



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายการสมรรถนะหลัก (Core Competency : CC)

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก (Core Competency Dictionary)

1. ความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

สมรรถนะหลัก :	ความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)	
คำจำกัดความ :	ตระหนักถึงความสำคัญในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ภายใต้เงื่อนไขข้อจำกัดขององค์กร เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนา/ปรับปรุงผลการดำเนินงานของ กปน.	
องค์ประกอบ :	(1) ความรู้สึกเหมือนการเป็นเจ้าขององค์กร และความคิดริเริ่ม (2) ความรู้ความเข้าใจองค์กรและสภาพแวดล้อมขององค์กร (3) ความคิดในเชิงกลยุทธ์	
ระดับความเชี่ยวชาญ 1	ระดับความเชี่ยวชาญ 2	ระดับความเชี่ยวชาญ 3
- เข้าใจผลของงานของตนเองที่มีต่อการดำเนินการของหน่วยงานของตน เข้าใจถึงความเสี่ยงซึ่งหมายถึงโอกาสหรือผลกระทบที่จะทำให้งานในความรับผิดชอบของตนไม่ประสบผลสำเร็จ หรือเกิดข้อผิดพลาด และวิธีการจัดการเพื่อลดผลกระทบหรือความเสียหายนั้น - สามารถให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานที่มีขอบเขตงานเหมือนกันหรืออยู่ในกระบวนการเดียวกันในการจัดการความเสี่ยง และผลของงานตนเองที่มีต่อการดำเนินงานในหน่วยงาน	- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการโน้มน้าว ชักจูงให้เกิดการมีส่วนร่วม ตลอดจนเป็นตัวอย่างที่ดีของความเป็นผู้นำที่มีความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร และมีความคิดริเริ่มในการนำเสนอแนวทางใหม่ในการดำเนินงาน (Entrepreneurship) - สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบกับการดำเนินงานของหน่วยงานของตน และสามารถวางกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงาน - แสดงให้เห็นถึงความคิดริเริ่มในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และมีพฤติกรรมในการแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ กปน.	- สามารถวิเคราะห์ หรือมีความเข้าใจในผลการดำเนินงานของ กปน. ที่แสดงโดยดัชนีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ตลอดจนสามารถรับรู้ถึงปัจจัยและผลของปัจจัยที่มีผลการดำเนินงานของ กปน. - สามารถวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานของ กปน. และสามารถระบุปัจจัยความสำเร็จ กำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งหรือกิจการอื่นที่มีภารกิจในลักษณะเดียวกัน - ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการดำเนินงานของ กปน. โดยสามารถแสดงให้เห็น สร้างความเข้าใจ ชี้นำ และสร้างแนวร่วมในการพัฒนาผลการดำเนินงานของ กปน. เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และลดข้อจำกัดขององค์กรในภาพรวม

สมรรถนะหลัก : ความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 :

- เข้าใจผลของงานของตนเองที่มีต่อการดำเนินการของหน่วยงานของตน เข้าใจถึงความเสี่ยงซึ่งหมายถึงโอกาสหรือผลกระทบที่จะทำให้งานในความรับผิดชอบของตนไม่ประสบผลสำเร็จ หรือเกิดข้อผิดพลาด และวิธีการจัดการเพื่อลดผลกระทบหรือความเสียหายนั้น
- สามารถให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานที่มีขอบเขตงานเหมือนกันหรืออยู่ในกระบวนการงานเดียวกันในการจัดการความเสี่ยง และผลของงานของตนเองที่มีต่อการดำเนินงานในหน่วยงาน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ไม่เข้าใจงานของตนเองอย่างถ่องแท้และไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมาย	- ไม่สามารถที่จะบริหารจัดการงานของตนเองให้บรรลุเป้าหมายเมื่อมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น - ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย	- เข้าใจผลของงานของตนเองที่มีต่อการดำเนินการของหน่วยงานของตน เข้าใจถึงความเสี่ยงและวิธีการจัดการกับความเสี่ยงในขอบเขตงานของตน - สามารถวางแผนงานของตนเองและสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย โดยอาศัยการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานที่มีขอบเขตงานเหมือนกันหรืออยู่ในกระบวนการงานเดียวกันในการจัดการความเสี่ยง และผลของงานที่มีต่อการดำเนินงานในหน่วยงาน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - เข้าใจถึงภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดภายในหน่วยงาน และมีส่วนร่วมสำคัญในการแสดงความคิดริเริ่ม ช่วยเหลือและสนับสนุนในการวางแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด

สมรรถนะหลัก : ความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 :

- แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการโน้มน้าว ชักจูงให้เกิดการมีส่วนร่วม ตลอดจนเป็นตัวอย่างที่ดีของความเป็นผู้ที่มีความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กร และมีความคิดริเริ่มในการนำเสนอแนวทางใหม่ในการดำเนินงาน (Entrepreneurship)
- สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบกับการดำเนินงานของหน่วยงานของตน และสามารถวางกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงาน
- แสดงให้เห็นถึงความคิดริเริ่มในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และมีพฤติกรรมในการแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ กปน.

ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- เข้าใจผลของงานของตนเองที่มีต่อการดำเนินการของหน่วยงานของตน เข้าใจถึงความเสี่ยงและวิธีการจัดการกับความเสี่ยงในขอบเขตงานของตน - สามารถวางแผนงานของตนเองและสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย โดยอาศัยการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)</i>	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - สามารถให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานที่มีขอบเขตงานเหมือนกันหรืออยู่ในกระบวนการเดียวกันในการจัดการความเสี่ยง และผลของงานที่มีต่อการดำเนินงานในหน่วยงาน <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)</i>	- แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่ชัดเจนของผู้ที่มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด - แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการโน้มน้าว ชักจูงให้เกิดการมีส่วนร่วม ตลอดจนเป็นตัวอย่างที่ดีของความเป็น ผู้ที่มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร (Entrepreneurship) - สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสามารถในการวางกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงาน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - แสดงให้เห็นถึงการมีความคิดริเริ่ม และมีพฤติกรรมในการแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน แสวงหาโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้กับ กปน.	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถให้ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของ กปน. ในการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาผลการดำเนินงาน

สมรรถนะหลัก : ความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 :

- สามารถวิเคราะห์ หรือมีความเข้าใจในผลการดำเนินงานของ กปน. ที่แสดงโดยดัชนีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ตลอดจนสามารถรับรู้ถึงปัจจัยและผลของปัจจัยที่มีผลการดำเนินงานของ กปน.
- สามารถวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานของ กปน. และสามารถระบุปัจจัยความสำเร็จ กำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งหรือกิจการอื่นที่มีภารกิจในลักษณะเดียวกัน
- ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการดำเนินงานของ กปน. โดยสามารถแสดงให้เห็น สร้างความเข้าใจ ชี้นำ และสร้างแนวร่วมในการพัฒนาผลการดำเนินงานของ กปน. เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และลดข้อจำกัดขององค์กรในภาพรวม

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่ชัดเจนของผู้ที่มีความคิดริเริ่มในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด - แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงให้เกิดการมีส่วนร่วม ตลอดจนเป็นตัวอย่งที่ดีของความ เป็น ผู้ที่มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร (Entrepreneurship) - สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสามารถในการวางกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - แสดงให้เห็นถึงการมีความคิดริเริ่ม และมีพฤติกรรมในการแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน แสวงหาโอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้กับ กปน. (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถวิเคราะห์หรือมีความเข้าใจในผลการดำเนินงานของ กปน. ที่แสดงโดยดัชนีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ตลอดจนสามารถรับรู้ถึงปัจจัยและผลของปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของ กปน. - สามารถวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคในการดำเนินงานของ กปน. และสามารถระบุถึงปัจจัยความสำเร็จ และกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปน. ให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งหรือกิจการอื่นที่มีภารกิจในลักษณะเดียวกัน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการดำเนินงานของ กปน. โดยสามารถแสดงให้เห็น สร้างความเข้าใจ ชี้นำ และสร้างแนวร่วมในการพัฒนาผลการดำเนินงานของ กปน.	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถกำหนดทิศทางหรือแนวทางในการดำเนินงานใหม่ขององค์กร และผลักดันให้เกิดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก (Core Competency Dictionary)

2. ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ (Flexible and Adaptive)

สมรรถนะหลัก :	ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ (Flexible and Adaptive)		
คำจำกัดความ :	ตระหนักถึงความจำเป็น และเหตุผลของการสร้างความยืดหยุ่น และการปรับเปลี่ยนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ร่วมงาน ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของตนเอง ภายใต้กรอบข้อจำกัดของกฎเกณฑ์ ภาวะเบี่ยงที่เกี่ยวของ		
องค์ประกอบ :	(1) ความเข้าใจในงาน และกระบวนการงาน (2) ความคิดสร้างสรรค์ในการปรับเปลี่ยน (3) ภาวะผู้นำในการปรับเปลี่ยน		
ระดับความเชี่ยวชาญ 1	ระดับความเชี่ยวชาญ 2	ระดับความเชี่ยวชาญ 3	
- มีความเข้าใจในกระบวนการงานภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจ และสามารถกำหนดรูปแบบหรือทางเลือกในการดำเนินงานของตน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของตน ให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้ - อธิบาย สร้างความเข้าใจประสานงานกับผู้ร่วมงานในตำแหน่งอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการกิจของตน เพื่อสร้างให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยืดหยุ่นร่วมกัน	- เข้าใจในภาพรวมของกระบวนการงานทั้งหมดภายใต้อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ สามารถสร้างสรรค์การปรับเปลี่ยนกรอบ/ขอบเขต และรูปแบบของกระบวนการงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีผลต่องาน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และการสร้างสรรค์แนวทางการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติและแนวคิดในการดำเนินงาน - เข้าใจ และให้ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายบริหารในการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ ระเบียบ และอำนาจการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง และเอื้อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	- มีความเข้าใจสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของการดำเนินงานของ กปน. และสามารถระบุถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุง หรือปรับรื้อกระบวนการ แนวทางการปฏิบัติงาน แนวทางการบริหาร ของ กปน. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม - ระบุ และกำหนดวิธีการ องค์ประกอบที่จำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ทั้งในแง่ของการพัฒนาความสามารถในการดำเนินการ การปรับกฎระเบียบ และระบบการบริหารงาน เพื่อเอื้อให้เกิดการปรับเปลี่ยน - ปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร พร้อมทั้งสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับการบังคับบัญชาในสายงานที่รับผิดชอบ	

สมรรถนะหลัก : ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ (Flexible and Adaptive)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 :

- มีความเข้าใจในกระบวนการภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจ และสามารถกำหนดรูปแบบหรือทางเลือกในการดำเนินงานของตน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานของตน ให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถกระทำได้
- อธิบาย สร้างความเข้าใจประสานงานกับผู้ร่วมงานในตำแหน่งอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจของตน เพื่อสร้างให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยืดหยุ่นร่วมกัน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- มีพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความไม่ยืดหยุ่น และไม่ปรับวิธีการดำเนินงานของตนเองตามเงื่อนไขสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป	- มีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตนเองตามขอบเขตงาน แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการปรับวิธีการดำเนินงานของตนภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- สามารถกำหนดรูปแบบหรือแนวปฏิบัติที่มีความหลากหลายตามสถานการณ์ และสามารถเลือกแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถสร้างความเข้าใจความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในตำแหน่งงานอื่น ที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจของตน เพื่อสร้างให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยืดหยุ่นร่วมกัน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - แสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำในการปรับเปลี่ยนแนวทางที่สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก : ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ (Flexible and Adaptive)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 :

- เข้าใจในภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดภายใต้อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ สามารถสร้างสรรค์การปรับเปลี่ยนกรอบ/ขอบเขต และรูปแบบของกระบวนการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีผลต่องาน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และการสร้างสรรค์แนวทางการปรับเปลี่ยนแนวปฏิบัติและแนวคิดในการดำเนินงาน
- เข้าใจ และให้ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายบริหารในการปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ ระเบียบ และอำนาจการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง และเอื้อให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- สามารถกำหนดรูปแบบหรือแนวปฏิบัติที่มีความหลากหลายตามสถานการณ์ และสามารถเลือกแนวปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)</i>	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - สามารถสร้างความเข้าใจความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในตำแหน่งงานอื่น ที่มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจของตน เพื่อสร้างให้เกิดแนวปฏิบัติที่ยืดหยุ่นร่วมกัน <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)</i>	- เข้าใจในภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดภายใต้อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ สามารถสร้างสรรค์แนวทางการปรับเปลี่ยนกรอบ/ขอบเขต และรูปแบบของกระบวนการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีผลต่องาน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถระบุถึงข้อจำกัดในด้านกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของความไม่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถให้ข้อเสนอแนะกับผู้บริหารระดับสูงของ กปน. ในการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน - มีความสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สมรรถนะหลัก : ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ (Flexible and Adaptive)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 :

- มีความเข้าใจสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของการดำเนินงานของ กปน. และสามารถระบุถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุง หรือปรับรื้อกระบวนการ แนวทางการปฏิบัติงาน แนวทางการบริหารของ กปน. เพื่อสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
- ระบุ และกำหนดวิธีการ องค์ประกอบที่จำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ทั้งในแง่ของการพัฒนาความสามารถในการดำเนินการ การปรับกฎระเบียบ และระบบการบริหารงาน เพื่อเอื้อให้เกิดการปรับเปลี่ยน
- ปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร พร้อมทั้งสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับการบังคับบัญชาในสายงานที่รับผิดชอบ

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- เข้าใจในภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดภายใต้อำนาจหน้าที่รับผิดชอบ สามารถสร้างสรรค์แนวทางการปรับเปลี่ยนกรอบ/ขอบเขต และรูปแบบของกระบวนการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีผลต่องาน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)</i>	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - สามารถระบุถึงข้อจำกัดในด้านกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของความไม่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)</i>	- มีความเข้าใจสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของการดำเนินงานของ กปน. และสามารถระบุถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน ปรับปรุง หรือปรับรื้อกระบวนการ แนวทางการปฏิบัติงาน แนวทางการบริหารของ กปน. เพื่อสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม - สามารถระบุวิธีการ องค์ประกอบที่จำเป็นในการสร้างความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - กำหนดกลยุทธ์ แนวทางในการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ กระบวนการบริหารงานและระบบการบริหารงาน ให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนในระดับข้ามสายงานและในระดับองค์กร	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - ปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร พร้อมทั้งสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับการบังคับบัญชาในสายงานที่รับผิดชอบ

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก (Core Competency Dictionary)

3. ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Excellence)

สมรรถนะหลัก :	ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Excellence)	
คำจำกัดความ :	ตระหนักถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรในเรื่องการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร โดยคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด	
องค์ประกอบ :	(1) ความสัมพันธ์ลูกค้าสัมพันธ์ (2) ความสามารถในการระบุความต้องการของลูกค้า (3) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (4) การมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relationship)	
ระดับความเชี่ยวชาญ 1	ระดับความเชี่ยวชาญ 2	ระดับความเชี่ยวชาญ 3
- มีความเข้าใจและสามารถระบุกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าของตนเอง (ลูกค้าภายใน และภายนอกองค์กร) - เข้าใจและประยุกต์ใช้ความรู้ และข้อมูลในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ในการปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนของตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้า	- ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะปรับปรุงแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น - สามารถตัดสินใจกำหนด และปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม - สามารถให้คำแนะนำต่อผู้ร่วมงานในการปรับปรุงความสามารถในการให้บริการลูกค้าตามแนวทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดบริการตามทิศทางของยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. / แผนกลยุทธ์ของ กปน.	- สามารถคาดการณ์แนวโน้มความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในหรือลูกค้าภายนอกองค์กร เพื่อที่จะสามารถออกแบบแนวทางและกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ และกลยุทธ์ด้านการให้บริการของ กปน. ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากที่สุด - สามารถระบุปัญหาและสภาพการณ์ปัจจุบันของความสามารถในการตอบสนองต่อลูกค้า สามารถวิเคราะห์และจัดทำแผน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองลูกค้าทั้งภายในหรือลูกค้าภายนอกองค์กร

สมรรถนะหลัก : ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Excellence)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 :

- มีความเข้าใจและสามารถระบุกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าของตนเอง (ลูกค้าภายใน และภายนอกองค์กร)
- เข้าใจและประยุกต์ใช้ความรู้ และข้อมูลในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ในการปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนของตนเองเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้า

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ไม่รับฟัง หรือรับฟังแต่ไม่รับรู้ และมีทัศนคติในเชิงลบต่อข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	- ใส่ใจรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้า - ยังไม่มีความชัดเจนในการนำข้อคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการทำงานของตน หรือต้องให้ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้มีการปรับปรุงการทำงาน	- มีความกระตือรือร้นที่จะรับทราบถึงความเห็นของลูกค้า (อาทิ การสอบถามถึงบริการหรืองานที่ดำเนินการให้กับลูกค้า) - มีทัศนคติในเชิงบวกที่จะนำข้อคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการทำงานของตน - สามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	- นำข้อคิดเห็นของลูกค้ามาปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างเป็นรูปธรรม และเห็นได้ชัดว่าทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ - มีการสอบถามถึงความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานแล้ว	- สามารถสังเกต วิเคราะห์สาเหตุของความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของลูกค้า - สามารถให้ข้อเสนอแนะต่อเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของตนเอง และในภาระงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้า - มีพฤติกรรมในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

สมรรถนะหลัก : ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Excellence)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 :

- ดำเนินการศึกษาวិเคราะห์ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะปรับปรุงแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- สามารถตัดสินใจกำหนด และปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- สามารถให้คำแนะนำต่อผู้ร่วมงานในการปรับปรุงความสามารถในการให้บริการลูกค้าตามแนวทางการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ยืดหยุ่น เพื่อให้เกิดบริการตามทิศทางของยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. / แผนกลยุทธ์ของ กปน.

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ไม่สามารถที่จะวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและไม่สามารถระบุได้ถึงสาเหตุของความไม่พึงพอใจของลูกค้า	- สามารถทำการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าด้วยวิธีที่เหมาะสม เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ดำเนินการ - สามารถระบุความต้องการหรือสาเหตุของความพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้าได้อีกทั้งสามารถให้ข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาได้โดยถูกต้อง	- แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมในการสังเกต วิเคราะห์สาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า - สามารถให้ข้อเสนอแนะต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของตนเอง และในภาระงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้า - มีพฤติกรรมในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - มีทัศนคติในการบริการหรือช่วยเหลือให้เกิดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยการประสานงาน หรือให้ข้อเสนอแนะต่อลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง - สามารถช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานที่สังกัด	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถให้ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาแนวทางใหม่ๆ ในการปรับปรุงการบริการเพื่อให้ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า หรือสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

สมรรถนะหลัก : ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า (Customer Service Excellence)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 :

- สามารถคาดการณ์แนวโน้มความต้องการของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในหรือลูกค้าภายนอกองค์กร เพื่อที่จะสามารถออกแบบแนวทางและกลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ และกลยุทธ์ด้านการให้บริการของ กปน. ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากที่สุด
- สามารถระบุปัญหาและสถานการณ์ปัจจุบันของความสามารถในการตอบสนองต่อลูกค้า สามารถวิเคราะห์และจัดทำแผน ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความสามารถในการตอบสนองลูกค้าทั้งภายในหรือลูกค้าภายนอกองค์กร

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมในการสังเกต วิเคราะห์สาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า - สามารถให้ข้อเสนอแนะต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของตนเอง และในภาระงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นในการให้บริการลูกค้า - มีพฤติกรรมในการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - มีทัศนคติในการบริการหรือช่วยเหลือให้เกิดการบริการแบบเบ็ดเสร็จโดยการประสานงาน หรือให้ข้อเสนอแนะต่อลูกค้าในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง - สามารถช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานที่สังกัด (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถระบุถึงแนวโน้มความต้องการ และสามารถให้ความคิดริเริ่มในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า - มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและให้ความคิดเห็นในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการให้บริการ และการพัฒนาภาพลักษณ์ของ กปน.	- สามารถที่จะใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ในการจัดทำกลยุทธ์ของ กปน. หรือสามารถที่จะเชื่อมโยงกลยุทธ์ของ กปน. เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ในหน่วยงานของตนเอง - ผลักดันการนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลโดยช่วยเหลือหน่วยงานที่สังกัดหรือดูแล ให้สามารถจัดทำแผนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า - สามารถให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถนำแผนการพัฒนาความสัมพันธ์ของลูกค้าไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม - เป็นผู้ริเริ่มและสามารถกำหนดกลยุทธ์ด้านการให้บริการ และการพัฒนาภาพลักษณ์ของ กปน.

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก (Core Competency Dictionary)

4. มุ่งมั่นสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงาน (Value Creation Excellence)

สมรรถนะหลัก :	มุ่งมั่นสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงาน (Value Creation Excellence)	
คำจำกัดความ :	มุ่งมั่นสร้างคุณค่าในงานโดยปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ใส่ใจคุณภาพทุก ๆ ขั้นตอน เพื่อมุ่งให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามหลักสากล รวมทั้งเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะสร้างเสถียรภาพได้อย่างยั่งยืน	
องค์ประกอบ :	(1) ความเข้าใจในการสร้างคุณค่า (Value Creation) (ความหมาย : เข้าใจบทบาทของตนเองและองค์กรที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงาน) (2) ความเข้าใจในกระบวนการงาน (3) ความใส่ใจในคุณภาพ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (4) การใช้งบประมาณและทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า (5) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสร้างคุณค่า	
ระดับความเชี่ยวชาญ 1	ระดับความเชี่ยวชาญ 2	ระดับความเชี่ยวชาญ 3
- ทราบปัจจัยความสำเร็จ ความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน เข้าใจถึงผลลัพธ์ของงานในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ - ดำเนินงานในความรับผิดชอบทุกขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ ใส่ใจคุณภาพของงาน และมุ่งปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา (Self - improvement) ได้อย่างชัดเจน	- มองเห็นช่องทางการสร้างคุณค่าหรือพัฒนาคุณภาพในงาน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่หลักเกณฑ์ตามสากล - สามารถจัดสรรทรัพยากรและบริหารทรัพยากรภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมาย และการสร้างคุณค่าของงาน	- สามารถคิดสรรเทคโนโลยี หรือพัฒนากระบวนการที่สามารถควบคุมคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับ กปน. - สามารถจัดสรรทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ และประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่า กปน. จะมีการใช้ทรัพยากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายผลงาน และกลยุทธ์

สมรรถนะหลัก : มุ่งมั่นสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงาน (Value Creation Excellence)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 :

- ทราบปัจจัยความสำเร็จ ความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน เข้าใจถึงผลลัพธ์ของงานในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- ดำเนินงานในความรับผิดชอบทุกขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ ใส่ใจคุณภาพของงาน และมุ่งปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา (Self - improvement) ได้อย่างชัดเจน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย แต่ยังคงต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา - ยังไม่แสดงถึงความใส่ใจในคุณภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	- สามารถปฏิบัติงานทุกขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ - แสดงถึงความพยายามในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และมีพฤติกรรมใส่ใจคุณภาพในงานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน	- ทราบปัจจัยความสำเร็จ ความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน เข้าใจถึงผลลัพธ์ของงานในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ - ดำเนินงานในความรับผิดชอบทุกขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ ใส่ใจคุณภาพของงาน และมุ่งปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา (Self - improvement) ได้อย่างชัดเจน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพตลอดจนคุณค่าที่ดีขึ้น โดยเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - มีความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงของงานในความรับผิดชอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในภาพของกระบวนการ และสามารถแสดงความคิดริเริ่มในการปรับปรุงกระบวนการในภาพรวมให้ดีขึ้น

สมรรถนะหลัก : มุ่งมั่นสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงาน (Value Creation Excellence)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 :

- มองเห็นช่องทางการสร้างคุณค่าหรือพัฒนาคุณภาพในงาน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่หลักเกณฑ์ตามสากล
- สามารถจัดสรรทรัพยากรและบริหารทรัพยากร ภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมาย และการสร้างคุณค่าของงาน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ทราบปัจจัยความสำเร็จ ความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน เข้าใจถึงผลลัพธ์ของงานในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ - ดำเนินงานในความรับผิดชอบทุกขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพ ใส่ใจคุณภาพของงาน และมุ่งปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา (Self-improvement) ได้อย่างชัดเจน (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - สามารถปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพตลอดจนคุณค่าที่ดีขึ้น โดยเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- มองเห็นช่องทางการสร้างคุณค่าหรือพัฒนาคุณภาพในงาน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่หลักเกณฑ์ตามสากล - สามารถจัดสรรทรัพยากรและบริหารทรัพยากร ภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมาย และการสร้างคุณค่าของงาน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - ให้คำแนะนำ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยเลือกสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสม	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถให้คำแนะนำหรือแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตลอดจนเพิ่มทักษะให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

สมรรถนะหลัก : มุ่งมั่นสร้างคุณค่าจากการปฏิบัติงาน (Value Creation Excellence)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 :

- สามารถคัดสรรเทคโนโลยี หรือพัฒนากระบวนการ ที่สามารถควบคุมคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับ กปน.
- สามารถจัดสรรทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ และประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่า กปน. จะมีการใช้ทรัพยากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายผลงาน และกลยุทธ์

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- มองเห็นช่องทางการสร้างคุณค่าหรือพัฒนาคุณภาพในงาน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งสู่หลักเกณฑ์ตามสากล - สามารถจัดสรรทรัพยากร และบริหารทรัพยากร ภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมาย และการสร้างคุณค่าของงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา ให้สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยเลือกสรรเทคโนโลยีที่เหมาะสม (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถคัดสรรเทคโนโลยี หรือพัฒนากระบวนการ ที่สามารถควบคุมคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับ กปน. - สามารถจัดสรรทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ และประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร เพื่อให้มั่นใจว่า กปน. จะมีการใช้ทรัพยากรที่สอดคล้องกับเป้าหมาย ผลงาน และกลยุทธ์	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถเป็นต้นแบบการเปลี่ยนแปลงในการปรับรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพไปสู่เกณฑ์มาตรฐานสากล	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถวิเคราะห์หาโอกาสในการสร้างแนวคิดการพัฒนากระบวนการ และการสรรหาเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่นวัตกรรม

5. การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Concerns)

สมรรถนะหลัก :	การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Concerns)	
คำจำกัดความ :	กิจการของ กปน. เป็นกิจการสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม อาทิ บุคคล หน่วยงานภาครัฐ องค์กรธุรกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ กปน. ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	
องค์ประกอบ :	(1) ความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ (3) ความสามารถในการบริหารกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ระดับความเชี่ยวชาญ 1	ระดับความเชี่ยวชาญ 2	ระดับความเชี่ยวชาญ 3
- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของการดำเนินงานของ กปน. และเข้าใจถึงบทบาทของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานของ กปน. - เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการงานของตนเอง และ (ในกรณีที่มีความสัมพันธ์) สามารถที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน	- สามารถใช้ข้อมูล และความเข้าใจในบทบาทของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อภาระงานที่รับผิดชอบ เพื่อจัดทำเป็นกรอบแนวปฏิบัติ แนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย โดยลดข้อขัดแย้ง หรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับ กปน. - สามารถกำหนดแนวทางในการสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความร่วมมือที่จะเป็นประโยชน์ต่อ กปน. - สามารถให้คำแนะนำ ฝึกอบรม ให้แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน	- เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ได้ถึงผลกระทบและความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. / แผนกลยุทธ์ของ กปน. - สามารถที่จะสร้างแนวทางในการบริหารความเสี่ยง และการสร้างความร่วมมือที่เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินการตามกลยุทธ์ของ กปน. ประสบผลสำเร็จ - สามารถสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ และประสานประโยชน์ (Balancing of Interest) ในกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคที่สะดวกต่อการเข้าถึงและมีคุณภาพ

สมรรถนะหลัก : การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Concerns)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 :

- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของการดำเนินงานของ กปน. และเข้าใจถึงบทบาทของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานของ กปน.
- เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการงานของตนเอง และ (ในกรณีที่มีความสัมพันธ์) สามารถที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ไม่สามารถระบุได้ว่ากลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปน. คือกลุ่มใด และขาดความใส่ใจที่จะเรียนรู้	- สามารถระบุได้ว่ากลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการของ กปน. คือกลุ่มใด แต่ไม่มีความเข้าใจถึงบทบาทและความสัมพันธ์ของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นกับองค์กร	- สามารถระบุกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและเข้าใจถึงบทบาทของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ต่องานของ กปน. - สามารถระบุกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องกับภาระงานของตนเอง และสามารถที่จะปฏิบัติต่อกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - ยกระดับความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถลดผลกระทบหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดกับ กปน.	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถให้คำแนะนำผู้ร่วมงานให้สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

สมรรถนะหลัก : การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Concerns)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 :

- สามารถใช้ข้อมูล และความเข้าใจในบทบาทของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อภาระงานที่รับผิดชอบ เพื่อจัดทำเป็นกรอบแนวปฏิบัติ แนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมาย โดยลดข้อขัดแย้ง หรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับ กปน.
- สามารถกำหนดแนวทางในการสื่อสาร และการปฏิสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความร่วมมือที่จะเป็นประโยชน์ต่อ กปน.
- สามารถให้คำแนะนำ ฝึกอบรม ให้แนวปฏิบัติในการบริหารจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- สามารถระบุกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและเข้าใจถึงบทบาทของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ของ กปน. - สามารถระบุกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเกี่ยวข้องกับภาระงานของตนเอง และสามารถที่จะปฏิบัติต่อกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - ยกระดับความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถลดผลกระทบหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นกับ กปน. (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- ใช้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับแนวปฏิบัติ เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับ กปน. - สามารถกำหนดรูปแบบแนวทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์กับ กปน.	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถให้คำแนะนำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน ในการปรับแนวการปฏิบัติงานให้สามารถบริหารจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถระบุความเสี่ยงอันเกิดจากลักษณะเฉพาะของกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่มีต่อการดำเนินการตามกลยุทธ์ของ กปน.

สมรรถนะหลัก : การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Concerns)

ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 :

- เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ได้ถึงผลกระทบ และความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. / แผนกลยุทธ์ของ กปน.
- สามารถที่จะสร้างแนวทางในการบริหารความเสี่ยง และการสร้างความร่วมมือที่เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินการตามกลยุทธ์ของ กปน. ประสบผลสำเร็จ
- สามารถสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ และประสานประโยชน์ (Balancing of Interest) ในกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคที่สะดวกต่อการเข้าถึงและมีคุณภาพ

ระดับคะแนน

1	2	3	4	5
- ใช้ความเข้าใจและข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับแนวปฏิบัติ เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับ กปน. - สามารถกำหนดรูปแบบแนวทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์กับ กปน. (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - สามารถให้คำแนะนำต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน ในการปรับแนวการปฏิบัติงานให้สามารถบริหารจัดการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียอันเกิดจากการดำเนินการตามกลยุทธ์ของ กปน. - สามารถสร้างแนวทางในการบริหารความเสี่ยง ในการลดผลกระทบจากกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และสนับสนุนการปฏิบัติตามกลยุทธ์ของ กปน.	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการของระดับคะแนน 3 และ - สามารถให้คำแนะนำต่อผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางในการประสานประโยชน์ในกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ที่มีข้อขัดแย้งเชิงผลประโยชน์สูง	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการของระดับคะแนน 4 และ - สามารถประสานประโยชน์ในกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาเครือข่ายการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ที่มีข้อขัดแย้งเชิงผลประโยชน์สูง

พจนานุกรมสมรรถนะหลัก (Core Competency Dictionary)

6. การดำเนินงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร (Focus for Organization Best Interests)

สมรรถนะหลัก :	การดำเนินงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร (Focus for Organization Best Interests)	
คำจำกัดความ :	มีทัศนคติที่ดีในการสร้างความร่วมมือและดำเนินงานร่วมกับผู้ร่วมงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส มีคุณธรรม และจริยธรรม	
องค์ประกอบ :	(1) ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม (2) การมีสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (3) หลักธรรมาภิบาล	
ระดับความเชี่ยวชาญ 1	ระดับความเชี่ยวชาญ 2	ระดับความเชี่ยวชาญ 3
- แสดงให้เห็นถึงทัศนคติ และการปฏิบัติที่มุ่งเน้นความร่วมมือในการปฏิบัติงานทั้งในระดับหน่วยงาน และระดับองค์กร - เข้าใจถึงผลของความสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน - สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร	- ประพฤติตนเป็นผู้นำในการกระตุ้น ชักจูง และสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นทีมภายใต้หลักธรรมาภิบาล - มีความคิดสร้างสรรค์ และเห็นโอกาสในการจัดหรือส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีม - สามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม	- กำหนดแนวทาง รูปแบบพิธีการ การดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร - เป็นต้นแบบ (Role Model) ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การร่วมมือทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานบนหลักธรรมาภิบาล - เข้าใจในพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร รวมทั้งผลต่อเนื่องที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

สมรรถนะหลัก : การดำเนินงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร (Focus for Organization Best Interests)				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 : - แสดงให้เห็นถึงทัศนคติ และการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการร่วมมือในการปฏิบัติงานทั้งในระดับหน่วยงาน และระดับองค์กร - เข้าใจถึงผลของความสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน - สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- มีพฤติกรรมที่ขัดขวาง และไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน - มีทัศนคติที่มุ่งผลงานของตนเองเป็นหลัก	- ให้ความร่วมมือกับการทำงานเป็นทีมสำหรับหน่วยงานที่สังกัด แต่มีทัศนคติในเชิงรับในการทำงานเป็นทีมร่วมกับหน่วยงานอื่น - ต้องการการกระตุ้นจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม	- แสดงให้เห็นถึงทัศนคติและการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับหน่วยงาน และระดับองค์กร - สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - เข้าใจถึงผลของความสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - แสดงออกถึงภาวะผู้นำในการนำการทำงานเป็นทีมในหน่วยงาน โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้บังคับบัญชา

สมรรถนะหลัก : การดำเนินงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร (Focus for Organization Best Interests)				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 : - ประพฤติตนเป็นผู้นำในการกระตุ้น ชักจูง และสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นทีมภายใต้หลักธรรมาภิบาล - มีความคิดสร้างสรรค์ และเห็นโอกาสในการจัดหรือส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีม - สามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- แสดงให้เห็นถึงทัศนคติและการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการร่วมมือในการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับหน่วยงาน และระดับองค์กร - สามารถนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - เข้าใจถึงผลของความสัมพันธ์ที่ดีที่มีต่อผลการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- ประพฤติตนเป็นผู้นำในการกระตุ้น ชักจูง และสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นทีมภายใต้หลักธรรมาภิบาล - มีความคิดสร้างสรรค์และเห็นโอกาส ในการจัดหรือส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีม	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - สามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สนับสนุน และสร้างให้เกิดบุคลากรที่เป็นตัวอย่างในการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

สมรรถนะหลัก : การดำเนินงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร (Focus for Organization Best Interests)				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 : - กำหนดแนวทาง รูปแบบวิธีการ การดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งประโยชน์องค์กร - เป็นต้นแบบ (Role Model) ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การร่วมมือทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานบนหลักธรรมาภิบาล - เข้าใจในพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร รวมทั้งผลต่อเนื่องที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- ประพฤติตนเป็นผู้นำในการกระตุ้น ชักจูง และสร้างการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นทีมภายใต้หลักธรรมาภิบาล - มีความคิดสร้างสรรค์และเห็นโอกาส ในการจัดหรือส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นทีม <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 3 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)</i>	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 1 และ - สามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม <i>(เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ของระดับความเชี่ยวชาญ 2)</i>	- สามารถกำหนดแนวทาง รูปแบบวิธีการ การดำเนินงาน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบในการสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 3 และ - เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และผลต่อเนื่องที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	- มีแนวปฏิบัติและพฤติกรรมทุกรายการในระดับคะแนน 4 และ - สามารถคาดการณ์ผลของปัจจัย/ตัวแปรที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และสามารถกำหนดแนวทางวิธีการที่เหมาะสมในการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ กปน.

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารตนเองและนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 : พนักงานระดับ 6 - ความฉลาดทางอารมณ์และการบริหารข้อขัดแย้ง - การสื่อสารและการนำเสนอ - การเสริมสร้างวิสัยทัศน์ - ภาวะผู้นำและการนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง	- สามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกอย่างเหมาะสมเมื่อมีข้อขัดแย้งในที่ทำงาน/เพื่อนร่วมงาน	- รับฟังและแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจถึงสาเหตุหรือที่มาของข้อขัดแย้งในที่ทำงาน/เพื่อนร่วมงาน	- สามารถเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน	- สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงานและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
- เข้าใจและสามารถอธิบายรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการสื่อสารได้	- สามารถจัดลำดับความสำคัญหรือประเด็นของข้อมูลเพื่อใช้ในการสื่อสารได้	- สามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร	- รับฟังความคิดเห็นและตอบข้อซักถามในเรื่องที่สื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	- สามารถสังเกตพฤติกรรมหรือประเมินผลการรับรู้/เข้าใจของผู้รับสารได้
- ทราบแผนงานและเป้าหมายของหน่วยงาน	- สามารถกำหนดแผนงานและเป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน	- สามารถถ่ายทอดแผนงานและเป้าหมายของหน่วยงานให้กับทีมงานเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด	- ติดตาม/ทบทวนผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและกำหนดเป้าหมายของงานให้ดียิ่งขึ้น	- รับฟัง และวิเคราะห์ความคิดเห็นเพื่อพัฒนารูปแบบหรือวิธีการในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับบุคคลรอบข้าง
- เข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	- มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	- รับฟังและยอมรับความคิดเห็นด้านศักยภาพและข้อจำกัดของตนเอง	- แสดงออกให้เห็นว่ามีการปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำอย่างสม่ำเสมอ	- สามารถแสดงบทบาทการเป็นผู้นำและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารตนเองและนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 : พนักงานระดับ 7 - ความฉลาดทางอารมณ์และการบริหารข้อขัดแย้ง - การสื่อสารและการนำเสนอ - การเสริมสร้างวิสัยทัศน์ - ภาวะผู้นำและการนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถแก้ไขข้อขัดแย้งในทีมงานและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถควบคุมอารมณ์ และเลือกวิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเมื่อมีข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน	- สามารถเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน	- สามารถเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขหรือยุติความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน
- รับฟังความคิดเห็นและตอบข้อซักถามในเรื่องที่สื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถสังเกตพฤติกรรมหรือประเมินผลการรับรู้/เข้าใจของผู้รับสารได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถเลือกประเภทของสื่อช่องทางในการสื่อสาร และวิธีการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเหมาะสม กับเรื่องที่สื่อสาร	- สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร/นำเสนอ ให้เหมาะกับผู้รับสารแต่ละกลุ่มได้	- สามารถสื่อสาร/นำเสนอในสถานการณ์เฉพาะหน้า หรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้
- ติดตาม/ทบทวนผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและกำหนดเป้าหมายของงานให้ดียิ่งขึ้น (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- รับฟัง และวิเคราะห์ความคิดเห็นเพื่อพัฒนารูปแบบหรือวิธีการในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับบุคคลรอบข้าง (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมารวมถึงข้อเสนอแนะมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงแผนงาน/กิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	- สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานร่วมกัน	- สามารถคาดการณ์และวางแผนเพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น
- แสดงออกให้เห็นว่ามีการปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำอย่างสม่ำเสมอ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถแสดงบทบาทการเป็นผู้นำและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน และเสมอต้นเสมอปลาย	- ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของค่านิยมองค์กร	- สามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดแนวทาง การประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานต่างๆ ได้

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารตนเองและนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 : พนักงานระดับ 8 - ความฉลาดทางอารมณ์และการบริหารข้อขัดแย้ง - การสื่อสารและการนำเสนอ - การเสริมสร้างวิสัยทัศน์ - ภาวะผู้นำและการนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถเสนอทางเลือกในการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขหรือยุติความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- ส่งเสริมผู้ร่วมงานให้สามารถบริหารจัดการข้อขัดแย้ง และใช้ประโยชน์จากข้อขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์	- ติดตามผลเพื่อป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก	- ประสานความร่วมมือ <i>หรือมีการเจรจาต่อรอง</i> กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารความขัดแย้ง
- สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร/นำเสนอ ให้เหมาะกับผู้รับสารแต่ละกลุ่มได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถสื่อสาร/นำเสนอในสถานการณ์เฉพาะหน้า หรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ประกอบการสื่อสารและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	- สามารถสื่อสารและนำเสนอข้อมูลระหว่างหน่วยงาน/คณะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ให้คำแนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้สื่อสารและนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานร่วมกัน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถคาดการณ์และวางแผนเพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถกำหนดแผนงาน และเป้าหมายของหน่วยงานที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางการดำเนินงานขององค์กร	- สามารถสรุปบทเรียนและผลลัพธ์จากการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของสายงานหรือองค์กร	- สามารถนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของสายงานหรือองค์กร
- ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของค่านิยมองค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถสื่อสารหรือถ่ายทอดแนวทาง การประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานต่างๆ ได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถนำเสนอแนวคิดหรือแสดงออกถึงบทบาทด้านการเปลี่ยนแปลงในระดับหน่วยงาน	- สามารถกำหนดแนวทาง/วิธีการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน	- สามารถบริหารและนำทีมงานให้เกิดความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารตนเองและนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 4 : พนักงานระดับ 9-10 - ความฉลาดทางอารมณ์และการบริหารข้อขัดแย้ง - การสื่อสารและการนำเสนอ - การเสริมสร้างวิสัยทัศน์ - ภาวะผู้นำและการนำการเปลี่ยนแปลง				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- ติดตามผลเพื่อป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- ประสานความร่วมมือหรือมีการเจรจาต่อรองกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารความขัดแย้ง (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือและทัศนคติที่ดีต่อการบริหารความขัดแย้ง	- สามารถคาดการณ์ถึงความขัดแย้งที่อาจเกิดจากรูปแบบการดำเนินงาน/ระบบงานใหม่	- สามารถกำหนดกลยุทธ์/แนวทาง ในการบริหารความขัดแย้งเชิงป้องกัน
- สามารถสื่อสารและนำเสนอข้อมูลระหว่างหน่วยงาน/คณะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- ให้คำแนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้สื่อสารและนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถนำผลการประเมินด้านการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบ/เทคนิคการสื่อสารและนำเสนอให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคลากร	- สามารถสื่อสารเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกหรือมีผลกระทบรุนแรงเพื่อลดการต่อต้านหรือปฏิบัติตามได้	- เป็นตัวแทนองค์กรในการถ่ายทอด/สื่อสาร และนำเสนอให้กับ บุคคล/หน่วยงานภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สามารถสรุปทบทวนและผลลัพธ์จากการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของสายงานหรือองค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของสายงานหรือองค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถกำหนดนโยบายเป้าหมาย และทิศทางการดำเนินงานของสายงาน เพื่อสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร	- สามารถนำเสนอแนวคิดหรือทางเลือกในการดำเนินงานทางธุรกิจในอนาคตให้กับสายงานและองค์กรได้	- สามารถกำหนดทิศทาง/เป้าหมายการดำเนินงานของสายงานหรือองค์กรในอนาคตและวางแผนแนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- สามารถกำหนดแนวทาง/วิธีการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถบริหารและนำทีมงานให้เกิดความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถนำเสนอแนวคิดการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น	- สามารถกำหนดรูปแบบและวิธีการในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานความเข้าใจร่วมกันของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	- สามารถผลักดันหรือขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่กำหนด (ที่ชัดเจนน่าจะเป็นที่ยอมรับ)

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารผลงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 : พนักงานระดับ 6 - การบริหารงาน - การบริหารบุคลากร - การประเมินผลการดำเนินงาน - การปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- รู้ เข้าใจและปฏิบัติได้ตรงตามขั้นตอนและกระบวนการทำงาน	- สามารถรวบรวมและเลือกใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเพื่อนำมาประกอบการวางแผนการทำงาน	- สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงานที่ต้องดำเนินการ	- สามารถติดตามและกำกับดูแลให้ทีมงานทำงานสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	- สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำทีมงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่กำหนด
- อธิบายรายละเอียดและขั้นตอน/วิธีการทำงานของงานให้บุคลากร/ทีมงานเข้าใจจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	- สามารถชี้แจงกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานให้บุคลากร/ทีมงาน ทราบและใช้ในการปฏิบัติงานได้	- สามารถวิเคราะห์ขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ	- สามารถระบุคุณสมบัติ คุณวุฒิ และสาขาวิชา ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งที่เหมาะสมกับงานได้	- สามารถจัดทำ/ปรับปรุงคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของสมาชิกในทีมให้สอดคล้องกับขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานได้
- เข้าใจหลักการและวิธีการติดตามงาน	- สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการติดตามความสำเร็จของงาน	- ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด	- มีความรู้เกี่ยวกับหลักการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลงาน	- สามารถเลือกใช้เครื่องมือในการประเมินผลงานได้อย่างเหมาะสม
- ศึกษา/รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจริง (Fact Based) เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน	- สามารถเสนอแนวคิดในการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงานในงานที่รับผิดชอบ	- หาหรือทีมงาน/ผู้ร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน	- สามารถนำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารผลงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 : พนักงานระดับ 7 - การบริหารงาน - การบริหารบุคลากร - การประเมินผลการดำเนินงาน - การปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถติดตามและกำกับดูแลให้ทีมงานทำงานสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำทีมงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่กำหนด (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ รวมถึงนำประสบการณ์มาใช้ในการประกอบการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมในการทำงานของหน่วยงาน	- สามารถชี้แจงและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีปฏิบัติในการทำงานของหน่วยงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้	- สามารถปรับปรุง/พัฒนาวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานได้
- สามารถระบุคุณสมบัติ คุณวุฒิ และสาขาวิชา ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งที่เหมาะสมกับงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถจัดทำ/ปรับปรุงคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของสมาชิกในทีมให้สอดคล้องกับขอบเขตการดำเนินงานของหน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถจัดวางบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ภายใต้กรอบอัตราค่าจ้างและผังบริหารของหน่วยงาน	- สามารถถ่ายทอดตัวชี้วัดของหน่วยงานที่สอดคล้องกับภาระงานของบุคลากร/ทีมงาน ให้แต่ละบุคคลได้	- สามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและทีมงาน เกิดการยอมรับและเข้าใจ เพื่อนำไปแก้ไข/ปรับปรุงในการปฏิบัติงานได้
- มีความรู้เกี่ยวกับหลักการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถเลือกใช้เครื่องมือในการประเมินผลงานได้อย่างเหมาะสม (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานรวมถึงระบุสาเหตุของปัญหาของหน่วยงานที่เกิดขึ้นได้	- สามารถทบทวนผลการดำเนินงานและหาแนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงาน	- สามารถติดตามและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- ท้าทายทีมงาน/ผู้ร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถนำความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถกำหนดแผนงาน/กลยุทธ์ในการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	- สามารถควบคุมและกำกับดูแลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	- สามารถติดตามและประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารผลงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 : พนักงานระดับ 8 - การบริหารงาน - การบริหารบุคลากร - การประเมินผลการดำเนินงาน - การปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถชี้แจงและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีปฏิบัติในการทำงานของหน่วยงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถปรับปรุง/พัฒนานิเวศการทำงานของหน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ซับซ้อนมีผลกระทบกับการดำเนินงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงานและสายงาน	- สามารถวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานของสายงานและองค์กร	- สามารถนำเสนอแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสายงานและองค์กร
- สามารถถ่ายทอดตัวชี้วัดของหน่วยงานที่สอดคล้องกับภาระงานของบุคลากร/ทีมงาน ให้แต่ละบุคคลได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ในการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรและทีมงาน เกิดการยอมรับและเข้าใจ เพื่อนำไปแก้ไข/ปรับปรุงในการปฏิบัติงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถกำหนดหรือทบทวน/ปรับปรุงสมรรถนะความสามารถ (Competency) ของแต่ละตำแหน่ง และประเมินศักยภาพการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานได้	- สามารถระบุและจัดทำหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน (Functional Description) ของหน่วยงานได้	- สามารถวิเคราะห์อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับหน่วยงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณตามโครงสร้างผังบริหารที่กำหนด
- สามารถทบทวนผลการดำเนินงานและหาแนวทางแก้ไขปัญหาค่าดำเนินงานของหน่วยงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของสายงานและองค์กร	- สามารถแสดงแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานในระดับองค์กรได้	- สามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการทบทวนแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร
- สามารถควบคุมและกำกับดูแลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถติดตามและประเมินผลการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถผลักดันและสนับสนุนทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน	- สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) มากำหนดเป็นแนวทาง/วิธีการปฏิบัติงาน หรือคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน	- สามารถถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีให้หน่วยงานอื่นนำไปปฏิบัติตาม

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การบริหารผลงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 4 : พนักงานระดับ 9-10 - การบริหารงาน - การบริหารบุคลากร - การประเมินผลการดำเนินงาน - การปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงาน				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานของสายงานและองค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- นำเสนอแนวทางป้องกันความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นต่อสายงานและองค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถวางแผนและบริหารการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสายงานและองค์กร	- กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงระดับสายงานและระดับองค์กร	- สามารถควบคุม ดูแล ให้การดำเนินงานของสายงานและองค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- สามารถระบุและจัดทำหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน (Functional Description) ของหน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถวิเคราะห์อัตรากำลังที่เหมาะสมกับหน่วยงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณตามโครงสร้างผังบริหารที่กำหนด (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถพิจารณาการหมุนเวียน/โยกย้าย แต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรในสายงานให้เป็นไปตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path)	- สามารถนำความคิดเห็นด้านบุคลากรทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ มาประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของสายงานหรือองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ	- สามารถกำหนดนโยบายด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่ช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนให้บรรลุยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ขององค์กร
- สามารถแสดงแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานในระดับองค์กรได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะในการทบทวนแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถกำหนดนโยบายหรือแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานในระดับองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- สามารถนำแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานไปใช้ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กร	- สามารถแลกเปลี่ยนแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรให้หน่วยงานภายนอก
- สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) มากำหนดเป็นแนวทาง/วิธีการปฏิบัติงาน หรือคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีให้หน่วยงานอื่นนำไปปฏิบัติตาม (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถเสนอรูปแบบการปรับปรุง/พัฒนาผลการดำเนินงานที่ชัดเจนหรือเป็นระบบในระดับสายงานและองค์กร	- สามารถควบคุมและกำกับดูแลให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานของสายงานและองค์กรให้ดีกว่าเป้าหมาย	- สามารถปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมในแนวคิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนให้แก่องค์กร

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การพัฒนาบุคลากร/ทีมงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1 : หัวหน้าส่วน - การให้คำปรึกษาและการสอนงาน - การสร้างและพัฒนาทีมงาน - การโน้มน้าวและการจูงใจ - ภาวะผู้นำกับการพัฒนา				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- เข้าใจหลักการ วิธีการ และรูปแบบการให้คำปรึกษาและการสอนงาน	- รับฟังปัญหา สถานการณ์ และความต้องการของ ผู้ร่วมงาน	- สามารถให้คำปรึกษาและสอนงาน เพื่อพัฒนาผลงานของบุคลากร/ทีมงานผ่านกระบวนการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์	- สามารถวิเคราะห์ บุคลากร/ทีมงานเพื่อเลือกวิธีการแนะนำหรือการสอนงานได้อย่างเหมาะสมกับทีมงานแต่ละคน	- สามารถนำความรู้ ประสบการณ์มาประยุกต์ เพื่อใช้ประกอบการสอนงานได้
- มีความเข้าใจในบุคลิก ลักษณะส่วนตัวของ บุคลากร/ทีมงาน	- สามารถจัดตั้งทีมงาน และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของสมาชิกในทีมงานได้	- สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากร/ทีมงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนำเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน	- ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมกับบุคลากร/ทีมงานในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน	- สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้างการทำงานเป็นทีมได้
- รู้และเข้าใจวิธีการโน้มน้าวและจูงใจ	- รับฟังและเปิดโอกาสให้บุคลากร/ทีมงานแสดงความต้องการและความคิดเห็นต่างๆ	- สามารถวิเคราะห์ความต้องการหรือความคาดหวังด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร/ทีมงานได้	- สามารถโน้มน้าวและเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร/ทีมงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน	- สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการโน้มน้าวและจูงใจให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล
- สามารถระบุความรู้และทักษะการทำงานที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของตำแหน่งงานได้	- รับฟังและรวบรวมความต้องการด้านการพัฒนาของบุคลากรและทีมงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน	- สามารถระบุความจำเป็นหรือความต้องการในการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากร และทีมงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	- สามารถกำหนดหัวข้อ การเรียนรวมถึงแนวทางหรือรูปแบบการพัฒนาให้สอดคล้องกับความจำเป็นหรือความต้องการของบุคลากร/ทีมงานได้	- สามารถกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร/ทีมงานได้

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การพัฒนาบุคลากร/ทีมงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 2 : ผู้อำนวยการกอง - การให้คำปรึกษาและการสอนงาน - การสร้างและพัฒนาทีมงาน - การโน้มน้าวและการจูงใจ - ภาวะผู้นำกับการพัฒนา				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถวิเคราะห์บุคลากร/ทีมงานเพื่อเลือกวิธีการแนะนำหรือการสอนงานได้อย่างเหมาะสมกับทีมงานแต่ละคน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถนำความรู้ ประสบการณ์มาประยุกต์เพื่อใช้ประกอบการสอนงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถให้คำปรึกษาและสอนงาน ให้กับบุคลากรหรือทีมงานนำไปปฏิบัติตามและเกิดผลสัมฤทธิ์	- สามารถสอนงาน และแนะนำการทำงานในกรณี ที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานได้	- สามารถกระตุ้นหรือสร้างบรรยากาศให้บุคลากร/ทีมงานสอนงานซึ่งกันและกันได้
- ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมกับบุคลากร/ทีมงานในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้างการทำงานเป็นทีมได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถเสนอแนวทางการพัฒนาทีมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน	- สามารถวางแผนเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้	- สามารถสร้างบรรยากาศเพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคลากร/ทีมงานได้
- สามารถโน้มน้าวและเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร/ทีมงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการโน้มน้าวและจูงใจให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานที่เกี่ยวข้องกันได้	- สามารถกระตุ้นและจูงใจบุคลากร/ทีมงานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่หน่วยงานได้	- สามารถติดตามและประเมินผลการโน้มน้าวและจูงใจของบุคลากร/ทีมงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงครั้งต่อไป
- สามารถกำหนดหัวข้อการเรียนรู้รวมถึงแนวทางหรือรูปแบบการพัฒนาให้สอดคล้องกับความจำเป็นหรือความต้องการของบุคลากร/ทีมงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร/ทีมงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 1)	- สามารถประเมินศักยภาพของบุคลากร/ทีมงาน เทียบกับสมรรถนะ (Competency) ของตำแหน่งงานได้	- สามารถชี้แนะแนวทางให้แก่บุคลากร/ทีมงาน ในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	- สามารถวิเคราะห์และประเมินศักยภาพของบุคลากร/ทีมงานในภาพรวมของหน่วยงานได้

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การพัฒนาบุคลากร/ทีมงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 3 : ผู้อำนวยการฝ่าย - การให้คำปรึกษาและการสอนงาน - การสร้างและพัฒนาทีมงาน - การโน้มน้าวและการจูงใจ - ภาวะผู้นำกับการพัฒนา				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถสอนงาน และแนะนำการทำงานในกรณีที่ซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถกระตุ้นหรือสร้างบรรยากาศให้บุคลากร/ทีมงานทำงานซึ่งกันและกันได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอนงานตามความสามารถในการรับรู้ และทักษะของแต่ละบุคคล	- สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการสอนงานให้กับบุคลากร/ทีมงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้ได้	- สามารถติดตามและประเมินผล การสอนงานของบุคลากร/ทีมงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงครั้งต่อไป
- สามารถวางแผนเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถสร้างบรรยากาศเพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคลากร/ทีมงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถสนับสนุนให้เกิดการประสานสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างทีมงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน	- สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานเป็นทีมที่ประสบผลสำเร็จนำมาถ่ายทอดให้กับทีมงานให้สามารถพัฒนาตนเองได้	- สามารถติดตามและประเมินผลแผนการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างการทำงานเป็นทีมได้
- สามารถกระตุ้นและจูงใจบุคลากร/ทีมงานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่หน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถติดตามและประเมินผลการโน้มน้าวและจูงใจของบุคลากร/ทีมงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงครั้งต่อไป (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถเลือกใช้หรือปรับเปลี่ยนแนวทางในการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน	- สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ถึงวิธีการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้	- สามารถประยุกต์ใช้แนวทางและประสบการณ์มาเพิ่มประสิทธิภาพของการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจของหน่วยงานได้
- สามารถชี้แนะแนวทางให้แก่บุคลากร/ทีมงาน ในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถวิเคราะห์และประเมินศักยภาพของบุคลากร/ทีมงานในภาพรวมของหน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 2)	- สามารถสนับสนุนหรือส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรกลุ่มบุคลากรที่มีศักยภาพสูงและบุคลากรที่ไม่ผ่านการประเมิน	- สามารถติดตามและประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร/ทีมงาน	- สามารถระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม/พัฒนาบุคลากรในระดับหน่วยงานให้ตอบสนองต่อภารกิจและบรรลุเป้าหมายแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน/สายงาน

สมรรถนะเชิงบริหารและภาวะผู้นำ : การพัฒนาบุคลากร/ทีมงาน				
ระดับความเชี่ยวชาญระดับ 4 : ผู้ช่วยผู้ว่าการ, รองผู้ว่าการ และผู้เชี่ยวชาญ กปน. ระดับ 10 ที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา - การให้คำปรึกษาและการสอนงาน - การสร้างและพัฒนาทีมงาน - การโน้มน้าวและการจูงใจ - ภาวะผู้นำกับการพัฒนา				
ระดับคะแนน				
1	2	3	4	5
- สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการสอนงานให้กับบุคลากร/ทีมงานเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้ได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถติดตามและประเมินผลการสอนงานของบุคลากร/ทีมงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงครั้งต่อไป (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถปรับปรุงวิธีการให้คำปรึกษาหรือสอนงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	- สามารถให้คำปรึกษาหรือสอนงานเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือทัศนคติที่ไม่ดีของบุคลากร/ทีมงานให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้	- สามารถเป็นตัวแทนองค์กรในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ด้านการให้คำปรึกษาหรือสอนงานให้กับบุคลากรหรือหน่วยงานภายนอกได้
- สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานเป็นทีมที่ประสบผลสำเร็จนำมาถ่ายทอดให้กับทีมงานให้สามารถพัฒนาตนเองได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถติดตามและประเมินผลแผนการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างการทำงานเป็นทีมได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สนับสนุนและส่งเสริมทีมงานให้สามารถนำองค์ความรู้ของหน่วยงานไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของสายงานและองค์กรได้	- สามารถเสนอแนวทางหรือเสริมสร้างพฤติกรรมของบุคลากรให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมทั้งในระดับหน่วยงานและองค์กร	- สามารถขับเคลื่อนหรือผลักดันการพัฒนาทีมงานให้มีการต่อยอดองค์ความรู้ไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่เกิดมูลค่าให้กับองค์กรได้
- สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ถึงวิธีการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถประยุกต์ใช้แนวทางและประสบการณ์มาเพิ่มประสิทธิภาพของการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจของหน่วยงานได้ (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถนำเสนอแนวทางการสร้างแรงจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร	- สามารถกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร	- สามารถสื่อสารถ่ายทอดแนวทางการสร้างแรงจูงใจที่ประสบผลสำเร็จแก่หน่วยงานภายนอก
- สามารถติดตามและประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร/ทีมงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 4 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถระดมความจำเป็นในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในระดับหน่วยงานให้ตอบสนองต่อการกิจและบรรลุเป้าหมายแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน/สายงาน (เทียบเท่าระดับคะแนน 5 ในระดับความเชี่ยวชาญ 3)	- สามารถกำหนดหรือเลือกรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพต่อสายงานและองค์กร	- สามารถสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาของสายงานและองค์กร	- สามารถขับเคลื่อนและผลักดันบุคลากร/หน่วยงานให้สามารถพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง