั้งในการปฏิบัติงานของตนเองหรือของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน ถึงแม้ว่าจะทำให้ตนเองไม่ได้ได้รับความสะดวกก็ตาม ● เมื่อพบปัญหาใด ๆ ที่นำไปสู่ความปลอดภัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง จะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามระบบ หรือแนวทางที่กำหนดไว้
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ทั้งในการปฏิบัติงานของตนเองหรือของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน ถึงแม้ว่าจะทำให้ตนเองไม่ได้ได้รับความสะดวกก็ตาม ● แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบเบื้องต้น
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวิเคราะห์และเสนอแนะการแก้ปัญหาที่จะนำไปสู่ความปลอดภัยในงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามคาดคะเนปัญหาต่างๆ อันเกิดจากความไม่แน่นอนในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือกระบวนการทำงาน (Process) ของตน ซึ่งอาจนำไปสู่ความปลอดภัยทั้งตนเองและบุคคลอื่น ● เผื่อระวัง ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลที่ผ่านมาอย่างเป็นระบบ ● แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือจัดระบบงานมีความปลอดภัยมากขึ้น
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวิเคราะห์และเสนอแนะการแก้ปัญหาที่นำไปสู่ความปลอดภัยในงานของตน และงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามคาดการณ์ปัญหาอันเกิดจากความไม่แน่นอนต่างๆ ในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือขั้นตอนการทำงาน (Process) ของหน่วยงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนการทำงานทั้งของส่วนงานตนและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจนำไปสู่ความปลอดภัยในการทำงาน ● เสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวใหม่ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มความปลอดภัยของงานโดยรวม

๑๗. ความตระหนักและเข้มงวดด้านความปลอดภัย

พยายามลดความไม่แน่นอนในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่นำไปสู่ ความไม่ปลอดภัย เช่น ติดตาม เผื่อระวัง ตรวจสอบ พร้อมทั้งหาทางลดความไม่แน่นอนเหล่านั้นเป็นต้น

ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และผลักดันให้หน่วยงานต่างๆ มีการดำเนินการเรื่องความปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างกลไก หรือขับเคลื่อนให้ส่วนงานต่างๆ พิจารณาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือกระบวนการทำงาน (Work Process) ภายในองค์กร และหาวิธีการจัดหรือปรับปรุงปัจจัยเหล่านั้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้น ● เสนอให้หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องยอมรับข้อเสนอในการปรับปรุงในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยที่ตนจัดทำขึ้น ซึ่งอาจใช้วิธีการปรึกษาหารือหรือเสนอที่ประชุมเพื่อให้เกิดการยอมรับ แม้ว่าต้องใช้เวลามากกว่าหนึ่งครั้ง หรือต้องมีการนำข้อเสนอมาปรับปรุงบางส่วน เพื่อนำเสนอให้เป็นที่ยอมรับในครั้งต่อไปก็ตาม

๑๘. ความคิดเชิงบวก	
พยายามหาวิธีการตอบสนอง หรือบริหารจัดการกับปัญหาอุปสรรค หรือสถานการณ์ในเชิงลบอย่างสร้างสรรค์ หรือในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นคุณ	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>พยายามตอบสนองต่อสถานการณ์เชิงลบในทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่แสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือโกรธ เช่น การใช้คำพูด หรือน้ำเสียง หรือท่าทางในเชิงลบเมื่อเผชิญกับปัจจัยด้านสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ หรือปัญหา หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ <p>พยายามหาทางจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคอย่างมีความหวัง</p>
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเลือกแนวทางตอบสนองสถานการณ์ต่างๆในเชิงสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือต่อหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ยอมรับหรือเข้าใจปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน <p>พยายามมองหาข้อดีหรือประโยชน์ของสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เลือกแนวทางตอบสนองสถานการณ์ต่างๆในเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือต่อหน่วยงาน
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และหาแนวทางพัฒนางานในความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มองเห็นโอกาสในปัญหาอุปสรรคหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากและท้าทาย ● หาทางปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด เช่น การพัฒนาการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจัยที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาดังกล่าวจะไม่เอื้ออำนวย ไม่ว่าจะเป็นการมีทรัพยากรหรือเวลาที่ต้องใช้จำกัด หรือการไม่ได้รับความร่วมมือดังกล่าว หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้อง แต่จะแสวงหาวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมกับข้อจำกัดเหล่านั้น
๔	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และหาแนวทางหรือวิธีการนำเสนองานเพื่อให้ผู้มีอำนาจยอมรับหรืออนุมัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หาแนวทางหรือวิธีการในการนำเสนอหรือโครงการหรือความคิดของตนต่อผู้มีอำนาจหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ยอมรับหรืออนุมัติ ถึงแม้ว่าจะต้องนำเสนอหลายครั้งก็ตาม โดยเชื่อว่าตนเองสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการหรือรูปแบบหรือลำดับขั้นในการนำเสนอ โดยยังคงเป้าหมายหลักของตนเองจนทำให้ผู้มีอำนาจหรือผู้เกี่ยวข้องยอมรับได้
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบริหารงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาหรืออุปสรรคท่ามกลางข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หาวิธีการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่เต็มไปด้วยปัญหาหรืออุปสรรคท่ามกลางข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

<p>๑๙. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ</p> <p>พยายามทำความเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจหน้าที่ที่ไม่เป็นทางการในองค์กรของตน หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งคาดการณ์ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะมีผลต่อหน่วยงานหรือองค์กรอย่างไร</p>	
ระดับ	มาตรฐานพฤติกรรม
๑	<p>ศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร หรือหน่วยงานของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจโครงสร้างองค์กรหรือหน่วยงาน หรือสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน พร้อมทั้งเลือกแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว โดยยังคงมุ่งเน้นให้งานบรรลุเป้าหมาย
๒	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และทำความเข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อจำกัดขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทำความเข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งหาวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ● พยายามที่จะเข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจจะกระทำได้หรือไม่อาจจะทำให้บรรลุผลได้
๓	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการและปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความสัมพันธ์ดังกล่าว</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทำความเข้าใจความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร เช่น พยายามวิเคราะห์ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ หรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์
๔	<p>แสดงสมรรถนะลำดับที่ ๓ และทำความเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อหาแนวทางปฏิบัติภารกิจในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าว</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ทำความเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร พร้อมทั้งหาทางในการใช้อำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กรมาช่วยในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผล
๕	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และทำความเข้าใจพัฒนาการสภาพแวดล้อมในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและระบบราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● พยายามพัฒนาหรือปรับปรุงกรอบภารกิจหรือกระบวนการ หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และระบบราชการที่เกิดจากพัฒนาการ หรือสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศล่วงหน้า เพื่อให้ภารกิจในความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ