

๑๕. ตำแหน่ง “เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม”

ประเภทตำแหน่ง	ทั่วไป														
ชื่อตำแหน่ง	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม														
ความรู้	๑. ความรู้พื้นฐาน - ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ และสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ - ความรู้เกี่ยวกับภารกิจ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของกรมกิจการผู้สูงอายุ - ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนผู้สูงอายุ - ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ได้แก่พระราชบัญญัติผู้สูงอายุพ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ และประมวลจริยธรรมข้าราชการ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. ความรู้เฉพาะ - ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม สวัสดิการสังคม และการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย - ความรู้กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคม														
ทักษะ	๑. ทักษะการรู้คิด ๒. ทักษะทางสังคมและอารมณ์ ๓. ทักษะด้านภาวะผู้นำ ๔. ทักษะทางการปฏิบัติ														
สมรรถนะ	๑. การทำงานที่เป็นเลิศ ๒. ความยึดมั่นในความถูกต้องและมีจิตบริการสาธารณะ ๓. ประสานความร่วมมือร่วมใจ ๔. ความยืดหยุ่น คล่องตัว ริเริ่มสร้างสรรค์ ๕. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ๖. ความเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรม ๗. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น														
ระดับที่คาดหวัง	<table><tr><th rowspan="2"> ชื่อและระดับตำแหน่ง ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ </th><th colspan="2">เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม</th></tr><tr><th>ปฏิบัติงาน</th><th>ชำนาญงาน</th></tr><tr><td>๑. ความรู้ ความสามารถ</td><td>ระดับที่ ๑</td><td>ระดับที่ ๒</td></tr><tr><td>๒. ทักษะ</td><td>ระดับที่ ๑</td><td>ระดับที่ ๑</td></tr><tr><td>๓. สมรรถนะ</td><td>ระดับที่ ๑</td><td>ระดับที่ ๑</td></tr></table>	ชื่อและระดับตำแหน่ง ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	๑. ความรู้ ความสามารถ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒	๒. ทักษะ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๑	๓. สมรรถนะ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๑
ชื่อและระดับตำแหน่ง ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ	เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม														
	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน													
๑. ความรู้ ความสามารถ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๒													
๒. ทักษะ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๑													
๓. สมรรถนะ	ระดับที่ ๑	ระดับที่ ๑													

คำอธิบาย : ทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง “เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม”

ทักษะ	คำอธิบาย
๑. ทักษะการรู้คิด	ความสามารถในการรู้สึกรู้คิด และเข้าใจประเด็นต่าง ๆ อันจะส่งผลถึงการสื่อสารและพฤติกรรมของบุคคล เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน ทั้งการคิด วิเคราะห์ การใช้เหตุผล การให้ความสำคัญ การสร้างสรรค์ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนพัฒนา และใช้อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การคิดวิเคราะห์และวิพากษ์การคิดอย่างเป็นระบบ และสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ที่จะรักเรียน
๒. ทักษะทางสังคมและอารมณ์	ความสามารถในการเข้าใจและจัดการอารมณ์ของตนเอง ทั้งความรู้สึกรู้และการแสดง ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกเพื่อการใช้ชีวิตของตนเอง และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้แก่ การตระหนักถึงความสามารถของตนเอง การเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น และการทำงานร่วมกันและความรับผิดชอบต่อหน้าที่
๓. ทักษะด้านภาวะผู้นำ	ความสามารถในการนำ และกระตุ้นให้ผู้อื่นบรรลุเป้าหมายร่วมกัน แสดงออกผ่านการตัดสินใจ การวางแผน การสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ และการแก้ไขปัญหา บูรณาการและเชื่อมโยงความรู้ เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในตนเองและการทำงาน รวมถึงการยึดมั่นมาตรฐานจริยธรรม และมีความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ การยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ การกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ การพัฒนาตนเองและผู้อื่นและชักจูงให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในองค์กร การอำนวยความสะดวกให้เกิดการบูรณาการในการทำงานและความร่วมมืออย่างเต็มที่ การผลักดันให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง การผลักดันให้เกิดการปฏิบัติและผลสัมฤทธิ์
๔. ทักษะทางการปฏิบัติ	ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือภารกิจท้าทายให้สำเร็จ โดยทักษะทางการปฏิบัติสามารถพัฒนาได้จากการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และจำเป็นต้องมีการปรับปรุง หรือต่อยอดเพื่อให้เกิดการพัฒนาเชิงลึกและหลากหลายด้วย ได้แก่ ทักษะดิจิทัล ทักษะการคำนวณ ทักษะการจัดการข้อมูล และทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสาร ๑) ทักษะดิจิทัล คือ ความสามารถในการใช้ประโยชน์เทคโนโลยี และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานและการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สามารถทำงานและตัดสินใจบนฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยต่อทั้งตนเอง ผู้เกี่ยวข้องและองค์กร เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองและให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนร่วมได้อย่างรวดเร็วมีความยืดหยุ่นคล่องตัว และตอบโจทย์การปฏิรูปภาครัฐ ๒) ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถที่สนับสนุนความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย - ทักษะการคิดคำนวณ หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจและจัดการกับตัวเลข และข้อมูลเชิงปริมาณ รวมถึงการใช้ตัวเลขเพื่อแก้ปัญหาและสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ทักษะการจัดการข้อมูล หมายถึง ความสามารถในการรวบรวม จัดเก็บ จัดระเบียบ วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ การวิเคราะห์ และการพัฒนาองค์กร - ทักษะการใช้ภาษาและการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกัน ทักษะนี้รวมถึงการเลือกใช้คำที่เหมาะสม การเรียบเรียงประโยค การจับใจความสำคัญ และการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และผู้ฟัง

คำอธิบาย : ระดับทักษะที่คาดหวังสำหรับตำแหน่ง “เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม”

ระดับทักษะ	คำอธิบายระดับทักษะ
ระดับที่ ๑ (เข้าใจและนำไปใช้ได้)	มีทักษะในระดับพื้นฐาน สามารถปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อนได้ โดยอาจยังต้องการคำชี้แจงหรือคำแนะนำ
ระดับที่ ๒ (ถ่ายทอดและแนะนำได้)	มีทักษะในระดับกลาง สามารถปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา หรือบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องมีคำชี้แจงหรือคำแนะนำ รวมถึงสามารถถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานได้
ระดับที่ ๓ (เป็นแบบอย่างและสร้างสรรค์ได้)	มีทักษะในระดับสูง สามารถปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา หรือรับมือกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้ โดยอาจใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือมีนวัตกรรมเพื่อยกระดับมาตรฐานงาน รวมทั้งสามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้

คำอธิบาย : สมรรถนะหลัก และสมรรถนะสำหรับตำแหน่ง “เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม”

สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบายระดับสมรรถนะ
๑. การทำงานที่เป็นเลิศ	ระดับที่ ๑	วางตนได้อย่างเหมาะสมและตั้งใจทำหน้าที่ของตนเองให้ดี สนใจใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งวางแผนการทำงานและตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ไม่ซับซ้อนได้ - พยายามรับผิดชอบงานในหน้าที่ให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และภายในระยะเวลาที่กำหนด - มีการทบทวนและพัฒนาผลการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ - สามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในเรื่องทั่วไปที่มีแนวทางดำเนินการอยู่แล้วได้อย่างสมเหตุสมผล - ระบุเป้าหมายของการทำงานที่ไม่ซับซ้อนได้ รวมทั้งเข้าใจขั้นตอน และวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย - มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์หลักวิชาการ กฎระเบียบ หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม - มีความมั่นใจและวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
	ระดับที่ ๒	วางตนและปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือ มุ่งมั่นทุ่มเทที่จะทำงานให้สำเร็จและดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ สามารถระบุเป้าหมายสำคัญของงานและกำหนดแนวทางที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น รวมทั้งตัดสินใจบนฐานของข้อมูลในประเด็นที่มีความซับซ้อนได้ - รับผิดชอบงานตามหน้าที่ รวมทั้งกำกับดูแล ให้คำแนะนำทีมงานให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างถูกต้อง มีคุณภาพและภายในระยะเวลาที่กำหนด - มีการทบทวนและพัฒนาการทำงานของทีมงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงกระบวนการและผลงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น - สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ครบถ้วนรอบด้าน เพื่อการตัดสินใจในประเด็นที่มีความซับซ้อนหรือคลุมเครือได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ระบุเป้าหมายสำคัญของงาน เข้าใจภาพรวม ขั้นตอน และวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญของงานได้ - มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์หลักวิชาการ กฎระเบียบ หรือนโยบายที่หลากหลายมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบายระดับสมรรถนะ
		สามารถแสดงความเห็นได้อย่างน่าเชื่อถือ กล้าแสดงจุดยืนของตนตามหลักวิชาการ หรือวิชาชีพ เป็นที่ยอมรับภายในกลุ่มงาน
	ระดับที่ ๓	วางตนและปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ สามารถยกระดับการทำงานของหน่วยงาน รวมทั้งใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญและข้อมูลที่มีในการตัดสินใจแก้ปัญหาเชิงกลยุทธ์ได้ - รับผิดชอบงานตามหน้าที่ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อให้งานที่ยุ่งยากซับซ้อนสำเร็จได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ และภายในระยะเวลาที่กำหนด - ริเริ่มการนำความรู้หรือแนวคิดใหม่มาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตนเองและหน่วยงานให้โดดเด่นอย่างต่อเนื่อง - สามารถใช้ข้อมูลที่มีในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ แม้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่กดดันหรือคลุมเครือโดยสามารถคาดการณ์ผลกระทบที่จะตามมาจากการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ - กำหนดเป้าหมายการทำงานที่ท้าทายเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินมาตรฐานที่มีอยู่ - ปรับใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญในหลากหลายสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจเพื่อการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการได้อย่างกว้างขวาง - ยืนหยัดในหลักวิชาการหรือวิชาชีพ สามารถให้ความเห็นและเป็นแหล่งอ้างอิงได้อย่างน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคม
๒. การยึดมั่นในความถูกต้องและมีจิตบริการสาธารณะ	ระดับที่ ๑	พยายามเข้าอกเข้าใจผู้อื่น ทำหน้าที่อย่างถูกต้อง และใส่ใจความต้องการของส่วนรวม - เคารพความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่น เปิดใจรับฟังปัญหา หรือความต้องการและพร้อมจะช่วยแก้ไขปัญหาให้ผู้อื่น - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามมาตรฐานทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และจรรยาบรรณ - ไม่เพิกเฉยต่อข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการทำงาน - ตระหนักถึงผลของการกระทำของตน และรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนที่มีต่อสาธารณชน
	ระดับที่ ๒	พยายามทำความเข้าใจมุมมองและบริบทของผู้อื่น ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา พร้อมทั้งปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเป็นมิตร มีน้ำใจ และไม่เพิกเฉยต่อปัญหาสาธารณะ - พยายามเข้าใจมุมมองและบริบทของผู้อื่น พร้อมจะช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเป็นมิตรและมีน้ำใจ - ยึดมั่นและกำกับให้ทีมงานปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และจรรยาบรรณ - แสดงทัศนคติทางบวกและพยายามสร้างความเข้าใจ และการยอมรับให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ - กระตุ้นให้บุคคลรอบข้างให้ความสำคัญกับประเด็นทางด้านสังคมหรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งภาระหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชน
	ระดับที่ ๓	สร้างบรรยากาศแห่งความเข้าใจ พยายามวิเคราะห์และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และผลักดันให้เกิดกิจกรรมหรือนโยบายสาธารณะอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในความถูกต้อง

สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบายระดับสมรรถนะ
		- สนับสนุนการสร้างบรรยากาศแห่งความเข้าใจให้เกิดขึ้นในวงกว้าง รวมทั้งวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของปัจเจกบุคคล และไม่วินิจฉัยที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาก็ผู้อื่น - ยืนหยัดและส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม หลักกฎหมาย และจรรยาบรรณ - วิเคราะห์ วางแผน และกำหนดมาตรการเพื่อสร้างความเข้าใจ การยอมรับ หรือความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับงานตามภารกิจของหน่วยงาน - สนับสนุน สร้างแรงบันดาลใจ และประสานความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อผลักดันให้เกิดกิจกรรม โครงการ หรือนโยบายเพื่อสังคมอย่างยั่งยืน
๓. การประสานความร่วมมือร่วมใจ	ระดับที่ ๑	เข้าใจความแตกต่างและปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเท่าเทียม รับฟังและสื่อสารได้อย่างมั่นใจ รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พร้อมสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวก - ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียม เข้าใจ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น อายุ เพศสภาพ ศาสนา วัฒนธรรม ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม และสภาพร่างกาย เป็นต้น - สามารถจับใจความและสื่อสารได้อย่างมั่นใจ ชัดเจน เลือกใช้สื่อ และภาษาที่เหมาะสม - รับผิดชอบต่องานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย และมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม - รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม - มีสัจจะเชื่อถือได้ และไม่บิดเบือน หรืออ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง
	ระดับที่ ๒	สนับสนุนให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของความแตกต่างระหว่างบุคคล แสวงหามุมมองที่หลากหลาย รับฟังและปรับการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม สามารถนำศักยภาพของทีมงานมาใช้ในการทำงาน ประสานความสัมพันธ์และเป็นที่ไว้วางใจได้ของผู้ที่เกี่ยวข้อง - สนับสนุนให้ทีมงานเกิดความเข้าใจ ยอมรับ และเห็นคุณค่าของความแตกต่างระหว่างบุคคล - สามารถจับใจความสำคัญ และสื่อสารได้อย่างกระชับ ตรงประเด็น รวมทั้งปรับรูปแบบการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม - สามารถใช้ศักยภาพของทีมงานหรือเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อบรรลุภารกิจหรือเป้าหมายร่วมกัน - รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี - ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า
	ระดับที่ ๓	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกคนหรือกลุ่มบุคคล สามารถเจรจาโน้มน้าวอย่างมีกลยุทธ์ รวมทั้งสร้างและรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกในระยะยาวกับเครือข่ายในการทำงาน และสามารถเป็นแบบอย่างในฐานะบุคคลที่ไว้วางใจได้ - สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลทุกกลุ่ม - ตั้งใจรับฟังผู้ที่สื่อสารอย่างจริงจัง รวมทั้งเจรจาโดยใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจในประเด็นสำคัญ และโน้มน้าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยอมรับข้อสรุปร่วมกัน - สร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ทีมงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและเต็มใจในการทำงานร่วมกัน - ประสานความร่วมมือและสนับสนุนการมีส่วนร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง แสวงหาโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างเครือข่ายในการทำงาน

สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบายระดับสมรรถนะ
		รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของภาครัฐ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจหรือแม้ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและชีวิต
๔. ความยืดหยุ่น คล่องตัว ริเริ่ม สร้างสรรค์	ระดับที่ ๑	สนใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบตัว เปิดกว้างและปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ พร้อมทั้งสามารถรักษาระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้แม้เผชิญปัญหาหรืออยู่ภายใต้แรงกดดัน ริเริ่ม ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง - วิเคราะห์ศักยภาพของตนเอง ยอมรับ และพร้อมนำความเห็นต่างมาใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงตนเอง - แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาแนวทางการทำงานอย่างสร้างสรรค์ - พร้อมปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ - ระบุและประเมินผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานและเสนอแนะแนวทางป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น - สามารถรักษาระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้แม้เผชิญปัญหาหรืออยู่ภายใต้แรงกดดัน
	ระดับที่ ๒	ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น พยายามนำกระบวนการใหม่หรือนวัตกรรมมาปรับใช้ในการทำงาน ตอบสนองต่อความท้าทายหรือปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล พร้อมทั้งสามารถเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตนเองให้กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม - สามารถวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาของตนเองและผู้อื่นได้อย่างชัดเจน พร้อมเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม - นำแนวความคิดใหม่ ๆ และนวัตกรรม มาปรับปรุงการทำงานและสนับสนุนทีมงานให้มีความคิดสร้างสรรค์ - ตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลา - คาดการณ์แนวโน้มและวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของปัจจัยเสี่ยง ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับหน่วยงาน และกำหนดมาตรการเบื้องต้นเพื่อรับมือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น - รักษาระดับความพยายามและความมุ่งมั่นแม้ต้องเผชิญกับปัญหาหรือความผิดพลาดด้วยหลักการและเหตุผล
	ระดับที่ ๓	สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดกว้าง สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยืดหยุ่น และทันต่อเวลา มีความพยายามและมุ่งมั่น แม้ประสบกับความล้มเหลว พร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำในสถานการณ์ที่ยากลำบากได้อย่างสุขุมรอบคอบและเป็นต้นแบบที่ดีในการพัฒนาตนเองได้ - สนับสนุนให้บุคคลอื่นเห็นศักยภาพและแสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง - สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เปิดกว้างและสนับสนุนนวัตกรรมและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ - สนับสนุนวัฒนธรรมการทำงานที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่น รวมทั้งตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลา - คาดการณ์แนวโน้มและวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของปัจจัยเสี่ยงทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อมกับส่วนราชการ รวมทั้งวางแผนหรือพัฒนาแนวทางในการลดปัจจัยเสี่ยงหรือผลกระทบต่อส่วนราชการ

สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบายระดับสมรรถนะ
		ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างสุขุม รอบคอบ และแสดงความพยายามและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างสูงและประสบความสำเร็จหรือเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก
๕. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	ระดับที่ ๑	เข้าใจโครงสร้างองค์กรและความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร - เข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง - เข้าใจสัมพันธ์ภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นสำคัญ
	ระดับที่ ๒	เข้าใจโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร - เข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้
	ระดับที่ ๓	เข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทในองค์กรและเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร - รับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบในเกิดประสิทธิผล - เข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐโดยรวม ตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างระบบ - เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและทำที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ
๖. ความเข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรม	ระดับที่ ๑	เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทย รวมถึงแสดงออกให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมอื่นได้ - ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมไทย ขณะที่เห็นคุณค่าและสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น - รู้จักมารยาท กาลเทศะ ตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติของวัฒนธรรมที่แตกต่าง และแสดงออกด้วยวิธีการ เนื้อหา และถ้อยคำที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของผู้อื่น
	ระดับที่ ๒	เข้าใจวัฒนธรรมต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ - เข้าใจบริบท นัยสำคัญ และรากฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เพื่อให้เข้าใจวิถีคิดของผู้อื่น - ไม่ตัดสินผู้อื่นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมและสามารถทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความต่างต่างนั้นได้
	ระดับที่ ๓	สร้างการยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรมและปรับท่าที รวมทั้งวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรม - ริเริ่ม และสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน - หาทางระงับข้อพิพาทระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างโดยพยายามประสานและประนีประนอม ด้วยความเข้าใจในแต่ละวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง

สมรรถนะ	ระดับ	คำอธิบายระดับสมรรถนะ
		ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ทำที่ที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง เพื่อสัมพันธ์ไมตรีอันดี หรือประสานประโยชน์ระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน
๗. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น	ระดับที่ ๑	ใส่ใจและให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่นให้มีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะ ทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ หรือทัศนคติที่ดี - แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้ - สนับสนุน หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดี
	ระดับที่ ๒	แนะนำแนวทางการพัฒนาอย่างมีเหตุผล พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือสนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนาผู้อื่น - ให้แนวทางพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบเพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีได้ - ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสได้ถ่ายทอดและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพ หรือเสริมสร้างสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดี - สนับสนุนด้วยทรัพยากร อุปกรณ์ หรือเครื่องมือเพื่อช่วยให้ผู้อื่นได้พัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดี และมีประสิทธิภาพสูงสุดได้
	ระดับที่ ๓	ติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง - ติดตามผลการพัฒนาของผู้อื่น รวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - พยายามทำความเข้าใจปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ - ค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น