

คู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตร

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map)



กลุ่มงาน ทดทิจ
สายงาน ช่วยงานทดทิจ
ตำแหน่ง พนักงานทดทิจ

ที่มา : โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนเส้นทางพัฒนาตามสายอาชีพ
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ
ประจำปีงบประมาณ 2561

คำนำ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครมีภารกิจหลักในการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการของกรุงเทพมหานคร และภารกิจที่รับผิดชอบ ด้วยการพัฒนาตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาตรฐานความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency) สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) ซึ่งจะทำให้ทรัพยากรบุคคลได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะให้มีสมรรถนะพึงประสงค์ สามารถปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ของกรุงเทพมหานคร และภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครดังกล่าว สถาบันฯ ได้ดำเนินการทบทวนสมรรถนะประจำสายงาน และจัดทำคู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) จำนวน 35 กลุ่มงาน เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีองค์ความรู้ ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครตามสายอาชีพ ได้อย่างเป็นระบบ มีแบบแผน ทิศทางที่ชัดเจน และสอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครที่เปลี่ยนแปลงไป

ในโอกาสนี้ สถาบันฯ ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการสัมมนาที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเข้าร่วมโครงการฯ ผู้บริหารหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน จนได้ผลการสัมมนาเพื่อนำมาจัดทำเป็นคู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ตลอดจนคณะวิทยากรที่นำโดย อาจารย์สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และสถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการกรุงเทพมหานครในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเอง และหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครนำไปใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเองต่อไป

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ตุลาคม 2561

สารบัญ

หน้า

Training Road Map :TRM สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค	
1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)	2
1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร	8
1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร	16
1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency)	20
2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ	
สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค	
2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)	24
2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)	24
2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	26
• ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน KRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน	28
2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)	29
• คำจำกัดความและระดับ Competency	30
2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)	38
2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ	41
2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)	47
3. หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
3.1 ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม	57
3.2 ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม	57
4. กรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ	
สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค	
4.1 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค ระดับปฏิบัติงาน	65
4.2 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค ระดับชำนาญงาน	69
4.3 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค ระดับอาวุโส	73

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาฯ สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

Training Road Map

กลุ่มงานเทศกิจ

สายงานช่วยงานเทศกิจ ตำแหน่งพนักงานเทศกิจ

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานช่วยงานเทศกิจ ตำแหน่งพนักงานเทศกิจ มีดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก¹ (Core Competency)

กรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดทำสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยสังเคราะห์จากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร รวมถึงจากการสำรวจความคิดเห็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ความคิดเห็นข้าราชการทั่วไป และความคิดเห็นจากประชาชน จึงได้กำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- 1) คุณธรรมจริยธรรม (Integrity)
- 2) การบริการที่ดี (Service mind)
- 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 4) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 5) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

¹ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency)	1. คุณธรรมและจริยธรรม
คำจำกัดความ (Definition)	การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อนอง ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>ซื่อสัตย์สุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย • แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • รักษาความลับ มีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้าง ข้อยกเว้นให้ตนเอง • มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อ สนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากรุงเทพมหานคร
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและ ต่อตำแหน่งหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ส่วนตน • เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเสียประโยชน์
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน ระบบราชการหรือประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต

ชื่อ (Competency Name)	2. การบริการที่ดี
คำจำกัดความ (Definition)	พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความพร้อมในการให้บริการประชาชน และอุทิศเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>ให้บริการที่เป็นมิตร</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน • ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ • แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ • ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยเหลือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • รับเป็นธุระ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดการะ • คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเอื้อเพื่อแสดงน้ำใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • อุทิศเวลาให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ • คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน • ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ • ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับ 6	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และร่วมวางแผนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการวางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด • ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ • สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

ชื่อ (Competency Name)	3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
คำจำกัดความ (Definition)	ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด และ/หรือให้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> • พยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง • มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรและตรงต่อเวลา • มีความรับผิดชอบในงาน และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง • แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น หรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อประสบพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิดการสูญเสียล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถกำหนดมาตรฐานเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยม</p> <ul style="list-style-type: none"> • หมั่นติดตามและวัดผลการปฏิบัติงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นเอง โดยไม่ได้ถูกผู้อื่นบังคับ • กำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองบังคับชอบ • มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงาน หรือข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองซึ่งอาจรวมถึงการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ทำ • เสนอหรือทดลองวิธีการหรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่แน่นอนเที่ยงตรงกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองที่รับผิดชอบ • พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดี และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำหนดแผนและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าผลงานเดิมอย่างเห็นได้ชัด • ลงมือกระทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นและแตกต่าง
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียโดยชัดเจน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตัดสินใจแยกแยะระดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในหน้าที่ โดยคิดคำนวณผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน (เช่น กล่าวถึงการพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ข้าราชการหรือประชาชนจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่รัฐต้องเสียไป) • บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาและทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานที่คาดการณ์ไว้

ชื่อ (Competency Name)	4. การทำงานเป็นทีม
คำจำกัดความ (Definition)	การทำงานโดยมีพฤติกรรมที่สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ สามารถรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น และมีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิก
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนให้สำเร็จลุล่วง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม • รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และผูกมิตรและร่วมมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี • สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มงานที่หลากหลายในขณะที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ • เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมและกลุ่มงานด้วยดี • กล่าวถึงเพื่อร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความเห็นและประสานสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่นรวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน • ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม • ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> • กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ • แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ • รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และรวมพลังสร้างความสามัคคีในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว • ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม • ประสานสัมพันธ์ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่ๆ น้อยๆ ให้อบอวลผล

ชื่อ (Competency Name)	5. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
คำจำกัดความ (Definition)	ความชวนชวย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความสนใจใฝ่รู้ในสาขาวิชาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> • กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน • หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น • ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และรอบรู้เท่าทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้องหรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน • ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจประเด็นหลัก ๆ สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง • สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ • ส่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอและเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะที่ระดับที่ 3 และรักษาและประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเชี่ยวชาญแบบสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้จริง • สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต • ชวนชวยหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา • ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน • มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร²

ความรู้ความสามารถ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.2.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานครได้กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครไว้ 6 ประเภท ได้แก่

- 1) ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
- 2) ด้านการบริหารงบประมาณ
- 3) ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
- 4) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 5) ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ
- 6) ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร

² สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็น สำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
คำจำกัดความ (Definition)	<p>ความสามารถในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและ ภารกิจงาน ที่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานคร และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจ ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจข้อจำกัดของ องค์กร พฤติกรรมองค์กร เข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมใน การปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวโน้ม ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องที่จะมีผล ต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร</p>
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและภาค ประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานคร และระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ • เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไข ปัญหาทางวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยาก และซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	2. ด้านการบริหารงบประมาณ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความสามารถในการประเมินความสำคัญ วางแผนจัดสรรควบคุม และติดตามงบประมาณที่ได้รับ การจัดสรรจากแหล่งงบประมาณต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับ แผนงบประมาณ แผนปฏิบัติราชการ งบรายจ่าย ผลผลิต และการจัดสรร/ถ่ายโอนงบประมาณ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">• มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวงจรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร• สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">• มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการของบประมาณ การขออนุมัติงบประมาณ และสามารถบริหารงบประมาณ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">• มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงานบริหารงบประมาณ• สามารถนำความรู้มาบริหารงบประมาณของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">• มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณ• สามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">• เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้• เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	3. ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ และมีความเข้าใจในการเบิก จ่ายเงิน การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบริหารการเงินการคลัง และการพัสดุของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงิน หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่าย ฎีกาเงิน งบประมาณของกรุงเทพมหานคร • สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ เช่น การตกลงราคา การสอบ ราคา ประกวตราค่า วิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ เป็นต้น • สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินของกรุงเทพมหานคร การอ่านรายงานการเงินและงบประมาณของหน่วยงานได้ • สามารถนำความรู้มาปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุ • สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แผนการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครเนื่องจากการส่งสมประสงค์และองค์ความรู้ • เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาการบริหาร การเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในบทบาทของการบริหาร “ทุนมนุษย์” ทั้งในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การอำนวยความสะดวก การพัฒนาบุคลากร การสร้าง และพัฒนาทีมงาน การควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม/จริยธรรม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ประเภท ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง • สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรบุคคล และระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การบริหารผลงาน การทะเบียนประวัติ เป็นต้น รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้ เป็นต้น
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงาน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีของการบริหารทรัพยากรบุคคล จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนราชการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน • สามารถแก้ไขปัญหาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ • เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานได้

ชื่อ (Competency Name)	5. ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่มีลักษณะพิเศษ ไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจประจำวัน โดยสามารถวางแผนดำเนินการควบคุม ประเมินผลสำเร็จ และรายงานผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารแผนงาน/โครงการ และสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ผู้อื่นได้
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ สามารถประเมินผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ 4	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ สามารถประเมินผลและแก้ไขปัญหาโครงการที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหา การบริหารแผนงาน/โครงการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	6. ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของกรุงเทพมหานครและความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้พื้นฐานกว้างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอกประเทศจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาปรับการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติราชการ และนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์แวดล้อม องค์กร จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร

1.2.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น

- 1) รัฐธรรมนูญ
- 2) กฎหมายปกครอง
- 3) กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ระดับ	คำอธิบายระดับ
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">• มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการงานประจำที่ปฏิบัติอยู่
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none">• สามารถหาคำตอบในทางกฎหมายได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none">• สามารถนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาในทางกฎหมาย• ตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none">• มีความรู้ความเข้าใจระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และสามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none">• มีความเชี่ยวชาญทางกฎหมายสามารถให้คำแนะนำปรึกษา วิเคราะห์เหตุผล และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่วโดยกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

- 1) การใช้คอมพิวเตอร์
- 2) การใช้ภาษาอังกฤษ
- 3) การจัดการข้อมูล
- 4) การบริหารจัดการทรัพยากร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. การใช้คอมพิวเตอร์
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">• สามารถบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ตามที่คุณมือการใช้ระบุไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">• สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">• สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">• มีความรู้ในโปรแกรมใหม่ๆที่เกี่ยวข้องในงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้ดี• สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">• มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญ ในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจในการประมวลผลและการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้• สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาได้

ชื่อ (Competency Name)	2. การใช้ภาษาอังกฤษ
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการนำภาษาอังกฤษมาใช้งาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้
ระดับ 2	ทักษะระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none"> สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่างๆได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none"> สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารในงานได้อย่างถูกต้อง ไวยากรณ์และมีประสิทธิภาพได้เนื้อหาสาระชัดเจนครบถ้วน
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจสำนวนภาษาอังกฤษในรูปแบบต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งในหลักไวยากรณ์และความเหมาะสมในเชิงเนื้อหา
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none"> มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถประยุกต์ใช้ไวยากรณ์รูปแบบได้ อย่างคล่องแคล่วและสละสลวย ถูกต้อง อีกทั้งมีความเชี่ยวชาญศัพท์เฉพาะด้านในสาขาวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง

ชื่อ (Competency Name)	3. การจัดการข้อมูล
คำจำกัดความ (Definition)	ทักษะในการบริหารจัดการฐานข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สะดวกแก่การค้นหาของผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล
ระดับ 2	<p>มีทักษะระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถกำหนดการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ รายงาน ฯลฯ ได้
ระดับ 3	<p>มีทักษะระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือก ระบุข้อดีข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่
ระดับ 4	<p>มีทักษะระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถชี้ประเด็นเสนอทางออกในเชิงกลยุทธ์ของเรื่องต่างๆ ที่วิเคราะห์อยู่ โดยอ้างอิงผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล
ระดับ 5	<p>มีทักษะระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถออกแบบ หรือประยุกต์ใช้แบบจำลอง (Model) ต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์บริหารจัดการ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้

ชื่อ (Competency Name)	4. การบริหารจัดการทรัพยากร
คำจำกัดความ (Definition)	ความตระหนักและทักษะในการคำนวณความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติการกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) อาจหมายรวมถึงทักษะในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
ระดับ 2	<p>ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีทักษะในระดับ 1 • ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น • จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
ระดับ 3	<p>กำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีทักษะในระดับ 2 • ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง • วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียและข้อบกพร่องของกระบวนการการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ระดับ 4	<p>เชื่อมโยงหรือประสานการบริหารจัดการทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีทักษะในระดับ 3 • เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร • วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด • กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการการบริหารจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
ระดับ 5	<p>เสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อที่สามารถสร้างประสิทธิภาพในราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีทักษะในระดับ 4 • พัฒนาการกระบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถบรรลุภารกิจ/ วิสัยทัศน์ของ กทม. อย่างยั่งยืน • สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่น แตกต่างให้กับหน่วยงานหรือ กทม. โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน³ (Common Functional Competency) หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานที่มีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานใกล้เคียงกัน (Job Family) โดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ควรจะมีสมรรถนะเหมือนกันเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน ๓๕ กลุ่มงาน โดยกลุ่มงานเทคนิค สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน
- 2) ความคิดเชิงบวก
- 3) การจัดการและควบคุมงาน

³ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ-กรุงเทพมหานคร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน
คำจำกัดความ (Definition)	มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในอุดมการณ์และปรัชญาในวิชาชีพ เช่น พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มีใจรักในงาน ทุ่มเทอุทิศตน สละทั้งร่างกาย แรงใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาค
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>อุทิศเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเวลาทำงานปกติของตนเองก็ตาม โดยไม่รับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้อง • เข้าช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานถึงแม้ว่าจะมิได้ร้องขอ หรือมีใช้เวลาปฏิบัติงานปกติของตน
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเสียสละประโยชน์และความสุขส่วนตัวเพื่อให้ภารกิจที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> • นำทรัพยากรของตนเอง เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ เงิน เวลา เป็นต้น มาใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ในกรณีที่บางครั้งทรัพยากรเหล่านี้ไม่มีหรือขาดแคลนเพื่อให้งานในความรับผิดชอบบรรลุเป้าหมาย • ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ทันทีในทุกสถานการณ์โดยไม่มีข้ออ้างใดๆ ที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ/บรรทัดฐานในสายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณของวิชาชีพ หรือบรรทัดฐานในสายงานที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานด้านความปลอดภัย หรือด้านคุณภาพ หรือด้านจริยธรรม เป็นต้น อย่างเคร่งครัด ถึงแม้จะทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้น หรือใช้เวลามากขึ้น หรือมีความเสี่ยงในด้านต่างๆมากขึ้นก็ตาม
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และคิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองดีขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • คิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบตลอดเวลา เพื่อทำให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจหลักของตนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งๆ ที่การดำเนินการดังกล่าว ตนเองจะมิได้รับผลตอบแทนใดๆ เลย ในทางตรงกันข้ามอาจทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้นหรือมีความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการโดยยึดมั่นในหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพตามหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้มีอำนาจก็ตาม • เลือกแนวทางการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในวิชาชีพตามหลักการที่ถูกต้องของวิชาชีพ ถึงแม้จะสร้างความไม่พอใจ หรือส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจก็ตาม

ชื่อ (Competency Name)	2. ความคิดเชิงบวก
คำจำกัดความ (Definition)	พยายามหาวิธีการตอบสนอง หรือบริหารจัดการกับปัญหาอุปสรรค หรือสถานการณ์ในเชิงลบอย่างสร้างสรรค์ หรือในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นคุณ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>แสดงพฤติกรรมตอบสนองตามบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลที่มีพฤติกรรมในเชิงลบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตอบสนองความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ที่ร้องขอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองด้วยพฤติกรรมปกติ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของตนเองเป็นไปอย่างสมบูรณ์ ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกต่อตนในเชิงลบก็ตาม เช่น พุดจาหรือแสดงท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติตน เป็นต้น เนื่องจากตนเองเข้าใจถึงความแตกต่างในภูมิหลังของบุคคล
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเลือกแนวทางตอบสนองสถานการณ์ต่าง ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือต่อการปฏิบัติงาน หรือต่อหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ไม่แสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือโกรธ เช่น การใช้คำพูด หรือน้ำเสียง หรือท่าทางในเชิงลบเมื่อเผชิญกับปัจจัยด้านสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ หรือปัญหา หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ แต่จะเลือกแนวทางตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านั้นในทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือต่อการปฏิบัติงาน หรือต่อหน่วยงาน เนื่องจากตระหนักว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ เช่น อธิบายงานให้ผู้อื่นฟังแต่ผู้อื่นยังไม่เข้าใจหรือไม่สนใจรับฟังเท่าที่ควร ก็จะหาวิธีการอื่นในการอธิบายเพื่อให้เข้าใจหรือเกิดความสนใจแทนการแสดงพฤติกรรมในทางลบต่อผู้อื่น เป็นต้น
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาแนวทางพัฒนางานในความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> • หาทางพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจัยที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาดังกล่าวจะไม่เอื้ออำนวย เช่น การมีทรัพยากรหรือเวลาที่ต้องใช้จำกัด หรือการไม่ได้รับความร่วมมือดังกล่าว หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่จะแสวงหาวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมกับข้อจำกัดเหล่านั้น
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และหาแนวทางหรือวิธีการนำเสนองานเพื่อให้ผู้มีอำนาจยอมรับหรืออนุมัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • หาแนวทางหรือวิธีการในการนำเสนองาน หรือโครงการ หรือความคิดของตนต่อผู้มีอำนาจ หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ยอมรับหรืออนุมัติ ถึงแม้ว่าจะต้องนำเสนอหลายครั้งก็ตาม โดยเชื่อว่าตนเองสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการ รูปแบบ หรือลำดับขั้นในการนำเสนอ โดยยังคงเป้าหมายหลักของตนเองจนทำให้ผู้มีอำนาจหรือผู้เกี่ยวข้องยอมรับได้
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และบริหารงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายท่ามกลางขีดจำกัดของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> • หาวิธีการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่ามีขีดจำกัดในเรื่องทรัพยากรการบริหารของหน่วยงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น • พยายามหาวิธีการตอบสนองหรือบริหารจัดการของหน่วยงานต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ หรือเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ชื่อ (Competency Name)	3. การจัดการและควบคุมงาน
คำจำกัดความ (Definition)	นำหลักการจัดการมาใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ เช่น มีการวางแผนงาน การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดกำลังคน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินงาน รวมทั้งการมอบหมาย การควบคุม การติดตาม และการประเมินผล
ระดับ Competency	
ระดับ 1	นำหลักการจัดการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองเสมอ • รายงานผลการปฏิบัติงานทุกด้านตามเวลาและวิธีการที่กำหนดไว้
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวางแผนงานรวมถึงปฏิบัติตามแผนงาน <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนการปฏิบัติงานประจำเดือนของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเขียนแผนงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกแผนงานลงในระบบสารสนเทศ • ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ • ปรับปรุงแผนปฏิบัติงานประจำเดือนของตนเองให้มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการบันทึกการปรับปรุงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกลงในระบบสารสนเทศ
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนและมอบหมายงาน หรือแบ่งงานให้สมาชิกในทีม หรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม <ul style="list-style-type: none"> • วางแผนการปฏิบัติงานประจำของหน่วยงานตนเองโดยมีการกำหนดรายการ หรือประเด็นสำคัญในแผน เช่น กิจกรรม ระยะเวลาของกิจกรรม งบประมาณที่ต้องใช้ วิธีการดำเนินการ • สร้างความเข้าใจแผนงานของกลุ่มงานของตนให้กับสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีต่างๆ ก่อนนำแผนไปปฏิบัติ • มอบหมายงานหรือแบ่งงานตามความเหมาะสมกับคุณลักษณะของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามและประเมินผลการทำงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน <ul style="list-style-type: none"> • ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการทำงานของทีมงานเพื่อขับเคลื่อนให้งานเป็นไปตามเป้าหมาย หรือแผนงานที่วางไว้ โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น จัดประชุมทีมงานเพื่อการติดตามงานหรือกำหนดให้ทีมงานจัดทำรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติตามแผนมาส่งหรือออกไปสังเกตการณ์ปฏิบัติงานในพื้นที่ หรือใช้กลไกอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ • หาทางพัฒนางาน หรือระบบงาน หรือมาตรฐานงานของหน่วยงาน เพื่อปรับการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการทำงาน <ul style="list-style-type: none"> • พยายามกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กร เพื่อให้หน่วยงานสามารถสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร เช่น กลยุทธ์ด้านกำลังคน กลยุทธ์ด้านการให้บริการ หรือกลยุทธ์ด้านระบบงาน เป็นต้น

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานเทคนิค

สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดความรู้และ

ทักษะ (Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) ความรู้ ทักษะ จะมีก็ตัวก็ได้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากเกินไป
- 2) งานฝาก หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (special assignment) ไม่ควรใส่ใน

หน้าที่งานหลัก (KRA)

- 3) หน้าที่งานหลักของตำแหน่งงานไม่ใช่หน้าที่งานหลักของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง

การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานเทศกิจ

สายงานช่วยงานเทศกิจ ตำแหน่งพนักงานเทศกิจ

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge	Skill/Attribute
1. ตรวจสอบตราดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตาม พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560,	1. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย
2. ตรวจสอบตราดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535	พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535,	2. ทักษะในการทำงานเป็นทีม
3. ตรวจสอบตราดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535	พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535,	3. ทักษะในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน
4. ตรวจสอบตราดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ.2543,	4. ทักษะในการเจรจาต่อรอง สื่อสารและมนุษยสัมพันธ์
5. ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่นที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่	พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	5. ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านกรจราจร
6. รับผิดชอบด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง	2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)	6. ทักษะด้านการป้องกันตัว
7. ควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับรองลงมา	3. ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7. ทักษะในการสร้างเครือข่าย
8. อำนวยความสะดวกด้านการจราจร		8. ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น
9. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน		
10. แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่		

2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่เกี่ยวข้องแล้วตัดออก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงาน โดยมีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) แต่ละตำแหน่งหรือสายงาน จะมี KRA เปลี่ยนตามช่วงเวลา ดังนั้นสมรรถนะจึงสามารถปรับเปลี่ยนได้
- 2) แต่ละตำแหน่งงาน/กลุ่มงานจะมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ เป็น Critical Functional Competency (FC) ของตำแหน่งงานนั้นเสมอ พยายามค้นหาให้พบ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน หากมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างถ่องแท้ก็จะทำให้งานไม่มีข้อผิดพลาด
- 3) FC ที่จะทำให้คนพัฒนา ต้องเป็น FC ของคนเก่งและคนดี
- 4) อย่างนำหน้าที่งานมาเป็น FC เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน มีหน้าที่สำคัญ คือ คำนวณและจ่ายเงินเดือนให้ถูกต้อง ดังนั้น FC ที่สำคัญคือความรู้ด้านกฎหมาย ภาษี ระเบียบ การเงิน การบัญชี ฯลฯ ไม่ใช่กำหนด FC ว่าต้องมีความสามารถในการจัดทำเงินเดือน ซึ่งเป็นหน้าที่งานอยู่แล้ว

สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ

สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge	Skill/Attribute
<p>1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560, พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ.2543, พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551</p> <p>2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)</p>	<p>3. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย</p> <p>4. ทักษะในการทำงานเป็นทีม</p> <p>5. ทักษะในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน</p> <p>6. ทักษะในการเจรจา ต่อรอง สื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์</p> <p>7. ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร</p> <p>8. ทักษะด้านการป้องกันตัว</p> <p>9. ทักษะในการสร้างเครือข่าย</p> <p>10. ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น</p>

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานปฏิบัติการเทคนิค ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทคนิค

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2554			การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2561		
KRA	ชื่อสมรรถนะ		KRA	ชื่อสมรรถนะ	
	ความรู้	ทักษะ		ความรู้	ทักษะ
1. ตรวจสอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตาม พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560,	3. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย 4. ทักษะการเป็นผู้นำในการบังคับบัญชาทีมงาน 5. ทักษะการใช้ศิลปะป้องกันตัว 6. ทักษะการสังเกต จดจำ และการใช้ดุลยพินิจ 7. ทักษะการปฐมพยาบาล และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น 8. ทักษะการสร้างเครือข่าย 9. ทักษะการสื่อสาร 10. มนุษยสัมพันธ์ 11. ทักษะการใช้ภาษา 12. ทักษะการใช้สัญญาณสั่งการด้านการจราจร	1. ตรวจสอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตาม พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560, พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	3. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย 4. ทักษะในการทำงานเป็นทีม 5. ทักษะในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน 6. ทักษะในการเจรจาต่อรอง สื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ 7. ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านจราจร 8. ทักษะด้านการป้องกันตัว 9. ทักษะในการสร้างเครือข่าย 10. ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น
2. ตรวจสอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535	2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)		2. ตรวจสอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535	2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)	
3. ตรวจสอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535			3. ตรวจสอบดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535		
4. ตรวจสอบดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน			4. ตรวจสอบดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน		
5. ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่นที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่			5. ดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายอื่นที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่		
6. รับผิดชอบด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง			6. รับผิดชอบด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง		
7. ควบคุมสั่งการผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงมา			7. ควบคุมสั่งการผู้บังคับบัญชาในระดับรองลงมา		
8. อำนวยความสะดวกด้านการจราจร			8. อำนวยความสะดวกด้านการจราจร		
9. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน			9. สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน		
			10. แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่		
รวม จำนวน 12 สมรรถนะ			รวม จำนวน 10 สมรรถนะ		

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง และแนะนำบุคคลอื่นได้ เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560, พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535, พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ.2543, พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none">ศึกษาหาความรู้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเข้าใจถึงเจตนารมณ์ของกฎหมาย
ระดับ 2	การนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายไปใช้ในการปฏิบัติ <ul style="list-style-type: none">นำกฎหมายไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมาย
ระดับ 3	การแนะนำความรู้ด้านกฎหมายหรือบังคับใช้ได้อย่างถูกต้อง <ul style="list-style-type: none">ให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ได้บังคับบัญชาและประชาชนได้อย่างถูกต้องสามารถพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานตามกฎหมาย

ชื่อ (Competency Name)	2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรอบรู้ด้านต่างๆ สถานการณ์ปัจจุบัน การเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ความรอบรู้เหตุการณ์โลก ความรอบรู้เหตุการณ์ในบ้านเมือง นโยบายของรัฐบาล นโยบายผู้บริหาร กทม.เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ แนวโน้มและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อวางแผนดำเนินการต่อไป
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน รอบด้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้และสนใจ ติดตามข่าวสารสถานการณ์ปัจจุบันตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง
ระดับ 2	<p>การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ สังคมเพื่อหาข้อเท็จจริงและสื่อสารสู่สาธารณะชนได้ • ต้องมีความเข้าใจอย่างถูกต้องในสถานการณ์ปัจจุบัน การวิเคราะห์จะไปในทิศทางที่ถูกต้องโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์นำมาวิเคราะห์และแก้ไขทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ • สามารถถ่ายทอดและรายงานข้อเท็จจริงในเชิงลึกได้
ระดับ 3	<p>การคาดการณ์และกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันแก้ไขสถานการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถประเมินสถานการณ์การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ • สามารถวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ปัจจุบัน แนวโน้มและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น องค์กร ภาพลักษณ์ใหม่ วิสัยทัศน์ เป็นต้น • สามารถเป็นที่ปรึกษาหารือ และตัดสินใจแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง

ชื่อ (Competency Name)	3. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ด้านกฎหมาย และความชำนาญในวิธีการบังคับใช้กฎหมาย และสามารถถ่ายทอดแก่บุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย <ul style="list-style-type: none">• ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง• เข้าใจสาระสำคัญของกฎหมาย
ระดับ 2	การนำความรู้ด้านกฎหมายไปใช้ในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none">• สามารถตีความกฎหมายให้เป็นแนวทางเดียวกันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ• สามารถนำกฎหมายมาปรับใช้ได้เหมาะสม• สามารถแนะนำประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ 3	การแนะนำเทคนิคด้านการบังคับใช้กฎหมายให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา <ul style="list-style-type: none">• ถ่ายทอดความรู้ด้านกฎหมายกับบุคคลอื่นได้ดี

ชื่อ (Competency Name)	4. ทักษะในการทำงานเป็นทีม
คำจำกัดความ (Definition)	การมีภาวะผู้นำ เข้าใจในพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน สามารถสังเกต กำกับ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานและมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถบริหารทีมงาน และแก้ไขปัญหาของทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามหลักการทำงานเป็นทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาและวัฒนธรรมองค์กร • มีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน
ระดับ 2	<p>การบริหารทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล • สามารถสื่อสาร กำกับ ทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ 3	<p>การแก้ปัญหาของทีมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ • สามารถแนะนำ แก้ไขปัญหา และตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

ชื่อ (Competency Name)	5. ทักษะในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการปฏิบัติงานในเรื่องแก้ไขปัญหาร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์และแก้ไขปัญหาลงมือ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไขให้เป็นไปตามข้อกฎหมาย และรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้กับประชาชนในระดับทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียน และสถานที่จริง • วิเคราะห์และจับประเด็นปัญหาให้ตรงกับข้อเท็จจริง • แก้ไขปัญหาร้องเรียนให้ยุติตามข้อกฎหมายในเบื้องต้น • รายงานผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องทราบ
ระดับ 2	<p>ความสามารถในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน และสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับประชาชนทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้องเรียนโดยให้ปฏิบัติตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและปัญหาข้อร้องเรียนยุติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • แก้ไขปัญหาร้องเรียนร่วมกับหน่วยงานอื่น • ทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน
ระดับ 3	<p>ความสามารถในการถ่ายทอดทักษะวิธีการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้กับผู้อื่นได้ และสามารถปรับปรุงรูปแบบต่างๆในการแก้ไขปัญหาร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> • เสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนให้เป็นไปตามกฎหมาย

ชื่อ (Competency Name)	6. ทักษะในการเจรจา ต่อรอง สื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจโน้มน้าวใจในการเจรจาต่อรอง เพื่อให้เกิดการประนีประนอม ยอมรับการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและหาทางออกร่วมกัน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารและเจรจาต่อรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความเข้าใจหลักการสื่อสารและเจรจาต่อรอง • มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อสารเป็นอย่างดี • แสวงหาและรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการเจรจาต่อรอง • รู้จักรักษาความสัมพันธ์ที่ดี
ระดับ 2	<p>การเสนอทางเลือกในการเจรจาต่อรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถติดต่อสื่อสารในการแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ • สามารถวิเคราะห์ความต้องการและประเด็นปัญหาของผู้ที่ต้องการจะเจรจา • สามารถกำหนดแนวทางในการเจรจาต่อรอง
ระดับ 3	<p>การสร้างทีมงานให้คำแนะนำถ่ายทอดความรู้และแก้ไขสถานการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการเจรจาต่อรอง • สามารถสร้างทีมงานในการเจรจาต่อรอง • สามารถเจรจาต่อรองและสื่อสารเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ในอำนาจหน้าที่

ชื่อ (Competency Name)	7. ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความสามารถในการอำนวยความสะดวกจราจรในฐานะผู้ช่วยเจ้าพนักงาน รวมถึงมีความรู้ด้านกฎหมายจราจร และถ่ายทอดแก่บุคคลอื่นได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้และทักษะด้านการจราจร</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านการจราจร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับจราจร มีความรู้ความเข้าใจด้านลักษณะท่าทาง การอำนวยความสะดวกจราจร
ระดับ 2	<p>การนำความรู้และทักษะด้านการจราจรมาปรับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถนำความรู้ด้านกฎหมาย และทักษะด้านการอำนวยความสะดวกจราจรมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ 3	<p>การถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านการอำนวยความสะดวกจราจรให้แก่บุคคลอื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถนำความรู้และทักษะด้านการอำนวยความสะดวกจราจรมาถ่ายทอดแก่บุคคลอื่นได้ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาจราจรได้

ชื่อ (Competency Name)	8. ทักษะด้านการป้องกันตัว
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความสามารถในการมีทักษะในการป้องกันตัวในการปฏิบัติหน้าที่รวมถึงช่วยเหลือผู้อื่น และสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านการป้องกันตัวให้กับบุคคลอื่นได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้และมีทักษะในการป้องกันตัวในระดับพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถป้องกันตัวเองในขณะปฏิบัติหน้าที่
ระดับ 2	<p>มีความรู้และทักษะในเรื่องศิลปะการป้องกันตัวในระดับที่เชี่ยวชาญชำนาญ</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถใช้ทักษะในการป้องกันตัวเองและช่วยเหลือผู้อื่นได้
ระดับ 3	<p>มีความรู้และทักษะในด้านการป้องกันตัวในระดับที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้</p> <ul style="list-style-type: none"> สามารถจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันตัวให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานได้

ชื่อ (Competency Name)	9. ทักษะในการสร้างเครือข่าย
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ กับผู้เกี่ยวข้องทั้งระดับบุคคลและองค์กร ซึ่งเป็นทั้งทางการและไม่เป็นทางการ โดยการสร้างเครือข่าย เพื่อให้งานสำเร็จ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์
ระดับ Competency	
ระดับ 1	การสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน <ul style="list-style-type: none"> • สามารถสร้างกลุ่มเครือข่ายที่เป็นไปตามเป้าหมาย • สามารถพัฒนาเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ 2	การประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> • มีจิตวิทยาในการโน้มน้าวกลุ่มเป้าหมายให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำให้งานสัมฤทธิ์ผล
ระดับ 3	ความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายของงาน <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ในงานที่จะสร้างเครือข่าย • มีความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายที่จะดำเนินการ • มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนในการสร้างเครือข่าย

ชื่อ (Competency Name)	10. ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการช่วยเหลือประชาชนขณะปฏิบัติหน้าที่ในภาคสนาม ก่อนส่งต่อหน่วยงานหลักต่อไป รวมถึงสามารถถ่ายทอดให้บุคคลอื่นได้
ระดับ Competency	
R	มีความรู้ความสามารถพื้นฐานในการช่วยเหลือประชาชน <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ความสามารถในด้านการพยาบาลเบื้องต้น • มีความรู้ความสามารถในการบำรุงรักษาเครื่องยนต์เบื้องต้น • สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเวลา • สามารถติดต่อประสานงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)

การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping) ของ Functional Competency แต่ละเรื่องในแต่ละตำแหน่งงาน ควรกำหนดให้สูงกว่าชั้นธรรมดา เพื่อให้เกิดการพัฒนาแต่ไม่ควรกำหนดสูงเกินไปจนไม่มีทางเป็นไปได้ และกำหนดให้สอดคล้องกันในตำแหน่งงาน/กลุ่มงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน

Job - Competency Mapping
 สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน (Knowledge)									
	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)	3. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย	4. ทักษะในการทำงานเป็นทีม	5. ทักษะในการแก้ปัญหาที่ตรงเรื่องเรียน	6. ทักษะในการเจรจาต่อรอง สื่อสาร และ มนุษยสัมพันธ์	7. ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร	8. ทักษะด้านการป้องกันตัว	9. ทักษะในการสร้างเครือข่าย	10. ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น
อาวุโส	3	3	3	3	3	3	3	3	3	R
ชำนาญงาน	2	2	2/3	2/3	2/3	2	2	2	2/3	R
ปฏิบัติงาน	1	1	1/2	1	1/2	1	1	1/2	1	R

หมายเหตุ

1/2 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการบรรจุใหม่ในระดับปฏิบัติงาน ใช้เกณฑ์วัดระดับ 1 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 2
 2/3 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญงาน ใช้เกณฑ์วัดระดับ 2 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 3
 R = Required หมายถึง สมรรถนะที่ระดับตำแหน่งนั้นจำเป็นต้องมี

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ
ชื่อสมรรถนะ (1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">กฎหมายที่เบื้องต้นเกี่ยวกับงานเทคนิค<ul style="list-style-type: none">พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)- การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none">กฎหมายและเทคนิคการบังคับใช้กฎหมาย	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)- การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การสัมมนา (Seminar)- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)- การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (2) ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> การข่าวเบื้องต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> การวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - เป็นคณะกรรมการวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (3) ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> ทักษะการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		<ul style="list-style-type: none"> - การสัมมนา (Seminar) <ul style="list-style-type: none"> • การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (4) ทักษะในการทำงานเป็นทีม

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">การทำงานเป็นทีม	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none">การบริหารทีมงาน	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การสัมมนา (Seminar)
ระดับ 3		<ul style="list-style-type: none">- การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (5) ทักษะในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">การแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)- การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)<ul style="list-style-type: none">• กรณีศึกษา (Case Study)- การสัมมนา (Seminar)- การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้- การศึกษาด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะ (6) ทักษะในการเจรจาต่อรอง สื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> หลักการเจรจาต่อรอง 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) <ul style="list-style-type: none"> • กรณีศึกษา (Case Study) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> การสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - เป็นคณะกรรมการเจรจาต่อรอง - การศึกษาด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะ (7) ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> ความรู้เบื้องต้นด้านการจราจร 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> เทคนิคและประสบการณ์การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร 	<ul style="list-style-type: none"> - การสัมมนา (Seminar) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - เป็นตัวแทนหน่วยงานในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		

ชื่อสมรรถนะ (8) ทักษะด้านการป้องกันตัว

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้พื้นฐานในการป้องกันตัว 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> • ศิลปะการป้องกันตัวและการควบคุมสถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาศักยภาพการป้องกันตัว 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (9) ทักษะในการสร้างเครือข่าย

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ความเข้าใจในการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านเทคนิค 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> • จิตวิทยาในการสร้างเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> • การพัฒนาเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - เป็นตัวแทนหน่วยงานในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (10) ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
R	<ul style="list-style-type: none">• ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น<ul style="list-style-type: none">○ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น○ การแก้ปัญหาเครื่องยนต์ขัดข้องเบื้องต้น○ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)- การศึกษาด้วยตนเอง

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่งในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

ข้อสมรรถนะ 1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓		
	กฎหมายและเทคนิคการบังคับใช้กฎหมาย		✓	✓
Development	การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)	✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)		✓	✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 2. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว)

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	การข่าวเบื้องต้น	✓		
	เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์		✓	
	การวางแผนเพื่อการแก้ไขสถานการณ์			✓
Development	เป็นคณะทำงานวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์			✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 3. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	ทักษะการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ	✓	✓	✓
	การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ	✓	✓	✓
Development	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)	✓	✓	
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 4. ทักษะการทำงานเป็นทีม

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	การทำงานเป็นทีม	✓		
	การบริหารทีมงาน		✓	✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 5. ทักษะในการแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	การแก้ปัญหาเหตุร้องเรียน	✓	✓	✓
Development	การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)	✓		
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้		✓	✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 6. ทักษะในการเจรจาต่อรอง สื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	หลักการเจรจาต่อรอง	✓	✓	
	การสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง			✓
Development	เป็นคณะทำงานเจรจาต่อรอง			✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 7. ทักษะในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	ความรู้เบื้องต้นด้านการจราจร	✓		
	เทคนิคและประสบการณ์การอำนวยความสะดวกด้านการจราจร		✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)	✓		
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้		✓	✓
	เป็นตัวแทนหน่วยงานในการประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		✓	✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 8. ทักษะด้านการป้องกันตัว

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	ความรู้พื้นฐานในการป้องกันตัว	✓		
	ศิลปะการป้องกันตัวและการควบคุมสถานการณ์	✓	✓	
	การพัฒนาศักยภาพการป้องกันตัว			✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)	✓	✓	
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)			✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเว็บบล็อก คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 9. ทักษะในการสร้างเครือข่าย

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	ความรู้ความเข้าใจในการสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานด้าน เทศกิจ	✓		
	จิตวิทยาในการสร้างเครือข่าย		✓	
	การพัฒนาเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ		✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)		✓	
	เป็นตัวแทนหน่วยงานในการประสานงานกับหน่วยงาน ภายนอก		✓	✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 10. ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง		
		ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส
Training	ทักษะในการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น	✓	✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)	✓	✓	✓
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✓	✓	✓

หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นก่อนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีการต่าง ๆ จึงต้องมีการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อกำหนดว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ในเรื่องอะไร โดยใช้เทคนิคและวิธีการใด รวมทั้งจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใดจึงจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยในปัจจุบันสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะของกลุ่มงานต่าง ๆ (35 กลุ่มงาน) มาจัดทำเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map) และกำหนดเป็นกรอบหลักสูตรการพัฒนาที่มีเนื้อหาวิชาสอดคล้องกับระดับสมรรถนะ และเป็นไปตามเส้นทางการพัฒนาของสายอาชีพ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาฝึกอบรม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2561 - 2565 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2561 - 2565

ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งตามสายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานที่ต้องปฏิบัติงานในงานหนึ่งเหมือน ๆ กัน ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน ก็ควรใช้หลักการออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นระบบตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม จำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือความเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับภารกิจใดขององค์กร และอยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งงานใด ระดับใดบ้าง หากไม่มีการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรหรือหากต้องการอบรมพัฒนาจะดำเนินการในองค์กรโดยเฉพาะ (In-house training) เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสอนงาน แต่หากมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากที่ควรจะต้องจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ และสัมพันธ์กับการประเมินเลื่อนระดับหรือเตรียมความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง จึงควรเตรียมดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปซึ่งในขั้นตอนนี้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะและ Training Road Map มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน (Key Result Area: KRA)

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นและเป็นไปตามหลักสมรรถนะ และ Training Road Map นั้น ผู้สร้างหลักสูตรจำเป็นต้องเข้าใจถึงงาน หน้าที่ และ ภารกิจ (Job) ของตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจนก่อน ซึ่งหมายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่บุคลากรในตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด (Job Description) และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในองค์กร ซึ่งได้ถูกนำมาจัดทำเป็นสมรรถนะของตำแหน่งตามกลุ่มงาน และสายงาน รวมทั้งได้กำหนดระดับความสามารถของสมรรถนะนั้น ๆ (Level) ให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่งตาม Key Result Area (Mapping) แล้วนำไปวิเคราะห์ว่าภารกิจนั้นจะต้องใช้ความรู้ และ ทักษะใดจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเพื่อจะได้นำไปกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรได้ถูกต้องตรงกับภารกิจในขั้นตอนนี้จึงเป็นการแสดงรายการความรู้และทักษะเพื่อเตรียมจัดทำเป็นหัวข้อวิชาของหลักสูตรต่อ

ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงภารกิจและจัดทำสมรรถนะแล้วผู้ออกแบบหลักสูตรต้องทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจดังกล่าวด้วยเพื่อกำหนดหัวข้อวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดว่า ควรจะมีหัวข้อวิชาใดบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าใด การเรียงลำดับการเรียนรู้ก่อนหลังอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมสามารถใช้ทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านของ เงิน เวลา สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนครอบครัวกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังนี้

1. หลักความจำเป็นมูลฐานขององค์ความรู้และทักษะ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจที่คาดว่าจะจัดอบรมนั้นเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติที่เหมาะสม จนสามารถปฏิบัติได้เสียก่อน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานทุกคน จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการบริหารงานเบื้องต้น ไม่ว่าจะป็นหัวหน้างานใดก็ตาม ดังนั้น หากภารกิจใดเป็นความจำเป็นขั้นมูลฐานมาก ก็ควรจะมีค่าความสำคัญสูงที่จะต้องนำมาเป็นหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม

2. หลักความยากง่ายในการเรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ บุคลากรสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองได้ยาก หรือง่ายเพียงใด หากเป็นภารกิจที่ยากในการที่บุคลากรจะสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ก็สมควรจะต้องจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการได้ และจัดว่าภารกิจนั้น ๆ มีระดับความในสำคัญสูง

3. หลักความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เช่น แม้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติก็จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือผู้รับบริการได้มาก ดังนั้นจะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก

4. หลักความถี่ในการปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าหากภารกิจใดมีความถี่ในการก็เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่หากภารกิจนั้นมีความถี่ในการปฏิบัติบ่อย ก็ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนในการจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน

5. หลักความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบด้านการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรม ได้แก่ เงินวัสดุอุปกรณ์ เวลา สถานที่ และบุคลากร กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดฝึกอบรมเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด หากมีความคุ้มค่าในอันที่จะฝึกอบรม เรื่องของภารกิจนั้นๆ มาก ก็จัดการฝึกนั้นให้มีระดับความสำคัญในอันที่จะจัดการฝึกอบรมสูงและสามารถดำเนินการต่อไปได้จนกว่าปัจจัยความคุ้มค่าจะเปลี่ยนแปลงไป

6. หลักความสำคัญด้านความพร้อมของผู้เรียนรู้ เป็นการพิจารณาถึงพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม และแรงจูงใจ ของผู้ที่จะเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภารกิจนั้นๆ ว่า มีโอกาสที่จะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพราะความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมใดก็ตาม ย่อมจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับศักยภาพดั้งเดิมของผู้เข้าอบรม แต่หากเป็นหัวข้อวิชาที่จำเป็นจริง ๆ ผู้ดำเนินการพัฒนาจะต้องออกแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8. หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลาานเท่าใด หากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น

10. หลักความจำเป็นในการฝึกอบรมเสริม เป็นการพิจารณาว่าภารกิจใดบ้างที่เมื่อได้ทำการฝึกอบรมไปแล้ว ก็ยังมีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมให้อีก จึงจะทำให้กลุ่มบุคลากรเป้าหมายสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหรือหน้าที่นั้น ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะโดยปกติภารกิจใดที่ได้จัดการฝึกอบรมไปแล้วผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถกลับไปปฏิบัติงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมในเรื่องนั้นๆ อีกย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการซ้ำ ๆ ในกลุ่มเป้าหมายเดิม และเนื้อหาเดิม เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมเราจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมให้ชัดเจน เพราะวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมมีความสำคัญ ในการช่วยให้สามารถประสานทรัพยากรในการฝึกอบรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน (ได้แก่ กำลังคน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์) สามารถกำหนดหัวข้อวิชา และเนื้อหาสาระในการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม การช่วยทำให้วิทยากร และเจ้าหน้าที่ผู้บริหารโครงการมีความเข้าใจตรงกันและปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกัน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจ การปฏิบัติงานของวิทยากรและเจ้าหน้าที่รวมทั้งช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นที่ 3 ระบุภารกิจและพฤติกรรมที่เป็นปัญหา

ขั้นที่ 4 ระบุถึงวัตถุประสงค์ขั้นสูงสุด หรือพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีความรู้ มีทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ระบุถึงสิ่งสนับสนุนที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม หรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น วิทยากรที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้าอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 6 ระบุถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง เช่น งบประมาณจำกัด ระยะเวลาอบรมมีจำกัด เป็นต้น

ขั้นที่ 7 การคาดการณ์วัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน แม้จะมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์นี้

ขั้นที่ 8 กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ เช่น การฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมซึ่งมาจากต่างหน่วยงานกันเกิดความรู้จกกันเคยกัน และช่วยให้เกิดการประสานงานในอนาคต เป็นต้น

การเขียนวัตถุประสงค์นั้นเรามักจะใช้วัตถุประสงค์รายการที่เป็นไปได้เขียนไว้ในลำดับแรก และวัตถุประสงค์ประกอบเขียนไว้ในลำดับสุดท้าย

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ตีพิมพ์นี้

1. ควรระบุว่าต้องการให้เกิดพฤติกรรมใดขึ้น หรือต้องการจะแก้ไขปัญหาใด ตามความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือให้สอดคล้องกับหลักสูตรในเรื่องใด ซึ่งอาจต้องกำหนดเป็นความรู้ ทักษะ หรือความสามารถเชิงพฤติกรรม
2. เป็นความเปลี่ยนแปลงที่มีความเป็นไปได้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่รับการพัฒนา
3. สามารถระบุวิธีวัดหรือประเมินผลให้สอดคล้องกับความคาดหวังได้
4. ใช้ภาษาง่าย ๆ ให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดเจน
5. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรที่ต้องการตอบสนอง หรือตามนโยบายของหน่วยงาน
6. เรียงลำดับความสำคัญตามที่ได้วิเคราะห์ไว้

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดหัวข้อวิชา

ความหมายของหัวข้อวิชา หัวข้อวิชาหมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสูตรของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าภารกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้อีก

ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

1. จัดทำตารางในการกำหนดหัวข้อวิชาที่แสดงความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับภารกิจหรือหน้าที่ และสมรรถนะนั้น ๆ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม และแสดงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจและหัวข้อวิชา
2. วิเคราะห์ภารกิจว่าควรจะใช้ชื่อหัวข้อวิชาใดในการฝึกอบรม โดยมีหลักการ คือหัวข้อวิชาเดียวสามารถใช้สำหรับหลาย ๆ ภารกิจได้หรือภายในภารกิจเดียวจะต้องใช้หลายหัวข้อวิชา โดยเฉพาะภารกิจที่มีความสำคัญสูง

3. การกำหนดชื่อของหัวข้อวิชา ควรมีความชัดเจน และสามารถสะท้อนให้เห็นขอบเขตของงาน

การกำหนดหมวดวิชา

หลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อวิชาจำนวนมาก ควรนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

1. จัดหมวดหมู่ตามลักษณะคล้ายคลึงกันของเนื้อหาวิชา เช่น วิชาต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นการปูพื้นฐาน อาจรวบรวมอยู่ในหมวดเดียวกัน เรียกว่า หมวดพื้นฐาน หรือหัวข้อวิชาเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ประสานงาน ภาวะผู้นำ อาจใช้ชื่อหมวดทักษะทางการบริหาร เป็นต้น
2. จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของเทคนิควิธีการฝึกอบรม เช่น หัวข้อวิชาที่เป็นกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการบรรยายในห้องฝึกอบรม อาจรวมเรียกว่าเป็นหมวดกฎหมายระเบียบหรืออาจแบ่งภาคทฤษฎีภาคปฏิบัติการ ออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามลักษณะของเนื้อหาวิชาก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญวัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง และเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์รวมของโครงการฝึกอบรมด้วย

หลักการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา มี 4 ลักษณะ คือ

1. วัตถุประสงค์ที่ยึดบทบาทของวิทยากรเป็นหลัก
2. วัตถุประสงค์ที่ยึดเนื้อหาวิชาที่อบรมเป็นหลัก
3. วัตถุประสงค์ที่ยึดกิจกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก
4. วัตถุประสงค์ที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก

การเขียนวัตถุประสงค์แบบที่ 4 เป็นวิธีที่ดีที่สุด เนื่องจากหากวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาสามารถแสดงถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมที่พึงประสงค์ได้ ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีการฝึกอบรม และจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการฝึกอบรมหัวข้อวิชานั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

การเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก ควรจะมีองค์ประกอบและวิธีการเขียน ดังนี้

1. การระบุถึงการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ ความสามารถ หรือ ความชำนาญ เกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ (out put)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ (out put)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ได้ (out come)
2. การระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะใดเช่น
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดไว้ (out come)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(out come)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนางานได้ (out come)
3. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือ พฤติกรรม ที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เช่น การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมหรือนำความรู้ไปสร้างระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้ เป็นต้น
4. ระบุเกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ เป็นการระบุว่า พฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนไปจนทำให้เกิดอะไรขึ้น เช่น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องเมื่อเสร็จสิ้นการอบรมสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุว่าในหัวข้อวิชานั้น ๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงานที่จำเป็นต้องพัฒนา
3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

การกำหนดขอบเขตเนื้อหา เป็นการระบุถึงรายละเอียดของรายการความรู้ตามหัวข้อวิชานั้น ๆ ว่าผู้เข้าอบรมต้องได้รับความรู้อะไรบ้าง โดยต้องมีความสัมพันธ์กับ Key Result Area ของงานที่ปฏิบัติ หรืออยู่ในกรอบนิยามของสมรรถนะตามระดับของตำแหน่ง ซึ่งอาจกำหนดเป็นหัวข้อย่อย ๆ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบรรยายของวิทยากร และการกำหนดวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือความสามารถตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ประโยชน์ของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. เพื่อแสดงถึงรายการความรู้ที่จำเป็น ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์ความจำเป็นของการอบรม
2. เพื่อไม่ให้หัวข้อวิชามีความซ้ำซ้อนกัน
3. เป็นประโยชน์แก่วิทยาการในการเตรียมเนื้อหาการบรรยาย และกิจกรรมต่าง ๆ
4. เป็นแนวทางการกำหนดวิธีการประเมินติดตามผล

ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. การวิเคราะห์ Key Result Area ที่ได้กำหนดเป็นรายการความรู้ และเรียงลำดับ จัดกลุ่มรายการแล้วนำมาเขียนรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องตามรายการหัวข้อความรู้ นั้น ๆ
2. การวิเคราะห์รายการเนื้อหาให้เชื่อมโยงกับค่านิยม และระดับความสามารถของสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร
3. หากรายการเนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก ให้แยกเป็นหัวข้อย่อย และเรียงลำดับการเรียนรู้จากง่ายไปยาก
4. ทบทวนขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เนื้อหาที่มีความซ้ำซ้อนกัน

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม

ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ ได้ ดังนั้นเทคนิคการฝึกอบรม จึงเป็นเสมือนเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จที่ควรเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถหรือทักษะได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา ปัจจุบันจึงได้มีการนำเทคโนโลยี วิทยาการต่าง ๆ มาใช้ให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การเน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (Leader-centered techniques) ได้แก่ การบรรยาย (Lecture) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) และการบรรยายเป็นชุด (Symposium) เป็นต้น
2. เน้นผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง (Group-centered techniques) เป็นเทคนิคการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นระหว่างกันเอง หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ได้แก่ การสัมมนา กลุ่ม (Group Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กิจกรรม (Walk-Rally) การระดมสมอง (Brainstorming) การฝึกปฏิบัติงานในเวลาจำกัด (In Basket Training) เกมการบริหาร (Management Games) การแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing) กรณีศึกษา (Case Study) การสาธิต (Demonstration) การอภิปรายกลุ่ม (Buzz Group) โดยมีวิทยากรเป็นผู้มอบหมายงาน เป็นที่ปรึกษา และควบคุมบรรยากาศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

3. เน้นการเรียนรู้เป็นรายบุคคล อาจโดยการใช้สื่อต่างๆ ที่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้โดยไม่ต้องอยู่ในชั้นเรียน (Classroom Training) ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การใช้แบบเรียนสำเร็จรูปในลักษณะคู่มือ (Programmed Instruction) เป็นต้น

4. เน้นการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Aided Instruction) การเรียนออนไลน์ (E-learning) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 9 การกำหนดระยะเวลาของหัวข้อวิชาและหลักสูตร

ความหมายของระยะเวลาอบรม

คือการกำหนดช่วงเวลาที่มีสัมพันธ์กับเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมนั้น

หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาอบรมของหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาใดที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ควรกำหนดระยะเวลานานกว่าหัวข้อวิชาที่ต้องการเพียงจะให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ
 2. หัวข้อวิชาที่สนองตอบภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำคัญสูง และต้องการให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติภารกิจนั้นด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ควรจะให้เวลามากกว่าหัวข้อวิชาที่ตอบสนองภารกิจที่มีระดับความสำคัญน้อยกว่า
 3. วิชาใดใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มเป็นศูนย์กลาง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมอง ควรจะให้เวลามากกว่าวิชาที่ใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง
- โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาอบรมแต่ละหัวข้อวิชา ก็คือวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม

ขั้นที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำหลัง อบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

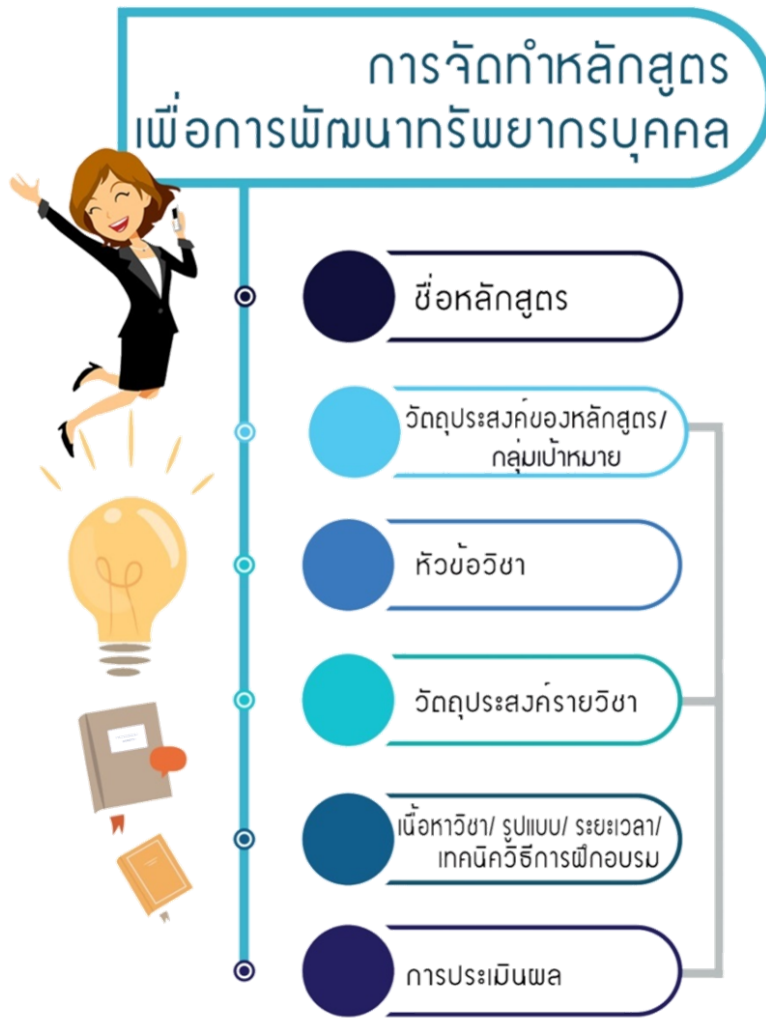
หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีเนื้อหาเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ควรจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ของการอบรมเพื่อเป็นการให้ความรู้พื้นฐานและนำไปเรียนรู้ต่อยอดกับวิชาอื่น ๆ ในลำดับต่อไป
2. หัวข้อวิชาใดที่มีเนื้อหาวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายกว่า ควรจะอยู่ในลำดับก่อนหัวข้อวิชาที่มีเนื้อหาวิชาที่เข้าใจยากกว่า สลับซับซ้อนกว่าหรือมีรายละเอียดมากกว่า
3. หัวข้อวิชาและประเด็นที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี
4. หัวข้อวิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น ใช้เทคนิคการบรรยาย หรือการอภิปรายเพียงอย่างเดียว ควรจัดให้กระจายอยู่ในวัน หรือเวลาต่าง ๆ กัน

โดยสรุปคือ การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ควรพิจารณาจัดตาม วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ความยากง่ายของหัวข้อวิชา และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ ด้วย

สรุปจากเนื้อหาการบรรยายของอาจารย์สุทัศน์ นาคกุลสุสันต์
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กรอบแนวทางการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



นิยาม

ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม
เส้นทางการพัฒนาข้าราชการ (Training Road Map : TRM)



หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ช่วยงานเทคนิค	ตำแหน่ง พนักงานเทคนิค	ระดับ ปฏิบัติงาน

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิคอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทคนิค กฎและวินัยจรรยา
2. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการป้องกันตัว
3. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การเจรจาต่อรอง การทำงานเป็นทีม และการสร้างเครือข่าย และการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งพนักงานเทคนิค ระดับปฏิบัติงาน

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การฝึกปฏิบัติ
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ แบบไป-กลับ 30 ชั่วโมง (5 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทคนิค	6 ชั่วโมง (1 วัน)
1.1 กฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับงานเทคนิค	3 ชั่วโมง
1.2 ความรู้เบื้องต้นด้านกฎและวินัยจรรยา	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การป้องกันตัว	6 ชั่วโมง (1 วัน)
2.1 ความรู้พื้นฐานในการป้องกันตัว	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค	18 ชั่วโมง (3 วัน)
3.1 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	3 ชั่วโมง
3.2 การเจรจาต่อรอง	6 ชั่วโมง

- 3.3 การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย 3 ชั่วโมง
- 3.4 การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น 6 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทศกิจ 6 ชั่วโมง (1 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ กฎและวินัยจราจร สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและแก้ไขปัญหาร่วมกับเจ้าพนักงานจราจรได้

ขอบเขตวิชา

1.1 กฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับงานเทศกิจ 3 ชั่วโมง

- สาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ

- พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- พ.ร.บ.การสาธารณสุข
- พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร
- พ.ร.บ.ชุดดินถมดิน
- พ.ร.บ.ควบคุมมลพิษ
- พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

ฯลฯ

- ประเด็นปัญหาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางแก้ไข

1.2 ความรู้เบื้องต้นด้านกฎและวินัยจราจร 3 ชั่วโมง

- ขอบเขตหน้าที่ของเทศกิจในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

- สาระสำคัญด้านกฎและวินัยจราจรที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ

- สัญญาณมือในการอำนวยความสะดวกด้านการจราจร

- ประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกฎและวินัยจราจร และแนวทางแก้ไข

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย กรณีศึกษาและฝึกปฏิบัติ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การป้องกันตัว

6 ชั่วโมง (1 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีทักษะพื้นฐานในการป้องกันตัว ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการป้องกันตัวเอง และช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุได้

ขอบเขตวิชา

2.1 ความรู้พื้นฐานในการป้องกันตัว 6 ชั่วโมง

- การป้องกันตนเองจากการถูกคุกคามจากฝ่ายตรงข้าม

- การป้องกันตัวด้วยมือเปล่า

วิธีการเรียนรู้

ฝึกปฏิบัติ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค
(3 วัน)

18 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การเจรจาต่อรอง การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่เสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเทคนิคให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการ

ขอบเขตวิชา

3.1 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 3 ชั่วโมง

- การวิเคราะห์และจำแนกประเภทของปัญหาข้อร้องเรียน
- การแก้ไขปัญหา/ เสนอแนะแนวทางการแก้ไขที่ตรงกับความต้องการของผู้ร้องเรียน
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการแก้ไขปัญหาและการปฏิบัติตนต่อผู้ร้องเรียน

3.2 การเจรจาต่อรอง 6 ชั่วโมง

- กระบวนการและเทคนิคในการเจรจาต่อรอง
- ทักษะที่จำเป็นในการเจรจาต่อรอง
 - : การโน้มน้าวใจ หรือการจูงใจ
 - : การฟัง
 - : อวัจนภาษา
 - : เทคนิคการตอบ
 - : เทคนิคการถาม
- การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ

3.3 การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการทำงานเป็นทีม
- การเป็นผู้นำทีม กระบวนการสร้างทีมงาน
- การสร้างเครือข่ายและกระบวนการมีส่วนร่วม

3.4 การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น 6 ชั่วโมง

- การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- การบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น
- การแก้ไขรถยนต์เบื้องต้น

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ (Workshop) ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยายประกอบกรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ (Workshop) เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน - หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- ประเมินผลงานที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค กฎและวินัยจราจร สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและแก้ไขปัญหาพร้อมกับเจ้าพนักงานจราจรได้ มีความรู้และทักษะในการป้องกันตัวเพื่อปกป้องตัวเองและสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค ได้แก่ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การเจรจาต่อรอง การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่เสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเทคนิคให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการ

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ช่วยงานเทคนิค	ตำแหน่ง พนักงานเทคนิค	ระดับ ชำนาญงาน

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิคอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญงาน และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทคนิค รวมทั้งเทคนิคด้านการอำนวยความสะดวกจราจร
2. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านศิลปะการป้องกันตัว และการควบคุมสถานการณ์
3. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ การเจรจาต่อรอง การบริหารทีมงานและเครือข่าย การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งพนักงานเทคนิค ระดับชำนาญงาน

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการฝึกปฏิบัติ
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ แบบไป-กลับ 36 ชั่วโมง (6 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทคนิค	6 ชั่วโมง (1 วัน)
1.1 เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทคนิค	3 ชั่วโมง
1.2 เทคนิคและประสบการณ์ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การป้องกันตัว	6 ชั่วโมง (1 วัน)
2.1 ศิลปะการป้องกันตัวและควบคุมสถานการณ์	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค	24 ชั่วโมง (4 วัน)
3.1 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6 ชั่วโมง

3.2 เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์	3 ชั่วโมง
3.3 หลักการการเจรจาต่อรอง	6 ชั่วโมง
3.4 การบริหารทีมงานและเครือข่าย	3 ชั่วโมง
3.5 การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น	6 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทศกิจ 6 ชั่วโมง (1 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ เทคนิคและประสบการณ์ด้านการอำนวยความสะดวก สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้

ขอบเขตวิชา

1.1 เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ 3 ชั่วโมง

- ประเด็นปัญหาการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ
- เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ
- แนวทางการปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม

1.2 เทคนิคและประสบการณ์ด้านการอำนวยความสะดวกสะตวงจรรยาจร 3 ชั่วโมง

- ประเด็นปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกสะตวงจรรยาจร
- เทคนิคการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกสะตวงจรรยาจร
- เทคนิคการประสานความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจจรรยาจร บุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ฯลฯ

วิธีการเรียนรู้

อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสวนา กรณีศึกษาและฝึกปฏิบัติ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การป้องกันตัว 6 ชั่วโมง (1 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะในการป้องกันตัว มีเทคนิควิธีในการถ่ายทอดความรู้ด้านการป้องกันตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลภายนอกได้ สามารถป้องกันตนเองและช่วยเหลือประชาชนที่ประสบเหตุได้ รวมทั้งมีทักษะในการควบคุมสถานการณ์ เมื่อต้องพบกับเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ

ขอบเขตวิชา

2.1 ศิลปะการป้องกันตัวและควบคุมสถานการณ์ 6 ชั่วโมง

- ศิลปะการป้องกันตัวในสถานการณ์ต่างๆ
 - : การป้องกันตัวเอง การช่วยเหลือผู้อื่น
- เทคนิคการถ่ายทอดความรู้และทักษะการป้องกันตัว
- เทคนิคการควบคุมสถานการณ์ในเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ เช่น มีการชุมนุม มีการเผชิญหน้าระหว่างคู่กรณี การต่อต้านจากผู้ค้า ฯลฯ

วิธีการเรียนรู้

ฝึกปฏิบัติ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค

18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เทคนิคการวิเคราะห์

สถานการณ์ การเจรจาต่อรอง การบริหารทีมงานและเครือข่าย การช่วยเหลือประชาชน เบื้องต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่เสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเทคนิคให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการ

ขอบเขตวิชา

- 3.1 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 6 ชั่วโมง
- การวิเคราะห์และจำแนกประเภทของปัญหาข้อร้องเรียน
 - การแก้ไขปัญหา/ เสนอแนะแนวทางการแก้ไขที่ตรงกับความต้องการของผู้ร้องเรียน
 - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการแก้ไขปัญหาและการปฏิบัติตนต่อผู้ร้องเรียน
- 3.2 เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ 3 ชั่วโมง
- การวิเคราะห์สถานการณ์ที่ตรงกับข้อเท็จจริง
 - การกำหนดทางเลือก/ วิธีปฏิบัติในแต่ละสถานการณ์
 - การรายงานสถานการณ์/ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทคนิค
- 3.3 หลักการการเจรจาต่อรอง 6 ชั่วโมง
- กระบวนการและเทคนิคในการเจรจาต่อรอง
 - ทักษะที่จำเป็นในการเจรจาต่อรอง
 - : การโน้มน้าวใจ หรือการจูงใจ
 - : การฟัง
 - : อวัจนภาษา
 - : เทคนิคการตอบ
 - : เทคนิคการถาม
 - การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ
 - วิธีปฏิบัติ กรณีการเจรจาต่อรองหาข้อยุติไม่ได้
 - ปัจจัยแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการเจรจาต่อรอง
- 3.4 การบริหารทีมงานและเครือข่าย 3 ชั่วโมง
- เทคนิควิธีการบริหารทีมและเครือข่าย
 - ทักษะการเป็นผู้นำทีมและสมาชิกทีม/ เครือข่าย
 - เทคนิค/ เครื่องมือในการบริหารทีมงานและเครือข่าย เช่น
 - : การสื่อสาร
 - : การปรับทัศนคติในการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย

: การประชุมเพื่อการตัดสินใจ

ฯลฯ

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวของทีมงาน/เครือข่าย และแนวทางการแก้ไข

3.5 การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น

6 ชั่วโมง

- การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- การบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น
- การแก้ไขเครื่องยนต์เบื้องต้น

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ (Workshop) 18 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยายประกอบกรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ (Workshop) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน - หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- ประเมินผลงานที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทคนิค รวมทั้งเทคนิคด้านการอำนวยความสะดวกจราจร ได้รับการพัฒนาทักษะด้านศิลปะการป้องกันตัว และการควบคุมสถานการณ์ เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การเจรจาต่อรอง การบริหารทีมงานและเครือข่าย รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่เสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเทคนิคให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการ

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ช่วยงานเทคนิค	ตำแหน่ง พนักงานเทคนิค	ระดับ อาวุโส

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิคอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับอาวุโส และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ เกี่ยวกับกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายด้านเทคนิค ตลอดจนเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร
2. เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ด้านการป้องกันตัวในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งเฝ้าระวังเพื่อหลีกเลี่ยงหรือป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและการพัฒนาตัวเอง
3. เพื่อให้ความรู้ ทักษะและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การสร้างทีมงาน เจริญต่อรอง การวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ การบริหารทีมงานและเครือข่าย การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งพนักงานเทคนิค ระดับอาวุโส

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการฝึกปฏิบัติ
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ แบบไป-กลับ 30 ชั่วโมง (5 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทคนิค	6 ชั่วโมง (1 วัน)
1.1 กฎหมายและเทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทคนิค	3 ชั่วโมง
1.2 เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การป้องกันตัว	3 ชั่วโมง (½ วัน)
2.1 การพัฒนาศักยภาพการป้องกันตัว	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค	21 ชั่วโมง (3 ½ วัน)
3.1 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	6 ชั่วโมง

3.2 การสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง	3 ชั่วโมง
3.3 การวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์	3 ชั่วโมง
3.4 การบริหารทีมงานและเครือข่าย	3 ชั่วโมง
3.5 การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น	6 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเทศกิจ 6 ชั่วโมง (1 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ เกี่ยวกับกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ ตลอดจนเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานและการพัฒนางาน สามารถนำความรู้ไปใช้ปรับปรุงงานอย่างเป็นรูปธรรม

ขอบเขตวิชา

- | | |
|--|-----------|
| 1.1 กฎหมายและเทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ | 3 ชั่วโมง |
| - ข้อกฎหมายด้านเทศกิจที่มีผลกระทบต่อการทำงาน | |
| - แนวทางการพัฒนาข้อกฎหมาย/เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน | |
| - กรณีศึกษาเทคนิคการบังคับกฎหมายด้านเทศกิจ | |
| 1.2 เทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร | 3 ชั่วโมง |
| - ประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกจราจร | |
| - กรณีศึกษาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกจราจร | |
| - เทคนิคการถ่ายทอดความรู้การอำนวยความสะดวกจราจร ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือประชาชนทั่วไป | |

วิธีการเรียนรู้

สัมมนาเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การป้องกันตัว 3 ชั่วโมง (½ วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการป้องกันตัวในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งการเฝ้าระวังเพื่อหลีกเลี่ยงหรือป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตัวเองให้มีความรอบคอบระมัดระวัง สังเกตสิ่งรอบตัว และเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น

ขอบเขตวิชา

- | | |
|--|-----------|
| 2.1 การพัฒนาศักยภาพการป้องกันตัว | 3 ชั่วโมง |
| - การป้องกันตัวในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เป็นปัญหา | |
| - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการป้องกันตัวในสถานการณ์ต่างๆ | |
| - การปฏิบัติตัว/ การเฝ้าระวังเพื่อป้องกันเหตุการณ์ไม่ปกติ | |

วิธีการเรียนรู้

สัมมนาเชิงปฏิบัติการ 3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค 21 ชั่วโมง (3 ½ วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง การวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ การบริหารทีมงานและเครือข่าย การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ซึ่งเป็นความรู้ ที่เสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเทคนิคให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการ

ขอบเขตวิชา

- 3.1 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน 6 ชั่วโมง
 - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการแก้ไขปัญหาและการปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน
 - กรณีศึกษาการแก้ไขข้อร้องเรียนที่ประสบปัญหา / ประสบความสำเร็จ
- 3.2 การสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง 3 ชั่วโมง
 - กระบวนการและเทคนิคสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง
 - บทบาทของทีมเจรจาต่อรองในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค
- 3.3 การวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ 3 ชั่วโมง
 - การประเมินสถานการณ์และผลกระทบที่อาจเกิดในการปฏิบัติหน้าที่
 - การกำหนดกลยุทธ์/ แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันหรือแก้ไขสถานการณ์
 - การประเมินและติดตามผลการดำเนินการเพื่อถอดบทเรียนเป็นแนวทางการพัฒนางาน
- 3.4 การบริหารทีมงานและเครือข่าย 3 ชั่วโมง
 - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการบริหารทีมงานและเครือข่าย
 - กรณีศึกษาการบริหารทีมงานและเครือข่ายที่ประสบความสำเร็จ/ล้มเหลว
- 3.5 การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น 6 ชั่วโมง
 - การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 - การบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น
 - การแก้ไขเครื่องยนต์เบื้องต้น

วิธีการเรียนรู้

สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ (Workshop) 21 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยายประกอบกรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ (Workshop) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน - หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- ประเมินผลงานที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการอบรมมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ เกี่ยวกับกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายด้านเทคนิค ตลอดจนเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ด้านการอำนวยความสะดวกจราจร มีการพัฒนาศักยภาพด้านการป้องกันตัวในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งเฝ้าระวังเพื่อหลีกเลี่ยงหรือป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการป้องกันปัญหาและการพัฒนาตัวเองให้มีความรอบคอบ ระมัดระวัง สังเกตสิ่งรอบตัว ตลอดจนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านเทคนิค ได้แก่ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การสร้างทีมงานเจรจาต่อรอง การวางแผนเพื่อแก้ไขสถานการณ์ การบริหารทีมงานและเครือข่าย การช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ซึ่งเป็นความรู้ที่เสริมศักยภาพในการทำงานของพนักงานเทคนิคให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการประชาชนได้ตรงกับความต้องการ

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
(Training Road Map : TRM) รุ่นที่ 2
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 1045/2561 ลงวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2561

กลุ่มงานเทคนิค

สายงานช่วยงานเทคนิค ตำแหน่งพนักงานเทคนิค

สำนักเทคนิค

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| 1. นายวินัย ประณต | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 1 |
| 2. นางนิตยา สันนิธิพานิชกุล | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 3 |

สำนักงานเขตคลองเตย

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|------------|
| 3. นายอภิชาติ นุ่มแทน | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|-----------------------|-----------------------|------------|

สำนักงานเขตจตุจักร

- | | | |
|----------------------|-----------------------|------------|
| 4. นายเด่นชาย บุญส่ง | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|----------------------|-----------------------|------------|

สำนักงานเขตดินแดง

- | | | |
|------------------------------|-----------------------|------------|
| 5. นายพงษ์เกียรติ ทับทองกลาง | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|------------------------------|-----------------------|------------|

สำนักงานเขตบางกอกน้อย

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|------------|
| 6. นางสาวเขมิสร่า สิงห์ศิริจันทร์ | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|-----------------------------------|-----------------------|------------|

สำนักงานเขตบางรัก

- | | | |
|---------------------------|-----------------------|------------|
| 7. นายจตุรวิทย์ หอมเอี่ยม | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|---------------------------|-----------------------|------------|

สำนักงานเขตสวนหลวง

- | | | |
|--------------------------|-----------------------|------------|
| 8. นายบุญเกิด ประเสริฐตา | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|--------------------------|-----------------------|------------|

สำนักงานเขตหนองแขม

- | | | |
|------------------------|-----------------------|------------|
| 9. นางพิชาณีย์ แผงกลาง | พนักงานเทคนิคชำนาญงาน | ฝ่ายเทคนิค |
|------------------------|-----------------------|------------|

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่มของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ และโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ที่ปรึกษาโครงการ

อาจารย์สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการอำนวยการ

1. นางสาวนงลักษณ์ เต็มสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. นายสันทัต ชาญธวัชชัย ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ
3. นางสาวสุรางค์ มฤคพันธ์ ผู้อำนวยการส่วนจัดการฝึกอบรม
4. นางสุนิสา ฝีมือช่าง หัวหน้าฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
5. นายอดิศักดิ์ ปานด่วน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์

คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

1. นางสาวรุ่งทิwa บุญสิทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
2. นางสาวมยุรี มีผดุงพาณิชย์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
3. นางสาวรุ่งหทัย บุญพรหม นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
4. นางสาวอรัญญาณี จันทนุกุล นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
5. นางช่ออัญชัญ เอกธรรมสุทธิ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
6. นางสาวอัญชลี ชมฉาย นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
7. นางสาวพอใจ ศิลปดำรงกุล นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
8. ว่าที่ร้อยตรีชานนท์ วัฒนะวิทย์ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง