

## Competency Dictionary

1	Accountability (ความรับผิดชอบ)
2	Achievement Motivation (แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ)
3	Accuracy (ความถูกต้องแม่นยำ)
4	Adaptability (การปรับตัว)
5	Analytical (ความคิดเชิงวิเคราะห์)
6	Attention to Details (ความละเอียดรอบคอบ)
7	Business Understanding (ความเข้าใจในธุรกิจ)
8	Change Management (การบริหาร/จัดการกับความเปลี่ยนแปลง)
9	Clarifying (การทำให้กระจ่าง)
10	Coaching (การเสนอแนะ)
11	Computer Literacy (ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์)
12	Conflict Management (การบริหารความขัดแย้ง)
13	Continuous Improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)
14	Continuous Learning (การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง)
15	Consulting (การให้คำปรึกษา)
16	Cooperation (การให้ความร่วมมือ)
17	Coordination (การประสานงาน)
18	Creativity (ความคิดสร้างสรรค์)
19	Credibility (ความน่าเชื่อถือ)
20	Customer Focus (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า)
21	Decision Making (การตัดสินใจ)
22	Deletion (การมอบหมายงาน)
23	Energetic (ความกระตือรือร้น)
24	Endurable (ความอดทน)
25	Facilitation (การดำเนินการ)
26	Flexibility (ความยืดหยุ่น)
27	Follow Up (การติดตามงาน)
28	Gathering and Analyzing Data (การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล)
29	Human Relations (มนุษยสัมพันธ์)
30	Independent (การทำงานได้ด้วยตนเอง)

31	Influencing (การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น )
32	Integrity (ความซื่อสัตย์)
33	Initiative (ความคิดริเริ่ม)
34	Leadership (ภาวะผู้นำ)
35	Listening (การรับฟัง)
36	Motivation (แรงจูงใจ)
37	Negotiation Skill (ทักษะการเจรจาต่อรอง)
38	Networking (การสร้างเครือข่าย)
39	Operation Management (การบริหาร/จัดการงาน)
40	Oral Communication (การสื่อสารด้วยวาจา)
41	Organization Structure+Culture Knowledge (ความเข้าใจวัฒนธรรมและ โครงสร้างองค์กร)
42	People Development (การพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา)
43	Planning (การวางแผน)
44	Presentation Skills (ทักษะการนำเสนอ)
45	Prioritization (การจัดลำดับความสำคัญของงาน)
46	Problem Solving (การแก้ไขปัญหา)
47	Product Knowledge (ความรู้ในผลิตภัณฑ์)
48	Project Management (การบริหารโครงการ)
49	Quality Awareness (จิตสำนึกในคุณภาพ)
50	Resource Management (การบริหารทรัพยากร)
51	Self Confidence (ความมั่นใจในตนเอง)
52	Service Mind (จิตสำนึกในการให้บริการ)
53	Strategic Acumen (การมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์)
54	Stress Tolerance (ความอดทนต่อสภาวะความเครียด)
55	Time Management (การบริหารเวลา)
56	Team Building (การสร้างทีมงาน)
57	Team Working (การทำงานเป็นทีม)
58	Technical Knowledge (ความรู้ในสายวิชาชีพ)
59	Visioning (การมีวิสัยทัศน์)
60	Written Communication (การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร)

1	<b>Accountability (ความรับผิดชอบ)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด รวมทั้งการยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ ไม่รับรู้และตระหนักถึงผลจากการทำงานของตนเองซึ่งมีผลต่อเนื่องไปยังการทำงานของผู้อื่น</li> <li>๑ ขาดการติดตามงาน และการรายงานผลการทำงานให้กับหัวหน้างานรับทราบ</li> <li>๑ รายงานปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทุกครั้ง โดยไม่คิดที่จะหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่จะรายงานต่อหัวหน้างาน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมายล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดบ้างเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ แก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้สำเร็จ โดยส่วนใหญ่จะได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน</li> <li>๑ ติดตามงาน และรายงานผลการทำงานให้หัวหน้างานรับทราบเสมอ</li> <li>๑ อ้างปจจัยภายนอกที่ทำให้การทำงานผิดพลาด หรือส่งงานล่าช้า เช่น การไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานอื่น งบประมาณไม่พอ เป็นต้น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้สำเร็จ โดยได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ยอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง และพยายามหาทางปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดโดยส่วนใหญ่</li> <li>๑ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้สำเร็จด้วยตนเอง</li> <li>๑ หาแนวทางหรือวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน</li> <li>๑ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมจัดการงาน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ อาสาที่จะทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อความสำเร็จขององค์กร</li> <li>๑ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกในทีมและ/หรือนอกทีมมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ เพื่อบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร</li> <li>๑ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมและนอกทีมจัดการงาน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ul>

2	<b>Achievement Motivation (แรงจูงใจสู่ความสำเร็จ)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          มีความตั้งใจและความมุ่งมั่นภายในที่จะให้งานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่ต้องการความรับผิดชอบเพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>๑ ขาดการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้รับตัวเอง</li> <li>๑ ไม่มีเป้าหมายหรือแผนการทำงานประจำวัน</li> <li>๑ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายประจำวัน โดยไม่สนใจที่จะรับรู้ผลความสำเร็จของงาน</li> <li>๑ จำคำแนะนำหรือความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือสมาชิกในทีมเสมอ กรณีที่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานเกิดขึ้น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จโดยขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในทีมบ้าง</li> <li>๑ รับรู้เป้าหมายและความสำเร็จของการทำงาน</li> <li>๑ คิดหาวิธีการและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง แต่ไม่ประสบความสำเร็จ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและเป้าหมายในการทำงานประจำวัน</li> <li>๑ มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ</li> <li>๑ พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ทำงานให้สำเร็จเป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>๑ ปรารถนาที่จะทำให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพและสูงกว่ามาตรฐาน</li> <li>๑ สอบถามผู้อื่นเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา</li> <li>๑ ประเมินความสำเร็จของการทำงานอยู่เสมอ</li> <li>๑ คิดหาแนวทางหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ต้องการความรับผิดชอบหรืออาสาที่จะทำงานที่ทำทนายมากยิ่งขึ้น</li> <li>๑ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้</li> <li>๑ กระตุ้นให้คนอื่นเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ เป็นตัวอย่างของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน</li> </ul>

3	<b>Accuracy (ความถูกต้องแม่นยำ)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การจัดทำข้อมูลและการปฏิบัติงานใด ๆ ให้ถูกต้องโดยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่ตรวจสอบข้อมูลหรือผลงานที่นำส่ง ทำให้เกิดความผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง</li> <li>๑ ไม่รับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาดของคนที่มีต่อหน่วยงานอื่น</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ตรวจสอบข้อมูลหรือผลงานที่นำส่ง แต่มีข้อผิดพลาดบ้างเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ยอมรับฟังข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และพยายามหาวิธีแก้ไขอยู่เสมอ</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ผลงานที่นำส่งถูกต้องแม่นยำ ไม่ต้องมีการตรวจสอบซ้ำจากหัวหน้างาน</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง</li> <li>๑ เลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ตรวจสอบ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สามารถตรวจสอบข้อมูลหรืองานที่ละเอียดและซับซ้อนได้</li> <li>๑ ผลงานที่นำส่งถูกต้องแม่นยำ ไม่เคยมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานเร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สามารถตรวจสอบข้อมูลหรืองานที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานเร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง</li> <li>๑ พัฒนาและปรับปรุงวิธีการและเครื่องมือในการตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา</li> </ul>

4	Adaptability (การปรับตัว)
<p><u>ความหมาย</u>            ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันได้ โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับคนบางคนได้</li> <li>๑ ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับงานใหม่ ๆ ได้</li> <li>๑ ขาดความมั่นใจในการปรับตัว</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สามารถทำงานและเข้ากับสมาชิกในทีมได้เป็นอย่างดี</li> <li>๑ หลีกเลี่ยงการรับมอบหมายงานที่ไม่คุ้นเคยหรือมีลักษณะที่ต่างไปจากเดิม</li> <li>๑ ใช้ระยะเวลานานในการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะที่เปลี่ยนไป</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สามารถทำงานร่วมกับกลุ่มคนที่อยู่ในองค์กรเดียวกันซึ่งไม่คุ้นเคยหรือรู้จักมาก่อน</li> <li>๑ รู้จักเลือกใช้วิธีการในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๑ ใช้ระยะเวลาในการปรับตัวที่เหมาะสม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับตัวเข้ากับลักษณะงานใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่คุ้นเคยได้</li> <li>๑ แนะนำเทคนิคและวิธีการในการปรับตัวให้กับผู้อื่นได้</li> <li>๑ ใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้เร็วมากในการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับตัวเข้ากับกลุ่มคนหลาย ๆ กลุ่มจากหน่วยงานภายนอกองค์กรได้</li> <li>๑ แสดงออกได้อย่างเหมาะสมเมื่อเผชิญกับปัญหาภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง</li> <li>๑ ใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้เร็วมากกับกลุ่มคนและสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>๑ พัฒนาแนวทางและวิธีการในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</li> </ul>

5	<b>Analytical Thinking (ความคิดเชิงวิเคราะห์)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          ความเข้าใจที่มา สาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของข้อมูลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้ง เชื่อมโยงบุคคล เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลยังใช้ความรู้สึกมากกว่าข้อมูลข้อเท็จจริง</li> <li>๑ ขาดหลักการหรือเหตุผลสนับสนุนในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>๑ ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงที่มาและสาเหตุของปัญหาได้</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าใจความสัมพันธ์ของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๑ ระบุความสัมพันธ์ของประเด็นต่าง ๆ ยังไม่ชัดเจน</li> <li>๑ ใช้หลักการและทฤษฎีต่าง ๆ มาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลมีข้อผิดพลาดบ้างเป็นบางครั้งซึ่งต้องได้รับแนวทางและข้อเสนอแนะจากหัวหน้างาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๑ แยกแยะประเด็นหลักและประเด็นรองออกจากกันได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ใช้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับมาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลมีข้อผิดพลาดบ้างเป็นบางครั้ง แต่สามารถหาเหตุผลและปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์เชื่อมโยงระหว่างระบบงาน หรือกิจกรรมที่แตกต่างกันได้</li> <li>๑ ระบุกระบวนการและขั้นตอนการทำงานจากระบบใหญ่สู่ระบบย่อยได้</li> <li>๑ ระบุปัญหาและผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงานที่ผิดพลาด</li> <li>๑ นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อมมาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์</li> <li>๑ นำข้อมูลที่วิเคราะห์มีความถูกต้องแม่นยำมาก</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์เหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคต (พยากรณ์แนวโน้ม) ได้</li> <li>๑ วิเคราะห์ตามหลักของเหตุผลบนพื้นฐานของข้อมูลที่ไม่เพียงพอได้ถูกต้อง</li> <li>๑ อ้างอิงบุคคล เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ระบุทางเลือกและวิเคราะห์หาแนวทางเลือกที่เหมาะสมได้ถูกต้อง</li> </ul>

## 6 Attention to Details (ความละเอียดรอบคอบ)

### ความหมาย

การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกแง่มุมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงานให้กับผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"><li>● ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ</li><li>● มองข้ามรายละเอียดของงานบางอย่างไป</li><li>● ข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติมีข้อผิดพลาดอยู่เสมอ</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>● ขอคำปรึกษาแนะนำจากหัวหน้างานหรือสมาชิกในทีมในการจัดระบบการตรวจสอบข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติ</li><li>● ให้ความสนใจเฉพาะรายการที่ต้องตรวจสอบเท่านั้น</li><li>● ข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติมีข้อผิดพลาดบ้าง ซึ่งต้องได้รับการตรวจสอบซ้ำจากหัวหน้างาน</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>● รู้และเข้าใจหลักการและมาตรฐานการตรวจสอบ</li><li>● สามารถประยุกต์ใช้หลักหรือวิธีการต่าง ๆ ในการตรวจสอบได้</li><li>● ตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลหรือผลการปฏิบัติงานก่อนนำเสนอทุกครั้ง</li><li>● ค้นพบข้อผิดพลาดของข้อมูลหรือผลงานที่ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>● ตั้งข้อสงสัยกับข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และนำข้อสงสัยไปหาข้อมูลเพิ่มเติม</li><li>● ข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องทุกครั้ง</li><li>● ประเมินผลการตรวจข้อมูลและผลงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ</li><li>● ตรวจสอบข้อมูลหรือผลการทำงานของสมาชิกในทีมได้</li></ul>
5	<ul style="list-style-type: none"><li>● พิจารณาแนวทางเลือกและเลือกแนวทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้</li><li>● มองเห็นความสัมพันธ์ ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นการทำงานที่ผิดพลาด</li><li>● คิดหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการในการตรวจสอบอยู่เสมอ</li><li>● ตรวจสอบข้อมูลหรือผลการทำงานของสมาชิกในทีมได้และนอกทีมได้</li></ul>

7	<b>Business Understanding (ความเข้าใจในธุรกิจ)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความรู้ และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า คู่แข่งขัน และโอกาสในการดำเนินธุรกิจขององค์กร รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจให้กับองค์กร</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รู้และสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะผลิตภัณฑ์ขององค์กร</li> <li>๑ ไม่สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และคู่แข่งขององค์กร</li> <li>๑ ไม่เข้าร่วมในงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสร้างภาพพจน์หรือการรับรู้ที่มีต่อสินค้าและความเคลื่อนไหวทางธุรกิจขององค์กร</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และ/หรือคู่แข่งขององค์กรในภาพรวม</li> <li>๑ คิดหาแนวทางในการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้</li> <li>๑ ติดตามการดำเนินธุรกิจและความเคลื่อนไหวทางการตลาดและการขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กร</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับลักษณะผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และ/หรือคู่แข่งขององค์กรได้</li> <li>๑ ติดตามข้อมูลข่าวสารของคู่แข่ง และความเคลื่อนไหวในการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ หาวิธีการหรือแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายของธุรกิจ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย โอกาส และข้อจำกัดในการดำเนินงานของทีมงาน/หน่วยงาน</li> <li>๑ หาวิธีการในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับหน่วยงานอื่น</li> <li>๑ อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กลุ่มลูกค้า และคู่แข่งให้ผู้อื่นรับรู้ได้</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย โอกาส และข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจขององค์กร</li> <li>๑ กำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มโอกาสทางการตลาดและ/หรือการขายให้กับองค์กร</li> <li>๑ สร้างจิตสำนึกให้กับสมาชิกภายในละภายนอกทีมในการทำงานให้อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจในลักษณะธุรกิจขององค์กร</li> </ul>

8	<b>Change Management (การบริหาร/จัดการกับการเปลี่ยนแปลง)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวความคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร รวมทั้ง การจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามวิธีการและแนวคิดแบบเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติ</li> <li>๑ ไม่กล้านำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการทำงาน</li> <li>๑ ไม่เข้าร่วมในโครงการหรือกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงใด ๆ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เต็มใจเข้าร่วมในโครงการหรือกิจกรรมของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ นำเสนอแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ บางเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ติดตามความเคลื่อนไหวและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในองค์กร</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แสดงความคิดเห็นและแนวทางเลือกในการเปลี่ยนแปลงระบบงานให้ดีขึ้น</li> <li>๑ กำหนดแผนงานและแนวทางในการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ กล้ายอมรับผลจากการนำแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) สำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>๑ กระตุ้นให้ผู้อื่นมีการนำเสนอแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน</li> <li>๑ สื่อสารให้พนักงานเข้าใจและร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ ๆ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดกลยุทธ์และวางแผนการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่ ๆ ทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับภายนอก</li> <li>๑ เป็นผู้ดำเนินการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร</li> <li>๑ ประยุกต์ใช้ประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice) ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง</li> <li>๑ จูงใจให้ผู้ที่ต่อต้านเข้าร่วมและเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น</li> </ul>

9 Clarifying (การทำให้กระจ่าง)	
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การอธิบายและชี้แจงรายละเอียดของงาน ขั้นตอน และวิธีการในการทำงาน รวมทั้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมฟังได้อย่างเข้าใจและเห็นภาพ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ อธิบายยังไม่ค่อยชัดเจน ผู้ฟังต้องมีการซักถามเพิ่มเติม</li> <li>๑ อธิบายไม่ครอบคลุมหรือไม่เป็นลำดับขั้นตอนทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสน</li> <li>๑ ใช้คำพูดและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ อธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงานได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของงานได้บ้างเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ สอบถามความเข้าใจของผู้ฟังและพยายามอธิบายเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ฟังมีความเข้าใจมากขึ้น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มอบหมายงานพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ชี้แจงแนวทางหรือวิธีการในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้</li> <li>๑ อธิบายถึงวิธีการหรือเทคนิคในการจัดลำดับความสำคัญของงาน</li> <li>๑ แจ้งให้ทราบถึงกำหนดเวลาของงานที่ต้องเสร็จและผลที่คาดหวัง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ อธิบายถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น พร้อมกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้า</li> <li>๑ อธิบายบุคคล เหตุการณ์และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงเพื่อให้ผู้ฟังเห็นภาพ</li> <li>๑ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมชี้แจงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้กับสมาชิกภายนอกทีมได้</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้ผู้ฟังเข้าใจได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ อธิบายเป้าหมาย แนวทาง และผลที่จะได้รับให้ผู้ร่วมงานทราบก่อนที่จะมีการซักถาม</li> <li>๑ ยกตัวอย่างเหตุการณ์สมมุติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ฟังมีความเข้าใจตรงกัน</li> </ul>

10	<b>Coaching (การสอนแนะ)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การชี้แจงและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในทีมเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาความสามารถของตนเองให้ดีขึ้น</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ขาดความมั่นใจในการสอนและให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีม</li> <li>๑ ไม่สามารถสอนให้สมาชิกในทีมเรียนรู้ และแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ แสดงกิริยาและน้ำเสียงไม่พอใจหากผู้เรียนไม่เข้าใจและ/หรือมีการซักถาม</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แจงวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด</li> <li>๑ เต็มใจและยินดีที่จะให้ข้อมูลและรายละเอียดอีกครั้ง หากผู้เรียนร้องขอ</li> <li>๑ ให้ข้อมูลและตอบคำถามแก่สมาชิกในทีมในบางเรื่องยังไม่ชัดเจน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แจงเหตุผลและที่มาของปัญหาได้อย่างถูกต้อง</li> <li>๑ ประยุกต์ใช้สื่อและเครื่องมือต่าง ๆ ในการสอนและแนะนำงาน</li> <li>๑ มีเทคนิควิธีการตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของสมาชิกในทีม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แนะแนวทางและวิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมมาขอคำปรึกษาแนะนำ</li> <li>๑ เข้าใจศักยภาพและความสามารถในการรับรู้และการเรียนรู้ของตน</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนเทคนิคและวิธีการในการสอนและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนตามการรับรู้ของแต่ละคน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เชื่อมโยงบุคคล เวลา เหตุการณ์ และข้อมูลจากหน่วยงานภายในและภายนอกให้ผู้เรียนเห็นภาพได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ หาวิธีการและแนวทางในการให้คำแนะนำแก่ผู้ที่เรียนรู้งานได้ซ้ำ</li> <li>๑ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมอยู่ตลอดเวลา</li> <li>๑ ติดตามการทำงานและการรับรู้ของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ อธิบายเทคนิคและวิธีการในการสอนแนะให้แก่ผู้อื่นจากหน่วยงานภายนอกได้</li> </ul>

11	<b>Computer Literacy (ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์)</b>
<u>ความหมาย</u> การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้</li> <li>๑ ไม่รับรู้และเข้าร่วมโปรแกรมหรือหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ที่จัดขึ้น</li> <li>๑ หลีกเลี่ยงการทำงานที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์</li> <li>๑ ทำงานบนพื้นฐานของการใช้กระดาษ หรือระบบ Manual (ทำงานด้วยมือ)</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สามารถนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้บ้างเป็นบางโปรแกรม ซึ่งมีลักษณะงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน</li> <li>๑ เข้าร่วมโปรแกรมหรือหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ที่จัดขึ้น</li> <li>๑ ไม่พยายามแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง โดยต้องขอความช่วยเหลือจากสมาชิกภายในหรือภายนอกทีมเสมอ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์และเลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับลักษณะงานได้</li> <li>๑ นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคำนวณหรือสร้างสูตรแบบง่าย ๆ ได้</li> <li>๑ พยายามแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง โดยขอความช่วยเหลือจากสมาชิกภายในหรือภายนอกทีมบางครั้ง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคำนวณหรือสร้างสูตรแบบที่ยุ่งยากซับซ้อน โดยต้องมีการกำหนดเงื่อนไขของการคำนวณ</li> <li>๑ นำฐานข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปอื่น ๆ มาใช้ประโยชน์ได้</li> <li>๑ ศึกษาหาข้อมูลหรือเรียนรู้การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น ๆ เพิ่มเติมซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการทำงานของตนเอง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สอนและให้คำปรึกษาในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การคำนวณและการสร้างสูตรโดยการใช้คอมพิวเตอร์แก่สมาชิกในทีมและภายนอกทีมได้</li> <li>๑ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกในทีมและนอกทีมเข้าใจและนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน</li> <li>๑ ศึกษาหาข้อมูลหรือเรียนรู้การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น ๆ เพิ่มเติมซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการทำงานของหน่วยงานหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม</li> </ul>

12	<b>Conflict Management (การบริหารความขัดแย้ง)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความพยายามในการประนีประนอม ชักจูง และจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งอาจเป็นเพียงแ่คน ๆ เดียว สองคน สามคน หรืออาจเป็นกลุ่มคนมีความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี และเห็นชอบในผลประโยชน์ร่วมกัน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สนใจที่จะเข้าไปพูดคุยหรือไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นของคนในกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ ยืนยันความคิดเห็นของตนเองโดยไม่รับฟังความคิดเห็นอีกฝ่ายหนึ่ง</li> <li>๑ ไม่สามารถตัดสินใจหาหรือความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ไม่พยายามอธิบาย หรือชี้แจงเหตุผลใด ๆ เมื่ออีฝ่ายมีทัศนคติที่ไม่ดีเกิดขึ้นกับตนเอง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ หาโอกาสที่จะเข้าไปชี้แจงและแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเอง แต่ไม่พยายามที่จะเข้าไปชี้แจงอีกครั้งหรือหลาย ๆ ครั้ง หากอีฝ่ายยังยืนยันความคิดของตน</li> <li>๑ รับฟังสาเหตุของปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของคนในกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ ตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของข้อมูลมากกว่าอารมณ์และความรู้สึก</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ พยายามหาโอกาสมากกว่าหนึ่งครั้งในการชี้แจงและไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับตนเอง</li> <li>๑ รับฟังและให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของคนในกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ พยายามสอบถามและค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของเหตุผลและข้อมูลต่าง ๆ มากกว่าอารมณ์และความรู้สึก</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แจงอธิบายและยกตัวอย่างเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของคนในกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ นำเสนอแนวทางเลือกหลาย ๆ ทางในการจัดการกับปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของคนในกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ พยายามหาคำพูดเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา หรือทำให้สถานการณ์ที่กำลังตึงเครียดดีขึ้น</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แจงอธิบายและยกตัวอย่างเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของคนที่อยู่นอกกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ นำเสนอและพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดในการจัดการกับปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ เป็นตัวอย่างที่ดีของหน่วยงานและ/หรือองค์กรในการบริหารความขัดแย้ง</li> </ul>

13	<b>Continuous Improvement (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงแนวคิด วิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานที่ได้รับมอบหมายตามกรอบแนวคิดเดิมที่เคยปฏิบัติ</li> <li>๑ ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ ไม่รับรู้และเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในองค์กร</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าใจและชี้แจงขั้นตอนการทำงานหนัก และผลที่ได้รับในแต่ละขั้นตอน</li> <li>๑ ระบุขั้นตอนหรือขอบเขตงานที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา</li> <li>๑ เข้าร่วมกิจกรรมในการปรับปรุงระบบและขั้นตอนการทำงาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ระบุและชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนที่ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง</li> <li>๑ กำหนดแนวทางและขั้นตอนใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบงานเดิมที่เคยปฏิบัติ</li> <li>๑ ชี้แนะวิธีการและขั้นตอนการปรับปรุงระบบงานที่ดีกว่าเดิมให้กับเพื่อนร่วมทีม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ในการปรับปรุงระบบงาน</li> <li>๑ วิเคราะห์และกำหนดงบประมาณและทรัพยากรที่มีอยู่สำหรับการนำระบบงานใหม่มาใช้</li> <li>๑ ชี้แจงประโยชน์และผลดีที่ได้รับจากการปรับปรุงระบบงานได้อย่างชัดเจน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาและการนำแนวคิดและ/หรือระบบงานใหม่มาใช้</li> <li>๑ ติดตามและประเมินผลในการนำระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ มาใช้</li> <li>๑ พิจารณาหาแนวทาง เทคนิค และกระบวนการใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงระบบงานอยู่เสมอ</li> <li>๑ จัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้เข้ากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก</li> </ul>

14	<b>Continuous Learning (การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง)</b>
<p><b>ความหมาย</b></p> <p>การแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้และความสามารถในการจัดการงาน และการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</p>	
<b>ระดับ</b>	<b>ลักษณะพฤติกรรม</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามระเบียบหรือขั้นตอนที่กำหนด</li> <li>๑ ไม่เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการอบรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น</li> <li>๑ ไม่รับรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รวบรวมและติดตามความเคลื่อนไหวและกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัท</li> <li>๑ ทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>๑ ไม่สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์จากการทำงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นประจำวัน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เรียนรู้ปัญหาและประสบการณ์ในการทำงานทั้งที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ จัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จโดยอาศัยประสบการณ์ที่มี</li> <li>๑ เข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในบริษัท</li> <li>๑ นำเสนอแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาระบบการทำงานบ้าง</li> <li>๑ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ให้กับสมาชิกในทีม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ประเมินสิ่งที่เรียนรู้จากการทำงานแต่ละวัน</li> <li>๑ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ให้กับผู้อื่นในองค์กรได้</li> <li>๑ หาโอกาสในการเข้าร่วมโครงการอบรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกในการพัฒนาหรือเสริมทักษะให้ดีขึ้น</li> <li>๑ คิดริเริ่มวิธีการ และแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน และเรียนรู้จากผลที่ได้รับทั้งส่วนบุคคลหรือทีมงาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าเป็นสมาชิกในกลุ่มหรือชมรมต่าง ๆ ในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ</li> <li>๑ ประเมินและสรุปสิ่งที่เรียนรู้จากการพบปะผู้คนตามกลุ่มหรือสมาคม</li> <li>๑ ประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>๑ นำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดให้แก่บุคคลอื่น ๆ ได้</li> <li>๑ กระตุนใจให้สมาชิกในทีมเรียนรู้และพัฒนาการทำงานอยู่ตลอดเวลา</li> </ul>

15	<b>Consulting (การให้คำปรึกษา)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริง รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับแนวทางและ/หรือทางเลือกในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟัง และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่น</li> <li>๑ ไม่พยายามค้นหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ไม่สามารถระบุปัญหาและที่มาของปัญหาได้</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สอบถามข้อมูลรายละเอียด และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ เข้าใจปัญหา แต่ระบุที่มาของปัญหาไม่ถูกต้อง</li> <li>๑ ไม่แสดงความคิดเป็นและแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าใจปัญหาและวิเคราะห์ที่มาของปัญหาได้อย่างถูกต้อง</li> <li>๑ ระบุความต้องการ และความคาดหวังของผู้อื่น</li> <li>๑ ชี้แนะแนวทางเลือกต่าง ๆ ในการตัดสินใจ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แจกแจงรายละเอียดของปัญหา รวมทั้งบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ชี้แจงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละแนวทางเลือกจากการตัดสินใจ</li> <li>๑ อธิบายขั้นตอนในการแก้ไขปัญหในแต่ละแนวทางเลือก</li> <li>๑ นำเสนอตัวอย่างจากประสบการณ์ที่ได้รับเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์แนวทางเลือกและนำเสนอแนวทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา</li> <li>๑ คาดการณ์ผลที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ</li> <li>๑ กระตุ้นและจูงใจผู้ฟังมีความมั่นใจในการแก้ไขปัญหได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ ตรวจสอบและติดตามผลการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหของผู้อื่น</li> </ul>

<b>16</b>	<b>Cooperation (การให้ความร่วมมือ)</b>
<u>ความหมาย</u> การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	
<b>ระดับ</b>	<b>ลักษณะพฤติกรรม</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น</li> <li>๑ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมเมื่อมีการร้องขอ</li> <li>๑ หลีกเลี่ยงการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ร่วมมือในการทำงานกับสมาชิกในทีมเท่าที่จำเป็น</li> <li>๑ ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น</li> <li>๑ แสดงความคิดเห็นในการทำงานบ้างเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เต็มใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกทีม</li> <li>๑ เข้าประชุมกลุ่มทุกครั้งในการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาของทีมงาน</li> <li>๑ แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแก่สมาชิกในทีม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เสนอให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกทีมก่อนเสมอ</li> <li>๑ นำเสนอแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานต่อที่ประชุมกลุ่ม</li> <li>๑ กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นจากภายนอกทีม</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนร่วมกับบุคคลภายนอกทีมเพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น</li> <li>๑ เป็นผู้นำในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความร่วมมือกันในการทำงาน</li> <li>๑ เป็นตัวแทนของบริษัทในการติดต่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก</li> </ul>

17	Coordination (การประสานงาน)
<p><u>ความหมาย</u> การติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูล การขอข้อมูลหรือการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นรวมทั้งการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือต่างๆ แก่ผู้อื่นทั้งจากภายในและ/หรือภายนอกหน่วยงาน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ติดต่อนัดหมายและให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ไม่ครบถ้วนอยู่เสมอ</li> <li>๑ ติดตามผลการขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่หัวหน้างานถึงก่อนเสมอ</li> <li>๑ จะปฏิเสธที่จะตอบข้อซักถามหรือให้ความช่วยเหลือใด ๆ แก่ผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ติดต่อนัดหมายและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ไม่ครบถ้วนเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ติดตามผลการขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่หัวหน้างานถามถึงก่อนเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามหรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นเท่าที่จำเป็น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ติดต่อนัดหมายและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ครบถ้วนถูกต้อง</li> <li>๑ ติดตามผลการขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ในหน่วยงานภายในองค์กรได้สำเร็จ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์และเลือกที่จะขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง</li> <li>๑ ติดต่อขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องในระดับที่ไม่แตกต่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้สำเร็จ</li> <li>๑ ติดตามความคืบหน้าในการทำงาน หรือผลการทำงานที่เกิดขึ้นจากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ติดต่อขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องในระดับแตกต่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้สำเร็จ</li> <li>๑ ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมในการประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในภายนอกองค์กร เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ เสนอให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่น ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานหรือภาพลักษณ์ของหน่วยงานหรือองค์กร</li> </ul>

18	<b>Creativity (ความคิดสร้างสรรค์)</b>
<u>ความหมาย</u>	
การคิดหาแนวทาง หรือวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มักจะใช้วิธีการเดิม ๆ ในการแก้ไขปัญหา</li> <li>๑ ปฏิเสธการรับฟังความคิดเห็นหรือแนวทางใหม่ ๆ</li> <li>๑ ทำงานตามกรอบหรือวิธีการเดิม ๆ (คิดในมุมเดียวหรือคิดเพียงด้านเดียว)</li> <li>๑ ขาดความมั่นใจในการนำเสนอสิ่งที่แตกต่าง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ คิดแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางาน แต่ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้</li> <li>๑ คิดสิ่งแปลกใหม่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกลงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ</li> <li>๑ กล้าที่จะนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ แต่ไม่ได้รับการยอมรับจากทีมงาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ</li> <li>๑ นำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการทำงานประจำวัน</li> <li>๑ มีการฝึกคิดสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ</li> <li>๑ นำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ต่อทีมงาน และได้รับการยอมรับ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ คิดหาวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบการทำงานของทีมงาน</li> <li>๑ มองความสัมพันธ์ของข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้อย่างเป็นระบบ</li> <li>๑ นำเสนอระบบความคิดใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ร่วมนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ต่อการบริหารงานของหน่วยงานอื่นหรือระดับองค์กร</li> <li>๑ มีการจัดระบบการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ</li> <li>๑ นำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ ๆ ในการบริหารงานทั่วทั้งองค์กร</li> <li>๑ กระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นนำเสนอและประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน</li> </ul>

19	Credibility (ความน่าเชื่อถือ)
<p>ความหมาย</p> <p>การรักษาความน่าเชื่อถือ หรือข้อผูกพันที่ให้ไว้กับผู้อื่น รวมทั้งการแสดงกิริยาท่าทางและการใช้คำพูดซึ่งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและเหตุผล ตลอดจนการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอต้นเสมอปลายจนได้รับการยอมรับและนับถือ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถส่งงานได้ตามเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานไม่ได้คุณภาพตามข้อตกลงที่กำหนดเป็นส่วนใหญ่</li> <li>๑ ขาดการสืบค้นหรือตรวจสอบข้อมูลซึ่งทำให้การให้ข้อมูลผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง</li> <li>๑ ไม่สามารถอ้างอิงบุคคล เหตุการณ์ เวลา สถานการณ์ หรือตัวอย่างของการนำไปปฏิบัติให้แก่ผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ส่งงานล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานไม่ได้คุณภาพตามข้อตกลงที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ให้ข้อมูลที่ผิดพลาดเป็นบางครั้ง ซึ่งทำให้ต้องตรวจสอบข้อมูลภายหลัง</li> <li>๑ ให้ข้อมูลโดยอ้างอิงบุคคล เหตุการณ์ เวลา และสถานการณ์แก่ผู้อื่นได้บ้าง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ส่งงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานได้คุณภาพเป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนด</li> <li>๑ สืบค้นและ/หรือตรวจสอบข้อมูลที่ใช้อ้างอิงก่อนเสมอ</li> <li>๑ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน โดยสามารถอ้างอิงบุคคล เหตุการณ์ เวลา และสถานการณ์แก่ผู้อื่นได้อย่างแม่นยำ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ส่งงานได้ก่อนเวลาที่กำหนดโดยส่วนใหญ่</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานได้คุณภาพเกินกว่าข้อตกลงที่กำหนดเป็นส่วนใหญ่</li> <li>๑ ไม่เปิดเผยข้อมูลซึ่งเป็นความลับของหน่วยงานหรือขององค์กรให้ผู้อื่น</li> <li>๑ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน โดยอยู่บนพื้นฐานของข้อมูล และเหตุผล</li> <li>๑ ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง</li> <li>๑ เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น</li> <li>๑ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน โดยอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล และประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice)</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนนำเสนอ กิริยาท่าทาง และการแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับเวลา สถานการณ์ และกลุ่มบุคคลที่ต้องติดต่อ</li> </ul>

20	<b>Customer Focus (การมุ่งเน้นที่ลูกค้า)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ไม่เข้าใจคุณสมบัติของสินค้าและการให้บริการต่าง ๆ</li> <li>○ ไม่สามารถตอบข้อซักถามต่าง ๆ จากลูกค้า</li> <li>○ รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนจากลูกค้า</li> <li>○ ไม่สามารถสรุปหรือแยกแยะความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ชี้แจงรายละเอียดของสินค้าหรือการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้</li> <li>○ ตอบข้อซักถามในรายละเอียดของสินค้าหรือการให้บริการแก่ลูกค้าได้</li> <li>○ แจ้งความคืบหน้าในการเปลี่ยนแปลงของสินค้าหรือการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง</li> <li>○ ติดตามผลการใช้สินค้าและการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>○ ให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ในสินค้าได้อย่างชัดเจน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ตอบข้อซักถามที่นอกเหนือจากตัวสินค้าและการให้บริการต่าง ๆ ที่รับผิดชอบได้</li> <li>○ หาวิธีการในการปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>○ แก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากลูกค้าและสมาชิกในทีม</li> <li>○ ชักจูงและจูงใจให้ลูกค้าเห็นความสำคัญของการใช้สินค้าและการบริการต่าง ๆ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ กำหนดแผนงานการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งครอบคลุมถึงงบประมาณ การใช้ทรัพยากร บุคคลที่รับผิดชอบ ฯลฯ</li> <li>○ หาช่องทางใหม่ ๆ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า</li> <li>○ กระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) แก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมได้</li> <li>○ และเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่พบให้กับบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้</li> </ul>

21	<b>Decision Making (การตัดสินใจ)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การประเมินสถานการณ์และข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งกำหนดแนวทางเลือกในการแก้ปัญหาตลอดจนพิจารณาแนวทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดขึ้น</li> <li>๑ สอบถามความคิดเห็นของผู้อื่นประกอบการตัดสินใจ</li> <li>๑ ไม่มั่นใจในการตัดสินใจของตนเอง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ใช้ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ประกอบการตัดสินใจ</li> <li>๑ ช่วยตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกลุ่มหรือทีมงาน</li> <li>๑ ร่วมกับผู้อื่นในการกำหนดและหาแนวทางเลือกที่เหมาะสม</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แสวงหาข้อมูลต่างๆ จากภายนอกเพื่อประกอบการตัดสินใจ</li> <li>๑ วิเคราะห์หาเหตุผลมาสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ</li> <li>๑ ตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ของกลุ่มหรือทีมงาน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ภายนอกกลุ่ม</li> <li>๑ กำหนดแนวทางเลือกในการตัดสินใจ</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางเลือก</li> <li>๑ ประเมินแนวทางเลือกและตัดสินใจเลือกแนวทางเลือกที่ดีที่สุด</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ</li> <li>๑ ตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงและมีผลกระทบต่อองค์กร</li> <li>๑ ตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้ภายในระยะเวลาที่จำกัด</li> </ul>

22	<b>Delegation (การมอบหมายงาน)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การกระจายงานและความรับผิดชอบไปสู่สมาชิกภายในและภายนอกทีมงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของเวลา ปริมาณงาน และความสามารถของผู้รับมอบงาน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ กระจายงานโดยไม่คำนึงถึงปริมาณงาน เวลา และความสามารถของผู้รับมอบงาน</li> <li>◎ ไม่มีการชี้แจงเหตุผลและผลกระทบที่เกิดขึ้นของงานที่มอบหมายให้ดำเนินการ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ อธิบายหน้าที่และขั้นตอนการทำงานหลักให้แก่ผู้รับมอบงาน</li> <li>◎ ปรีกษาและขอคำแนะนำจากหัวหน้างานบ้างในการจัดสรรงานให้แก่สมาชิกในทีม</li> <li>◎ ขาดความชัดเจนในการให้ข้อมูลในรายละเอียดและการตอบคำถามจากผู้รับมอบงาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ กระจายงานได้อย่างเหมาะสมตามความสามารถของสมาชิกภายในทีม</li> <li>◎ เสนอแนะวิธีการในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับมอบงานได้อย่างชัดเจน</li> <li>◎ ติดตามผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ</li> <li>◎ มีความมั่นใจในการตอบคำถามและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับมอบงาน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ กระจายงานได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของเวลา ปริมาณงาน ทรัพยากรที่มีอยู่และความสามารถของสมาชิกในทีม</li> <li>◎ มองเห็นความสัมพันธ์ของงานต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ</li> <li>◎ ให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากงานที่มอบหมายให้ดำเนินการ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ กระจายงานได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของเวลา ปริมาณงาน ทรัพยากรที่มีอยู่ และความสามารถของสมาชิกในทีม</li> <li>◎ กระตุ้นให้ผู้รับมอบงานเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง</li> <li>◎ หาวิธีในการจูงใจให้ผู้รับมอบงานมีส่วนร่วมในผลสำเร็จของงาน</li> </ul>

23	<b>Energetic (ความกระตือรือร้น)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความตื่นตัวและขวนขวายที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ และความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการกระตุ้นจิตใจให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกตื่นตัวในการทำงาน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามวิธีการหรือแนวคิดเดิม ๆ ที่เคยปฏิบัติ</li> <li>๑ ซักถามและขอคำแนะนำในการทำงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ</li> <li>๑ ไม่แสวงหาความรู้หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ</li> <li>๑ ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงาน แต่ไม่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในทีม</li> <li>๑ พยายามเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง</li> <li>๑ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ แต่ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้</li> <li>๑ ส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมายล่าช้าบ้างเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นำแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงาน ได้สำเร็จ</li> <li>๑ แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก</li> <li>๑ ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ หาโอกาสในการรับฟังประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการเข้ากลุ่มหรือสมาคม</li> <li>๑ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จและส่งมอบผลงานก่อนระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เต็มใจและรับอาสาในการทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำของตน</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศให้สมาชิกในทีมมีความรู้สึกตื่นตัวกับการทำงาน</li> <li>๑ พร้อมที่จะห้ปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมอยู่เสมอ</li> </ul>

24	<b>Endurable (ความอดทน)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความอดทน อดกลั้นต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสภาพแวดล้อมที่กดดัน และยึดถือเอาเป้าหมายจากความสำเร็จของงานเป็นที่ตั้ง โดยไม่เกิดความย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ โต้เถียงหรือตำหนิผู้ร่วมงาน หากมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน</li> <li>๑ ไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ ไม่พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ด้วยตนเอง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟังข้อโต้แย้งหรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันของผู้ร่วมงานอย่างตั้งใจ</li> <li>๑ แสดงกิริยาและน้ำเสียงไม่เหมาะสมเป็นบางครั้งเมื่อต้องทำงานที่ไม่ชอบ</li> <li>๑ ขอคำปรึกษาแนะนำจากหัวหน้างานและสมาชิกในทีมในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ อดกลั้นต่อข้อตำหนิหรือการสบประมาทจากผู้อื่น</li> <li>๑ เต็มใจและยินดีที่จะรับมอบหมายงานซึ่งไม่ใช่งานประจำของตน</li> <li>๑ มุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น แม้จะมีอุปสรรคใด ๆ ก็ตาม</li> <li>๑ จัดการกับปัญหาอุปสรรคที่ขัดขวางการไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและจัดการกับงานที่ต้องส่งมอบอย่างเร่งด่วนได้สำเร็จ</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ คิดหาวิธีและแนวทางใหม่ๆ ในการพัฒนางานได้ในสภาวะที่กดดัน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์และประเมินแนวทางเลือกในการจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงและมีผลกระทบต่อองค์กร</li> <li>๑ ทำงานร่วมกับกลุ่มคนหลายกลุ่มจากภายนอกหน่วยงานที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกันได้</li> <li>๑ ช่วยเหลือสมาชิกในทีมและนอกทีมจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ul>

25	<b>Facilitation (การดำเนินการ)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การนำและชี้แนะแนวทางให้กับกลุ่มหรือทีมงานในการร่วมคิด และเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน การระดมสมอง เพื่อนำไปสู่การหาข้อสรุปจากการอภิปรายหรือประชุมร่วมกัน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เตรียมข้อมูล อุปกรณ์ และเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง</li> <li>๑ ชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานต่าง ๆ กับสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ไม่สามารถทำให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันคิดและ/หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แจงบทบาทของผู้เข้าร่วมประชุม/อภิปราย</li> <li>๑ แนะนำเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นมาใช้ในการประชุม</li> <li>๑ พยายามหาวิธีในการชักจูงให้สมาชิกในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่ไม่ประสบผลสำเร็จ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สร้างความรู้สึกเป็นกันเองกับสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ทำให้ทุกคนได้รับข้อมูลเท็จจริงเหมือน ๆ กันหรือเท่าเทียมกัน</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการประชุมร่วมกัน</li> <li>๑ สรุปและชี้แจงประเด็นของการประชุมหรือปัญหาได้อย่างชัดเจน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กระตุ้นให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ</li> <li>๑ ตั้งคำถามในการตรวจสอบความเข้าใจของผู้เข้าร่วมประชุม</li> <li>๑ ควบคุมและชักจูงให้ทุกคนพูดคุยในประเด็นที่ต้องการ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นำการประชุมภายใต้สถานการณ์ที่มีผลประโยชน์ที่แตกต่างกันของสมาชิก</li> <li>๑ หาข้อสรุปในการสร้างสัมพันธภาพร่วมกัน</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศของความร่วมมือในเป้าหมายและภารกิจร่วมกัน</li> </ul>

26	<b>Flexibility (ความยืดหยุ่น)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การปรับเปลี่ยนแผนงาน วิธีการทำงาน และการแสดงออกทั้งกิริยา ท่าทางและน้ำเสียง ได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล เวลา สถานที่ และสถานการณ์ต่าง ๆ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ยึดติดกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาแบบเดิม ๆ</li> <li>๑ ทำงานตามขั้นตอนที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด</li> <li>๑ ไม่ยอมรับฟังเงื่อนไขและความคิดเห็นของผู้อื่น</li> <li>๑ ยืนยันความต้องการและความคิดเห็นของตนเองเสมอ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าใจสาเหตุและที่มาของปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ หาวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ยอมรับเงื่อนไขที่กำหนดในทุกสถานการณ์เพื่อลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ เข้าใจข้อจำกัดและผลกระทบของปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ วิเคราะห์หาประเด็นสำคัญของข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ยอมรับในเงื่อนไขที่กำหนดในบางสถานการณ์เพื่อลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนกิริยาและน้ำเสียงให้เหมาะสมกับระดับของบุคคลที่ติดต่อ</li> <li>๑ มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายกับข้อจำกัด</li> <li>๑ กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งต่าง ๆ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนแผนงานได้อย่างเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนไป</li> <li>๑ เลือกและปรับเปลี่ยนแนวทางเลือกให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเวลา</li> <li>๑ จูงใจให้สมาชิกในทีมเข้าใจและยอมรับในเงื่อนไขที่กำหนดเพื่อลดปัญหาและความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น</li> </ul>

27	<b>Follow Up (การติดตามงาน)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การกำหนดวิธีการ แหล่งข้อมูล และความถี่ในการติดตามงาน รวมทั้งการกระตุ้นใจผู้อื่นให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนการแจ้งผลความก้าวหน้าของงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายให้ผู้อื่น ไปปฏิบัติได้</li> <li>๑ ติดตามความคืบหน้าของงานทุกครั้งเมื่อหัวหน้างานสอบถามถึงสถานะของงาน</li> <li>๑ ไม่รายงานผลการติดตามงานซึ่งต้องให้หัวหน้างานสอบถามก่อนเสมอ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ติดตามความก้าวหน้าของงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ เลือกใช้แหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่ต้องติดตามงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๑ รายงานผลการติดตามงานให้หัวหน้างานรับทราบเสมอ</li> <li>๑ ให้ข้อมูลจากการติดตามงานไม่ครบถ้วน ต้องมีการติดตามงานจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลเดิมมากกว่า 1 ครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดทำตารางและกำหนดการในการติดตามงาน</li> <li>๑ บันทึกและสรุปผลการติดตามงานทุกครั้ง</li> <li>๑ รายงานผลการติดตามงานให้หัวหน้างานและทีมงานรับทราบเสมอ</li> <li>๑ ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามจากการติดตามงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนการติดตามงานให้กับสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ประชุมเพื่อติดตามความคืบหน้าของงานจากบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเคร่งครัดต่อแผนงานที่กำหนดไว้</li> <li>๑ เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการติดตามงานไม่สำเร็จของทีมงาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดทำแผนการติดตามงานจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>๑ จัดเตรียมแผนงานสำรอง หากงานที่ติดต่อไม่ประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ โน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด</li> <li>๑ เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่น ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นจะมีผลทำให้การทำงานของตนล่าช้าไปด้วย</li> </ul>

28	<b>Gathering and Analyzing (การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในลักษณะของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้องและเพียงพอ</li> <li>๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ถูกต้อง</li> <li>๑ ต้องขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ</li> <li>๑ ไม่สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้แก้ปัญหาได้</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดแหล่งข้อมูลได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๑ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่กำหนดให้</li> <li>๑ จัดกลุ่มของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดวิธีการ แนวทาง และเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามกรอบและแนวคิดที่กำหนด</li> <li>๑ หาข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากข้อมูลที่รวบรวมได้</li> <li>๑ คิดหาเหตุผลมาสนับสนุนข้อมูลที่วิเคราะห์ได้</li> <li>๑ ติดตามความเคลื่อนไหวของข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>๑ หาแหล่งข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ</li> <li>๑ ให้อำนาจนำผู้อื่นในการวิเคราะห์และการรวบรวมข้อมูล</li> <li>๑ ขวนขวายและพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ</li> <li>๑ สามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกครั้ง</li> <li>๑ สามารถอธิบายกรอบแนวคิดและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ เข้าใจความสัมพันธ์ของข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวมทั้งหมด</li> <li>๑ สอนให้ผู้อื่นคิดและพัฒนากรอบและแนวคิดใหม่ ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>

29	<b>Human Relations (มนุษยสัมพันธ์)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทาย การสนับสนุนและช่วยเหลือ          การรักษา และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการให้เกียรติบุคคลอื่น</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สนใจที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จัก</li> <li>๑ ไม่สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงเมื่อต้องเผชิญปัญหาในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น</li> <li>๑ ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนเท่าที่จำเป็น</li> <li>๑ รับฟังปัญหาของผู้อื่นอย่างเห็นอกเห็นใจ</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่ไม่เคยรู้จักอยู่เสมอ</li> <li>๑ ยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างๆ ของผู้อื่น</li> <li>๑ เสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แสวงหาโอกาสในการทำความรู้จักกับเพื่อนใหม่</li> <li>๑ เต็มใจที่จะให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิกภายในและภายนอกทีม</li> <li>๑ รักษาความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกภายในและภายนอกทีมอยู่เสมอ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนได้ในทุกกลุ่ม/ระดับ</li> <li>๑ รับรู้และเข้าใจเหตุผลในการแสดงพฤติกรรมของแต่ละคน</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงให้เหมาะสมกับบุคคลที่ติดต่อได้ในทุกกลุ่ม/ระดับ</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกทีม</li> </ul>

<b>30</b>	<b>Independent (การทำงานได้ด้วยตนเอง)</b>
<u>ความหมาย</u> ความสามารถในการบริหารงาน และการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยแนวคิดหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคลอื่น	
<b>ระดับ</b>	<b>ลักษณะพฤติกรรม</b>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถทำงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ สอบถามความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง</li> <li>๑ ไม่พยายามหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ รายงานปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานทราบและแก้ไขทุกครั้ง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานได้สำเร็จโดยต้องอาศัยคำแนะนำจากหัวหน้างานและทีมงานบ้างเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานประจำวันตามวิธีการที่กำหนดได้ด้วยตนเอง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดการงานต่าง ๆ ได้สำเร็จด้วยตนเอง โดยไม่ต้องได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหัวหน้างานหรือ ทีมงาน</li> <li>๑ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับสมาชิกในทีมงานได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ แสดงจุดยืนในความคิดของตนเองที่คิดว่าถูกต้อง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อหลาย ๆ หน่วยงานได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ กำหนดและคัดเลือกแนวทางเลือกสู่ความสำเร็จของงานได้อย่างอิสระ</li> <li>๑ กล้าตัดสินใจที่จะกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ บริหารงานในระดับนโยบายและมีผลกระทบต่อการค้าพันธกิจขององค์กรได้สำเร็จด้วยตนเอง</li> <li>๑ นำทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้สำเร็จ</li> <li>๑ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากภายในและภายนอกทีมได้สำเร็จได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ กระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในทีมสามารถทำงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง</li> </ul>

31	<b>Influencing (การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การใช้ความสามารถในการโน้มน้าว และจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมของผู้อื่นให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่สามารถโน้มน้าวสมาชิกในทีมเห็นด้วยและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ</li> <li>● ไม่รู้แนวทางและเทคนิคในการ โน้มน้าวชักจูงผู้อื่น</li> <li>● ไม่สามารถชี้แจงและให้รายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่สามารถทำให้สมาชิกในทีมเข้าร่วม โครงการหรือกิจกรรมอย่างเต็มที่</li> <li>● ชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อโน้มน้าวจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้ไม่ชัดเจน</li> <li>● ไม่สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคหรือแนวทางในการชักจูงผู้อื่นได้</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● โน้มน้าวให้สมาชิกในทีมเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ</li> <li>● ทำให้สมาชิกในทีมเข้าร่วม โครงการหรือกิจกรรมอย่างเต็มที่</li> <li>● ชี้แจงประโยชน์และผลดีที่สมาชิกในทีมจะได้รับจากการมีส่วนร่วมต่าง ๆ</li> <li>● ตอบข้อซักถามแก่สมาชิกในทีมได้ชัดเจน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ชักจูงและจูงใจให้สมาชิกภายนอกทีม เข้าร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้น</li> <li>● ใช้เทคนิค วิธีการ เหตุผล คุณค่า ความรู้สึกกระตุ้นให้ผู้อื่นอยากมีส่วนร่วม</li> <li>● ชี้แนะแนวทางเลือกและพิจารณาแนวทางเลือกที่เหมาะสมให้กับสมาชิกภายในและภายนอกทีมได้</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ทำให้หน่วยงานภายนอกเห็นด้วยและเข้าร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้น</li> <li>● ยกตัวอย่างและประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice) ให้ผู้อื่นเข้าใจและเห็นภาพ</li> <li>● ทำให้ผู้อื่นสร้างสัมพันธ์สัญญาและยอมรับในเป้าหมายร่วมกัน</li> <li>● ปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรมของคนที่ต่อต้านและไม่เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ได้สำเร็จ</li> </ul>

32	<b>Integrity (ความซื่อสัตย์)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การรักษาความลับ ผลประโยชน์และทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัท รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนจากความเป็นจริง ตลอดจนการปฏิบัติตามระเบียบหรือกฎของบริษัท</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลที่บิดเบือนจากความเป็นจริง เป็นเหตุให้เกิดปัญหาหรือความเข้าใจผิดได้</li> <li>๑ หลีกเลี่ยงการตักเตือนหรือแจ้งผู้ที่กระทำผิดระเบียบหรือกฎของบริษัท</li> <li>๑ ปฏิเสธและไม่ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยมักจะอ้างถึงผู้อื่นอยู่เสมอ</li> <li>๑ ละเมิดระเบียบหรือกฎของบริษัทอยู่เสมอ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ดูแลรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัทบ้างเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ตักเตือนหรือแจ้งผู้ที่ทำผิดระเบียบหรือกฎของบริษัทเท่าที่จำเป็น</li> <li>๑ ไม่ประพฤติตนตามระเบียบหรือกฎของบริษัทเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟังและไม่นำข้อมูลของผู้อื่นมาเปิดเผย</li> <li>๑ ดูแลและรักษาทรัพย์สินและผลประโยชน์ของบริษัทอยู่เสมอ</li> <li>๑ ไม่นำทรัพย์สินของบริษัทมาใช้ประโยชน์ส่วนตัว</li> <li>๑ ประพฤติตนตามระเบียบหรือกฎของบริษัทอยู่เสมอ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่เปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานที่อาจสร้างความขัดแย้งหรือปัญหาให้เกิดขึ้นได้</li> <li>๑ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสมกับกลุ่มคน เวลา และสถานการณ์</li> <li>๑ ตักเตือนสมาชิกในทีมเมื่อทำผิดระเบียบหรือกฎของบริษัท</li> <li>๑ ยอมรับและหาทางแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อพบเห็นพนักงานในองค์กรทำผิดระเบียบหรือกฎของบริษัท</li> <li>๑ ปลุกจิตสำนึกให้สมาชิกทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมีจรรยาบรรณและคุณธรรมในการทำงานและในวิชาชีพของตน</li> <li>๑ นำทรัพย์สินของตนเองมาใช้เพื่อให้การทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด</li> </ul>

33	<b>Initiative (ความคิดริเริ่ม)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การนำเสนอแนวคิด วิธีการ และขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ ในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามรูปแบบหรือวิธีการเดิม ๆ</li> <li>๑ ไม่เคยนำเสนอแนวทางหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ</li> <li>๑ สบประมาทการนำเสนอความคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ ของผู้อื่นเสมอ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ นำเสนอความคิดใหม่ ๆ แต่ไม่เป็นที่ยอมรับจากสมาชิกในทีม</li> <li>๑ คิดสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ</li> <li>๑ รับฟังและให้การสนับสนุนความคิดหรือวิธีการใหม่ ๆ ของผู้อื่น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ พยายามหาแนวทางใหม่ ๆ เปรียบเทียบกับแนวทางเดิม</li> <li>๑ ทดลองปฏิบัติเพื่อเลือกทางเลือกใหม่</li> <li>๑ นำแนวทางใหม่ ๆ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานได้เป็นบางครั้ง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ คิดหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองอยู่เสมอ</li> <li>๑ วิเคราะห์และนำเสนอแนวทางเลือกใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาระบบงาน</li> <li>๑ ประยุกต์ใช้แนวทางเลือกที่กำหนดในการพัฒนาระบบงานของตนเองได้</li> <li>๑ แสวงหาข้อมูลข่าวสาร และความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองได้</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ คิดหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร</li> <li>๑ นำแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารงานได้ทั่วทั้งองค์กร</li> <li>๑ ติดตามข้อมูลข่าวสารและความรู้ใหม่ ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับระบบงานที่รับผิดชอบ</li> </ul>

34	<b>Leadership (ภาวะผู้นำ)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ โดยสามารถหาข้อมูลและเหตุผลต่าง ๆ มาสนับสนุน รวมทั้งกล้ารับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ ตลอดจนสามารถโน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามหรือมีความคิดเห็นคล้อยตามได้</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่เชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเอง</li> <li>๑ ขาดการวางแผนหรือการจัดระบบงานที่ดี</li> <li>๑ ตัดสินใจผิดพลาดซึ่งทำให้เกิดผลเสียในการดำเนินงาน</li> <li>๑ ไม่สามารถพูดโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตามหรือมีความคิดเห็นคล้อยตามได้</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สอบถามความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอก่อนการตัดสินใจ</li> <li>๑ รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจอยู่เสมอ</li> <li>๑ ตัดสินใจช้าทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องล่าช้า</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ คิดวิเคราะห์หาเหตุผลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ</li> <li>๑ โน้มน้าวและจูงใจให้ผู้อื่นทำงานด้วยความเต็มใจ</li> <li>๑ ยุติปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในทีมได้</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กล้ายอมรับข้อผิดพลาดหรือผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ</li> <li>๑ จัดการปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานได้</li> <li>๑ ช่วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัดสินใจในการวางแผนและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จ</li> <li>๑ กระตุ้นให้ผู้อื่นทุ่มเทความพยายามในการทำงาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจได้อย่างเป็นระบบ</li> <li>๑ ตัดสินใจเด็ดขาดและรวดเร็วภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงหรือความขัดแย้ง</li> <li>๑ ทำให้ผู้อื่นสร้างพันธะสัญญาในการมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมาย</li> <li>๑ นำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีผลต่อภาพพจน์ขององค์กร</li> </ul>

35	<b>Listening (การรับฟัง)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้อื่นอย่างตั้งใจ และเต็มใจรวมทั้งการไม่พูดสอดแทรกและขัดจังหวะในระหว่างการพูด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แสดงออกด้วยท่าทางที่ไม่สนใจในการรับฟังข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่น</li> <li>๑ พูดสอดแทรกและแสดงความคิดเห็นส่วนตัวในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดเสมอ</li> <li>๑ หลีกเลียงและปฏิเสธที่จะรับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของตนเท่าที่จำเป็น</li> <li>๑ แสดงข้อโต้แย้งหากไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้อื่นพูดเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ไม่สอบถามและซักถามข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมจากการฟัง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองและสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ซักถามข้อมูลในส่วนที่ต้องมีผลประโยชน์ร่วมด้วย</li> <li>๑ ไม่พูดสอดแทรกหรือขัดจังหวะผู้พูดในขณะที่กำลังแสดงความคิดเห็น</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟังปัญหาและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานหรือผลประโยชน์ของตน</li> <li>๑ แสดงออกด้วยท่าทางและน้ำเสียงที่กำลังสนใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด</li> <li>๑ ตรวจสอบความเข้าใจตรงกันของผู้พูดกับสิ่งที่รับฟัง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีมุมมองแตกต่างไปจากตนเองอย่างตั้งใจ</li> <li>๑ วิเคราะห์ข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเมื่อถูกซักถามในขณะที่กำลังรับฟัง</li> <li>๑ จูงใจให้ผู้อื่นเล่าเหตุการณ์และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

36	Motivation (แรงจูงใจ)
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความเข้าใจในความต้องการและสิ่งที่คาดหวังของแต่ละคน โดยการเลือกใช้สิ่งจูงใจหรือการหาวิธีและเทคนิคต่าง ๆ ในการจูงใจและเสริมแรงบวกเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่รู้วิธีและเทคนิคในการจูงใจผู้อื่น</li> <li>๑ ไม่สามารถวิเคราะห์ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้อื่นได้</li> <li>๑ ไม่เข้าใจพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับรู้และเข้าใจความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน</li> <li>๑ ประยุกต์ใช้วิธีและเทคนิคในการจูงใจผู้อื่นได้บ้างเป็นบางกรณี</li> <li>๑ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความต้องการและความคิดเห็นต่าง ๆ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ที่มาและสาเหตุของพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคน</li> <li>๑ รับฟังปัญหาและหาแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาให้ผู้อื่นได้</li> <li>๑ ให้กำลังใจเมื่อผู้อื่นเกิดความท้อแท้</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนวิธีการและเทคนิคในการจูงใจกลุ่มคนประเภทต่าง ๆ ได้</li> <li>๑ อ้างอิงบุคคลและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อกระตุ้นและจูงใจผู้อื่น</li> <li>๑ เสริมแรงบวกด้วยการให้กำลังใจ ยกย่อง และชมเชยเมื่อผู้อื่นทำดี</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice) ในการจูงใจให้ผู้อื่นมีความมั่นใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศในการจูงใจให้ผู้อื่นทำงานด้วยความเต็มใจ</li> <li>๑ จูงใจกลุ่มคนจำนวนมากให้มีความคิดเห็นคล้ายคลึงตามและมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่จัดขึ้น</li> </ul>

37	<b>Negotiation Skill ( ทักษะการเจรจาต่อรอง)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การหาเหตุผลมาสนับสนุน และกำหนดแนวทางเลือกในการเจรจาต่อรองผลประโยชน์เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เตรียมเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ให้พร้อมในการเจรจาต่อรอง</li> <li>๑ ใช้วิธีการเดิมๆ ในการต่อรองกับคู่เจรจา</li> <li>๑ ไม่สามารถชี้แจงเหตุผลและกำหนดแนวทางเลือกในการต่อรองได้</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของตัวเองและคู่เจรจา</li> <li>๑ ใช้วิธีการใหม่ ๆ ในการเจรจาต่อรองได้บ้างเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ไม่สามารถจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามได้</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ประเด็นข้อต่อรองได้อย่างถูกต้อง</li> <li>๑ นำเสนอแนวทางเลือกต่าง ๆ ในระหว่างการเจรจาต่อรอง</li> <li>๑ ปรีกษาผู้มีประสบการณ์ในการกำหนดแนวทางเลือกที่เหมาะสม</li> <li>๑ ทำให้คู่เจรจายอมรับในแนวทางเลือกที่กำหนดได้เป็นบางครั้ง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและเตรียมความพร้อมในการเจรจาต่อรองทุกครั้ง</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนวิธีการต่อรองให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ</li> <li>๑ อ้างอิงประสบการณ์ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมในระหว่างการเจรจาต่อรอง</li> <li>๑ สามารถจูงใจให้คู่เจรจายอมรับในแนวทางเลือกที่กำหนดได้ทุกครั้ง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ต่อร์องผลประโยชน์กับคู่เจรจาในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร</li> <li>๑ สร้างความพึงพอใจและการยอมรับของคู่เจรจากบนพื้นฐานของชัยชนะทั้งสองฝ่าย (Win-Win Situation)</li> <li>๑ จัดการกับปัญหาและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการเจรจาต่อรอง</li> </ul>

38	<b>Networking (การสร้างเครือข่าย)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การแสวงหาโอกาสรู้จักคนใหม่ ๆ รวมทั้งการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นั่งที่อยู่และไม่อยู่ในสายวิชาเดียวกัน ตลอดจนการได้รับข้อมูลและความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่แสวงหาโอกาสรู้จักคนใหม่ ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร</li> <li>๑ ไม่สามารถขอข้อมูลหรือความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรได้</li> <li>๑ ไม่สามารถควบคุมกิริยาท่าทาง น้ำเสียง และอารมณ์ในระหว่างการสนทนากับผู้อื่น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เริ่มต้นทักทาย หรือสร้างความเป็นมิตรกับบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรเท่าที่จำเป็น</li> <li>๑ ขอข้อมูลหรือได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ เป็นบางหน่วยงานภายในองค์กร</li> <li>๑ ควบคุมกิริยาท่าทาง น้ำเสียง และอารมณ์ในระหว่างการสนทนากับผู้อื่นได้เป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ขอข้อมูลหรือได้รับความร่วมมือด้วยดีจากบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กร</li> <li>๑ ชัมเข้มแจ่มใส และแสดงกิริยาเป็นมิตรกับบุคคลภายในองค์กร</li> <li>๑ ให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นเมื่อได้รับการร้องขอ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ หาโอกาสรู้จักคนใหม่ ๆ จากการเข้ากลุ่ม หรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับสายวิชาชีพของตน</li> <li>๑ ให้ข้อมูลหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและตัวอย่างต่าง ๆ แก่ผู้อื่นได้</li> <li>๑ ขอข้อมูลหรือได้รับความร่วมมือด้วยดีจากสมาชิกเครือข่ายภายนอกองค์กร</li> <li>๑ เสนอให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นก่อนที่จะได้รับการร้องขอ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ หาโอกาสรู้จักคนใหม่ ๆ จากการเข้ากลุ่ม หรือสมาคมทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับสายวิชาชีพของตน</li> <li>๑ ขอความคิดเห็น ตัวอย่าง หรือประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice) จากสมาชิกเครือข่ายภายนอกองค์กรได้สำเร็จ</li> <li>๑ เป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับสมาชิกเครือข่าย</li> </ul>

39	Operation Management (การบริหาร/จัดการงาน)
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การวางแผนและจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมทั้งการมอบหมายและติดตามผลการทำงานของทีม ตลอดจนการส่งมอบผลงานเป็นไปตามเวลาและคุณภาพที่กำหนด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีกรวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า</li> <li>๑ ขาดความชัดเจนในการมอบหมายงานให้กับลูกทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๑ ไม่มีการติดตามผลและทบทวนการทำงานของตนเองและสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานไม่เป็นไปตามคุณภาพและเวลาที่กำหนดโดยส่วนใหญ่</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและจัดการงานของตนเองให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน</li> <li>๑ มอบหมายงานให้กับลูกทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องยังไม่ชัดเจนเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ติดตามผลการทำงานของทีมบ้างเท่าที่จำเป็น</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามคุณภาพที่กำหนดบ้างเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและจัดการงานของตนเองและของสมาชิกในทีมงาน</li> <li>๑ กำหนดเป้าหมายและทบทวนผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ มอบหมายงานให้กับลูกทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและระบบ</li> <li>๑ ทบทวนผลการทำงานของทีมงานบ้างเป็นบางครั้ง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการบริหารและจัดการงานให้แก่สมาชิกในทีม</li> <li>๑ ติดตามผลและทบทวนผลการทำงานของทีมงานของตนเองอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ</li> <li>๑ คิดหาทางพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนและบริหารงานผลงานของหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการทำงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจขององค์กร</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการบริหารและการจัดการงานต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกในทีมและภายนอกทีม</li> </ul>

40	<b>Oral Communication (การสื่อสารด้วยวาจา)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การสื่อสารโดยใช้คำพูดในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน รวมทั้งการแสดงออกด้วยท่าทางที่เหมาะสมต่อผู้ฟัง</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ขาดการลำดับความสำคัญและประเด็นของเนื้อหาที่พูด</li> <li>๑ ให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องเท่าที่จำเป็น</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนเนื้อหาของเรื่องที่พูดตามระดับของผู้ฟัง</li> <li>๑ จัดลำดับความสำคัญและประเด็นของเนื้อหาที่พูดได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ รับฟังปัญหาและคำถามต่าง ๆ จากผู้ฟังด้วยความตั้งใจ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ตั้งคำถามเพื่อชักจูงให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการสนทนา</li> <li>๑ ตอบคำถามผู้ฟังโดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริง ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนวิธีการพูดและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการพูดให้เหมาะสมกับผู้ฟัง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนท่าทางและน้ำเสียงในการพูดให้เหมาะสมกับปฏิริยาของกลุ่มฟังในระดับต่าง ๆ</li> <li>๑ สรุปประเด็นและสาระสำคัญของเรื่องที่พูดได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ นำเสนอตัวอย่างและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พูดได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ พูดเสนอความคิดเห็นและแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้ฟัง</li> <li>๑ ได้ตอบคำถามจากผู้ฟังนอกเหนือจากเนื้อหาที่พูดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว</li> <li>๑ ให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่นเกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการพูดที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>

41	<b>Organization Structure and Culture Knowledge</b> <b>(ความเข้าใจวัฒนธรรมโครงสร้างองค์กร)</b>
<u>ความหมาย</u> ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร (ความคิด ความเชื่อ และรูปแบบการทำงานที่ปฏิบัติสั่งสอนต่อกันมา) และการจัดแบ่งกลุ่มหรือหน่วยงานภายในองค์กร รวมทั้งบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการทำงานแต่ละหน่วยงาน	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแบ่งกลุ่มเฉพาะภายในหน่วยงาน</li> <li>๑ ไม่สามารถชี้แนะได้ว่าใครมีบทบาทสำคัญที่ควรจะต้องติดต่อประสานงานด้วย</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ระบุและให้ข้อมูลได้ว่าบุคคลใดที่ควรจะต้องติดต่อประสานงานด้วย</li> <li>๑ ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแบ่งหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเฉพาะที่เกี่ยวเนื่องกับงานของตนเอง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ระบุและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแบ่งโครงสร้างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร</li> <li>๑ แนะนำผู้อื่นในการเข้าพบบุคคลต่าง ๆ ที่สามารถช่วยทำให้การทำงานราบรื่นขึ้น</li> <li>๑ สอนให้ผู้อื่นเข้าใจโครงสร้างองค์กร ลักษณะธุรกิจ และผู้มีบทบาทในแต่ละหน่วยงาน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เป็นตัวแทนของหน่วยงานในการชี้แจงโครงสร้างการจัดแบ่งกลุ่มงาน รูปแบบ และกระบวนการทำงานหลักของหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับบุคคลภายนอก</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นในการปฏิบัติหน้าที่ใหม่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามแก่ผู้อื่นเกี่ยวกับการจัดหน่วยงาน และบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในแต่ละหน่วยงานได้อย่างละเอียด</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เป็นตัวแทนของหน่วยงานหรือองค์กรในการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร การจัดโครงสร้างหน่วยงาน และลักษณะธุรกิจขององค์กรให้กับกลุ่มคนต่าง ๆ</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามแก่ผู้อื่นเกี่ยวกับการจัดหน่วยงาน บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในแต่ละหน่วยงาน ลักษณะธุรกิจ และวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างละเอียด</li> <li>๑ รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปรับตนเองของบุคคลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกทีม</li> <li>๑ ชี้แนะแนวทางในการปรับตนเองให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และกลุ่มคนที่มีความคิดหลากหลาย</li> </ul>

42	<b>People Development (การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การแสดงออกถึงความเข้าใจในบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันโดยพยายามที่จะนำเอาศักยภาพหรือความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา (ลูกทีม) มาใช้ให้เกิดประโยชน์</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่อธิบาย และชี้แนะแนวทางและวิธีการทำงานให้ลูกทีม</li> <li>๑ ไม่พยายามที่จะพัฒนาทักษะ และความสามารถของลูกทีม</li> <li>๑ ไม่สามารถระบุจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาและปรับปรุงของลูกทีมได้</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มองเห็นจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนาปรับปรุงของลูกทีม</li> <li>๑ ชี้แนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้กับลูกทีมเป็นบางครั้งเท่าที่มีโอกาส</li> <li>๑ ไม่ค่อยให้โอกาสแก่ลูกทีมในการแสดงความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ชี้แนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงตนเองในการทำงานให้กับลูกทีมอยู่เสมอ</li> <li>๑ ให้โอกาสแก่ลูกทีมในการแสดงความสามารถและความคิดเห็นต่าง ๆ</li> <li>๑ สนับสนุนให้ลูกทีมเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรหรือโปรแกรมต่าง ๆ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้แนวทางในการทำงานและการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน</li> <li>๑ หาวิธีการในการจูงใจให้ลูกทีมสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด</li> <li>๑ กระตุ้นให้ลูกทีมเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ หาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของลูกทีมอยู่เสมอ</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงตนเองของลูกทีมอยู่เสมอ</li> <li>๑ วิเคราะห์และหาวิธีจูงใจให้ลูกทีมมีส่วนร่วมในเป้าหมายการทำงานของหน่วยงาน</li> </ul>

43	<b>Planning (การวางแผนงาน)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การกำหนดแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งการกำหนดช่วงเวลาที่จะดำเนินการ ทรัพยากรที่นำมาใช้ตลอดจนการกำหนดตัวบุคคลผู้รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามกฎระเบียบหรือขั้นตอนที่ได้รับมอบหมายประจำวัน</li> <li>๑ ขอคำแนะนำจากผู้อื่นในการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการทำงาน</li> <li>๑ ไม่สามารถนำแผนงานที่กำหนดขึ้นไปปฏิบัติได้สำเร็จ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายประจำวัน</li> <li>๑ ทำงานได้สำเร็จตามแผนงานหรือเป้าหมายประจำวันที่กำหนดไว้</li> <li>๑ ช่วยสมาชิกในที่วางแผนการทำงานหรือจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนการทำงานประจำวันไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>๑ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น</li> <li>๑ กำหนดและปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานประจำวัน</li> <li>๑ ติดตามและตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายในการทำงานประจำวัน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดแผนงานของหน่วยงาน และตัวชี้วัดความสำเร็จของงานแต่ละงาน</li> <li>๑ จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) บนพื้นฐานของข้อมูลและประสบการณ์ที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนแผนงานภายใต้ข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>๑ จัดสรรเวลา ทรัพยากร และเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดกลยุทธ์ และเป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนแผนงานที่กำหนดภายใต้สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง</li> <li>๑ กำหนดแผนงานหรือกิจกรรมรองรับ ในกรณีที่แผนงานเดิมไม่เป็นไปตามที่กำหนด</li> </ul>

44	Presentation Skills (ทักษะการนำเสนอ)
<p><u>ความหมาย</u>  การอธิบายและชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวิธีการและการแสดงออกให้เหมาะสมกลุ่มผู้ฟัง ตลอดจนการประเมินผลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดเตรียมเอกสาร สื่อ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนนำเสนอ</li> <li>๑ ไม่มีการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มผู้ฟัง</li> <li>๑ ใช้แนวทางและวิธีการเดิม ๆ ในการนำเสนอ</li> <li>๑ ไม่สามารถนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้ฟังเข้าใจ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดเตรียมเอกสาร สื่อ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนนำเสนอ</li> <li>๑ อธิบายข้อมูลต่าง ๆ ได้ชัดเจน แต่ไม่สามารถยกตัวอย่างให้เห็นภาพได้</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามไม่ชัดเจนในบางประเด็น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ระดับของกลุ่มผู้ฟังก่อนการนำเสนอ</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนกิริยาท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามของผู้ฟังได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น</li> <li>๑ ซักถามผู้ฟังเพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการนำเสนอ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง</li> <li>๑ ยกตัวอย่างจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นให้ผู้ฟังเข้าใจและเห็นภาพ</li> <li>๑ ประเมินการนำเสนอของตนเองจากกลุ่มผู้ฟังเสมอ</li> <li>๑ หาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางนำเสนออยู่ตลอดเวลา</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กระตุ้นและจูงใจให้ผู้ฟังเกิดความสนใจในสิ่งที่นำเสนอ</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศและเปิดโอกาสให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการนำเสนอ</li> <li>๑ อ้างอิงบุคคล เวลา สถานที่ และประสบการณ์ที่บรรลุผลสำเร็จ (Best Practice) ให้แก่ผู้ฟังเข้าใจและเห็นภาพ</li> </ul>

45	<b>Prioritization (การจัดลำดับความสำคัญของงาน)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>ความสามารถในการจัดลำดับงานที่หลากหลายทั้งที่เป็นงานประจำและงานโครงการให้สำเร็จตรงตามเวลาและคุณภาพที่กำหนด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เข้าใจและรู้ถึงกำหนดวันที่ต้องเสร็จของแต่ละงาน</li> <li>● ไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละงานที่รับผิดชอบได้</li> <li>● ต้องปรึกษาและขอคำแนะนำจากหัวหน้าทีมและสมาชิกในทีมในการจัดลำดับความสำคัญของงาน</li> </ul> <p>อยู่เสมอ</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดลำดับของงานประจำก่อนหลังตามความสำคัญได้อย่างเหมาะสม</li> <li>● ขอคำปรึกษาแนะนำจากหัวหน้าทีมในการจัดลำดับงานเป็นบางครั้ง</li> <li>● ส่งมอบผลงานล่าช้ากว่าแผนงานที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดลำดับของงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาแนะนำจากหัวหน้างาน</li> <li>● จัดเวลาและวิธีการทำงานของงานที่ต้องส่งมอบอย่างเร่งด่วนได้</li> <li>● ทำงานต่าง ๆ ได้สำเร็จและตรงตามเป้าหมายที่กำหนดได้ทุกครั้ง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● วางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานทั้งงานประจำและงานโครงการไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>● บริหารงานประจำและงานโครงการได้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด</li> <li>● ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมจัดลำดับงานได้อย่างเหมาะสม</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ปรับเปลี่ยนลำดับของงานที่กำหนดขึ้นให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์</li> <li>● ประเมินผลการวางแผนและการจัดลำดับงานของตนเองเป็นระยะ ๆ</li> <li>● เป็นวิทยากรฝึกสอนเทคนิคและวิธีการในการจัดลำดับความสำคัญของงานให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก</li> </ul>

46	<b>Problem Solving (การแก้ไขปัญหา)</b>
<p><u>ความหมาย</u>  การระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา รวมทั้งหาแนวทางเลือกและพิจารณาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รวบรวมข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นประจำวัน</li> <li>๑ รู้และเข้าใจวิธีการและแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานประจำวันที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน</li> <li>๑ ชี้แจงปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง</li> <li>๑ ปฏิบัติหาแนวทางหรือทีมงานก่อนเสมอ โดยไม่พยายามหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รู้ เข้าใจ และชี้แจงสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานประจำได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข</li> <li>๑ พยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งอาจมีการปรึกษาหัวหน้างานและบุคคลที่เกี่ยวข้องบ้าง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าใจปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้สำเร็จด้วยตนเอง</li> <li>๑ กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ปัญหาได้มากกว่า 1 แนวทางเลือก</li> <li>๑ ประเมินแนวทางเลือกและพิจารณาแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาดูอย่างเหมาะสม</li> <li>๑ คาดการณ์ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานประจำวัน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับหน่วยงานได้สำเร็จ</li> <li>๑ กำหนดแนวทางเลือก วิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหา</li> <li>๑ ประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน</li> <li>๑ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับรู้และเข้าใจปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นระดับองค์กร</li> <li>๑ คาดการณ์และแยกแยะปัญหาที่เกิดขึ้นจากหน่วยงานซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภารกิจเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร</li> <li>๑ กำหนดแนวทางเลือกในการแก้ปัญหาเชิงกลยุทธ์ และหาแนวทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา</li> </ul>

47	<b>Product Knowledge (ความรู้ในผลิตภัณฑ์)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การให้ข้อมูลหรือชี้แจงรายละเอียด คุณสมบัติ และอรรถประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ รวมทั้งสามารถตอบข้อซักถามต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับคุณสมบัติ และรายละเอียดของสินค้าและบริการ</li> <li>๑ ไม่สามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับตัวสินค้าและการให้บริการ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้า/บริการได้บ้าง</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการได้ โดยต้องอยู่ภายใต้การควบคุมและคำชี้แนะจากหัวหน้างาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้า/บริการได้อย่างละเอียด</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและการให้บริการได้ อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ชี้แนะและชักชวนให้ลูกค้าเห็นประโยชน์ของการใช้สินค้าและบริการ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ได้อย่างละเอียด</li> <li>๑ ให้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบสินค้าและบริการของตนเองกับคู่แข่งในด้านคุณสมบัติ ราคา และอรรถประโยชน์ต่างๆที่ได้รับ</li> <li>๑ โน้มน้าวใจให้ลูกค้าสนใจมาใช้สินค้าและบริการ</li> <li>๑ สำรวจและติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้าและบริการจากคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สอนและแนะนำสมาชิกในทีมและนอกทีมเกี่ยวกับรายละเอียดต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ</li> <li>๑ เป็นตัวแทนของหน่วยงานหรือองค์กรในการให้ข้อมูลหรือชี้แจงรายละเอียดของสินค้าและบริการแก่กลุ่มคนในระดับที่แตกต่างกัน</li> <li>๑ อ้างอิงประสบการณ์ หรือบุคคลที่ใช้และพอใจในสินค้าและบริการของตน เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจและเห็นประโยชน์</li> </ul>

48	<b>Project Management (การบริหารโครงการ)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การวางแผนจัดลำดับงาน และการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ รวมทั้งการควบคุมดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้โครงการบรรลุผลสำเร็จ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในโครงการได้</li> <li>๑ ชี้แจงและตอบข้อซักถามต่าง ๆ จากทีมงานได้ไม่ชัดเจน</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานไม่เป็นไปตามคุณภาพและระยะเวลาที่กำหนดโดยส่วนใหญ่</li> <li>๑ ติดตามผลการทำงานของทีมงานบ้างเป็นบางครั้ง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ดึงเอาศักยภาพและความสามารถของทีมงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่</li> <li>๑ ชี้แจงกระบวนการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของทีมงานในโครงการ</li> <li>๑ ติดตามผลการทำงานของทีมงานอยู่เสมอ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดสรรการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>๑ ชี้แจงกระบวนการทำงาน บทบาทหน้าที่ และเป้าหมายการทำงานของโครงการได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานได้ตรงตามคุณภาพและระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนการทำงานโดยระบุถึงกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และผลงานที่นำส่งในแต่ละขั้นตอนหลักได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และหาแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาของทีมงาน</li> <li>๑ ส่งมอบผลงานได้คุณภาพและตามระยะเวลาที่กำหนดเกินกว่าที่คาดหวังเป็นอย่างมาก</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดของโครงการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนแนวทาง และกลยุทธ์ในการบริหารโครงการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ สอนแนะนำในการบริหารโครงการให้มีประสิทธิภาพแก่ทีมงานอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> <li>๑ คาดการณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในโครงการ และหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้</li> </ul>

49	Quality Awareness (จิตสำนึกในคุณภาพ)
<p><u>ความหมาย</u>            การผลิต จัดทำ และนำส่งมอบสินค้า บริการ และผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงสินค้าให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องหรือความเรียบร้อยของการส่งมอบงาน สินค้า และการให้บริการแก่หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>๑ ส่งมอบงาน สินค้า และให้บริการแก่ลูกค้ามีข้อผิดพลาดมาก</li> <li>๑ ไม่แก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าทันที ต้องรอนกว่าลูกค้าถามถึง</li> <li>๑ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้หัวหน้างานรับทราบ โดยไม่พยายามหาทางแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ตรวจสอบความถูกต้องหรือความเรียบร้อยของการส่งมอบงาน สินค้า และการให้บริการแก่หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ ส่งมอบงาน สินค้า และให้บริการแก่ลูกค้ามีข้อผิดพลาดค่อนข้างมาก</li> <li>๑ พยายามหาแนวทางการแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง โดยไม่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของหัวหน้างาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ตรวจสอบความถูกต้องหรือความเรียบร้อยของการส่งมอบงาน สินค้า และการให้บริการแก่หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทุกครั้ง</li> <li>๑ ส่งมอบงาน สินค้า และให้บริการแก่ลูกค้ามีข้อผิดพลาดบ้าง</li> <li>๑ วิเคราะห์และหาแนวทางในการทำงานเพื่อให้ผลงานที่นำส่งได้รับการยอมรับและพึงพอใจ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ส่งมอบงาน สินค้า และให้บริการแก่ลูกค้าไม่มีข้อผิดพลาด</li> <li>๑ ติดตามผลของงาน สินค้า และบริการจากหัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ</li> <li>๑ ปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางในการทำงานเพื่อให้ผลงานที่นำส่งได้รับการยอมรับและพึงพอใจ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผน และทบทวนการจัดทำและนำส่งมอบงาน สินค้า และให้บริการแก่หัวหน้างาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ</li> <li>๑ ออกแบบและปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>๑ สอนและแนะนำทีมงานในการจัดทำ และนำส่งมอบงาน สินค้า และบริการที่ได้มาตรฐาน</li> </ul>

50	<b>Resource Management (การบริหารทรัพยากร)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การวิเคราะห์และวางแผนจัดสรรทรัพยากร (งบประมาณ บุคคล เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์) ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องนำมาใช้จากบุคคลต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เหมาะสมกับกิจกรรมและลักษณะงานที่ทำ</li> <li>๑ ไม่สามารถชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในการจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น</li> <li>๑ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ในการขอใช้ทรัพยากรอยู่บ่อยครั้ง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้เหมาะสมกับกิจกรรมและลักษณะงานที่ทำ</li> <li>๑ ขอคำแนะนำจากหัวหน้างานในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ</li> <li>๑ ชี้แจงเหตุผลความจำเป็นในการจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น</li> <li>๑ ได้รับความร่วมมือจากบุคคลต่าง ๆ ในการขอใช้ทรัพยากรเป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้เหมาะสมกับกิจกรรมและลักษณะงานที่ทำด้วยตนเอง</li> <li>๑ ระบุ / ชี้ให้เห็นถึงทรัพยากรที่จำเป็นและจะต้องนำมาใช้ได้อย่างละเอียด</li> <li>๑ ชี้แจงเหตุผลความจำเป็น และยกตัวอย่างของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อเสนอขอให้อจัดสรรทรัพยากรเพิ่มขึ้น</li> <li>๑ ระบุถึงบุคคลต่าง ๆ ที่ต้องติดต่อประสานงานเพื่อขอใช้ทรัพยากร</li> <li>๑ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากบุคคลต่าง ๆ ในการขอใช้ทรัพยากรได้สำเร็จ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วางแผนการใช้ และการจัดหาทรัพยากรจากบุคคลต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>๑ ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการจัดสรรและการบริหารทรัพยากรต่างๆ แก่บุคคลทั้งจากภายในและภายนอก</li> <li>๑ โน้มน้าวชักจูงบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรเกี่ยวกับการขอใช้ทรัพยากรได้สำเร็จ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ขอความช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกองค์กรเพื่อขอใช้สถานที่หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ได้สำเร็จ</li> <li>๑ เจรจาต่อรองกับบุคคลต่าง ๆ ภายนอกองค์กรเกี่ยวกับการขอใช้ทรัพยากรได้สำเร็จ</li> <li>๑ สอนสมาชิกทั้งภายในและภายนอกทีมให้ตระหนักและเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> </ul>

51	<b>Self Confidence (ความมั่นใจในตนเอง)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>แสดงออกด้วยความเชื่อมั่นในความคิด การกระทำ และคำพูดที่แสดงออกมาในสถานการณ์หรือต่อบุคคลที่อยู่ในกลุ่มและระดับที่แตกต่างกัน โดยมีข้อมูลและ/หรือเหตุผลมาสนับสนุนเสมอ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นใด ๆ เพราะกลัวการโต้แย้ง</li> <li>๑ ไม่มั่นใจในการอธิบายข้อมูลและรายละเอียดงานให้กับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกทีม</li> <li>๑ แสดงกิริยาท่าทางอย่างไม่มั่นใจเมื่อต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ยืนยันความคิดใหม่ ๆ ที่นำเสนอ แต่ไม่สามารถตอบข้อซักถามจากหัวหน้าหรือสมาชิกในทีมได้</li> <li>๑ มีความมั่นใจในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง</li> <li>๑ แสดงออกด้วยท่าทางที่มั่นใจเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ประมวลข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ และสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นฟังได้อย่างมั่นใจ</li> <li>๑ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมั่นใจ</li> <li>๑ สามารถชักจูงให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นคล้อยตามในเรื่องที่นำเสนอ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ยืนยันความคิดของตนเองโดยการเชื่อมโยงเหตุผล หลักฐานและข้อมูลต่าง ๆ</li> <li>๑ แสดงกิริยาท่าทางด้วยความมั่นใจเมื่อต้องนำเสนองานต่อที่ประชุม</li> <li>๑ ทำให้กลุ่มมีความคิดเห็นร่วมกันกับผลสรุปจากการประชุม</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มีความมั่นใจในการเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ต่อที่ประชุมกลุ่ม</li> <li>๑ ทำให้กลุ่มมีพันธะสัญญาร่วมกันและมีความเชื่อมั่นในผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้น</li> <li>๑ กระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นมีความมั่นใจในความคิด การกระทำ และคำพูด</li> </ul>

52	<b>Service Mind (จิตสำนึกในการให้บริการ)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำภารกิจส่วนตัวก่อนเสมอ โดยการให้ลูกค้ารอการให้บริการจากตนเอง</li> <li>๑ ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า</li> <li>๑ แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ช่วยเหลือลูกค้าตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีการร้องขอ</li> <li>๑ ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้ไม่ละเอียด</li> <li>๑ แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ยึดเข้มแข็งใส่ใจในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้า</li> <li>๑ ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน</li> <li>๑ รับฟัง หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่าง ๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าแสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงไม่พอใจ</li> <li>๑ ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใด ๆ</li> <li>๑ พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้า</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนเสมอ</li> <li>๑ เป็นตัวแทนของหน่วยงาน / องค์กรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า</li> <li>๑ สอนและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมในการควบคุมและแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ</li> </ul>

53	<b>Strategic Acumen (การมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การวิเคราะห์สถานการณ์หรือปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งกำหนดและปรับเปลี่ยนแผนงาน และกลวิธีในการทำงานไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับรู้และเข้าใจสภาพการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน</li> <li>๑ ไม่สามารถคิดหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้น</li> <li>๑ ทำงานตามแนวทางหรือความคิดแบบเดิม ๆ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับรู้สถานการณ์หรือสถานะความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต</li> <li>๑ หาวิธีและแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงระบบการทำงาน แต่ไม่เป็นที่ยอมรับจากทีมงาน</li> <li>๑ ติดตามข่าวสารและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องรับผิดชอบอยู่เสมอ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับรู้และเข้าใจปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่ผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>๑ จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร</li> <li>๑ บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนด</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ วิเคราะห์แนวโน้มของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี</li> <li>๑ เล็งเห็นถึงปัจจัยหรือสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน</li> <li>๑ คาดการณ์และระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องจัดหาภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร</li> <li>๑ คาดการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาว บนพื้นฐานของเหตุผลและข้อมูลสนับสนุนต่าง ๆ</li> <li>๑ กำหนดและปรับเปลี่ยนแนวทางเลือกในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่กำลังจะเกิดขึ้น</li> <li>๑ เป็นผู้นำในการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้สำเร็จ</li> </ul>

54	<b>Stress Tolerance (ความอดทนต่อสภาวะความเครียด)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การทำงานภายใต้แผนงาน ทรัพยากร และระยะเวลาที่จำกัดได้สำเร็จ รวมทั้งการควบคุมปฏิบัติการ และสภาวะอารมณ์เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะความเครียดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานเมื่อต้องรับผิดชอบงานที่เร่งด่วน</li> <li>๑ ไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่จำกัดบ่อยครั้ง</li> <li>๑ มักกล่าวหาหรือโทษผู้อื่นเสมอเมื่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รู้ว่าควรทำอะไรก่อนหลังหากได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เร่งด่วนโดยต้องปรึกษาและขอคำแนะนำจากหัวหน้างานหรือทีมงาน</li> <li>๑ ไม่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด</li> <li>๑ แสดงกิริยาและความไม่เหมาะสมเป็นบางครั้ง หากต้องเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้น</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดลำดับความสำคัญของงานเร่งด่วนที่ต้องทำก่อนและหลังได้ด้วยตนเอง</li> <li>๑ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จภายใต้ระยะเวลาที่จำกัด</li> <li>๑ หาวิธีการในการผ่อนคลายความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ คิดหาวิธีการในการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้แผนงาน ทรัพยากร และระยะเวลาที่จำกัด</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศและอารมณ์ขันอยู่เสมอ หากทีมงานต้องเผชิญกับสภาวะความเครียดจากการทำงาน</li> <li>๑ แสดงออกอย่างเหมาะสมทั้งกิริยาท่าทาง และคำพูด หากต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันในการทำงาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ บริหารงานที่เร่งด่วนในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงและ/หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้สำเร็จ</li> <li>๑ ช่วยผู้อื่นในการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เร่งด่วนและมีระยะเวลาที่จำกัด</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นในการจัดการกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้น</li> </ul>

55	<b>Time Management (การบริหารเวลา)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การจัดแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการดำเนินงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ตลอดจนการทบทวนและปรับเปลี่ยนเวลาได้อย่างเหมาะสมกับงานหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายอย่างเร่งด่วน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ขาดการจัดลำดับเวลาให้เหมาะสมกับหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>๑ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ ไม่พยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองในการจัดการงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ พยายามจัดลำดับเวลาในการบริหารงาน โดยต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่นเสมอ</li> <li>๑ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ พยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองในการจัดการงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดสรรเวลาได้เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ</li> <li>๑ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดโดยส่วนใหญ่</li> <li>๑ ทบทวนการบริหารเวลาของตนเองเท่าที่มีโอกาส</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ปรับเปลี่ยนเวลาได้อย่างเหมาะสมเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานเร่งด่วน</li> <li>๑ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดทุกครั้ง</li> <li>๑ ช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการจัดสรรเวลาให้เกิดประโยชน์</li> <li>๑ ทบทวนและปรับปรุงข้อผิดพลาดจากการบริหารเวลาของตนเองอยู่เสมอ</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ พยายามหาวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเร็วกว่าเวลาที่กำหนด</li> <li>๑ ปฏิบัติงานได้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดโดยส่วนใหญ่</li> <li>๑ ฝึกสอนสมาชิกภายในและภายนอกทีมในการบริหารเวลาให้เกิดประสิทธิภาพ</li> </ul>

56	Team Building (การสร้างทีมงาน)
<p><u>ความหมาย</u>            การกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม รวมทั้งการกระตุ้นจิตใจสมาชิกในทีมยอมรับ และมีพันธะสัญญาร่วมกันในการทำงาน ตลอดจนการติดตามผลการทำงานและบทบาทเป้าหมายของทีมงานอย่างต่อเนื่อง</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ขาดการวางแผน และกำหนดเป้าหมาย และขั้นตอนการทำงานของทีมงาน</li> <li>๑ ไม่มีการชี้แจงเป้าหมาย ขั้นตอนการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ไม่ยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นของทีมงาน โดยมักกล่าวโทษว่าเป็นความผิดของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดขั้นตอนการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ชี้แจงวิธีการ และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีม ไม่ละเอียดเท่าที่ควร</li> <li>๑ ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเป้าหมายการทำงานของทีมได้ไม่ชัดเจน</li> <li>๑ ไม่มีการแจ้งถึงเป้าหมายการทำงานให้กับสมาชิกในทีมรับทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดเป้าหมาย ขั้นตอนการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของสมาชิกทีมงาน</li> <li>๑ ชี้แจงวิธีการ บทบาทหน้าที่ และเป้าหมายการทำงานให้กับสมาชิกในทีมได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ รับฟังและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของทีมงาน</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำให้สมาชิกในทีมยอมรับและมีพันธะสัญญาร่วมกันในการทำงาน</li> <li>๑ ติดตามและทบทวนเป้าหมายของทีมงานอยู่เสมอ</li> <li>๑ นำระบบและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของทีมงาน</li> <li>๑ ยอมรับข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นของทีมงาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ สร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีมเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด</li> <li>๑ ถ่ายทอดประสบการณ์ ปัญหา และอุปสรรคในการสร้างทีมงานให้กับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร</li> </ul>

57	<b>Team Working (การทำงานเป็นทีม)</b>
<p><u>ความหมาย</u> การทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ให้เกียรติผู้นำและสมาชิกทีมงานเพื่อนำทีมไปสู่การบรรลุเป้าหมาย</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลข่าวสารและความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่สมาชิกในทีม</li> <li>๑ ไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจากทีมงานให้ประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ ไม่รับรู้เป้าหมายและผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของทีมงาน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ให้ข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่ ๆ แก่สมาชิกในทีม</li> <li>๑ ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานของเพื่อร่วมทีมอย่างเต็มที่</li> <li>๑ มุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ</li> <li>๑ ยอมรับฟังข้อสรุปและผลการตัดสินใจของทีมงาน</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานได้โดยไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน</li> <li>๑ ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของสมาชิกในทีมได้สำเร็จ</li> <li>๑ แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นใหม่ ๆ กับสมาชิกนอกทีม</li> <li>๑ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมสามารถทำงานร่วมกับทีมงานภายนอกได้</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ผลักดันให้สมาชิกในทีมนำความรู้และทักษะที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์</li> <li>๑ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน</li> <li>๑ นำเสนอวิธีการและความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบการทำงานของทีมงาน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากภายในทีมและระหว่างทีมได้สำเร็จ</li> <li>๑ สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจ การสนับสนุนและความช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีม</li> <li>๑ กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและผลสำเร็จของทีมงาน</li> </ul>

58	<b>Technical Knowledge (ความรู้ในสายวิชาชีพ)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          มีความรู้และเข้าใจในระบบหรือขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ไม่มีความเข้าใจในระบบหรือขั้นตอนการทำงานที่รับผิดชอบ</li> <li>๑ ไม่เข้าใจปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ผิดพลาด</li> <li>๑ หลีกเลี่ยงการรับรู้การเปลี่ยนแปลงระบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ มีความรู้ในสายวิชาชีพ แต่ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้สำเร็จ</li> <li>๑ ซักถามหัวหน้าหรือสมาชิกในทีมงานเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ</li> <li>๑ พยายามทำความเข้าใจในระบบหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ เข้าใจกระบวนการ ระบบหรือขั้นตอนการทำงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี</li> <li>๑ อธิบายขั้นตอน และกระบวนการในการทำงานได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ ประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ค้นหาข้อมูลและความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เสมอ</li> <li>๑ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับสมาชิกในทีม</li> <li>๑ ให้คำแนะนำในขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ แก่สมาชิกในทีม</li> <li>๑ เข้าใจข้อจำกัด ปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการทำงานและมีผลต่อหน่วยงานอื่น</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีให้กับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก</li> <li>๑ ชี้แจงปัญหา ข้อดี ข้อเสีย จากการนำระบบหรือแนวคิดใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน</li> <li>๑ กำหนดแนวทางหรือวิธีการในการจัดการกับปัญหาต่าง ๆ บนพื้นฐานของความรู้และประสบการณ์ที่มี</li> <li>๑ เข้าใจปัญหาและผลที่เกิดขึ้นในการทำงานของหน่วยงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร</li> </ul>

59	<b>Visioning (การมีวิสัยทัศน์)</b>
<p><u>ความหมาย</u></p> <p>การวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการทำงานระดับบุคคล ทีมงาน และหน่วยงานให้สามารถเชื่อมโยงและตอบสนองต่อกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์ คาดการณ์ และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้สำเร็จ</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายประจำวัน</li> <li>๑ ไม่มีการกำหนดเป้าหมายของบุคคล ทีมงาน หรือหน่วยงาน</li> <li>๑ แก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าอยู่เสมอ</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รับรู้ และเข้าใจเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร</li> <li>๑ สามารถกำหนดเป้าหมายของทีมงานได้</li> <li>๑ บริหารงานของทีมงานได้ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดเป็นบางครั้ง</li> <li>๑ คาดการณ์และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้เป็นบางครั้ง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดเป้าหมายของหน่วยงานให้เชื่อมโยงและตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้</li> <li>๑ บริหารงานของทีมงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดเกือบบางครั้ง</li> <li>๑ คาดการณ์และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้เกือบทุกครั้ง</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดวิธีการและแนวทางในการทำงานของหน่วยงานให้สามารถสนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์กรได้สำเร็จ</li> <li>๑ ค่าคาดการณ์ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง</li> <li>๑ คิดหาวิธีการ หรือแนวทางแก้ไขปัญหที่อาจจะเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าเสมอ</li> <li>๑ บริหารงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดเกือบทุกครั้ง</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ กำหนดและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>๑ วางแผนการสื่อสารให้พนักงานรับรู้และตระหนักถึงการเชื่อมโยงเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร</li> <li>๑ กระตุ้นสมาชิกในทีมแต่ละคนให้ทำงานเพื่อตอบสนองเป้าหมายของทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร</li> <li>๑ บริหารงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดทุกครั้ง</li> <li>๑ กำหนด และทบทวนเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนให้ตอบสนองต่อเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอยู่เสมอ</li> </ul>

60	<b>Written Communication (การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร)</b>
<p><u>ความหมาย</u>          การเลือกใช้ข้อความและคำพูดในการเขียนเพื่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคล เวลา และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน</p>	
ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ใช้ข้อความและคำพูดไม่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆ</li> <li>๑ เขียนชี้แจงวัตถุประสงค์ของตนเอง โดยไม่มีการระบุเหตุผลหรือปัญหาที่เกิดขึ้น</li> <li>๑ เขียนวาทกรรมไปมา โดยไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาที่จะเขียน</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ใช้คำพูดและข้อความเพื่อชี้แจงและติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๑ จัดวางเนื้อหาที่จะเขียนตามลำดับความสำคัญ โดยต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้า</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ จัดวางเนื้อหาที่จะเขียนตามลำดับความสำคัญของตนเอง</li> <li>๑ เขียนโดยอ้างอิงถึงบุคคล เวลา และสถานการณ์ต่าง ๆ</li> <li>๑ เขียนโดยระบุเหตุผลความจำเป็น วัตถุประสงค์ และตัวอย่างต่าง ๆ</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ใช้ภาษาในการเขียนข้อความต่าง ๆ เชื่อมโยงต่อกันได้อย่างสละสลวย</li> <li>๑ เขียนแสดงความคิดเห็นและประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน</li> <li>๑ เลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคล เวลา และสถานการณ์ที่ต่างกัน</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑ ถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการในการเขียนเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและเห็นภาพแก่กลุ่มบุคคลในระดับที่แตกต่างกันได้</li> <li>๑ ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นในการเลือกใช้คำพูด และข้อความในการเขียนได้อย่างเหมาะสม</li> <li>๑ ตรวจสอบการใช้คำพูด และภาษาในการเขียนของผู้อื่น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการแนวทางการเลือกใช้ภาษาและคำพูดในการเขียนที่ถูกต้อง</li> </ul>