



คู่มือการประเมินพฤติกรรม
การปฏิบัติราชการ
(สมรรถนะ)

สำนักบริหารงานกลาง
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
- ตารางสรุปเกณฑ์ในการกำหนดการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้ถือครองตำแหน่ง (Competency Matrix)	๔
- แนวทางในการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	๕
ส่วนที่ ๒ ตารางสรุปรายการสมรรถนะข้าราชการรัฐสภาสามัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๖
๑. สมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหาร	๖
๒. สมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการ	๖
๓. สมรรถนะของตำแหน่งประเภทวิชาการ	๗
๔. สมรรถนะของตำแหน่งประเภททั่วไป	๑๒
ส่วนที่ ๓ สมรรถนะข้าราชการรัฐสภาสามัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑๕
๑. สมรรถนะหลัก	๑๕
๑.๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๑๕
๑.๒ บริการที่ดี	๑๖
๑.๓ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๑๗
๑.๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	๑๘
๑.๕ การทำงานเป็นทีม	๑๙
๒. สมรรถนะหลักทางการบริหาร	๒๐
๒.๑ สภาวะผู้นำ	๒๐
๒.๒ วิสัยทัศน์	๒๑
๒.๓ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	๒๒
๒.๔ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	๒๓
๒.๕ การควบคุมตนเอง	๒๔
๒.๖ การสอนงานและมอบหมายงาน	๒๕
๓. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	๒๖
๓.๑ การคิดวิเคราะห์	๒๖
๓.๒ การมองภาพองค์รวม	๒๘
๓.๓ การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น	๒๘
๓.๔ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่	๓๐
๓.๕ การสืบเสาะหาข้อมูล	๓๑
๓.๖ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	๓๑
๓.๗ ความเข้าใจผู้อื่น	๓๒
๓.๘ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	๓๓
๓.๙ การดำเนินการเชิงรุก	๓๔
๓.๑๐ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	๓๕

๓.๑๑ ความมั่นใจในตนเอง	๓๖
๓.๑๒ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน	๓๗
๓.๑๓ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ	๓๗
๓.๑๔ สุนทรียภาพทางศิลปะ	๓๘
๓.๑๕ ความผูกพันที่ดีต่อส่วนราชการ	๓๙
๓.๑๖ การสร้างสัมพันธภาพ	๔๐
๔. สมรรถนะเฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ	๔๑
๔.๑ การประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ	๔๑
๔.๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ	๔๓
๔.๓ การจัดการข้อมูลทางวิชาการสำหรับการประชุมอย่างมืออาชีพ	๔๕
๔.๔ การจัดทำข้อมูลทางวิชาการอย่างมืออาชีพ	๔๗
๔.๕ การให้ความเห็นทางวิชาการอย่างมืออาชีพ	๔๙
๔.๖ การดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลา	๕๑
๔.๗ การประสานงานทางวิชาการอย่างมืออาชีพ	๕๒
๔.๘ ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ด้านการประชุมวุฒิสภา	๕๔
๔.๙ ความทันเวลาในด้านการเตรียมการประชุมวุฒิสภา	๕๕
๔.๑๐ การบริหารข้อมูลด้านการประชุมวุฒิสภา	๕๗
๔.๑๑ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	๕๘
๔.๑๒ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล/โสตทัศนูปกรณ์	๖๐
๔.๑๓ การเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานด้านโสตทัศน	๖๑
๔.๑๔ การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ	๖๓
๔.๑๕ การจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	๖๔
๔.๑๖ การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณสถานที่รัฐสภา	๖๕
๔.๑๗ อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและคนในวงงานรัฐสภา	๖๖
๔.๑๘ ความถูกต้องในการพิมพ์รายงานการประชุม	๖๗
๔.๑๙ ความรวดเร็วในการพิมพ์รายงานการประชุม	๖๙
๔.๒๐ การใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ สำหรับการปฏิบัติงาน ด้านต่างประเทศ งานแปล หรืองานล่าม	๗๐
๔.๒๑ การปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การประสานงานองค์กร ระหว่างประเทศ งานพิธีการทูต การเยือนต่างประเทศ การประชุมระหว่าง ประเทศ หรือการอำนวยความสะดวก	๗๒
๔.๒๒ การเผยแพร่ข้อมูลในวงงานรัฐสภา	๗๔

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ตามหนังสือคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา ที่ ๕๕/๒๕๕๕ (ว ๒๔) ลงวันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๕ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ข้อ ๔ วรรคสาม กำหนดว่า พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ ให้ประเมินจากสมรรถนะหลักตามที่ ก.ร. กำหนด และสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการตามที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภากำหนด ประกอบกับหนังสือคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา ที่ ๑๖/๒๕๕๗ (ว ๕) ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการรัฐสภาสามัญ และการกำหนดสมรรถนะความเป็นมืออาชีพตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหนังสือดังกล่าว และการนำสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการตามที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภากำหนดมาใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นการส่งเสริมและการพัฒนาข้าราชการให้มีผลการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักบริหารงานกลางจึงได้จัดทำคู่มือการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. สมรรถนะหลัก มี ๕ ด้าน ได้แก่

- ๑.๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ๑.๒ บริการที่ดี
- ๑.๓ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- ๑.๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม
- ๑.๕ การทำงานเป็นทีม

การประเมินสมรรถนะ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินตกลงกันเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะโดยให้ประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออก และผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลมาจากการแสดงพฤติกรรม การกำหนดค่าคะแนนของการแสดงพฤติกรรมกำหนดเป็น ดังนี้

(๑) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน และตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะระดับที่ ๑

(๒) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโสขึ้นไป และตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะระดับที่ ๒

(๓) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะระดับที่ ๓

(๔) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับสูง กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะระดับที่ ๔

(๕) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ และตำแหน่งประเภทบริหาร ระดับสูง กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะระดับที่ ๕

๒. สมรรถนะหลักทางการบริหาร มี ๖ ด้าน ได้แก่

- ๒.๑ สภาวะผู้นำ
- ๒.๒ วิสัยทัศน์
- ๒.๓ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ
- ๒.๔ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน
- ๒.๕ การควบคุมตนเอง
- ๒.๖ การสอนงานและมอบหมายงาน

การประเมินสมรรถนะหลักทางการบริหาร ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินตกลงกันเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะโดยให้ประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออก และผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลมาจากการแสดงพฤติกรรม การกำหนดค่าคะแนนของการแสดงพฤติกรรมกำหนดเป็น ดังนี้

(๑) ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับต้น และผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน ระดับชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะ ระดับที่ ๑

(๒) ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ระดับสูง และผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน ระดับเชี่ยวชาญ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะ ระดับที่ ๒

(๓) ตำแหน่งประเภทบริหาร ระดับต้น และตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะ ระดับที่ ๓

(๔) ตำแหน่งประเภทบริหาร ระดับสูง กำหนดให้ต้องมีสมรรถนะ ระดับที่ ๔

๓. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มี ๑๖ ด้าน ดังนี้

- ๓.๑ การคิดวิเคราะห์
- ๓.๒ การมองภาพองค์รวม
- ๓.๓ การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น
- ๓.๔ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
- ๓.๕ การสืบเสาะหาข้อมูล
- ๓.๖ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ๓.๗ ความเข้าใจผู้อื่น
- ๓.๘ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
- ๓.๙ การดำเนินการเชิงรุก
- ๓.๑๐ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
- ๓.๑๑ ความมั่นใจในตนเอง
- ๓.๑๒ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน
- ๓.๑๓ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
- ๓.๑๔ สุนทรียภาพทางศิลปะ
- ๓.๑๕ ความผูกพันที่ดีต่อส่วนราชการ
- ๓.๑๖ การสร้างสัมพันธภาพ

การประเมินสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินตกลงกันเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะโดยให้ประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออก และผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลมาจากการแสดงพฤติกรรม การกำหนดค่าคะแนนของการแสดงพฤติกรรมกำหนดเป็น ดังนี้

(๑) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ชำนาญงาน และประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๑

(๒) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโสขึ้นไป และประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๒

(๓) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ และประเภทอำนวยการ ระดับต้น กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๓

(๔) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และประเภทอำนวยการ ระดับสูง กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๔

(๕) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๕

๔. สมรรถนะเฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ มี ๒๒ ด้าน ดังนี้

- ๔.๑ การประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ
- ๔.๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ
- ๔.๓ การจัดการข้อมูลทางวิชาการสำหรับการประชุมอย่างมืออาชีพ
- ๔.๔ การจัดทำข้อมูลทางวิชาการอย่างมืออาชีพ
- ๔.๕ การให้ความเห็นทางวิชาการอย่างมืออาชีพ
- ๔.๖ การดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลา
- ๔.๗ การประสานงานทางวิชาการอย่างมืออาชีพ
- ๔.๘ ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ด้านการประชุมวุฒิสภา
- ๔.๙ ความทันเวลาในด้านการเตรียมการประชุมวุฒิสภา
- ๔.๑๐ การบริหารข้อมูลด้านการประชุมวุฒิสภา
- ๔.๑๑ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
- ๔.๑๒ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล/โสตทัศนูปกรณ์
- ๔.๑๓ การเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานด้านโสตทัศน
- ๔.๑๔ การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๑๕ การจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๑๖ การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณสถานที่รัฐสภา
- ๔.๑๗ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและคนในวงงานรัฐสภา
- ๔.๑๘ ความถูกต้องในการพิมพ์รายงานการประชุม
- ๔.๑๙ ความรวดเร็วในการพิมพ์รายงานการประชุม
- ๔.๒๐ การใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ สำหรับการปฏิบัติงานด้าน

ต่างประเทศ งานแปล หรืองานล่าม

๔.๒๑ การปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การประสานงานองค์กรระหว่างประเทศ งานพิธีการทูต การเยือนต่างประเทศ การประชุมระหว่างประเทศ หรือการอำนวยความสะดวก

๔.๒๒ การเผยแพร่ข้อมูลในวงงานรัฐสภา

การประเมินสมรรถนะเฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินตกลงกันเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะโดยให้ประเมินจากพฤติกรรมที่แสดงออก และผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลมาจากการแสดงพฤติกรรม การกำหนดค่าคะแนนของการแสดงพฤติกรรมกำหนดเป็น ดังนี้

(๑) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน และประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๑

(๒) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน และประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๒

(๓) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส และตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๓

(๔) ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับทักษะพิเศษ และตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๔

(๕) ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ กำหนดให้ต้องมี ระดับที่ ๕

ทั้งนี้ ได้จัดทำตารางสรุปเกณฑ์ในการกำหนดการประเมินสมรรถนะสำหรับผู้ถือครองตำแหน่ง (Competency Matrix) ดังกล่าว เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ในการกำหนดระดับสมรรถนะในการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ลงในแบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในส่วนที่ ๒ การประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ในช่องระดับที่คาดหวัง (ข) ตามตารางนี้

ประเภท/ระดับ	สมรรถนะหลัก	สมรรถนะหลักทางการบริหาร	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สมรรถนะเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพ
ประเภทบริหาร				
ระดับสูง	๕	๔	-	-
ประเภทอำนวยการ				
ระดับสูง	๔	๒	-	-
ตำแหน่งผู้บังคับบัญชากลุ่ม/กลุ่มงาน				
เชี่ยวชาญ	๔	๒	-	-
ชำนาญการพิเศษ/ อาวุโส	๓	๑	-	-
ชำนาญการ/ ชำนาญงาน	๒	๑	-	-
ประเภทวิชาการ				
ทรงคุณวุฒิ (ที่ปรึกษา)	๕	๓	-	-
เชี่ยวชาญ	๔	-	๔*	๔*
ชำนาญการพิเศษ	๓	-	๓*	๓*
ชำนาญการ	๒	-	๒*	๒*
ปฏิบัติการ	๑	-	๑*	๑*
ประเภททั่วไป				
ทักษะพิเศษ	๒	-	๒*	๔*
อาวุโส	๒	-	๒*	๓*
ชำนาญงาน	๑	-	๑*	๒*
ปฏิบัติงาน	๑	-	๑*	๑*

หมายเหตุ *ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภททั่วไป ให้ดูว่ามีตำแหน่งใด และดำรงตำแหน่งอยู่ในสำนัก/กลุ่มใด ที่ถูกกำหนดให้ถือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หรือสมรรถนะเฉพาะด้านความเป็นมืออาชีพ ตามส่วนที่ ๒ ตารางสรุปรายการสมรรถนะของข้าราชการรัฐสภาสามัญ

แนวทางในการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

การประเมินสมรรถนะหลัก สมรรถนะหลักทางการบริหาร สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสมรรถนะเฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ ให้ผู้ประเมินสังเกตจากพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยใช้มาตรวัดสมรรถนะแบบการพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งเชิงพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน ซึ่งพิจารณาพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้รับการประเมินเทียบกับพฤติกรรมในระดับที่คาดหวังว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) หรือไม่ มีจุดอ่อนที่จะต้องปรับปรุงพัฒนามากน้อยเพียงใด และสิ่งที่ทำได้นั้น ดีเด่นถึงระดับที่อาจถือเป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมินได้หรือไม่ โดยมีเกณฑ์การประเมินให้คะแนนว่าผู้ประเมินอยู่ในระดับใด ดังนี้

ระดับ/คำอธิบาย	คะแนน
ระดับ ๑ จำเป็นต้องพัฒนาอย่างยิ่ง ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมตามที่ระบุไว้ในคู่มือการประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ให้เห็นได้	๑
ระดับ ๒ ต้องพัฒนา แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังได้น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของที่กำหนด และเห็นได้ชัดว่ามีพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องได้รับการพัฒนา	๒
ระดับ ๓ พอใช้ แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังได้มากกว่าครึ่งหนึ่งของที่กำหนดแม้จะยังมีจุดอ่อนในบางเรื่อง	๓
ระดับ ๔ ดี แสดงพฤติกรรมได้ตามที่คาดหวังเกือบทั้งหมด พฤติกรรมดังกล่าวมีความคงเส้นคงวาและไม่มีจุดอ่อนที่เห็นได้ชัด	๔
ระดับ ๕ ดีเยี่ยม แสดงพฤติกรรมได้ตามที่คาดหวังทั้งหมด พฤติกรรมดังกล่าวแสดงออกมาอย่างเด่นชัดจนถือได้เป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมิน	๕

ทั้งนี้ การจะประเมินให้คะแนนในระดับ ๔ คะแนน (ดี) และระดับ ๕ คะแนน (ดีเยี่ยม) มีข้อควรพิจารณา คือ

๑) การให้คะแนนระดับ ๔ คะแนน (ดี) ผู้ประเมินต้องแน่ใจว่าผู้รับการประเมินได้แสดงพฤติกรรมตามสมรรถนะได้ดีกว่าผู้ประเมินคนอื่นโดยเฉลี่ย

๒) การให้คะแนนระดับ ๕ คะแนน (ดีเยี่ยม) ผู้ประเมินต้องแน่ใจว่าพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินแสดงออกนั้น เด่นชัดจนถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของผู้รับการประเมิน

ส่วนที่ ๒

ตารางสรุปรายการสมรรถนะข้าราชการรัฐสภาสามัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตารางสรุปรายการสมรรถนะของข้าราชการรัฐสภาสามัญนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและข้าราชการผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงรายการสมรรถนะที่ต้องถือปฏิบัติ โดยในส่วนของข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะได้ทราบว่า ตนเองจะต้องมีการแสดงพฤติกรรม (สมรรถนะ) อะไรบ้างที่จะส่งผลให้มีคะแนนในส่วนของการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ที่สูง และเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาจะได้ดำเนินการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมเพื่อใช้ในการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) ในแต่ละรอบการประเมิน โดยนำผลคะแนนไปรวมกับการผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อใช้ในการเลื่อนเงินเดือน รวมถึงการนำไปในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป (โดยมีรายละเอียดของพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ) อยู่ใน ส่วนที่ ๓ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง)

๑. สมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งประเภทบริหาร

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	หลักทางการบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความ เป็นมืออาชีพ
๑. เลขาธิการวุฒิสภา ๒. รองเลขาธิการวุฒิสภา	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	๑. สภาวะผู้นำ ๒. วิสัยทัศน์ ๓. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ๔. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ๕. การควบคุมตนเอง ๖. การสอนงานและมอบหมายงาน	-	-

๒. สมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการ และตำแหน่งผู้บังคับบัญชากลุ่ม/กลุ่มงาน

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	หลักทางการบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความ เป็นมืออาชีพ
๑. ผู้อำนวยการสำนัก ๒. ผู้บังคับบัญชากลุ่ม/กลุ่มงาน	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	๑. สภาวะผู้นำ ๒. วิสัยทัศน์ ๓. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ๔. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน ๕. การควบคุมตนเอง ๖. การสอนงานและมอบหมายงาน	-	-

๓. สมรรถนะของตำแหน่งประเภทวิชาการ

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๑. ที่ปรึกษา	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	๑. วิสัยทัศน์ ๒. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ๓. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	-	-
๒. นิติกร (สำนักกฎหมายและสำนักวิชาการ)	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การจัดทำข้อมูลทางวิชาการอย่างมืออาชีพ ๒. การให้ความเห็นทางวิชาการอย่างมืออาชีพ ๓. การดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลา ๔. การประสานงานทางวิชาการอย่างมืออาชีพ
๓. นิติกร (สำนักการประชุม, สำนักกรรมาธิการ ๑, สำนักกรรมาธิการ ๒, สำนักกรรมาธิการ ๓, สำนักกำกับและตรวจสอบ, และสำนักรายงานการประชุมและตัวเลข)	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ ๒. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ ๓. การจัดการข้อมูลทางวิชาการสำหรับการประชุมอย่างมืออาชีพ
๔. นิติกร	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การสืบเสาะหาข้อมูล	

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๕. วิทยากร (สำนักกฎหมาย และสำนักวิชาการ)	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การจัดทำข้อมูลทางวิชาการอย่างมืออาชีพ ๒. การให้ความเห็นทางวิชาการอย่างมืออาชีพ ๓. การดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลา ๔. การประสานงานทางวิชาการอย่างมืออาชีพ
๖. วิทยากร (สำนักการประชุม, สำนักกรรมการ ๑, สำนักกรรมการ ๒, สำนักกรรมการ ๓, สำนักกำกับและ ตรวจสอบ และสำนักรายงานการ ประชุมและขอเลข)	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ ๒. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ ๓. การจัดการข้อมูลทางวิชาการสำหรับการประชุมอย่างมืออาชีพ
๗. วิทยากร	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การมองภาพองค์รวม ๓. การดำเนินการเชิงรุก	
๘. นักวิเทศสัมพันธ์	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ สำหรับการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ งานแปล หรืองานล่าม ๒. การปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การประสานงานองค์กรระหว่างประเทศ งานพิธีการทูต การเยือนต่างประเทศ การประชุมระหว่างประเทศ หรือการอำนวยความสะดวก ๓. การเผยแพร่ข้อมูลในวงงานรัฐสภา

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๙. นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๐. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การมองภาพองค์รวม ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๑. นักทรัพยากรบุคคล (กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง)	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ด้านการประชุมวุฒิสภา ๒. ความทันเวลาในด้าน การเตรียมการประชุมวุฒิสภา ๓. การบริหารข้อมูลด้านการประชุมวุฒิสภา
๑๒. นักทรัพยากรบุคคล	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การมองภาพองค์รวม ๓. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	-
๑๓. นักวิชาการพัสดุ	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การสืบเสาะหาข้อมูล	-

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๑๔. นักบัญชี	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๕. นักวิชาการเงินและบัญชี	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๖. นักจัดการงานทั่วไป	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การสืบเสาะหาข้อมูล	-
๑๗. นักวิชาการตรวจสอบภายใน	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๘. นักประชาสัมพันธ์	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ๒. การดำเนินการเชิงรุก ๓. การสร้างสัมพันธ์ภาพ	-

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๑๙. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ๒. การให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับข้อมูล/โสตทัศนูปกรณ์ ๓. การเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานด้านโสตทัศน
๒๐. นักวิชาการช่างศิลป์	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๒๑. บรรณารักษ์	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การคิดวิเคราะห์ ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-

๔. สมรรถนะของตำแหน่งประเภททั่วไป

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๑. เจ้าหน้าที่ตำรวจ รัฐสภา	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การรักษาความ ปลอดภัยภายในบริเวณ สถานที่รัฐสภา ๒. อำนวยความสะดวกแก่ผู้ มาติดต่อราชการและคนใน วงงานรัฐสภา
๒. เจ้าพนักงานชวเลข	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. ความถูกต้องในการ พิมพ์รายงานการประชุม ๒. ความรวดเร็วในการพิมพ์ รายงานการประชุม
๓. เจ้าพนักงานธุรการ	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหา ข้อมูล ๒. การตรวจสอบ ความถูกต้องตาม กระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๔. เจ้าพนักงานบันทึก ข้อมูล (สำนักวิชาการ, สำนักกฎหมาย, สำนักกรรมการ ๑, สำนักกรรมการ ๒, สำนักกรรมการ ๓, สำนักกำกับและ ตรวจสอบ, และสำนักการประชุม)	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การประสานงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ๒. การจัดการข้อมูลอย่างมี ประสิทธิภาพ

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๕. เจ้าพนักงานบันทึกข้อมูล	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๖. เจ้าพนักงานพัสดุ	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๗. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	๑.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๘. เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	๑.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	-	๑. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ๒. การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล/โสตทัศนูปกรณ์ ๓. การเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานด้านโสตทัศน
๙. เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ / ผู้ประกาศและรายงานข่าว	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การสร้างสัมพันธ์ภาพ	-

ชื่อตำแหน่งในสายงาน	สมรรถนะ			
	หลัก	ทางบริหาร	เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ
๑๐. เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ / เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ทั่วไป	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๑. นายช่างพิมพ์	๑.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๒. นายช่างศิลป์	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๓. นายช่าง	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การสืบเสาะหาข้อมูล ๒. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-
๑๔. เจ้าพนักงานห้องสมุด	๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ๒. บริการที่ดี ๓. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ๕. การทำงานเป็นทีม	-	๑. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ๒. การสืบเสาะหาข้อมูล ๓. การดำเนินการเชิงรุก	-

ส่วนที่ ๓

สมรรถนะข้าราชการรัฐสภาสามัญของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๑. สมรรถนะหลัก

๑.๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์

คำจำกัดความ : ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภากำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี - พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง - พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา - มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน - แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น - แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือ หย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ - กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี - ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน - ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้สมาชิกวุฒิสภา และผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น - เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด - พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือส่วนราชการสังกัดรัฐสภา - ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ เพื่อให้ราชการและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด - บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน หรือส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตามที่วางแผนไว้

๑.๒ บริการที่ดี

คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการรัฐสภาสามัญในการให้บริการต่อสมาชิกรัฐสภา ประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	สามารถให้บริการที่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ - ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ - ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ - แจ้งให้สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่สมาชิกรัฐสภาและผู้รับบริการ - รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ - ดูแลให้สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ใช้เวลาแก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่สมาชิกรัฐสภาและผู้รับบริการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	- ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ แม้ว่าสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน - นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการได้ - เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการได้ - คิดถึงประโยชน์ของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ - เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยให้การตัดสินใจที่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการไว้วางใจ - สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่สมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของสมาชิกรัฐสภา และผู้รับบริการ

๑.๓ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

คำจำกัดความ : ความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง - ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน - พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน • รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน • รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ • สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ • สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง • มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง • สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการสังกัดรัฐสภาที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ • สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการ จัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา • บริหารจัดการให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภานำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

๑.๔ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

คำจำกัดความ : การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม ประมวลจริยธรรมและระเบียบวินัย เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	มีความสุจริต • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย ข้าราชการ • แสดงความเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีสัจจะเชื่อถือได้ - รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ - แสดงให้เห็นปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และยึดมั่นในหลักการ - ยึดมั่นในหลักการ ประมวลจริยธรรมและระเบียบวินัย ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ก้ำกึ่งรับผิด และรับผิดชอบ - เสียสละความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง - ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการแม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก - กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

๑.๕ การทำงานเป็นทีม

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ - สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม - ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน - สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม • รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น • ตัดสินใจหรือวางแผนร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม • ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ • ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ • ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ • รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ • เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว • คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม • ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ สังกัดรัฐสภาให้บรรลุผล

๒. สมรรถนะหลักทางการบริหาร

๒.๑ สถานะผู้นำ

คำจำกัดความ : ความสามารถ หรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทางเป้าหมายวิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปโดยตลอด • ดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วาระ วัตถุประสงค์ และเวลา ตลอดจนมอบหมายงานให้แก่บุคคลในกลุ่มได้ • แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ • อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเป็นผู้ดำเนินการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม • ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ • กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	• รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น • สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน • เป็นที่ปรึกษาและช่วยเหลือทีมงาน • ปกป้องทีมงานและชื่อเสียงของส่วนราชการ • จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ • กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำกลุ่มและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัตินั้น • ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี • ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และนำทีมงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร • สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง • เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

๒.๒ วิสัยทัศน์

คำจำกัดความ : ความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	รู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร • รู้ เข้าใจ และสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่างานที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหรือตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของส่วนราชการอย่างไร
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยทำให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์ขององค์กร • อธิบายให้ผู้อื่นรู้และเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายการทำงานของหน่วยงาน ภายใต้ภาพรวมของส่วนราชการได้ • แลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ - โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเกิดความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ - ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมถึงแนวทางในการทำงานโดยยึดถือวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ ริเริ่มและกำหนดนโยบายใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อการนำวิสัยทัศน์ไปสู่ความสำเร็จ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดวิสัยทัศน์ของส่วนราชการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ - กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระดับประเทศ - คาดการณ์ได้ว่าประเทศจะได้รับผลกระทบอย่างไรจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก

๒.๓ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ

คำจำกัดความ : ความเข้าใจวิสัยทัศน์และนโยบายภาครัฐและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของส่วนราชการได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	รู้และเข้าใจนโยบายรวมทั้งภาคกิจการรัฐ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอย่างไร - เข้าใจนโยบาย การกิจ รวมทั้งกลยุทธ์ของภาครัฐและส่วนราชการ ว่าสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการกิจของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบอย่างไร - สามารถวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคหรือโอกาสของหน่วยงานได้
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้ - ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ภาครัฐได้ - ใช้ความรู้ความเข้าใจในระบบราชการมาปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และนำทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ - ประยุกต์ใช้ทฤษฎี หรือแนวคิดซับซ้อน ในการคิดและพัฒนาเป้าหมายหรือกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ - ประยุกต์แนวทางปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) หรือผลการวิจัยต่างๆ มากำหนดแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานที่ตนดูแลรับผิดชอบ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ กำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น - ประเมินและสังเคราะห์สถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองภายในประเทศ หรือของโลกโดยมองภาพในลักษณะองค์รวม เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐหรือส่วนราชการ - คาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต และกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ - ริเริ่ม สร้างสรรค์ และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ในการกำหนดกลยุทธ์ภาครัฐ โดยพิจารณาจากบริบทในภาพรวม - ปรับเปลี่ยนทิศทางของกลยุทธ์ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง

คำจำกัดความ : ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน - เห็นความจำเป็นของการปรับเปลี่ยน และปรับพฤติกรรมหรือแผนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น - เข้าใจและยอมรับถึงความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนและเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น - ช่วยเหลือให้ผู้อื่นเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงนั้น - สนับสนุนความพยายามในการปรับเปลี่ยนองค์กร พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน - กระตุ้น และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ - เปรียบเทียบให้เห็นว่าสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นแตกต่างกันในสาระสำคัญอย่างไร - สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ที่ยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวางแผนงานที่ดีเพื่อรับการปรับเปลี่ยนในองค์กร - วางแผนอย่างเป็นระบบและชี้ให้เห็นประโยชน์ของการปรับเปลี่ยน - เตรียมแผน และติดตามการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ - ผลักดันให้การปรับเปลี่ยนสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ - สร้างขวัญกำลังใจ และความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕ การควบคุมตนเอง

คำจำกัดความ : ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วแหย่หรือเผชิญหน้ากับความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมในทุกสถานการณ์
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และควบคุมอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและควบคุมได้อย่างเหมาะสม โดยอาจหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อการเกิดความรุนแรงขึ้นหรืออาจเปลี่ยนหัวข้อสนทนา หรือหยุดพักชั่วคราวเพื่อสงบสติอารมณ์
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสามารถใช้อภัยทิวาจาหรือปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ แม้จะอยู่ในภาวะที่ถูกยั่วแหย่ รู้สึกได้ถึงความรุนแรงทางอารมณ์ในระหว่างการสนทนา หรือการปฏิบัติงาน เช่น ความโกรธความ ผิดหวัง หรือความกดดัน แต่ไม่แสดงออกแม้จะถูกยั่วแหย่ โดยยังคงสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างสงบ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	สามารถเลือกใช้วิธีการแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดผลในเชิงลบทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และจัดการความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถจัดการกับความเครียดหรือผลที่อาจเกิดขึ้นจากภาวะกดดันทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ประยุกต์ใช้วิธีการเฉพาะตน หรือวางแผนล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเครียดและความกดดันทางอารมณ์ที่คาดหมายได้ว่าจะเกิดขึ้น - บริหารจัดการอารมณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความเครียดของตนเองหรือผู้ร่วมงาน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเอาชนะอารมณ์ด้วยความเข้าใจ - ระงับอารมณ์รุนแรง ด้วยการพยายามทำความเข้าใจและแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหารวมทั้งบริบทและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ - ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดมากก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รวมถึงทำให้คนอื่น ๆ มีอารมณ์ที่สงบลงได้

๒.๖ การสอนงานและการมอบหมายงาน

คำจำกัดความ : ความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาวจนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้นมีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	สอนงานหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน - สอนงานด้วยการให้คำแนะนำอย่างละเอียด หรือด้วยการสาธิตวิธีปฏิบัติงาน - ชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือแหล่งทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตั้งใจพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีศักยภาพ - สามารถให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมข้อดีและปรับปรุงข้อด้อยให้ลดลง - ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนเพื่อให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถในการทำงาน - วางแผนในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว - มอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะได้รับการฝึกอบรม หรือพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบาง - เรื่องเพื่อให้มีโอกาสรื้อเริ่มสิ่งใหม่ๆ หรือบริหารจัดการด้วยตนเอง
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา - สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติเดิมที่เป็นปัจจัยขัดขวางการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา - สามารถเข้าใจถึงสาเหตุแห่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาได้
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และทำให้ส่วนราชการมีระบบการสอนงานและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ - สร้าง และสนับสนุนให้มีการสอนงานและมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบในส่วนราชการ - สร้างและสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในส่วนราชการ

๓. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๓.๑ การคิดวิเคราะห์

คำจำกัดความ : การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ - แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ - วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน • ระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ • ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ • วางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน ของปัญหาหรืองาน • เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ • วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ • เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ • วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงาน หรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้น • ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ • ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง • วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

๓.๒ การมองภาพองค์รวม

คำจำกัดความ : การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบ เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทัศนคติต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ใช้กฎพื้นฐานทั่วไป ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ หรือสามัญสำนึกในการระบุประเด็นปัญหา หรือ แก้ปัญหาในงาน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และประยุกต์ใช้ประสบการณ์ - ระบุถึงความเชื่อมโยงของข้อมูล แนวโน้ม และความไม่ครบถ้วนของข้อมูลได้ - ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ในการระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานได้
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน ประยุกต์ใช้ทฤษฎี แนวคิดที่ซับซ้อน หรือแนวโน้มในอดีตในการระบุหรือ แก้ปัญหาตามสถานการณ์ แม้ในบางกรณี แนวคิดที่นำมาใช้กับสถานการณ์อาจ ไม่มีสิ่งบ่งบอกถึงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และอธิบายข้อมูล หรือสถานการณ์ที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนให้เข้าใจได้ง่าย - สามารถอธิบายความคิด หรือสถานการณ์ที่ซับซ้อนให้ง่ายและสามารถเข้าใจได้ - สามารถสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ที่ซับซ้อนให้เข้าใจได้ โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และคิดริเริ่ม สร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ ประดิษฐ์คิดค้น รวมถึงสามารถนำเสนอรูปแบบ วิธีการหรือองค์ความรู้ใหม่ซึ่งอาจไม่เคยปรากฏมาก่อน

๓.๓ การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น

คำจำกัดความ : ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาพะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ใส่ใจและให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาผู้อื่น - สนับสนุนให้ผู้อื่นพัฒนาศักยภาพหรือสุขภาพะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดี - แสดงความเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสอนหรือให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจหรือทัศนคติที่ดี • สาธิต หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน • มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน โดยชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาของผู้อื่น
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และใส่ใจในการให้เหตุผลประกอบการแนะนำ หรือมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาผู้อื่น • ให้แนวทางพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ • ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสดำเนินการและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืน • สนับสนุนด้วยอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิธีการในภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นมั่นใจว่าตนสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง • ติดตามผลการพัฒนาของผู้อื่นรวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง • ให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดีของแต่ละบุคคล
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง • พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะ หรือทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนได้ • ค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะหรือทัศนคติที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น

๓.๔ การสั่งการตามอำนาจหน้าที่

คำจำกัดความ : การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ การกำกับดูแลนี้ หมายรวมถึงการออกคำสั่งโดยปกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	สั่งให้กระทำการใด ๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - สั่งให้กระทำการใด ๆ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - มอบหมายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และกำหนดขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำการใดๆ - ปฏิเสธคำขอของผู้อื่นที่ไม่สมเหตุผลหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - กำหนดลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติหน้าที่ราชการไว้เป็นมาตรฐาน - สร้างเงื่อนไขเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสั่งให้ปรับมาตรฐาน หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น - กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้แตกต่าง หรือสูงขึ้น - สั่งให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐานกฎระเบียบ ข้อบังคับ - เตือนให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีปัญหา หรือมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ - ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด กรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

๓.๕ การสืบเสาะหาข้อมูล

คำจำกัดความ : ความรู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	หาข้อมูลในเบื้องต้น - ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว - ถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูล
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสืบเสาะค้นหาข้อมูล - สืบเสาะค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการที่มากกว่าเพียงการตั้งคำถามพื้นฐาน - สืบเสาะค้นหาข้อมูลจากผู้ที่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์หรือเรื่องราวมากที่สุด
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และแสวงหาข้อมูลเชิงลึก - ตั้งคำถามเชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องจนได้ที่มาของสถานการณ์ เหตุการณ์ ประเด็นปัญหา หรือค้นพบโอกาสที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป - แสวงหาข้อมูลด้วยการสอบถามจากผู้รู้อื่นเพิ่มเติม ที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนั้น
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ - วางแผนเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ในช่วงเวลาที่กำหนด - สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างจากกรณีปกติธรรมดาโดยทั่วไป - ดำเนินการวิจัย หรือมอบหมายให้ผู้อื่นเก็บข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ นิตยสาร ระบบสืบค้น โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อประกอบการทำวิจัย
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และวางระบบการสืบค้น เพื่อหาข้อมูลอย่างต่อเนื่อง วางระบบการสืบค้น รวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันเหตุการณ์ อย่างต่อเนื่อง

๓.๖ ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม

คำจำกัดความ : การรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถประยุกต์ความเข้าใจ เพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เห็นคุณค่าของวัฒนธรรมไทยและให้ความสนใจวัฒนธรรมของผู้อื่น - ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมของไทย ขณะที่เห็นคุณค่าและสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น - ยอมรับความต่างทางวัฒนธรรม และไม่ดูถูกวัฒนธรรมอื่นว่าด้อยกว่า - ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรมที่เปลี่ยนไป

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจ รวมทั้งปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ - เข้าใจมารยาท กาลเทศะ ตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติของวัฒนธรรมที่แตกต่าง และพยายามปรับตัวให้สอดคล้อง - สื่อสารด้วยวิธีการ เนื้อหา และถ้อยคำที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของผู้อื่น
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจในวัฒนธรรมต่างๆ อย่างลึกซึ้ง รวมทั้งแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ - เข้าใจบริบท และนัยสำคัญของวัฒนธรรมต่างๆ - เข้าใจรากฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างอันจะทำให้เข้าใจวิถีคิดของผู้อื่น - ไม่ตัดสินผู้อื่นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม แต่ต้องพยายามทำความเข้าใจ เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างการยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม - สร้างการยอมรับในหมู่ผู้คนต่างวัฒนธรรม เพื่อสัมพันธ์มิตรอันดี - ริเริ่ม และสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างประเทศ หรือระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับท่าที รวมทั้งวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับบริบททางวัฒนธรรม - หาทางระงับข้อพิพาทระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยพยายามประสานและประนีประนอมด้วยความเข้าใจในแต่ละวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง - ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ท่าที ให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง เพื่อประสานประโยชน์ระหว่างประเทศหรือระหว่างวัฒนธรรมที่ต่างกัน

๓.๗ ความเข้าใจผู้อื่น

คำจำกัดความ : ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจความหมายตรง ความหมายแฝง ความคิด ตลอดจนสภาวะทางอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นต้องการสื่อสาร เข้าใจความหมายที่ผู้อื่นต้องการสื่อสาร สามารถจับใจความ สรุปเนื้อหาเรื่องราวได้ถูกต้อง
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและคำพูด เข้าใจทั้งความหมายและนัยเชิงอารมณ์ จากการสังเกต สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียงของผู้ที่ติดต่อด้วย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจความหมายแฝงในกิริยา ท่าทาง คำพูด หรือน้ำเสียง - เข้าใจความหมายที่ไม่ได้แสดงออกอย่างชัดเจนในกิริยา ท่าทาง คำพูด หรือน้ำเสียง - เข้าใจความคิด ความกังวล หรือความรู้สึกของผู้อื่น แม้จะแสดงออกเพียงเล็กน้อย - สามารถระบุลักษณะนิสัยหรือจุดเด่นอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ที่ติดต่อด้วยได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจการสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูด และความหมายแฝงในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ - เข้าใจนัยของพฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึกของผู้อื่น - ใช้ความเข้าใจนั้นให้เป็นประโยชน์ในการผูกมิตร ทำความรู้จัก หรือติดต่อประสานงาน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุของพฤติกรรมผู้อื่น - เข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรม หรือปัญหา ตลอดจนที่มาของแรงจูงใจระยะยาวที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของผู้อื่น - เข้าใจพฤติกรรมของผู้อื่น จนสามารถบอกถึงจุดอ่อน จุดแข็ง และลักษณะนิสัยของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง

๓.๘ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ

คำจำกัดความ : ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจสังคม เทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ ที่จะเกิดขึ้น จะมีผลต่อองค์กรอย่างไร

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เข้าใจโครงสร้างองค์กร เข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เป็นทางการ เข้าใจสัมพันธภาพอย่างไม่เป็นทางการระหว่างบุคคลในองค์กร รับรู้ว่าผู้ใดมีอำนาจตัดสินใจหรือผู้ใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับต่างๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ประโยชน์โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นสำคัญ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร - เข้าใจประเพณีปฏิบัติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร รู้ว่าสิ่งใดอาจกระทำได้หรือไม่อาจกระทำให้บรรลุผลได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจความสัมพันธ์ของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร รับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงอำนาจของผู้มีบทบาทสำคัญในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการผลักดันภารกิจตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิผล
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กร - เข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐ โดยรวมตลอดจนปัญหา และโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแลรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นระบบ - เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็นโอกาส กำหนดจุดยืนและทำตามที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

๓.๙ การดำเนินการเชิงรุก

คำจำกัดความ : การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอ และอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ - เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า - เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ - ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในสภาวะวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ - แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาค่อยคลายไปเอง
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาระยะสั้น - คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้น - ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในวงราชการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง - คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง - คิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว - คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต - สร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

๓.๑๐ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน

คำจำกัดความ : ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ - ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง ชัดเจน - ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงาน - ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และขั้นตอน ที่กำหนด อย่างเคร่งครัด
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน - ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง - ตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง - ตรวจความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ - บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ - ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา - ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูล - สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

๓.๑๑ ความมั่นใจในตนเอง

คำจำกัดความ : ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล - ปฏิบัติงานได้โดยอาจไม่ต้องมีการกำกับดูแลใกล้ชิด - ตัดสินใจเองได้ในภารกิจภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมั่นใจ - กล้าตัดสินใจเรื่องที่เห็นว่าถูกต้องแล้วในหน้าที่ แม้จะมีผู้ไม่เห็นด้วยอยู่บ้างก็ตาม - แสดงออกอย่างมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมั่นใจในความสามารถของตน - เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จได้ - แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจหรือความสามารถของตน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และมั่นใจในการทำงานที่ท้าทาย - ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ - แสดงความคิดเห็นของตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ หรือในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเต็มใจทำงานที่ท้าทายมากและกล้าแสดงจุดยืนของตน - เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติงานที่ท้าทาย หรือมีความเสี่ยงสูง - กล้ายืนหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ - กล้าแสดงจุดยืนของตนอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

๓.๑๒ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน

คำจำกัดความ : ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์ เปลี่ยนไป

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานที่ยากลำบาก หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน - ยอมรับและเข้าใจความเห็นของผู้อื่น - เต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทศนคติ เมื่อได้รับข้อมูลใหม่
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีวิจรรย์ฐานในการปรับใช้กฎระเบียบ มีวิจรรย์ฐานในการปรับใช้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อผลสำเร็จ ของงานและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน - ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือบุคคลแต่ยังคงเป้าหมาย เดิมไว้ - ปรับขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ - ปรับแผนงาน เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้า - ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หรือกระบวนการ เป็นการเฉพาะกาล เพื่อให้รับกับ สถานการณ์เฉพาะหน้า

๓.๑๓ ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ

คำจำกัดความ : ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	นำเสนอข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา นำเสนอ ข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา โดยยังมีได้ปรับรูปแบบการ นำเสนอตามความสนใจและระดับของผู้ฟัง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และใช้ความพยายามขั้นต้นในการจูงใจ นำเสนอข้อมูล ความเห็น ประเด็น หรือตัวอย่างประกอบที่มีการเตรียมอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และปรับรูปแบบการนำเสนอเพื่อจูงใจ - ปรับรูปแบบการนำเสนอให้เหมาะสมกับความสนใจและระดับของผู้ฟัง - คาดการณ์ถึงผลของการนำเสนอ และคำนึงถึงภาพลักษณ์ของตนเอง
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และใช้ศิลปะการจูงใจ - วางแผนการนำเสนอโดยคาดหวังว่าจะสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตาม - ปรับแต่ละขั้นตอนของการสื่อสาร นำเสนอ และจูงใจให้เหมาะสมกับผู้ฟังแต่ละกลุ่ม หรือแต่ละราย - คาดการณ์และพร้อมที่จะรับมือกับปฏิกิริยาทุกรูปแบบของผู้ฟังที่อาจเกิดขึ้น
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และใช้กลยุทธ์ซับซ้อนในการจูงใจ - แสวงหาผู้สนับสนุน เพื่อเป็นแนวร่วมในการผลักดันแนวคิด แผนงานโครงการ ให้สัมฤทธิ์ผล - ใช้ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยามวลชน ให้เป็นประโยชน์ในการสื่อสารจูงใจ

๓.๑๔ สุนทรียภาพทางศิลปะ

คำจำกัดความ : ความซาบซึ้งในอรรถรสและเห็นคุณค่าของงานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ รวมถึงงานศิลปะอื่น ๆ และนำมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตนได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ซาบซึ้งในงานศิลปะ - เห็นคุณค่าในงานศิลปะของชาติและศิลปะอื่นๆ โดยแสดงความรักและห่วงแหนในงานศิลปะ - สนใจที่จะมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ติดตาม หรือสร้างงานศิลปะแขนงต่างๆ - ฝึกฝนเพื่อสร้างความชำนาญในงานศิลปะของตนอย่างสม่ำเสมอ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเข้าใจรูปแบบต่างๆ ของงานศิลปะ - แยกแยะความแตกต่างของงานศิลปะรูปแบบต่างๆ และอธิบายให้ผู้อื่นรับรู้ถึงคุณค่าของงานศิลปะเหล่านั้นได้ - เข้าใจรูปแบบและจุดเด่นของงานศิลปะรูปแบบต่างๆ และนำไปใช้ในงานศิลปะของตนได้ - สามารถถ่ายทอดคุณค่าในเชิงศิลปะเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์ในวงกว้าง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะ - นำอิทธิพลของงานศิลปะยุคสมัยต่างๆ มาเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตน - ประยุกต์ความรู้และประสบการณ์ในงานศิลปะมาใช้ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตนเองและผู้อื่นได้ - ประยุกต์คุณค่าและลักษณะเด่นของงานศิลปะยุคต่างๆ มาใช้ในการรังสรรค์ผลงาน และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นเกิดจิตสำนึกในการอนุรักษ์งานศิลปะ - นำศาสตร์ทางศิลปะหลายแขนงมาผสมผสาน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่าง
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และรังสรรค์งานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน รังสรรค์งานศิลปะที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตนที่เป็นที่ยอมรับ ไม่ว่าจะเป็นการรังสรรค์งานแนวใหม่ หรืออนุรักษ์ไว้ซึ่งงานศิลปะดั้งเดิม

๓.๑๕ ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ

คำจำกัดความ : จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ เคารพและถือปฏิบัติตามแบบแผนและธรรมเนียมปฏิบัติของส่วนราชการ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสดงความภักดีต่อส่วนราชการ - แสดงความพึงพอใจและความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของส่วนราชการ - มีส่วนสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่ส่วนราชการ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีส่วนร่วมในการผลักดันพันธกิจของส่วนราชการ - มีส่วนร่วมในการสนับสนุนพันธกิจของส่วนราชการจนบรรลุเป้าหมาย - จัดลำดับความเร่งด่วนหรือความสำคัญของงานเพื่อให้พันธกิจของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง - ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการหรือหน่วยงานเป็นที่ตั้ง ก่อนที่จะคิดถึงประโยชน์ของบุคคลหรือความต้องการของตนเอง - ยืนหยัดในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นอาจจะมีผู้ต่อต้านหรือแสดงความไม่เห็นด้วยก็ตาม

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ • เสียสละประโยชน์ระยะสั้นของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการโดยรวม • เสียสละหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนราชการ

๓.๑๖ การสร้างสัมพันธภาพ

คำจำกัดความ : สร้างหรือรักษาสัมพันธภาพฉันมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับการงาน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการงาน • สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการงานเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการงานอย่างใกล้ชิด • สร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการงานอย่างใกล้ชิด • เสริมสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่น
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างหรือรักษาการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม • ริเริ่มกิจกรรมเพื่อให้มีการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการงาน • เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในวงกว้างเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตร • สร้างหรือรักษามิตรภาพโดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ในทางส่วนตัวมากขึ้น
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรในระยะยาว • รักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้อาจจะไม่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ในงานกันแล้วก็ตาม แต่ยังมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์ในงานได้อีกในอนาคต

๔. สมรรถนะเฉพาะด้านของความเป็นมืออาชีพ

๔.๑ การประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ

คำจำกัดความ : การประสานงานและการให้บริการด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ โดยการติดต่อประสานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ตลอดจนการให้บริการด้านการประชุมแก่สมาชิก รัฐสภา กรรมการ เพื่อให้ตรงตามความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เตรียมการเพื่อการประสานงานอย่างดี - จัดเตรียมข้อมูลบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่ต้องประสานงานด้วยให้พร้อมใช้ทันทีที่ต้องการติดต่อประสานงาน เช่น ชื่อ-นามสกุล หน่วยงาน เบอร์ติดต่อ เป็นต้น - จัดเตรียมเครื่องมือสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสืบค้นข้อมูลไว้ให้พร้อม เพื่อติดต่อประสานงาน หรือค้นหาข้อมูลเร่งด่วนในระหว่างที่มีการประชุม - ประสานงานด้วยความสัมพันธ์อันดีอย่างไม่เป็นทางการก่อน เพื่อขอเอกสาร/ข้อมูล/รายชื่อที่ต้องใช้ในการประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้หน่วยงานจัดเตรียมมาให้ครบถ้วนตามวาระการประชุม ก่อนล่วงหน้า
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเตรียมการเพื่อการประสานงานล่วงหน้าอย่างรอบคอบ - ดูแลให้สถานที่และสภาพแวดล้อมในห้องประชุมมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ - เลือกใช้วิธีการบันทึกข้อมูลในห้องประชุม ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และทำให้การประสานข้อมูลระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องราบรื่น - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล/หน่วยงาน ที่ต้องติดต่อ/หรืออาจมีโอกาสดังประสานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมด้วย - สังเกตตำแหน่งที่นั่งของสมาชิก/กรรมการ ลักษณะหน้าตาและท่าทาง เพื่อการอ้างอิงข้อมูล หรือเพื่อการจัดการได้อย่างถูกต้อง
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกในการประชุมให้แก่ทีมงาน - แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความติดขัด และคอยสนับสนุนทีมงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ในระหว่างที่มีการประชุม - ให้คำแนะนำทีมงานเกี่ยวกับการวางตัวในระหว่างปฏิบัติงานร่วมกับสมาชิก/กรรมการ แต่ละท่านที่มีความแตกต่างกัน อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ - อำนวยความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อช่วยสนับสนุนทีมงานให้การประสานงานคล่องตัวขึ้น โดยเฉพาะกรณีที่เกิดข้อขัดข้อง หรืออุปสรรคในการประสานงาน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	• ชี้แนะ หรือให้คำแนะนำถึงทางออกในการประสานงานกับสมาชิกฯ กรรมการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ทีมงาน ในกรณีที่เกิดปัญหา หรือความไม่ราบรื่นในการประสานงาน • นำเสนอหน่วยงาน/บุคคลที่จะต้องเข้าร่วมประชุมในแต่ละวาระให้เหมาะสมกับช่วงเวลาและสถานการณ์ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของการประชุมเป็นหลัก • ประสานข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการให้กับประธานและเลขานุการในที่ประชุมล่วงหน้า ในเรื่องเกี่ยวกับวาระการประชุม และการประเมินสถานการณ์
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านการประชุม • เลือกใช้วิธีการที่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานด้านการประชุมร่วมกัน ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ เช่น การตั้งคณะกรรมการร่วม เป็นต้น • สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการประชุม ทั้งจากภายในและภายนอกวงงานรัฐสภา • ประสานงานด้วยความสัมพันธ์อันดีอย่างไม่เป็นทางการก่อน เพื่อขอเอกสาร/ข้อมูล/รายชื่อที่ต้องใช้ในการประชุมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้หน่วยงานจัดเตรียมมาให้ครบถ้วนตามวาระการประชุม ก่อนล่วงหน้า • นำเสนอทางเลือกในการดำเนินการประชุม หรือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการประชุม เพื่อประกอบการตัดสินใจของประธาน หรือเลขานุการในที่ประชุมล่วงหน้า
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาความร่วมมือ และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในการจัดการประชุมในวงกว้าง • จัดระบบการติดตามประเมินผลและสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประชุมทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการหรือการประสานงานของสำนักงานฯ • สร้างความร่วมมือในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ เพื่อพัฒนางานด้านการประชุมของสำนักงานฯ • ให้คำแนะนำหรือเผยแพร่ความรู้ในการจัดการประชุมอย่างมืออาชีพแก่หน่วยงานในระดับประเทศ หรือหน่วยงานอื่นในต่างประเทศ

๔.๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุมอย่างมืออาชีพ

คำจำกัดความ : การปฏิบัติงานด้านการประชุมตามกรอบเวลาที่ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย ได้กำหนดไว้โดยอาศัยการเตรียมการที่ดี การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการไม่หยุดที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการประชุมให้รวดเร็วขึ้นเสมอ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เตรียมการล่วงหน้า และฝึกฝนทักษะด้วยตัวเองอยู่เสมอ - จัดเตรียมข้อมูลที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับการประชุมให้พร้อมใช้งาน ทั้งที่อยู่ในรูปของเอกสารและ/หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ในระหว่างที่มีการประชุม - ทำความเข้าใจและจัดเตรียมกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอน ตามระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ไว้สำหรับใช้อ้างอิงตลอดกระบวนการทำงาน - ใฝ่รู้และหมั่นติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถช่วยให้จัดการข้อมูลด้านการประชุม รวดเร็ว และคล่องตัวมากขึ้น - เตรียมข้อมูลเบื้องต้นล่วงหน้าทันทีที่ทราบระเบียบวาระหรือแนวโน้มสถานการณ์ของการประชุม - ฝึกฝนวิธีการจับประเด็น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการรวบรวมข้อมูลระหว่างการประชุม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และแสวงหาวิธีที่ดีกว่าในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ - เตรียมข้อมูลล่วงหน้าทันทีที่ทราบระเบียบวาระหรือแนวโน้มสถานการณ์ของการประชุม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องรอให้มีการร้องขอหรือมอบหมาย - ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับประเด็น/เรื่องที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดหรือล่าช้าทั้งในงานที่รับผิดชอบโดยตรง และงานที่รับผิดชอบร่วมกับทีมงานท่านอื่น - แสวงหาแหล่งข้อมูล และวิธีการสืบค้นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และเลือกใช้วิธีการและแหล่งข้อมูลนั้น ให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ - ศึกษาแนวทางการปฏิบัติที่เคยทำในเรื่องเดียวกันนี้ในอดีต แล้วจึงประเมินกรอบระยะเวลาดำเนินการ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และประเมินสถานการณ์และวางแผนล่วงหน้าเพื่อความทันเวลา - จัดเตรียมรูปแบบของรายงาน/เอกสาร รวมทั้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการประชุมเบื้องต้นไว้ล่วงหน้า - จัดลำดับก่อนหลังในการปฏิบัติงาน ตามความสำคัญและเร่งด่วนในแต่ละกรณี และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนภายในทีมงาน โดยเฉพาะกรณีทีมงานสำคัญและเร่งด่วน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	• สรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบบ่อยกับทีมงานในการจัดการประชุมที่ผ่านมา และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อนำมาวางแผนการจัดการประชุมในครั้งต่อไป • ประเมินระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนล่วงหน้า และวางแผนที่กำหนดเวลาแล้วเสร็จ รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานให้ชัดเจน • แจ้งถึงแหล่งข้อมูล หรือจัดให้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล/เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อมูลสำคัญที่ทีมงานทุกคนเข้าถึงได้ เพื่อให้สามารถสืบค้น และปฏิบัติงานแทนกันได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับปรุงกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุมให้ดียิ่งขึ้น • ดำเนินการตามกรอบเวลาของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประชุมที่ไม่เหมาะสมกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และเสนอการปรับปรุงให้เหมาะสม • เป็นแบบอย่างในการใช้เวลาในการจัดการงานด้านการประชุม เพื่อให้งานสำเร็จได้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด • กำหนด/ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนในการจัดการด้านการประชุมให้มีความชัดเจน และมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างทีมงาน หรือในงานที่เกี่ยวข้อง • คาดการณ์ประเด็น/เรื่อง ที่อาจเกิดความล่าช้า เนื่องจากปัจจัยภายนอกอื่นๆ และวางแผนรองรับ/แผนสำรองสำหรับการปฏิบัติงานด้านการประชุม
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และริเริ่มวิธีใหม่ ๆ ที่แตกต่างและสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการประชุม • ริเริ่มวิธีการที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการประชุม ให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการกับสมาชิก กรรมการ และบุคลากรจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง • ดำเนินการจัดทำเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการประสานงานกัน โดยจัดให้มีการนำปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการประสานงานมาร่วมกันคิดและหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง • ประยุกต์ใช้แบบอย่างปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการจัดประชุมของหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกับสำนักงานฯ เพื่อแก้ปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ • นำเสนอทางออกหรือการปรับปรุงวิธีการที่สามารถช่วยแก้ปัญหา หรือสถานการณ์เฉพาะหน้าที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงานของสภา หรือสำนักงานฯ ได้อย่างทัน่วงที

๔.๓ การจัดทำข้อมูลทางวิชาการสำหรับการประชุมอย่างมืออาชีพ

คำจำกัดความ : การจัดทำข้อมูลด้านการประชุมที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความถูกต้องตามข้อมูล กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และตรงตามความต้องการของสมาชิกฯ และกรรมการฯ ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เตรียมความพร้อมสำหรับการจัดการข้อมูลการประชุม - ศึกษาและทำความเข้าใจในรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประชุมที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ - ใช้ระเบียบวาระการประชุมเป็นข้อมูลต้นทางในการรวบรวม จัดเตรียม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องนำเข้าสู่ที่ประชุม - ตรวจสอบให้เอกสารและข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย ก่อนนำไปใช้ในที่ประชุม โดยการตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่ง หรือจากการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม - ตื่นตัว และติดตามข่าวสาร ข้อมูลใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา รวมทั้งข่าวสารบ้านเมืองทั่วไปอยู่เสมอ - ปรึกษาหารือ และร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประชุมที่รับผิดชอบ - ตั้งใจฟัง จับประเด็น และทบทวนมติของการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด ในมติของที่ประชุม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และใส่ใจในความแม่นยำและจัดเตรียมข้อมูลเชิงลึก - เลือกใช้ข้อมูลเฉพาะจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ในความแม่นยำและเที่ยงตรง หรือจากเจ้าของแหล่งข้อมูลนั้น (ข้อมูลปฐมภูมิ) - ศึกษาและติดตามงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการประชุมที่รับผิดชอบ รวมถึงรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานไว้ใช้เองหรือเผยแพร่ให้ทีมงาน เช่น รายการศัพท์เทคนิคต่างๆ เป็นต้น - ค้นคว้าข้อมูลข่าวสารในประเด็นของการประชุมในอดีต และนำมาเปรียบเทียบกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปได้ หรือแนวทางของการประชุมในครั้งต่อไป - จดจำประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างการประชุม และนำไปค้นคว้าต่อยอดข้อมูลนั้นในรายละเอียด หรือนำมาพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับทีมงาน - จัดเตรียมข้อมูลสนับสนุนการประชุมให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งระบุแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่ามาอ้างอิงให้ถูกต้องและชัดเจน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	เลือกใช้รูปแบบการบันทึกที่สอดคล้องกับความต้องการของประธาน คณะกรรมการ หรือผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อให้บันทึกหรือรายงานการประชุมที่จัดทำได้การใช้งานอย่างเต็มที่
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และพัฒนาความรู้และทักษะในงานด้านการประชุมของตนเอง และทีมงานอย่างต่อเนื่อง - เฝ้าหาความรู้ พัฒนาตัวเอง และติดตามข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกสำนักงานด้วยการติดตามข้อมูลที่หลากหลายที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านข้อมูลการประชุมในความรับผิดชอบ - คาดการณ์ความต้องการข้อมูลล่วงหน้าโดยดูจากประเด็นสำคัญๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมหรือประเด็นที่เป็นที่สนใจของสมาชิก/กรรมการรวมทั้งประเด็นที่มักอ้างอิงกันในการประชุม - เน้นย้ำให้ทีมงานปฏิบัติงานด้านข้อมูลในเชิงรุก มีการเตรียมความพร้อมของข้อมูลล่วงหน้า และให้คำแนะนำทีมงานในประเด็นสำคัญที่ควรค้นคว้าหรือศึกษาเพิ่มเติม - ติดตามประเด็นสำคัญที่อยู่ในการประชุมสภา และการประชุมในระดับกรรมการต่าง ๆ แม้จะไม่ได้อยู่ในประเด็นงานที่รับผิดชอบ - ชี้ให้เห็นความสำคัญ หรือปลุกเร้าให้ทีมงานเห็นความจำเป็นของการติดตามประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจของสังคม เพื่อสร้างความตื่นตัวในการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ภายในทีมงาน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และยกระดับความสามารถของทีมงาน ให้มีความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม - สร้างและพัฒนาบุคลากรทั้งปัจจุบันและที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในอนาคต ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการประชุม เช่น จัดให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือออกแบบหลักสูตรเฉพาะที่จำเป็นต่อความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม - จัดเตรียมแหล่งข้อมูลอ้างอิง งานวิจัย และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภา ให้เจ้าหน้าที่/สมาชิก/กรรมการ ได้ใช้เป็นแหล่งค้นคว้าและอ้างอิงข้อมูล - เชิญชวนคนที่มีประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มาร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับทีมงาน เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านการประชุมให้ดียิ่งขึ้น - เน้นย้ำและให้ความสำคัญในเรื่องความเข้าใจและความแม่นยำในการอ้างอิงใช้ พรบ., รัฐธรรมนูญ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประชุม แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับชั้น - พัฒนา หรือปรับปรุงฐานข้อมูลด้านการประชุมที่มีความสะดวกในการเข้าใช้งาน และมีระบบการสำรองข้อมูลไว้ เพื่อป้องกันการสูญหาย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนามาตรฐานการจัดการข้อมูลด้านการประชุมอย่างมืออาชีพของสำนักงานฯ - สร้างให้เกิดโอกาสของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องประสานข้อมูลด้านการประชุมร่วมกัน และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น สถานการณ์ที่มีแนวโน้มจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เป็นต้น - กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ หรือแนวทางในการตีความข้อบังคับ ข้อกฎหมาย สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการประชุมภายในสำนักงานฯ - ศึกษาอย่างต่อเนื่อง ติดตาม และอ้างอิงใช้ พรบ., รัฐธรรมนูญ, ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาด้วยความแม่นยำ จนเป็นต้นแบบ (Role Model) ที่เจ้าหน้าที่ สมาชิกฯ และกรรมการให้การยอมรับ - วางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อรองรับความต้องการทางด้านข้อมูลของ สมาชิกฯ และกรรมการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการประชุม

๔.๔ การจัดทำข้อมูลทางวิชาการอย่างมืออาชีพ

คำจำกัดความ : ความพยายามในการจัดเตรียม ศึกษา ค้นคว้า เปรียบเทียบ ตลอดจนวางระบบระเบียบในการจัดการข้อมูลทางวิชาการทั่วไปและเอกสารวิชาการเฉพาะสาขาในการสนับสนุนงานการประชุม วุฒิสภา และงานประชุมคณะกรรมการให้มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และทันต่อความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานงานวิชาการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เตรียมความพร้อมของตนเองในการจัดการข้อมูลทางวิชาการ - ศึกษาหลักกฎหมาย รัฐธรรมนูญ ข้อบังคับ การประชุมวุฒิสภา และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการที่ต้องจัดเตรียมข้อมูล - ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ หรือแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ในช่องทางการให้บริการต่าง ๆ - ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา สมาชิกวุฒิสภา หรือผู้รู้ถึงแนวทางการปรับปรุงงานวิชาการที่ตนเองจัดทำ เพื่อใช้ในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น - ศึกษาข้อมูลหรือความเห็นทางวิชาการจากหลายแหล่งข้อมูล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเพิ่มความครบถ้วนสมบูรณ์ของงานทางวิชาการที่รับผิดชอบ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และรวบรวม เรียบเรียง และศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลทางวิชาการ - ศึกษาเปรียบเทียบถึงงานทางวิชาการที่ตนดำเนินการรับผิดชอบกับงานทางวิชาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศ เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของงาน - จัดเก็บ รวบรวม และเรียบเรียงข้อมูลทางวิชาการที่ใช้เป็นประจำไว้เป็นหมวดหมู่ลงในฐานข้อมูล เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าและใช้งานได้ทันทีทันใด และในอนาคต - สืบค้นข้อมูลในหลายมุมมองทั้งในด้านกฎหมาย การตีความ ความคิดเห็นทางวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ หรือมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรอบด้าน - ศึกษาค้นคว้า และปรับปรุงข้อมูลทางวิชาการ ที่สนับสนุนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นปัจจุบันเสมอ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีส่วนในการพัฒนาการจัดการข้อมูลทางวิชาการของทีมงาน - สอนงานและให้คำแนะนำเกี่ยวกับ งานวิชาการที่อยู่ในความรับผิดชอบของทีมงาน - ให้คำแนะนำถึงแหล่งข้อมูลทางวิชาการหรือวิธีการสืบค้นที่ตรงกับความต้องการของทีมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชา - ค้นคว้า หรืออ้างอิงถึงข้อมูลทางด้านวิชาการ จากแหล่งข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ - วิเคราะห์และให้ความเห็นทางวิชาการจากข้อมูลที่ศึกษามาได้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และส่งเสริมพัฒนาข้อมูลทางวิชาการของทีมงานให้เป็นไปตามมาตรฐานงานด้านวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา - เป็นผู้ร่วมการจัดให้เกิดกระบวนการปรับปรุงงานทางวิชาการให้เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นไปตามมาตรฐานงานด้านวิชาการ และความต้องการของสมาชิกฯ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง - นำเสนอแนวทางเชิงวิชาการที่สอดคล้องในการพัฒนาข้อมูลหรือช่องทางในการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการของหน่วยงานให้ตรงกับความต้องการ และสะดวกสำหรับการใช้งานมากยิ่งขึ้น - จัดให้เกิดกระบวนการพัฒนาความรู้ความเข้าใจทางวิชาการของบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีความพร้อมในการที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และกำหนดแนวทางในการพัฒนามาตรฐานจัดการข้อมูลทางวิชาการของหน่วยงาน - สร้างให้เกิดโอกาสของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทางวิชาการในระหว่างงานภายในและภายนอกหน่วยงาน - ศึกษาถึงแนวโน้มความต้องการข้อมูลทางวิชาการของสมาชิกฯ กรรมการ บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงงานวิชาการของสำนักงาน - วางนโยบายและพัฒนามาตรฐานในการจัดทำข้อมูลทางวิชาการของสำนักงานฯ ให้มีมาตรฐาน มีความถูกต้อง เป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

๔.๕ การให้ความเห็นทางวิชาการอย่างมีอาชีพ

คำจำกัดความ : ติดตามสถานการณ์บ้านเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ และศึกษาถึงองค์ความรู้ ความคิดเห็นทางวิชาการอย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง เพื่อการให้ความเห็นทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ อ้างอิงได้ และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร คณะกรรมการ และสมาชิกวุฒิสภา

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ติดตามข่าวสาร และศึกษาเรื่องราวที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้ความเห็นที่เป็นกลาง - ให้ความเห็นทางวิชาการที่เป็นกลางและเป็นไปตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ - ศึกษาทำความเข้าใจหลักกฎหมาย หรือเอกสารอ้างอิงทางวิชาการให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง รอบด้าน ก่อนการให้ความเห็นทางวิชาการ - ติดตามสถานการณ์ของบ้านเมือง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างรอบด้านเพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านงานวิชาการไว้เสมอ - รับฟังติดตามทำความเข้าใจ ติดตามความเคลื่อนไหวในงานสภาอย่างสม่ำเสมอ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเพิ่มเติมการศึกษาให้กว้างขวางและเจาะลึกยิ่งขึ้นกว่าปกติ - ติดตามประเด็นสำคัญซึ่งกำลังเป็นที่สนใจในวงงานรัฐสภาเป็นพิเศษ - ฝึกฝนทักษะที่เกี่ยวข้องในงานทางวิชาการในด้านต่าง ๆ แม้จะไม่ใช่งานที่โดยตรง - เปิดรับความรู้ หรือความคิดเห็นทางวิชาการใหม่ๆ อยู่เสมอ แม้เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ - ศึกษาแนวทางการวิเคราะห์ของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และมุมมอง ที่เกี่ยวข้อง - ศึกษาค้นคว้าถึงที่มาของเรื่อง ตลอดจนเจตนารมณ์ของกฎหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งก่อนการให้ความเห็นหรือคำปรึกษาทางวิชาการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนรู้ของทีมงาน • เรียนรู้บริบทที่เกี่ยวข้องกับงานทางวิชาการที่รับผิดชอบ รวมทั้งในด้านความเป็นมาในอดีตและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจนถึงปัจจุบัน • ให้คำแนะนำถึงประเด็นทางวิชาการที่ควรศึกษาและทำความเข้าใจกับทีมงานเพื่อกำหนดประเด็นในการศึกษาให้ถูกต้อง • พยายามพัฒนาตนเอง แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองทำอยู่เสมอ • กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านวิชาการภายในทีมงานเป็นระยะๆ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวางแผนในการพัฒนาความรู้ของทีมงาน และคาดการณ์ถึงประเด็นคำถามทางวิชาการได้ • คาดการณ์ถึงสถานการณ์และประเด็นทางวิชาการที่อาจจะมีการซักถาม หรือ ท้วงติง เพื่อเตรียมตัวในการชี้แจงและทำความเข้าใจให้แก่สมาชิกฯ กรรมการ หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง • นำเสนอหลักการทางกฎหมายหรือข้ออ้างอิงทางวิชาการ แนวทางคำวินิจฉัย หรือแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง • วางแผนหรือแนวทางในการพัฒนาความรู้ในทางวิชาการของบุคลากรในสังกัดอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง • ให้คำปรึกษาหรือแนวทางในการเสนอความเห็น ในประเด็นข้อกฎหมาย หรือ ประเด็นทางวิชาการที่เป็นปัญหากับทีมงาน
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และยกระดับมาตรฐานการให้ความคิดเห็นทางวิชาการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา • วางแผนพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับอย่างเป็นระบบ • กำหนดรูปแบบและแนวทางในการจัดเก็บองค์ความรู้ทางวิชาการที่จำเป็นสำหรับองค์กรไว้อย่างเป็นระบบ • ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้านวิชาการ กับสมาชิกฯ กรรมการ บุคลากร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

๔.๖ การดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลา

คำจำกัดความ : ความพยายามในการดำเนินงานทางวิชาการให้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ อาศัย การวางแผนการทำงาน การเลือกใช้ช่องทางหรือข้อมูล que เตรียมการไว้ การทำความเข้าใจกับทีมงาน ตลอดจนไปจนถึง การปรับปรุงกระบวนการ และการศึกษาแบบอย่างปฏิบัติที่ได้อย่างกว้างขวาง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	วางกรอบระยะเวลาดำเนินการส่วนตัว และอาศัยการประสานงานที่ไม่เป็นทางการ ประกอบการดำเนินงานให้ทันเวลา - วางแผนและจัดลำดับความคิดถึงวิธีการทำงานทางวิชาการก่อนลงมือดำเนินการ - จัดลำดับความสำคัญของหัวข้องานวิชาการที่รับผิดชอบ - กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานทางวิชาการในแต่ละเรื่องที่ตนรับผิดชอบให้ชัดเจน - ดำเนินการประสานงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา - ประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานของตนเป็นระยะ เพื่อให้รับรู้ถึงสถานะของการดำเนินการ และขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาทันทีที่มีความจำเป็น หรือเกิดปัญหา
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนและดำเนินการให้เอื้อประโยชน์ต่อประสิทธิภาพทั้งของตนเองและหน่วยงาน - รวบรวมเอกสารและข้อมูลทางวิชาการที่จำเป็นต้องใช้อ้างอิงทั้งสำหรับตนเอง และทีมงานให้มีความพร้อมและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ - วางแผนกำหนดเวลาให้ครอบคลุมถึงระยะเวลาการดำเนินงานของตนเองทีมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อให้งานในภาพรวมเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด - แสวงหาแหล่งข้อมูล และวิธีการสืบค้นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และเลือกใช้วิธีการและแหล่งข้อมูลนั้นให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และเตรียมทีมให้พร้อมสำหรับการดำเนินการ อาศัยการทำความเข้าใจ การวางแผน การติดตาม และการคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคต เพื่อความทันทั่วทั้งในงานวิชาการ - วางแผนการดำเนินงานทางวิชาการของทีมงานให้สอดคล้องกัน อาศัยการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน - ทำความเข้าใจกับทีมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง - ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานทางวิชาการของทีมงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น - คาดการณ์ถึงงานทางวิชาการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเตรียมจัดทำงานทางวิชาการไว้ล่วงหน้า

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และวางแผนปรับปรุงกระบวนการงาน เป็นแบบอย่างในการอุทิศเวลา และนำเสนอทางออกในกรณีมีปัญหา - นำเสนอทางออกหรือการปรับปรุงวิธีการที่สามารถช่วยแก้ปัญหา หรือสถานการณ์เฉพาะหน้าที่สำคัญและส่งผลต่อการดำเนินงานของรัฐสภา หรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้อย่างทัน่วงที - เป็นแบบอย่างในการอุทิศเวลาในการทำงานที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จทันเวลาที่กำหนด - วางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านวิชาการให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และสร้างผลงานทางวิชาการ ศึกษาและนำเสนอแบบอย่างปฏิบัติที่ดี (Best Practice) อย่างกว้างขวาง - ศึกษาและนำเสนอแบบอย่างปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการดำเนินงานวิชาการของหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ - สร้างผลงานทางวิชาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการทางด้านวิชาการของสมาชิกกรรมาธิการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในปัจจุบัน

๔.๗ การประสานงานทางวิชาการอย่างมืออาชีพ

คำจำกัดความ : การประสานงานทางวิชาการที่อาศัย การเตรียมการล่วงหน้า ความสัมพันธ์ที่ดี ไปจนถึงการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสภา ทั้งภายในและต่างประเทศ และเครือข่ายทางวิชาการ ตั้งแต่ระดับหน่วยงาน ไปจนถึงระดับนานาชาติ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	เตรียมความพร้อมในการประสานไว้ล่วงหน้า - ศึกษาระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม สัมมนา หรือการดำเนินการทางวิชาการที่รับผิดชอบให้รอบด้าน - จัดเตรียมแผนงานและโครงการในการจัดประชุม สัมมนา หรือการดำเนินการอื่นๆ ทางวิชาการที่รับผิดชอบ - จัดเตรียมเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสารและสืบค้นข้อมูลไว้ให้พร้อม เพื่อติดต่อประสานงาน หรือค้นคว้าข้อมูลเร่งด่วน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และสร้างความสัมพันธ์เพื่อการประสานงาน และเตรียมความพร้อมในจุดสำคัญที่ไม่ควรพลาด • เตรียม checklist ส่วนตัวที่ใช้ในการประสานงานหรือจัดการประชุมทั้งหลาย ซึ่งระบุสิ่งที่ต้องทำหรือข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้งานแล้วเสร็จ • สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล/หน่วยงาน ที่ต้องติดต่อ/หรืออาจมีโอกาสดูประสานข้อมูล หรือดำเนินงานร่วมกันในอนาคต • ตรวจสอบความพร้อมในเรื่องที่สำคัญและผิดพลาดไม่ได้ ก่อนดำเนินการประชุม หรือการจัดงานทางวิชาการทั้งหลายที่รับผิดชอบ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการประสานงานของทีมงาน • ใช้ความสามารถส่วนตัวในการแก้ปัญหาของการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน • ให้คำแนะนำถึงแนวทางในการประสานงานกับสมาชิกฯ กรรมการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องให้แก่ทีมงาน ในกรณีที่เกิดปัญหา หรือความไม่ราบรื่นในการติดต่อประสานงาน • ให้คำแนะนำทีมงานเกี่ยวข้องการวางตัวในระหว่างปฏิบัติงานร่วมสมาชิกฯ/กรรมการ แต่ละท่านที่มีความแตกต่างกันอย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างความร่วมมือระดับหน่วยงานและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการประสานงาน • วางแผนหรือประสานงานให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านกฎหมายและวิชาการ ทั้งจากภายในและภายนอกวงงานรัฐสภา • จัดให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการประสานงานหรืออำนวยความสะดวกในการดำเนินการทางวิชาการ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และพัฒนาเครือข่ายทางวิชาการ ตลอดจนประสานความร่วมมือในระดับนานาชาติ • วางแผนหรือให้ข้อเสนอแนะให้เกิดความร่วมมือในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ เพื่อพัฒนางานด้านวิชาการของสำนักงานฯ • เสนอแนะแนวทางในการสร้างเครือข่ายทางวิชาการในการประสานงานให้กว้างขวางมากขึ้น

๔.๘ ความรู้ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบด้านการประชุมวุฒิสภา

คำจำกัดความ : การศึกษา ติดตาม กฎ ระเบียบใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินการตามระเบียบ การสร้างความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการหาทางออกที่เหมาะสมเมื่อพบปัญหา และการพัฒนา ปรับปรุงกฎ ระเบียบ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ศึกษา ติดตาม กฎ และระเบียบใหม่ๆ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ - สนใจศึกษาหาความรู้ และติดตามกฎ และระเบียบใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ว่ามีความแตกต่างไปจากของเดิมอย่างไร - จดประเด็น หรือใส่เครื่องหมายในส่วนที่เป็นข้อความสำคัญในเอกสารเกี่ยวกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ - อธิบายถึงรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับระเบียบ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมวุฒิสภาแก่สมาชิก
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจสอบ ติดตาม และให้คำแนะนำในการดำเนินการตามระเบียบ - แจ้งให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบ ถึงกฎระเบียบใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน - ตรวจสอบ และติดตามงานที่ทำไปแล้วว่าเป็นไปตามกฎ และระเบียบที่กำหนดหรือไม่ - จัดทำคู่มือส่วนตัว หรือสรุปย่อส่วนตัว เกี่ยวกับกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมวุฒิสภาที่ต้องนำมาใช้งานบ่อยๆ - แนะนำรุ่นน้องถึงกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมวุฒิสภา และระเบียบอื่นๆ ที่มีความสำคัญกับการปฏิบัติงาน
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และสร้างความเข้าใจในเชิงลึกเกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง - สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ถึงที่มา เหตุผลเบื้องหลัง ตลอดจนความจำเป็นของกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง - สอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง เกี่ยวกับกฎ และระเบียบใหม่ๆ หรือระเบียบที่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ในกรณีที่มีประเด็นข้อสงสัย หรือไม่เข้าใจ - จัดช่องทางในการสื่อสารให้แก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงกฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว พร้อมที่นำไปและเหตุผลประกอบ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และหาทางออกในการดำเนินการตามระเบียบ ตลอดไปจนถึงศึกษาเปรียบเทียบการใช้กฎระเบียบที่เหมาะสม • ค้นหากฎ และระเบียบจากส่วนราชการอื่น และนำมาเปรียบเทียบกับกฎ และระเบียบของหน่วยงาน เพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงกฎ และระเบียบในส่วนที่รับผิดชอบ • ตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่ขัดกับกฎ และระเบียบที่กำหนด ให้กับสมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง • ถ่ายทอด หรือ แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับ กฎ และระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานฯ

๔.๙ ความทันเวลาในการเตรียมการประชุมวุฒิสภา

คำจำกัดความ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเสร็จก่อนหรือทันตามกำหนดเวลา โดยการจัดลำดับความสำคัญของงาน จัดทำตารางการปฏิบัติงาน การทำแผนงาน การปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และประสานขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่นๆ พร้อมทั้งการควบคุม ติดตาม เร่งรัดการปฏิบัติงานของทีมงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการคาดการณ์ถึงปัญหาและความต้องการของผู้บริหารต่อการเตรียมการประชุมวุฒิสภา

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	จัดลำดับความสำคัญของงาน และจัดทำตารางการปฏิบัติงานของตนเอง • จัดทำตารางการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการทำงานของตนเองตามลำดับความสำคัญ • จัดบันทึกช่วยจำ ถึงกำหนดเวลาที่ต้องแล้วเสร็จ ในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมาย • สอบถามถึงความเร่งด่วนของงานที่ได้รับมอบหมาย กับผู้บังคับบัญชา เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง • ศึกษา หรือสอบถามถึงวิธีการทำงานของรุ่นพี่ ที่ทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลา ในกรณีที่ม้งานเร่งด่วน • สร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว ในการประสานงานกับหน่วยงานภายใน โดยเฉพาะกับหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานอยู่เสมอ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และติดตามงาน และเตรียมความพร้อม ก่อนดำเนินการจริง ตลอดจนหาวิธีการปรับลดขั้นตอนในการดำเนินการ ● ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัว ในการประสานงานกับหน่วยราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่ต้องการความเร่งด่วน และประสานงานแบบเป็นทางการตามไป ภายหลัง ● จัดทำแผนการติดตามงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง ● เตรียมความพร้อม หรือประสานขอข้อมูล เอกสาร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้ ล่วงหน้า ก่อนดำเนินการจริง โดยไม่ต้องรอให้ถึงเวลา ● นำเสนอวิธีการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานที่ทำให้งานล่าช้า พร้อมแนวทางปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ● จัดทำปฏิทิน หรือแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ทีมงานเข้าใจตรงกัน ถึงกำหนด ระยะเวลาที่ต้องดำเนินงานแล้วเสร็จ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้ความสำคัญกับการแยกแยะ และปรับลดขั้นตอน ตลอดจนใช้การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการเพื่อเร่งรัดให้เกิดการดำเนินการที่ทัน ตามกำหนดเวลา ● ศึกษาและแยกแยะขั้นตอนการทำงาน ว่าขั้นตอนใดสามารถดำเนินการได้ทันที ขั้นตอนใดที่ต้องทำคู่ขนานกันไปหรือต้องรอก่อน ● ให้คำแนะนำทีมงานถึงวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรในแต่ละ หน่วยงาน โดยพิจารณาถึงลักษณะนิสัย และวิธีการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้การประสานงานระหว่างกันเสร็จทันตามกำหนดเวลา ● ศึกษา ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล จากส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และประสานงาน และคอยอำนวยความสะดวกให้กับ ทีมงาน ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ตลอดจนแนะนำเทคนิค/วิธีการในการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับทีมงาน ● แนะนำเทคนิค/วิธีการกับทีมงาน เกี่ยวกับวิธีในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากประสบการณ์ที่ตนเคยปฏิบัติมา และประสบความสำเร็จ ● อำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน ในการประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ ในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถ ประสานงานด้วยตนเองได้ ● นำเสนอถึงวิธีการ หรือเทคโนโลยีด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ช่วยลด ระยะเวลาในการดำเนินการของหน่วยงานแก่ผู้บังคับบัญชา

๔.๑๐ การบริหารข้อมูลด้านการประชุมวุฒิสภา

คำจำกัดความ : การจัดการ และบริหารข้อมูลในการประชุมวุฒิสภาให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และปลอดภัย โดยการค้นหา สอบถามข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูล ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูล การวางรูปแบบ การจัดเก็บ และทำลายข้อมูล ตลอดจนการจัดทำ ระบบการบริหารข้อมูล และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	สอบถาม ตรวจสอบ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง • สอบถามข้อมูลกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ ในกรณีที่เกิดปัญหา ข้อสงสัย ไม่แน่ใจในข้อมูล โดยไม่ปล่อยผ่านหรือตัดสินใจเอง • จดประเด็นสำคัญๆ หรือจุดที่เคยผิดพลาดบ่อยๆ ลงในสมุดบันทึกส่วนตัว และนำมาทบทวน เพื่อไม่ให้ผิดพลาดซ้ำ • ขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ก่อนส่งให้ผู้บังคับบัญชาหรือสมาชิกวุฒิสภา • จัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ไว้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อนำไปใช้อ้างอิงในการทำงาน • ติดตาม และปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นปัจจุบันเสมอ โดยไม่ต้องรอให้หัวหน้ามอบหมาย หรือสั่งการ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจสอบในรายละเอียด จัดระเบียบ ตลอดจนให้คำแนะนำเบื้องต้นในการจัดเก็บข้อมูล • ให้คำแนะนำเทคนิค/วิธีการที่ใช้ได้ผลดีในการจัดทำข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน • สอบถามข้อมูลจากแหล่งต้นทางทันที ในกรณีที่เกิดความสงสัย ไม่แน่ใจ หรือได้รับข้อมูลมาไม่ครบถ้วน ชัดเจน • ค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพิ่มเติม ในกรณีที่ข้อมูลยังไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น หน่วยงานภายใน และภายนอกสำนักงาน, อินเทอร์เน็ต เป็นต้น • จัดระเบียบการเก็บข้อมูลภายในหน่วยงาน ทั้งที่เป็นเอกสาร และไฟล์คอมพิวเตอร์ ให้ง่ายต่อการค้นหา และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และติดตาม ตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนวางระบบในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน • สุ่มตรวจสอบข้อมูลของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อยืนยันความถูกต้อง โดยเน้นตรวจสอบในจุดที่มักเกิดความผิดพลาด • เน้นย้ำให้ผู้ได้บังคับบัญชา/ทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน ทราบอยู่เสมอว่าข้อมูลเรื่องใดบ้างที่เป็นความลับ และเปิดเผยไม่ได้ ตลอดจนอธิบายถึงผลกระทบทางลบที่จะเกิดกับตนเอง หน่วยงาน หากข้อมูลที่เป็นความลับรั่วไหลออกไป • ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลจากหลายแหล่งที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด โดยเฉพาะในกรณีที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อบุคลากรและสำนักงานฯ • กำหนดรูปแบบและระบบในการจัดเก็บข้อมูล และการตั้งชื่อหมวดหมู่หรือไฟล์ข้อมูล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันภายในหน่วยงาน หรือทีมงานที่รับผิดชอบ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินการ ตลอดจนนำเสนอข้อมูลผ่านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร • กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการข้อมูลภายในหน่วยงานให้สอดคล้องทั้งระบบ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูล การใช้ประโยชน์จากข้อมูล ตลอดจนการทำลายข้อมูล • ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่ดูแลระบบฐานข้อมูลของสำนักงานฯ ให้ทำการ Backup ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สำคัญให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ • นำเสนอข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ผ่านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อการพิจารณาของผู้บริหาร พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

๔.๑๑ การตอบสนองต่อความต้องการ

คำจำกัดความ : การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรับฟัง สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ชัดเจนทันทีที่มีการติดต่อ ทำการตรวจสอบข้อมูลและถ่ายทอดข้อมูลสำคัญแก่ทีมงานเพื่อให้บริการที่ดี พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และจัดเตรียมความพร้อมทีมงานในการให้บริการ ทำการวิเคราะห์ ส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทันทีที่ได้รับการร้องขอ • สอบถามถึงความต้องการของผู้ใช้บริการให้ชัดเจน ก่อนให้บริการ • ตรวจสอบถึงผลการให้บริการ และแจ้งผลลัพธ์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบทันทีที่ดำเนินงานเสร็จ • เลือกใช้ช่องทางในการจัดส่งข้อมูลที่สะดวก รวดเร็วที่สุด โดยพิจารณาจากประเภทข้อมูลของผู้ใช้บริการต้องการ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	• นัดหมายระยะเวลาที่สามารถให้บริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการล่วงหน้า ก่อนการดำเนินการ • อธิบายให้ผู้ใช้บริการรับทราบถึงระเบียบ นโยบาย และ พ.ร.บ. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ในการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสำนักงานฯ โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่สามารถให้ข้อมูลตามที่ร้องขอ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และตรวจสอบกำหนดเวลางาน พร้อมทั้งถ่ายทอดข้อมูลการบริการแก่เพื่อนร่วมงาน • ตรวจสอบดูกำหนดเวลาสุดท้ายที่ต้องทำให้เสร็จ (Deadline) ของแต่ละงาน เพื่อวางแผนการให้บริการ • ถ่ายทอดขั้นตอน / วิธีการให้บริการให้กับผู้ใช้บริการที่ติดต่อค้างไว้ให้กับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ตนเองไม่อยู่ • เสนอตัวให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานที่ตัวเองถนัดและมีความรู้ โดยที่ไม่ต้องรอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ • แนะนำข้อมูล / พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มักจะมีปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน / ผู้ได้บังคับบัญชาทราบ เพื่อร่วมกันหาแนวทางในการให้บริการที่เหมาะสม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้คำแนะนำ และจัดเตรียมความพร้อมแก่ผู้ได้บังคับบัญชาด้านการให้บริการ พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานอื่น • นำปัญหาจากการให้บริการมาประชุมกันในกลุ่มงาน เพื่อปรับแผนงาน / วิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น • เน้นย้ำกับผู้ได้บังคับบัญชาหรือทีมงานเกี่ยวกับประเด็นสำคัญๆ หรือจุดที่มีความเสี่ยงที่พลาดไม่ได้ในการให้บริการ • สอบทานความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายอีกครั้งก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง • สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อรับทราบข้อมูลสำหรับวางแผนรองรับการให้บริการที่นอกเหนือจากกำหนดการที่มีไว้
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และปรับปรุง และแนะนำถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งนำข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ • ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง เช่น ถ้ามีเวลาในการดำเนินการน้อย อาจลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนด • แนะนำแนวทาง / วิธีการปฏิบัติงานให้กับน้องๆ ในบางกรณี หรือบางลักษณะงานที่สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	- ถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหา โดยยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องผ่านเรื่องราวที่เข้าใจได้ง่ายเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหา ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง - นำข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

๔.๑๒ การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล/โสตทัศนูปกรณ์

คำจำกัดความ : การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูล / โสตทัศนูปกรณ์ โดยศึกษาการใช้อุปกรณ์ รับฟัง สอบถามให้ชัดเจน เพื่อสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งอธิบาย ให้คำแนะนำในหลักการได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนสำหรับแก้ไข้ปัญหา ทำการจัดทำคู่มือการใช้งาน สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูล และสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ไข้ปัญหา ทำการนำเสนอแนวทางการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้านบริการ ตลอดจนนำวิธีการที่ใช้ได้ผลของหน่วยงานอื่นมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ศึกษาการใช้อุปกรณ์ ตลอดจนรับฟัง สอบถามให้ชัดเจน เพื่อสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง - รับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งสอบถามทำความเข้าใจเพิ่มเติมทันที เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันก่อนการให้คำแนะนำ - แนะนำถึงช่องทาง หรือแหล่งการให้บริการอื่นๆ ที่จะได้มาซึ่งข้อมูล/อุปกรณ์เพิ่มเติมให้กับผู้ใช้บริการทันที ในกรณีที่เราไม่สามารถให้บริการได้ - สอบถามผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ก่อนการให้คำแนะนำ แก่ผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ยังไม่มีข้อมูล หรือเป็นเรื่องใหม่ - ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในการใช้อุปกรณ์ หรือค้นหาข้อมูล เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างดี
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และอธิบาย ให้คำแนะนำในหลักการได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนสำหรับแก้ไข้ปัญหา - ให้คำแนะนำ โดยอ้างอิงถึงกรณีปัญหาหน้างาน และปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น - พูดคุยแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เพื่อหาทางแก้ไข้ปัญหาร่วมกัน - อธิบายให้กับผู้ใช้บริการเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ อย่างเป็นลำดับ-ขั้นตอน และเข้าใจได้ง่าย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และจัดทำคู่มือการใช้งาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำ การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน - จัดทำคู่มือ / ข้อความวิธีการใช้งานเบื้องต้น หรือการบำรุงรักษาที่เข้าใจง่ายและถูกต้อง ไว้ในที่ที่สามารถค้นหา หรือสังเกตได้ง่าย - ให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา ในเรื่องที่มีมักจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้คำแนะนำในการให้บริการ พร้อมทั้งบอกวิธีหรือแนวทางแก้ไขจากประสบการณ์ของตนเอง - ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ในเรื่องที่เกิดปัญหาไว้ล่วงหน้า
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูล และสร้างการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งจัดทำคำถาม-คำตอบที่มีบ่อย - จัดให้มีการรวบรวมคำถาม-คำตอบที่มีการใช้บ่อยๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ - สร้างการมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานกับทีมงาน เพื่อเตรียมพร้อมในการให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง - สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร หรือวิธีการทำงานใหม่ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วน

๔.๑๓ การเตรียมความพร้อม และการดำเนินงานด้านสื่อสโตนัทสน์

คำจำกัดความ : การเตรียมความพร้อมและการดำเนินงานด้านสื่อสโตนัทสน์ โดยศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ และจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน ทำการวางแผนติดตั้งอุปกรณ์ และการผลิตสื่อสโตนัทสน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ดำเนินการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการผลิตสื่อ กำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากร ตลอดจนวางแผนการดูแล จัดหา และปรับปรุงสโตนัทสน์อุปกรณ์ให้พร้อมรองรับงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ พร้อมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน - คัดแยกประเภทของอุปกรณ์ที่ยังใช้งานได้หรือต้องซ่อมแซมไว้ให้ชัดเจน เพื่อทราบจำนวนของอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน - จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อรองรับงานด่วนและงานที่นอกเหนือตามกำหนดการ - จัดทำบัญชีครุภัณฑ์สโตนัทสน์อุปกรณ์ ให้เป็นปัจจุบันสม่ำเสมอ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	● ตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนและหลังการใช้งานทุกครั้ง ตามลำดับการบำรุงรักษา ● ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิทยาการของอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับงานในปัจจุบันและอนาคต ● เตรียมความพร้อมของสภาพร่างกาย ก่อนวันที่ดำเนินการทางด้านโสตทัศนูปกรณ์
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และคัดแยก และจัดเตรียมอุปกรณ์ฉุกเฉินให้พร้อมสำหรับใช้งาน ตลอดจนวางแผนติดตั้งอุปกรณ์ และวางแผนการผลิตสื่อโสตทัศน ● จัดเตรียมอุปกรณ์สำรองไว้สำหรับในกรณีเร่งด่วน หรือฉุกเฉินอยู่เสมอ โดยเฉพาะอุปกรณ์สำคัญ เช่น ไมค์ประชุม กล้องถ่ายภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น ● ปรับปรุงการจัดทำสถิติเพื่อศึกษา และจัดเตรียมอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน ● วางแผนการติดตั้งอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ตามลำดับก่อน - หลัง ในการให้บริการ โดยใช้แบบฟอร์มและ Checklist ● จัดระบบในการคัดแยก หมวดหมู่ของอุปกรณ์ ให้สะดวกต่อการบำรุงรักษา และใช้งานโดยอ้างอิงหลักที่เกี่ยวข้อง เช่น หลัก ๕ ส เป็นต้น ● วางแผน และจัดลำดับกระบวนการในการผลิตสื่อโสตทัศน ให้ชัดเจนก่อนเริ่มดำเนินการ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อจัดเตรียมให้อุปกรณ์มีเพียงพอต่อความต้องการ พร้อมทั้งแนะนำวิธีการตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ และจัดเตรียมสื่อโสตทัศนให้พร้อมใช้งาน ● ประสานงานขอยืมอุปกรณ์จากสำนักอื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ● วิเคราะห์ คาดการณ์ ประเมินความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดเตรียมอุปกรณ์ไว้ล่วงหน้า ● อธิบาย สอนแนะให้กับผู้ได้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ถึงวิธีการตรวจเช็คซ่อมบำรุงรักษาเบื้องต้น ● เตรียมสื่อโสตทัศน สำหรับเตรียมพร้อมในการเผยแพร่ ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้มีความพร้อมในการจัดส่งได้ทันที
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และชักชวน วางแผนการดำเนินงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ และปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการผลิตสื่อ ● ชักชวนลำดับชั้นตอน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านโสตทัศนูปกรณ์ ให้ผู้ได้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจถูกต้อง ตรงกัน ● นำเสนอ หรือปรับปรุงระเบียบปฏิบัติภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือวิธีบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้มีความเพียงพออยู่เสมอ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	- วางแผนในการทำงานให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ก่อนที่จะลงมือดำเนินการจริงตามแผนที่วางไว้ ในกรณีที่มีความสำคัญ หรือกรณีพิเศษ - ให้คำแนะนำ ถึงวิธีการในการผลิตสื่อ หรือตรวจสอบสื่อโสตทัศนให้มีคุณภาพ

๔.๑๔ การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ : การประสานงานอย่างมืออาชีพ ด้วยความใส่ใจและละเอียดรอบคอบ การเตรียมความพร้อมในการประสานงาน วางแผน และการอำนวยความสะดวกให้ทีมงาน ตลอดจนถึงการสร้างเครือข่าย และการพัฒนากระบวนการประสานงานในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ใส่ใจและละเอียดรอบคอบในการประสานงาน - ศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติของเรื่องที่ได้รับผิดชอบ ในเบื้องต้น เพื่อให้การประสานงานเรื่องนั้นๆ ถูกต้อง - ขอข้อมูล เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจากเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบโดยตรง - ใช้กิริยาและถ้อยคำที่สุภาพ เมื่อประสานงาน หรือขอความร่วมมือทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน - ทบทวนความต้องการของผู้ที่มาติดต่อด้วยการสอบถาม เพื่อยืนยันกับผู้ที่มาติดต่ออีกครั้ง โดยเฉพาะกรณีที่มีข้อสงสัย ก่อนดำเนินการประสานงานต่อ - รายงานความคืบหน้าให้กับผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะๆ ทั้งในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ทันตามกำหนดเวลา
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และเตรียมความพร้อมในการประสานงานในส่วนที่รับผิดชอบ - เตรียมความพร้อมในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ ก่อนการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งในด้าน ข้อมูล อุปกรณ์ ทีมงาน หรือองค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง - ให้คำแนะนำวิธีการเตรียมตัว วิธีการประสานงานในเรื่องที่ตนรับผิดชอบแก่เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา - จัดทำรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้น (Check List) เพื่อใช้ในการเตรียมข้อมูลหรืออุปกรณ์ให้ครบถ้วนก่อนการประสานงานหรือดำเนินงานต่อไป โดยเฉพาะงานใหม่หรืองานสำคัญ - ทำความรู้จักและสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยเป็นประจำ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และวางแผนและให้คำแนะนำในการประสานงานกับทีมงาน - วางแผนการประสานงานตามลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของงาน โดยพิจารณาความยุ่งยากซับซ้อนของเรื่องที่ต้องประสานงานด้วย - สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/ส่วนราชการภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสะดวกในการประสานงาน - ลดขั้นตอนในการประสานงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่มีประสิทธิภาพเท่าหรือดีขึ้นกว่าเดิม - ติดตามและปรับปรุงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานของทีมงานที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบัน เช่น กำหนดการ ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

๔.๑๕ การจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ : ความละเอียดรอบคอบในการจัดการข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ การจัดการข้อมูลให้เป็นระบบทั้งในส่วนที่ตนเองและหน่วยงานที่ได้รับผิดชอบ ตลอดจนจนถึงการแก้ปัญหาความซ้ำซ้อน ความไม่เป็นปัจจุบันของข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอผู้บริหารระดับสูงเพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบงานเอกสารและข้อมูลขององค์กร

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ละเอียดรอบคอบในการจัดการข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ - ใช้การทำสัญลักษณ์ บันทึยกย่อ ดัชนี หรือสีสัน เพื่อช่วยจัดหมวดหมู่และเพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบ หรือจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ - บันทึกข้อมูลในฐานข้อมูลของหน่วยงานตามวิธีการที่ตกลงกันไว้ ทันท่วงทีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล - ระบุวันที่ดำเนินการครั้งสุดท้ายในเอกสารที่จัดเก็บ และแยกเอกสารเก่าที่ไม่ใช้งาน เพื่อป้องกันความสับสน ทั้งเอกสารที่เป็นกระดาษและไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ - ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารตัวอย่าง หรือสอบถามรุ่นพี่/ผู้บังคับบัญชา เมื่อไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัย
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และจัดระบบในการจัดการข้อมูลในส่วนที่ได้รับผิดชอบ - จัดทำร่าง รูปแบบ หรือแบบฟอร์มในส่วนที่ต้องดำเนินการ ไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบในคอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถนำไปใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว - จัดทำคู่มือหรือบันทึกย่อเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณหรือระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	- ปรับปรุงหรือจัดทำดัชนี / สารบรรณ / จัดแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูลในส่วนที่รับผิดชอบให้สะดวกต่อการค้นหาทั้งตนเองและผู้อื่น - ปรับปรุงหรือควบคุมวิธีการจัดหมวดหมู่เอกสารหรือข้อมูล ของทีมงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน - ตรวจสอบข้อมูลซ้ำมากกว่า ๑ ครั้ง โดยเฉพาะข้อมูลที่มีความเสี่ยงว่าจะเกิดความผิดพลาด หรือข้อมูลที่มีความสำคัญ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และแก้ปัญหาและพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลให้ตรงความต้องการ - ดำเนินการแก้ไขปัญหาความซ้ำซ้อน และไม่เป็นปัจจุบันของฐานข้อมูลของกลุ่มงานหรือสำนัก - นำระบบ/แนวทาง/วิธีการ ในการบริหารจัดการงานเอกสารหรือข้อมูลใหม่ๆ มาปรับใช้ในกลุ่มงานหรือสำนัก - พัฒนางานบริการเอกสารและข้อมูลให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานให้ตรงความต้องการมากยิ่งขึ้น

๔.๑๖ การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณสถานที่รัฐสภา

คำจำกัดความ : การดูแลบุคคล เอกสาร สถานที่ภายในบริเวณรัฐสภา ให้มีความปลอดภัยทั้งก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม และหลังการประชุม รวมถึงอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัย เช่น อุปกรณ์ในการดับเพลิง

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	การสังเกต และตรวจตราอาคารสถานที่และ ในบริเวณรัฐสภา - สังเกตและเข้าตรวจสอบสิ่งผิดปกติที่พบในอาคารสถานที่และในบริเวณรัฐสภา โดยทันทีพร้อมกับแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบทันที - สังเกตและตรวจสอบอาคารสถานที่ และอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยเมื่อพบข้อผิดพลาดให้รีบแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทันที
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และการแนะนำวิธีการสังเกต และตรวจตราอาคารสถานที่และในบริเวณรัฐสภา - แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่าถึงวิธีการสังเกต และตรวจตราอาคารสถานที่และในบริเวณรัฐสภา - แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่าถึงวิธีการสังเกต และตรวจสอบอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และการวางมาตรการหรือแผนรักษาความปลอดภัย การเสนอแนะวิธีการตรวจตราอาคารสถานที่และในบริเวณรัฐสภา รวมถึงการตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย • สามารถเสนอแนะวิธีการตรวจตราอาคารสถานที่และในบริเวณรัฐสภา รวมถึงการตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย • สามารถจัดทำมาตรการหรือแผนรักษาความปลอดภัยฯ • สามารถตัดสินใจและสั่งการได้อย่างทันท่วงทีเมื่อพบว่าอาคารสถานที่และในบริเวณรัฐสภาไม่ปลอดภัย • ติดตามเหตุการณ์และความเคลื่อนไหวสถานการณ์ภายนอกบริเวณรัฐสภา ถึงเหตุการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่บุคคล เอกสาร สถานที่ภายในบริเวณรัฐสภา พร้อมให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อความปลอดภัยแก่สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา ในกรณีที่มีเหตุการณ์คับขัน

๔.๑๗ อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการและคนในวงงานรัฐสภา

คำจำกัดความ : การมีปฏิสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อหรือสมาชิก การแนะนำผู้ปฏิบัติงานและการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อการอำนวยความสะดวก จัดจำข้อมูลที่จำเป็น การยืดหยุ่นและให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวก การแจ้งข้อจำกัด การช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาในการอำนวยความสะดวก การค้นหาวิธีและการให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาและสร้างความประทับใจในการอำนวยความสะดวก

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	การมีปฏิสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องขอหรือสมาชิกฯ • สนทนา ทักทาย และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่องานหรือสมาชิกฯ ด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม • รับเรื่องหรือคำร้องขอของผู้มาติดต่องานที่อาคารวุฒิสภาหรือสมาชิกฯ ไว้ก่อนแม้ยังไม่รู้วิธีดำเนินการ แล้วจึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาวิธีอำนวยความสะดวก • กล่าวขอโทษด้วยความสุภาพและอธิบายเพื่อชี้แจงเหตุผล และระเบียบที่ทำให้ไม่อาจอำนวยความสะดวกตามที่ผู้มาติดต่องานที่อาคารวุฒิสภาหรือสมาชิกฯ ร้องขอได้

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และการแนะนำผู้ปฏิบัติงานและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อการอำนวยความสะดวก • เสนอให้ความช่วยเหลือเมื่อพบว่าผู้มาติดต่อหรือสมาชิกฯ อาจต้องการความช่วยเหลือโดยสังเกตจากกิริยาและท่าทาง • สอบถามให้รู้ความต้องการที่แน่ชัดก่อนจะหาช่องทางในการแก้ปัญหาให้กับผู้มาติดต่อหรือสมาชิกฯ • แจ้งให้หน่วยงานที่ผู้มาติดต่อหรือสมาชิกฯ ต้องการจะทำธุรกรรมถึงวัตถุประสงค์และความต้องการก่อนที่ผู้มาติดต่อหรือสมาชิกฯ จะเดินไปถึง • ให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงานที่ประสบการณ์น้อยกว่าในการสังเกตพฤติกรรมและจดจำลักษณะความต้องการของสมาชิกฯ เพื่อเข้าไปอำนวยความสะดวกโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และจดจำข้อมูลที่จำเป็น การยืดหยุ่นและให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวก • จดจำชื่อการประชุมคณะกรรมการฯ ห้องประชุม และเวลาการประชุมในแต่ละวันให้ขึ้นใจ โดยอาจมีการซักซ้อมกันก่อนเพื่อเตรียมตอบคำถามแก่ผู้อื่นไว้ล่วงหน้า • ทำความเข้าใจเรื่องเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานฯ ให้ชัดเจน เพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อต้องอำนวยความสะดวกผู้มาติดต่อหรือสมาชิก • ยืดหยุ่นการดำเนินการตามระเบียบในกรณีที่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกฯ และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ในกรณีเร่งด่วน

๔.๑๘ ความถูกต้องในการพิมพ์รายงานการประชุม

คำจำกัดความ : การพิมพ์รายงานการประชุม โดยตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประชุมของตนเอง และตรวจทานความถูกต้องกับแหล่งข้อมูลต่างๆ การตรวจสอบ และการสุ่มตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำทีมงาน การควบคุมการบริหารจัดการตลอดปรับปรุง/พัฒนาการจัดทำรายงานการประชุม ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย เหมาะกับการนำไปใช้ประโยชน์

Level ระดับ	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	จัดทำบันทึกส่วนตัว ตรวจสอบ และตรวจทานความถูกต้องของรายงานการประชุม • จัดทำบันทึกส่วนตัวเกี่ยวกับคำที่มักใช้ผิด ชื่อบุคคลที่มักเขียนผิด คำศัพท์เฉพาะ รวมทั้งคำภาษาต่างประเทศ ที่ใช้ในการจัดทำรายงานการประชุม

	• ตรวจสอบความถูกต้องกับข้อมูลในเทป แหล่งข้อมูลต้นเรื่อง, Internet, เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น พจนานุกรม, หนังสือข้อบังคับ, หนังสือประมวลกฎหมาย, พรบ. เป็นต้น • ขอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้มีประสบการณ์ ในการตรวจทานความถูกต้องของการจัดทำรายงานการประชุม หรือการถอดข้อความ ในกรณีที่ไม่แน่ใจ
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำรายงาน • ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดทำรายงานการประชุมโดยเฉพาะในจุดที่มักพบความผิดพลาดบ่อยครั้ง หรือจุดที่ผิดพลาดไม่ได้ • ให้คำแนะนำเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญ เช่น ชื่อ นามสกุล ยศ ชื่อเฉพาะต่างๆ เป็นต้น และ เทคนิควิธีการจัดทำรายงานการประชุมที่ถูกต้อง จากประสบการณ์การทำงานของตนเองกับทีมงาน • ประสานขอรายชื่อและข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมจากหน่วยงานต้นเรื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนมาจัดทำรายงานการประชุม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และถ่ายทอดประสบการณ์ของตนเอง และจัดให้ทีมงานได้ฝึกปฏิบัติ ตลอดจนมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน • จัดให้ทีมงานได้ฝึกปฏิบัติ เกี่ยวกับการถอดข้อความการประชุม หรือการจัดทำรายงานการประชุมให้มีความถูกต้อง พร้อมให้คำแนะนำที่ตนเองเคยใช้แล้วประสบความสำเร็จ • บอกแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สำหรับตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการประชุม กับผู้ได้บังคับบัญชาหรือทีมงาน • ถ่ายทอดประสบการณ์ในการจัดทำรายงานการประชุมที่เคยผิดพลาดในอดีต พร้อมข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไข ให้กับทีมงาน • จัดทำคู่มือ เอกสาร หรือแนวทางในการจัดทำรายงานการประชุม เพื่อใช้อ้างอิงในการดำเนินงานของตนเองหรือหน่วยงาน

๔.๑๙ ความรวดเร็วในการพิมพ์รายงานการประชุม

คำจำกัดความ : ความพยายามที่จะพิมพ์รายงานการประชุม ให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา โดย การ จัดลำดับความสำคัญของงาน การกระจายงานให้กับสมาชิกในทีม จัดระบบเอกสารกลาง การติดตามงาน การให้ ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกกับทีมงาน การปรับเปลี่ยนแนวทางในการจัดทำรายงาน กำกับและควบคุม ระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงาน ตลอดจนคิดค้นนวัตกรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานขงเลขให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	ฝึกฝนทบทวนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และจัดลำดับความสำคัญของงาน ตลอดจน อดุทิศเวลา ในกรณีทำงานเร่งด่วน • ฝึกฝน ทบทวนเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ • อดุทิศเวลาส่วนตัว เพื่อปฏิบัติงานในกรณีที่เป็งานเร่งด่วนหรือมีปริมาณมากกว่าปกติ • จัดลำดับความสำคัญของงาน ตามลำดับก่อน-หลัง และวางแผนการปฏิบัติงานของ ตนเอง
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และจัดระบบเอกสารกลาง และกระจายงานให้กับสมาชิกใน ทีม • จัดระบบเอกสารกลางไว้ เพื่อให้ทีมงาน หรือเพื่อนร่วมงานทำงานแทนกันได้ทันที ในกรณีที่ทีมงานเร่งด่วน • กระจายงานให้กับสมาชิกในทีม ตามความรู้ ความสามารถของแต่ละคน ในกรณีที่ งานมีความเร่งด่วน • ให้คำแนะนำ หรือสอนแนะเพื่อนร่วมงานหรือรุ่นน้อง ถึงวิธีการทำงานตามลำดับ ความเร่งด่วนของงาน และการจัดรายงานตามลำดับก่อน-หลัง ในกรณีที่เป็งานไม่ เร่งด่วน
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และแจ้งกำหนดเวลางาน และติดตามงาน พร้อมให้การ ช่วยเหลือ เพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา • แนะนำทีมงานเกี่ยวกับวิธีการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้เข้าใจ ตลอดจนสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารที่จำเป็น เพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนตนเอง กรณีที่ ตนเองไม่อยู่ • วิเคราะห์ สรุปสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ล่าช้า รวมทั้งเสนอแนะ แนวทางแก้ไข • ติดตามการจัดทำรายงานของทีมงาน ด้วยการสอบถาม พร้อมชี้แนะ ให้ความ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้ว เสร็จตามกรอบเวลา • แจ้งกำหนดเวลาที่ต้องดำเนินการแล้วเสร็จแก่ทีมงานทั้งหมด ตั้งแต่ต้นกระบวนการ เพื่อให้สามารถควบคุมเวลาในส่วนของตนเองได้สอดคล้องกัน

๔.๒๐ การใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ สำหรับการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ งานแปล หรืองานล่าม

คำจำกัดความ : การสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านภาษาต่างประเทศ ทั้งด้านหลักไวยากรณ์ การสื่อสาร และหลักการเขียนเพื่อปฏิบัติงานด้านการแปล สรุปรหรือเรียบเรียงเอกสารราชการภาษาต่างประเทศ การปฏิบัติหน้าที่ล่ามในการเยือนหรือศึกษาต่งงานต่างประเทศของสมาชิกวุฒิสภา รวมถึงการมาเยือนของอาคันตุกะ จากต่างประเทศ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	การฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ และการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ - มีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในระดับเบื้องต้นและสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ - มีการฝึกทักษะในการร่างโต้ตอบหนังสือ และ/หรือแปลเอกสารภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานทั้งในและต่างประเทศ - มีการวางแผน ศึกษาตัวอย่างงานแปล และค้นหาคำแปลของคำศัพท์เฉพาะจากพจนานุกรมเฉพาะสาขานั้น ๆ รวมทั้งค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - มีการเตรียมตัวล่วงหน้าในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ล่าม
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และการพัฒนาตนเอง และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ - มีการค้นคว้าและฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถเข้าใจเนื้อหาสาระ สามารถพูดฟังคำบรรยายภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้อย่างเข้าใจ - สามารถตรวจสอบงานร่างโต้ตอบหนังสือ งานแปลเอกสารทางราชการที่เป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์และเหมาะสม - มีการวางแผนและมีความพร้อมในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านต่างประเทศหรือปฏิบัติหน้าที่ล่ามได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีการให้คำแนะนำแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ร่วมงานเพื่อสร้างความเข้าใจในทักษะ รวมถึงมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ แก่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และการแก้ไขปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และสำนวน การประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ในการเจรจา การแปลเอกสาร งานแปลที่ยากและเร่งด่วน การอธิบายและให้คำแนะนำในด้านการใช้ภาษา ● มีการแก้ไขปัญหา การใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์และสำนวนในการเจรจา หรือปรับใช้กับบริบทที่แตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ได้ สามารถตรวจสอบร่างโต้ตอบหนังสือ งานแปลเอกสารทางราชการที่เป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ● มีการวางแผน มอบหมายผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เสร็จทันตามกำหนดเวลาตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ● มีการอธิบายและให้คำแนะนำหลักในการใช้คำศัพท์และรูปแบบภาษาให้แก่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาโดยชี้ให้เห็นถึงวิธีการเลือกใช้ที่เหมาะสมกับบริบทและกาลเทศะต่าง ๆ ● มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และการเชื่อมโยงความรู้อย่างบูรณาการเพื่อปรับปรุงด้านการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ● มีการเชื่อมโยงความรู้อย่างบูรณาการเข้ากับความรู้อื่น ๆ จนสามารถปรับปรุงการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้ ● มีการรับฟังปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ และนำมาวิเคราะห์พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไข ● มีวิธีการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานเพื่อเพิ่มทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่างประเทศ
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ การให้คำปรึกษาแนะนำ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา การถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ด้านทักษะภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ● มีการให้คำปรึกษา ถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ปัญหาด้านต่างประเทศที่ยุ่งยากเป็นพิเศษ ● มีการให้คำปรึกษา แนะนำหรือเสนอความเห็นทางวิชาการในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน รวมทั้งการเสนอแนะทิศทางการพัฒนาหรือแก้ปัญหาด้านวิเทศสัมพันธ์ให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	- มีการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานด้านต่างประเทศ - มีการวางแผนหลักสูตรหรือแผนพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒๑ การปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การประสานงานองค์กรระหว่างประเทศ งานพิธีการทูต การเยือนต่างประเทศ การประชุมระหว่างประเทศ หรือการอำนวยความสะดวก

คำจำกัดความ : การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การประสานงาน การศึกษาวิเคราะห์ ติดตาม ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และความสัมพันธ์ของประเทศต่าง ๆ เพื่อใช้ความรู้ดังกล่าวในการประสานงานองค์กรระหว่างประเทศ งานพิธีการทูต การเยือนต่างประเทศ การประชุมระหว่างประเทศ การอำนวยความสะดวกให้กับคณะเดินทางของสมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ และการต้อนรับ อาคันตุกะซึ่งมาเยือนในฐานะแขกของวุฒิสภา หรือรัฐสภาไทย

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านพิธีการทูตและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในขั้นพื้นฐานเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ - มีความพยายามในการศึกษาค้นคว้าในหลักการและแนวคิดขั้นพื้นฐานด้านพิธีการทูตและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ - มีการศึกษาขั้นตอนการติดต่อประสานงาน เพื่อจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น รวมทั้งดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการทูต อำนวยความสะดวก หรือการประชุมระหว่างประเทศ เพื่อให้การดำเนินการด้านต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสามารถแก้ไขปัญหาที่พบในการติดต่อประสานงานเพื่อภารกิจด้านต่างประเทศได้ - มีการสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติการกิจด้านต่างประเทศ โดยสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตหรือแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หรือขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์หรือผู้บังคับบัญชา - มีการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติและขั้นตอนด้านพิธีการทูตและมารยาทสากล
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และการวางแผนในการปฏิบัติหน้าที่ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ มีการประสานงานเพื่อเตรียมข้อมูลหรือจัดทำเอกสารสนับสนุนภารกิจด้านการต่างประเทศและตรวจสอบความถูกต้อง โดยสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานด้านพิธีการทูตและเตรียมการประชุมระหว่างประเทศ

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
	● มีการอธิบาย ให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงานเกี่ยวกับขั้นตอนการประสานงานและมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ● มีการวางแผนหรือมีส่วนร่วมในการติดต่อประสานงาน การประชุมหรือการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศในเรื่องต่าง ๆ หรือกำกับดูแลรับผิดชอบงานด้านพิธีการทูต และการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วย ความถูกต้องเรียบร้อย ● มีการให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับหลักมารยาทสากล และขั้นตอนการปฏิบัติด้านพิธีการทูตและการประชุมระหว่างประเทศ
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และการให้คำปรึกษา ถ่ายทอดประสบการณ์ การติดตามข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ในต่างประเทศ การควบคุม กำกับดูแล และติดตามการประเมินผลการ ปฏิบัติภารกิจ ให้คำแนะนำ เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ● มีการให้คำปรึกษาแนะนำ ถ่ายทอดประสบการณ์ เพื่อพัฒนางานด้านการประชุมระหว่างประเทศและด้านพิธีการทูต ● มีการติดตามข้อมูล ข่าวสาร สถานการณ์ในต่างประเทศเพื่อใช้เตรียมงานและสนับสนุน การประชุมระหว่างประเทศและด้านพิธีการทูต ● มีการควบคุม กำกับดูแล และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนด้านการประชุมระหว่างประเทศและพิธีการทูตให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ● มีการให้คำแนะนำ เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการประสานงาน หรือการปฏิบัติงาน และเสนอวิธีการปรับเปลี่ยนในกรณีเกิดปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และการศึกษาวิเคราะห์เพื่อสร้างองค์ความรู้ การเสนอความเห็นเกี่ยวกับงานด้านการประชุมระหว่างประเทศและด้านพิธีการทูต รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงความรับผิดชอบและให้กำลังใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ ● มีการวิเคราะห์ วิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ การเสนอความเห็นเกี่ยวกับงานด้านการประชุมระหว่างประเทศและด้านพิธีการทูต ● มีการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการประชุมระหว่างประเทศและด้านพิธีการทูต พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ● มีการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับหลักพิธีการและมารยาทสากลในการประชุมระหว่างประเทศ และหลักพิธีทางการทูต ด้วยการสอนงานหรือจัดให้ได้รับการฝึกอบรมในงานที่เกี่ยวข้อง ● มีการแสดงความรับผิดชอบและให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานด้าน ต่างประเทศและพร้อมให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขสถานการณ์

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และความเชี่ยวชาญในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและการเป็นผู้แทนของรัฐบาลไทย เจรจาโน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ให้ข้อคิดเห็น และคำแนะนำในการประชุมทั้งในและต่างประเทศ - มีการให้คำปรึกษาแนะนำหรือถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและสามารถเป็นผู้แทนของรัฐบาลไทยหรือส่วนราชการสังกัดรัฐบาลเข้าประชุมระหว่างประเทศ - มีการประสานการทำงานภายในส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ โดยมีบทบาทในการเจรจา โน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด - มีการให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำแก่ส่วนราชการในการประชุมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความร่วมมือในการดำเนินการร่วมกัน

๔.๒๒ การเผยแพร่ข้อมูลในวงงานรัฐบาล

คำจำกัดความ : มีการรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ มีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ทั่วไปด้านต่างประเทศและให้คำปรึกษา มีการหาช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล ปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ กำหนดแผนงานในการเผยแพร่ข้อมูล สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแนะนำผู้ได้บังคับบัญชาในการสืบค้นข้อมูล มีการนำผู้รู้มาให้ความรู้และเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่มีบทบาทในวงงานรัฐบาล

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๐	ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	มีการรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ มีการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ทั่วไปด้านต่างประเทศ - มีการรวบรวมข้อมูลด้านภาษา สังคม วัฒนธรรม และข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศโดยจัดเป็นหมวดหมู่ให้สืบค้นได้ง่าย - มีการเผยแพร่ความรู้ทั่วไปด้านการต่างประเทศและองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ - มีการให้คำปรึกษาและชี้แจงตอบปัญหาแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด
ระดับที่ ๒	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และมีการตรวจสอบ ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศหาช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลและให้คำแนะนำหรือถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ - มีการตรวจสอบ ปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศให้ทันสมัย - มีการหาช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลด้านต่างประเทศในวงงานรัฐบาล - มีการให้คำแนะนำหรือถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศให้แก่ผู้ร่วมงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Level ระดับที่	Behavioral Indicators ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับที่ ๓	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศ มีการให้ความรู้ในรูปแบบการจัดฝึกอบรมสัมมนา มีการตรวจสอบข้อมูล และปรับปรุงรูปแบบในการนำเสนอข้อมูล ● มีการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศที่เกี่ยวข้องแก่บุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการประชุมหรือประสานงานด้านต่างประเทศ ● มีการให้ความรู้ในรูปแบบของการจัดฝึกอบรมหรือสัมมนา ด้านภาษาหรือด้านต่างประเทศให้กับบุคลากรภายในหรือภายนอกหน่วยงาน ● มีการวางแผนและตรวจสอบข้อมูลที่เผยแพร่ให้ทันสมัยอยู่เสมอและมีการปรับปรุงรูปแบบในการนำเสนอข้อมูลด้านต่างประเทศ
ระดับที่ ๔	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และการวางแผนงานในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศ การสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการบริการความรู้ รวมทั้งการสร้างความร่วมมือ และแนะนำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาค้นหาข้อมูล ● มีการวางแผนเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศแก่บุคคลหรือหน่วยงานเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้คล่องเป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนด ● มีการสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการบริการความรู้ หรือเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศ ● มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลมาประกอบการนำเสนอ และแนะนำให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาประสานงานเพื่อสืบค้นข้อมูลที่สร้างไว้แล้ว
ระดับที่ ๕	แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และมีการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลด้านต่างประเทศ ให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศ เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ● มีการคิดและเสนอช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ด้านต่างประเทศ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานรัฐสภา ● มีการวางแผนหรือแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อให้ความรู้ อบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศ เพื่อช่วยให้การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านต่างประเทศอย่างทั่วถึง ● มีพฤติกรรมการเป็นแบบอย่างที่ดีหรือได้รับเชิญเพื่อเป็นผู้แทนในการชี้แจง อธิบายความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับภาษา สังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรที่มีบทบาทในวงงานรัฐสภา ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน