



คู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map)



กลุ่มงาน ประชาสัมพันธ์
สายงาน ประชาสัมพันธ์
ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

ที่มา : โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)
ประจำปีงบประมาณ 2562

คำนำ

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

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

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

Training Road Map :TRM สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์	
1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) 1	
1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร	7
1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร	15
1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency)	19
2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ	
สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์	
2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)	23
2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก Key Result Area : KRA)	23
2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	25
- ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งานKRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน 26	
2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)	27
- คำจำกัดความและระดับ Competency	28
2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)	42
2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ 43	
2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)	55
3. หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
3.1 ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม 67	
3.2 ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม 67	
4. กรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ	
สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์	
4.1 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ(Training Road Map : TRM) สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ	76
4.2 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ(Training Road Map : TRM) สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ - ชำนาญการพิเศษ	80

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

ที่ปรึกษาหลักสูตร คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

Training Road Map : TRM
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

1. สมรรถนะที่จำเป็นในกลุ่มงานประชาสัมพันธ์

สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก¹ (Core Competency)

กรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดทำสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยสังเคราะห์จากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร รวมถึงจากการสำรวจความคิดเห็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ความคิดเห็นข้าราชการทั่วไป และความคิดเห็นจากประชาชน จึงได้กำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

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

¹ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. คุณธรรมและจริยธรรม
คำจำกัดความ (Definition)	การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อตนเอง ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ชื่อสัตย์สุจริต - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย - แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ - รักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง - มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากรุงเทพมหานคร
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อตำแหน่งหน้าที่ - ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน - เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง - ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ - ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเสียประโยชน์
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน ระบบราชการหรือประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต

ชื่อ (Competency Name)	2. การบริการที่ดี
คำจำกัดความ (Definition)	พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความพร้อมในการให้บริการประชาชน และอุทิศเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ให้บริการที่เป็นมิตร - ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน - ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน - สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ - แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ - ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยเหลือ - รับเป็นธุระ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระ - คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเอื้อเฟื้อแสดงน้ำใจ - อุทิศเวลาให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ - คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน - ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ - ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับ 6	แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และร่วมวางแผนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการวางใจ - เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด - ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ - สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

ชื่อ (Competency Name)	3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
คำจำกัดความ (Definition)	ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด และ/หรือให้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดี - พยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง - มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรและตรงต่อเวลา - มีความรับผิดชอบในงาน และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง - แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ดีดีขึ้น หรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อประสบพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถกำหนดมาตรฐานเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยม - หมั่นติดตามและวัดผลการปฏิบัติงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นเอง โดยไม่ได้ถูกผู้อื่นบังคับ - กำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองรับผิดชอบ - มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงาน หรือข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น - เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองซึ่งอาจรวมถึงการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ทำ - เสนอหรือทดลองวิธีการหรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่แน่นอนเที่ยงตรงกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองที่รับผิดชอบ - พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำหนดแผนและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย - กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าผลงานเดิมอย่างเห็นได้ชัด - ลงมือกระทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นและแตกต่าง
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียโดยชัดเจน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย - ตัดสินใจแยกแยะระดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในหน้าที่ โดยคิดคำนวณผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน (เช่น กล่าวถึงการพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ข้าราชการหรือประชาชนจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่รัฐต้องเสียไป) - บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาและทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานที่คาดการณ์ไว้

ชื่อ (Competency Name)	4. การทำงานเป็นทีม
คำจำกัดความ (Definition)	การทำงานโดยมีพฤติกรรมที่สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ สามารถรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น และมีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิก
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนให้สำเร็จลุล่วง - ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม - รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการทำงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และผูกมิตรและร่วมมือ - สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี - สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มงานที่หลากหลายในขณะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมและกลุ่มงานด้วยดี - กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความเห็นและประสานสัมพันธ์ - รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่นรวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน - ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม - ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน - กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ - แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ - รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และรวมพลังสร้างความสามัคคีในทีม - ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว - ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม - ประสานสัมพันธ์ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล

ชื่อ (Competency Name)	5. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
คำจำกัดความ (Definition)	ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความสนใจใฝ่รู้ในสาขาวิชาชีพของตน - กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน - หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น - ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และรอบรู้เท่าทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ - รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน - ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษา มาปรับใช้กับการทำงาน - เข้าใจประเด็นหลัก ๆ สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง - สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ - สั่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอและเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะที่ระดับที่ 3 และรักษาและประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - มีความรู้ความเชี่ยวชาญแบบสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้จริง - สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต - ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในองค์กร - สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา - ให้การสนับสนุน ชุมชน เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน - มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร²

ความรู้ความสามารถ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.2.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานครได้กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครไว้ 6 ประเภท ได้แก่

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

² สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็น สำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและ ภารกิจงาน ที่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานคร และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจ ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจข้อจำกัดของ องค์กร พฤติกรรมองค์กร เข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมใน การปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวโน้ม ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องที่จะมีผล ต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและ ภาคประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานคร และระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไข ปัญหาทางวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยาก และซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	2. ด้านการบริหารงบประมาณ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความสามารถในการประเมินความสำคัญ วางแผนจัดสรรควบคุม และติดตามงบประมาณที่ได้รับ การจัดสรรจากแหล่งงบประมาณต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับ แผนงบประมาณ แผนปฏิบัติราชการ งบรายจ่าย ผลผลิต และการจัดสรร/ถ่ายโอนงบประมาณ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวงจรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการของงบประมาณ การขออนุมัติงบประมาณ และสามารถบริหารงบประมาณ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงานบริหารงบประมาณ - สามารถนำความรู้มาบริหารงบประมาณของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณ - สามารถแก้ไขปัญหางบประมาณของหน่วยงานที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหางบประมาณของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	3. ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ และมีความเข้าใจในการเบิก จ่ายเงิน การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบริหารการเงินการคลัง และการพัสดุของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงิน หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่าย ฎีกาเงิน งบประมาณของกรุงเทพมหานคร - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ - มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ เช่น การตกลง ราคา การสอบ ราคา ประกวดราคา วิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ เป็นต้น - สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินของกรุงเทพมหานคร การอ่านรายงาน การเงินและงบประมาณของหน่วยงานได้ - สามารถนำความรู้มาปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุ - สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แผนการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุ ของกรุงเทพมหานครเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไข ปัญหาการบริหาร การเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครของ หน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในบทบาทของการบริหาร “ทุนมนุษย์” ทั้งในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การอำนวยการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การสร้าง และพัฒนาทีมงาน การควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม/จริยธรรม และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ประเภท ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรบุคคล และระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การบริหารผลงาน การทะเบียนประวัติ เป็นต้น รวมทั้งสามารถถ่ายทอดได้ เป็นต้น
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงาน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีของการบริหารทรัพยากรบุคคล จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนราชการ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน - สามารถแก้ไขปัญหาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานได้

ชื่อ (Competency Name)	5. ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่มีลักษณะพิเศษ ไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจประจำวัน โดยสามารถวางแผน ดำเนินการควบคุม ประเมินผลสำเร็จ และรายงานผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารแผนงาน/โครงการ และ สามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถประเมินผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ - มีความเชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ - สามารถประเมินผลและแก้ไขปัญหาโครงการที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหา การบริหารแผนงาน/โครงการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

ชื่อ (Competency Name)	6. ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของกรุงเทพมหานคร และความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานกว้างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวพันกับการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอกประเทศจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาปรับการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ สามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติราชการ และนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ เป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์แวดล้อม องค์กร จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร

1.2.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น

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

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ระดับ	คำอธิบายระดับ
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการงานประจำที่ปฏิบัติอยู่
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ สามารถหาคำตอบในทางกฎหมายได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ - สามารถนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาในทางกฎหมาย - ตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ มีความรู้ความเข้าใจระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และสามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ มีความเชี่ยวชาญทางกฎหมายสามารถให้คำแนะนำปรึกษา วิเคราะห์เหตุผล และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว โดยกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. การใช้คอมพิวเตอร์
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	สามารถบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ตามที่คุณมือการใช้ระบุไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ - มีความรู้ในโปรแกรมใหม่ๆที่เกี่ยวข้องในงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้ดี - สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ - มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจในการประมวลผลและการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้ - สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาได้

ชื่อ (Competency Name)	2. การใช้ภาษาอังกฤษ
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการนำภาษาอังกฤษมาใช้งาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้
ระดับ 2	ทักษะระดับที่ 1 และ สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่างๆได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารในงานได้อย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์และมีประสิทธิภาพได้เนื้อหาสาระชัดเจนครบถ้วน
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ เข้าใจสำนวนภาษาอังกฤษในรูปแบบต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งในหลักไวยากรณ์และความเหมาะสมในเชิงเนื้อหา
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษ สามารถประยุกต์ใช้ไวยากรณ์ทุกรูปแบบได้ อย่างคล่องแคล่วและสละสลวย ถูกต้อง อีกทั้งมีความเชี่ยวชาญศัพท์เฉพาะด้านในสาขาวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง

ชื่อ (Competency Name)	3. การจัดการข้อมูล
คำจำกัดความ (Definition)	ทักษะในการบริหารจัดการฐานข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอสอดคล้องกับการค้นหาของผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูล
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ สามารถกำหนดการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ รายงาน ฯลฯ ได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือก ระบุข้อดีข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ สามารถชี้ประเด็นเสนอทางออกในเชิงกลยุทธ์ของเรื่องต่างๆ ที่วิเคราะห์อยู่ โดยอ้างอิงผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ สามารถออกแบบ หรือประยุกต์ใช้แบบจำลอง (Model) ต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์บริหารจัดการ และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้

ชื่อ (Competency Name)	4. การบริหารจัดการทรัพยากร
คำจำกัดความ (Definition)	ความตระหนักและทักษะในการคำนวณความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติการกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) อาจหมายถึงทักษะในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น - ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด
ระดับ 2	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น - มีทักษะในระดับ 1 - ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้น - จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
ระดับ 3	กำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ - มีทักษะในระดับ 2 - ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง - วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียและข้อบกพร่องของกระบวนการการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก
ระดับ 4	เชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด - มีทักษะในระดับ 3 - เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร - วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด - กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร
ระดับ 5	เสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อสามารถสร้างประสิทธิภาพในราชการ - มีทักษะในระดับ 4 - พัฒนากระบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถบรรลุภารกิจ/วิสัยทัศน์ของ กทม. อย่างยั่งยืน - สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่น แตกต่างให้กับหน่วยงานหรือ กทม. โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ ตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน ๓๕ กลุ่มงาน โดย กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) ศิลปะการสื่อสาร
- 2) ความคิดสร้างสรรค์
- 3) การสืบเสาะหาข้อมูล

³ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ-กรุงเทพมหานคร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. ศิลปะการสื่อสาร
คำจำกัดความ (Definition)	พยายามหาแนวทางหรือวิธีการในการสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และปฏิบัติตามที่ตนเองต้องการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ตั้งใจรับฟังและให้ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ - ตั้งใจรับฟังและพยายามเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้สอดคล้องกับประเภทของผู้ฟัง - ให้ข้อมูลหรือตอบคำถามในสิ่งที่ผู้รับบริการหรือคู่สนทนาผู้ต้องการได้
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเลือกใช้แนวทาง หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม - ตั้งใจรับฟังผู้รับบริการ หรือคู่สนทนา โดยหยุดกระทำสิ่งใดๆ ในระหว่างการรับฟัง - สรุปคำพูด หรือประเด็นสำคัญของคู่สนทนา หรือการใช้คำพูดแสดงความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกของคู่สนทนา - ใช้แนวทาง หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสมกับสถานการณ์จนคู่สนทนาเกิดความเข้าใจ ยอมรับ และมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเลือกใช้เทคนิค หรือวิธีการ หรือช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - เปิดใจรับฟังผู้รับบริการ หรือคู่สนทนา และสรุปคำพูดและประเด็นสำคัญของผู้รับบริการหรือคู่สนทนา - ใช้เทคนิคหรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม หรือสอดคล้องกับความหลากหลายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับ และตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้ศาสตร์และศิลป์ในการสื่อสารทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรให้เกิดผลสำเร็จ - มีเทคนิคในการรับฟังผู้รับบริการ หรือคู่สนทนาในเรื่องที่ซับซ้อนให้คู่สนทนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เข้าใจได้อย่างกระจ่างชัดเจนเกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม - เลือกใช้เทคนิค หรือวิธีการ หรือช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมในประเด็นที่ซับซ้อนหรือละเอียดอ่อนได้อย่างเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหน่วยงานหรือสาธารณะเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ยอมรับและตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กำหนดกลยุทธ์ หรือกลไก หรือระบบการสื่อสารของสายงานเพื่อสร้างการยอมรับถึงความสำคัญของสายงาน หรือภาพลักษณ์ หรือผลิตภัณฑ์ (Product) ของสายงานหรือองค์กร จนทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีพฤติกรรมให้การสนับสนุนหน่วยงานหรือองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการ - กำหนดกลยุทธ์ในการรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องมาใช้ในการปรับปรุงระบบการตอบสนองได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม จนเป็นที่พอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่อ (Competency Name)	2. ความคิดสร้างสรรค์
คำจำกัดความ (Definition)	ค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆ อย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพหรือมีประสิทธิผลมากขึ้น
ระดับ Competency	
ระดับ 1	หาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน - พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน - ทดลองใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานดีขึ้น
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะที่ 1 และพยายามปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ - พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน - หาทางใช้วิธีการ แนวทางการปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้งานเร็วขึ้น หรือมีคุณภาพมากขึ้น เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น หรือสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะที่ 2 และประยุกต์และทดลองใช้ความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - พยายามนำความรู้ แนวคิด เทคนิค หรือวิธีการใหม่ๆ ที่ตนได้ศึกษามาทดลองประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ - พยายามหาทางปรับปรุงวิธีการใหม่ที่ตนได้ศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะต้องเผชิญอุปสรรคในการทดลองปฏิบัติก็ตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะที่ 3 และพยายามค้นหาแนวทาง หรือวิธีการ หรือเทคโนโลยีจากหน่วยงานที่เป็น Best Practice มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน พยายามติดตาม ศึกษาและนำระบบ แนวทาง หรือวิธีการนวัตกรรม (innovation) หรือเทคโนโลยีจากองค์กรภายนอกที่ได้รับการยอมรับ (Best Practice) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบของตนตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะที่ 4 และหาทางพัฒนางานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น หาทางพัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ หรือ นวัตกรรม (innovation) ในการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น หรือใช้ทรัพยากรทุกด้านน้อยลง หรือสร้างความยอมรับมากขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปรับปรุงกระบวนการหลัก (Core process) ของหน่วยงาน หรือผลผลิตใหม่ของหน่วยงาน หรือสร้างตัวแบบใหม่ (Model) หรือเปลี่ยน Know how หรือเทคโนโลยีใหม่ เป็นต้น

ชื่อ (Competency Name)	3. การสืบเสาะหาข้อมูล
คำจำกัดความ (Definition)	แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและโดยอ้อมหรือที่ช่วยให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	แสวงหาข้อมูลที่ใช้ในการทำงานด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่ตนเองถนัดหรือสะดวก - นำข้อมูลที่มีอยู่หรือจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการทำงาน - พยายามสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ทั่วไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการใช้ในการทำงานหรือเกี่ยวข้องกับงานของตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร เป็นต้น
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และพยายามแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง แสวงหาข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการทำงาน เป็นต้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามรวบรวมหรือแสวงหาข้อมูลที่จะจัดกระจายจากแหล่งอ้างอิงที่หลากหลาย พยายามรวบรวมข้อมูลหรือแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เพื่อนำมา ใช้ ประติดปะต่อ จนทำให้ข้อมูลนั้นมีความหมายหรือสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมีวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งที่เข้าถึงได้ยาก พยายามหาวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีอุปสรรคหรือความลำบาก หรือมีความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางแผนเพื่อสร้างระบบหรือกลไกในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน - วางแผนในการกำหนดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ - พยายามสร้างระบบหรือกลไกในการได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ หรืออย่างต่อเนื่อง หรือรวดเร็ว หรือมีความน่าเชื่อถือ ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าว จะมีการเปลี่ยนแปลงเกือบตลอดเวลา

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) ความรู้ ทักษะ จะมีที่ตัวก็ได้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากเกินไป
- 2) งานฝาก หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (special assignment) ไม่ควรใส่ในหน้าที่งานหลัก (KRA)
- 3) หน้าที่งานหลักของตำแหน่งงานไม่ใช่หน้าที่งานหลักของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง

การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์

สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge	Skill/Attribute
1. การวางแผนและจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ 2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 3. การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 4. การประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ 5. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน 6. ควบคุมดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน 7. การประเมินผลสัมฤทธิ์การประชาสัมพันธ์	1. ความรู้และทักษะการจัดทำแผน/ โครงการด้านการประชาสัมพันธ์ 2. ความรู้และทักษะด้านการ ประชาสัมพันธ์ 3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการ กรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์ 4. ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ 5. ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือ โสตทัศนูปกรณ์ 6. ความรู้และทักษะด้านการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ MIS	7. ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ 8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร 9. ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชน สัมพันธ์ 10. ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ 11. ทักษะการให้คำปรึกษา 12. ความสามารถในการจัดการอารมณ์

2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่ซ้ำกันแล้วตัดออก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงาน โดยมีข้อควรระวัง ดังนี้

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

สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ ประจำสายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge	Skill/Attribute
1. ความรู้และทักษะการจัดทำแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์ 2. ความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ 3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ 4. ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ 5. ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล 6. ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ MIS	7. ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ 8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร 9. ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ 10. ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ 11. ทักษะการให้คำปรึกษา 12. ความสามารถในการจัดการอารมณ์

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2554			การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2562		
KRA	ชื่อสมรรถนะ		KRA	ชื่อสมรรถนะ	
	ความรู้	ทักษะ		ความรู้	ทักษะ
1. การวางแผนและจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ 2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 3. การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 4. การประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ 5. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน 6. ควบคุมดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน 7. การประเมินผลสัมฤทธิ์การประชาสัมพันธ์	- ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์นโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร - ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร - ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์ - ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร - ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยและประเมินผล - ความรู้และทักษะด้านการจัดทำแผนงานโครงการการประชาสัมพันธ์ - ความรู้และทักษะด้านการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ - ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ - ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ - ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบMIS	- ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ - ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร - ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ - ทักษะการให้คำปรึกษา - ทักษะการคาดการณ์ - ความสามารถในการจัดการอารมณ์	1. การวางแผนและจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์ 2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร 3. การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ 4. การประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ 5. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงาน 6. ควบคุมดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน 7. การประเมินผลสัมฤทธิ์การประชาสัมพันธ์	1. ความรู้และทักษะการจัดทำแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์ 2. ความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์ 3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ 4. ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ 5. ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ 6. ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบMIS	7. ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ 8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร 9. ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ 10. ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ 11. ทักษะการให้คำปรึกษา 12. ความสามารถในการจัดการอารมณ์
รวม จำนวน 15 สมรรถนะ			รวม จำนวน 12 สมรรถนะ		

- ไม่กำหนดระดับ ต้องสร้างเกณฑ์ การประเมิน

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	1. ความรู้และทักษะด้านการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และสามารถจัดทำแผนงาน/โครงการด้านประชาสัมพันธ์ ตอบสนองวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนของกรุงเทพมหานครได้ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ และประเมินติดตามผลการดำเนินงานด้านแผนประชาสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงแผนงานด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ - มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ - มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผล
ระดับ 2	สามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานด้านประชาสัมพันธ์ได้ - ปฏิบัติงานตามขั้นตอนสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ได้ - สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำแผน - สามารถเขียนแผนงาน/โครงการด้านประชาสัมพันธ์ได้
ระดับ 3	จัดทำแผนประชาสัมพันธ์และดำเนินงานตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถจัดสรรทรัพยากรและบริหารแผนงาน/โครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ตอบสนองวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนของกรุงเทพมหานคร - วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินผลแผนงาน/โครงการประชาสัมพันธ์ได้
ระดับ 4	สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านแผนงานประชาสัมพันธ์ได้ - สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ สนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานด้านแผนงานประชาสัมพันธ์ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนของกรุงเทพมหานคร - สามารถผลักดันทีมงานในองค์กรให้ทำงานสนองตามแผนได้ - สามารถพัฒนาปรับปรุงแผนงานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
ระดับ 5	สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ได้ - สามารถกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานด้านแผนประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ นโยบาย และแผนของกรุงเทพมหานครได้ - สามารถกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานตามแผนประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ - นำเสนอผลสรุปด้านการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	2. ความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีและหลักการประชาสัมพันธ์ สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารขององค์กรกับกลุ่มเป้าหมายที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร โดยสามารถวางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือกับประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ป้องกัน และแก้ไขความเข้าใจผิด สามารถกำหนดเนื้อหา รูปแบบ และแนวทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ตามวัตถุประสงค์กิจกรรมหรือโครงการได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ในหลักการประชาสัมพันธ์พื้นฐาน - มีความรู้ในทฤษฎีและหลักการประชาสัมพันธ์ - สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ - สามารถประสานงาน ชี้แจงให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจอันดีต่อองค์กร
ระดับ 2	ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถนำความรู้หลักการประชาสัมพันธ์ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ - สามารถจัดทำข้อมูลข่าวสารเผยแพร่สาธารณชนได้ - เลือกใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม
ระดับ 3	การประยุกต์ใช้ในงานประชาสัมพันธ์ - สามารถวิเคราะห์ จับประเด็นข้อมูลข่าวสารนำเสนอผู้บริหารได้ - สามารถกำหนดเนื้อหาและรูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรมหรือโครงการ
ระดับ 4	การถ่ายทอดเทคนิคด้านการประชาสัมพันธ์ - สามารถถ่ายทอดและสอนงานด้านประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นเข้าใจได้ - สามารถริเริ่ม สร้างสรรค์รูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์
ระดับ 5	กำหนดทิศทางการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ - เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำด้านการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้บริหารและหน่วยงานได้ - สามารถตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์ด้านการประชาสัมพันธ์ภายใต้ภาวะวิกฤติได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบ

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ - มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ • พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 • พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 • กฎหมายเลือกตั้ง - ฯลฯ - สามารถให้ข้อมูล แนะนำแก่ประชาชนผู้รับบริการในเบื้องต้นได้
ระดับ 2	สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบ - สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบ - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร
ระดับ 3	สามารถวิเคราะห์ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประชาสัมพันธ์และอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้ - สามารถวิเคราะห์ประเด็นปัญหาในงานด้านประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดและระเบียบได้อย่างถูกต้อง - สามารถอธิบายข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	4. ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้และทักษะในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ โดยสามารถเลือกใช้เทคนิค วิธีการ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีในผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม และสามารถวิเคราะห์ วางแผน ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานด้านการผลิตสื่อให้มีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนา การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ตรงตาม เป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพ

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการผลิตสื่อ - มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิด หลักการ เทคนิค ขั้นตอนและวิธีการผลิตสื่อ - มีความรู้เกี่ยวกับผู้รับสาร ช่องทางและสื่อแต่ละประเภท
ระดับ 2	สามารถเลือกใช้เทคนิค/วิธีการในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม - มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีในการผลิตสื่อ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อ เครื่องตัดสติ๊กเกอร์ ฯลฯ - สามารถผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อใช้ในหน่วยงานได้ - ติดตามและศึกษาเทคนิคการผลิตสื่อที่ทันสมัยและเลือกใช้วิธีการผลิตสื่อได้อย่างเหมาะสม
ระดับ 3	สามารถวิเคราะห์และถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้ - สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและกลุ่มเป้าหมายในการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถควบคุม กำกับ ดูแลการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้ - สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้
ระดับ 4	สามารถวางแผนและพัฒนาการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ - วางแผนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เหมาะสม - สามารถพัฒนาการผลิตสื่อในรูปแบบใหม่ๆ
ระดับ 5	สามารถให้คำปรึกษาด้านการผลิตสื่อให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้ - ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านการผลิตสื่อและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ตรงตามเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	5. ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือไสตท์สคูเปอร์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ สามารถใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและพร้อมต่อการใช้งาน สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานในเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถวางแผนเพื่อบริหารระบบการใช้เครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ให้สอดคล้องกับภารกิจของงานประชาสัมพันธ์

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้และทักษะการใช้เครื่องมือไสตท์สคูเปอร์เบื้องต้น - มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ประเภทต่างๆ - มีความรู้ในการดูแลรักษาเครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ - สามารถนำความรู้การใช้เครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่
ระดับ 2	ความสามารถในการบำรุงรักษาไสตท์สคูเปอร์ - สามารถใช้เครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ได้อย่างถูกต้อง - สามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานไสตท์สคูเปอร์ในเบื้องต้นได้
ระดับ 3	การวางแผนการใช้ไสตท์สคูเปอร์ - สามารถบริหารระบบการใช้สอยเครื่องมือไสตท์สคูเปอร์ได้อย่างสอดคล้องกับนโยบายและภารกิจของงานประชาสัมพันธ์

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	6. ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ MIS
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ เช่น ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ MIS, Internet, social media, application เป็นต้น ตลอดจนสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน - มีความรู้เบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ - มีความรู้เบื้องต้นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ เช่น ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ MIS, Internet, social media, application เป็นต้น
ระดับ 2	สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม - สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถเลือกใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่องานประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม เช่น • โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบ • โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล • โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูล ฯลฯ
ระดับ 3	การเป็นที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ - สามารถถ่ายทอด แนะนำการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้อื่นได้ - ริเริ่มการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	7. ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้และทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านการใช้ภาษา สามารถเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ผลงาน การกิจและเป้าหมาย ขององค์กร สามารถเขียนสื่อความหมาย ถูกต้อง ตรงประเด็น เข้าใจง่าย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และใช้สำนวน ภาษา และวิธีการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ โน้มน้าวให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจ ยอมรับและเชื่อถือได้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์ เช่น การเขียนข่าว บทความ สารคดี คำกล่าวรายงาน รายงาน สุนทรพจน์ ฯลฯ

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานด้านการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ - มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่ต้องตามหลักภาษาและรูปแบบ - สามารถเขียนเพื่องานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้ - สามารถสื่อสารได้ชัดเจน ถูกต้อง ตรงประเด็น โดยสื่อสารได้อย่างถูกต้อง - มีความสนใจใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ
ระดับ 2	สามารถเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถเขียนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สื่อความหมายถูกต้อง ตรงประเด็น เข้าใจง่าย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย) - สามารถเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข่าว บทความ ภาพข่าว เอกสารเผยแพร่ บทเวทีทัศน์ บทแถลงข่าวของผู้บริหาร ฯลฯ - สามารถนำความคิดสร้างสรรค์ไปผลิตผลงานด้านการประชาสัมพันธ์อย่างมีคุณภาพ
ระดับ 3	สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและประยุกต์ใช้การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมืออาชีพ - สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา และเลือกรูปแบบการเขียนเพื่อการ ประชาสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ - สามารถใช้สำนวน ภาษา และวิธีการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์โน้มน้าวให้ผู้อ่านยอมรับ และเชื่อถือได้
ระดับ 4	สามารถให้คำปรึกษาและวางแผนการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ - สามารถถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ได้ - สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำด้านการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง - สามารถวางแผน กำหนดแนวทางการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อนำเสนอแก่ผู้บริหารได้
ระดับ 5	กำหนดกลยุทธ์การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ - สามารถกำหนดกลยุทธ์การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์รูปแบบที่เหมาะสม - สามารถตัดสินใจเพื่อเผยแพร่งานเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้เรื่องสทวิทยากร อาทิ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง สามารถรวบรวม จำแนกประเภทของข้อมูลและข่าวสาร สามารถวิเคราะห์แนวโน้ม ประเมินสถานการณ์ และสรุปประเด็นสำคัญของข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสามารถตรวจสอบความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชน และสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์และกำหนดแนวทางและวิธีการในการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง เหมาะสม และทันเหตุการณ์

ระดับ Competency

ระดับ 1	รวบรวมข้อมูลและจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อการสืบค้นได้ - สามารถรวบรวมและจำแนกประเภทของข้อมูลข่าวสารได้ - มีความสนใจติดตามสถานการณ์และข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ - สามารถจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูลอย่างเป็นระบบ
ระดับ 2	วิเคราะห์ประเด็นข้อมูลข่าวสารและประเมินสถานการณ์ได้ - สามารถวิเคราะห์ประเด็นข้อมูลข่าวสารและประเมินสถานการณ์ได้ - สามารถสรุปประเด็นสำคัญของข้อมูลข่าวสาร
ระดับ 3	สามารถวิเคราะห์แนวโน้มและสถานการณ์ได้ - สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และเสนอแนะแนวทาง เพื่อประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้บังคับบัญชา - ตรวจสอบความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนผ่านสื่อต่างๆ รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการชี้แจงและแก้ไขปัญหา
ระดับ 4	สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารได้ - สามารถคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาในเชิงเหตุผลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ - สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้จากการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร
ระดับ 5	สามารถให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ - ประเมินผลและนำเสนอแก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ - สามารถให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษาเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	9. ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้และทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ สามารถประสานงานกับสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ด้วยความสัมพันธ์ที่ดี สามารถพัฒนาและสร้างเครือข่ายในการประชาสัมพันธ์ เพื่อติดต่อประสานความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผลงาน ความเคลื่อนไหวของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างความเข้าใจ การยอมรับ และศรัทธาจากสื่อมวลชนที่มีต่อองค์กรและผู้บริหารของหน่วยงานได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีมนุษยสัมพันธ์และประสานงานได้ดี - มีฐานข้อมูลและเข้าใจพฤติกรรมของสื่อมวลชนทุกแขนงต่าง ๆ - มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีทักษะในการติดต่อประสานงาน
ระดับ 2	สร้างสัมพันธ์ที่ดีและประสานความร่วมมือให้เกิดขึ้นได้ - มีเทคนิคในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน - สามารถติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชนทุกแขนงเพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน
ระดับ 3	ประยุกต์ใช้วิธีการสื่อมวลชนสัมพันธ์ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถเลือกวิธีการสื่อสาร โน้มน้าวสื่อมวลชนให้ร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน - วิเคราะห์สถานการณ์ และนำวิธีการสื่อมวลชนสัมพันธ์มาใช้ในการสนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เสนอแนะวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับสื่อมวลชน
ระดับ 4	สามารถพัฒนาและสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นได้ - ถ่ายทอดเทคนิคการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ให้แก่ผู้อื่นได้ - สามารถสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนทุกแขนง
ระดับ 5	สามารถสร้างการยอมรับและศรัทธาจากสื่อมวลชนที่มีต่อองค์กรและผู้บริหารของหน่วยงานได้ - พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารของกรุงเทพมหานครกับสื่อมวลชน - สามารถสร้างความเข้าใจและนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสื่อมวลชนได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	10. ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาพูดและบุคลิกภาพที่เหมาะสมเพื่อการสื่อสาร สามารถเป็นพิธีกรดำเนินรายการและผู้ประกาศ มีเทคนิค วิธีการในการพูดโน้มน้าวใจ เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับ สามารถประสานงาน แก้ไขปัญหา และควบคุมสถานการณ์เพื่อให้การดำเนินรายการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษานานาเกี่ยวกับวิธีการพูดในที่สาธารณะได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร - มีความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาพูดและภาษากายเพื่อสร้างความสนใจแก่ผู้ฟัง - มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่พิธีกร
ระดับ 2	สามารถปฏิบัติหน้าที่พิธีกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีความรอบรู้ในข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามสถานการณ์ - สามารถดำเนินรายการได้ตามขั้นตอนที่กำหนด - มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการเป็นผู้ดำเนินรายการ - มีความสามารถใช้ภาษาพูดและภาษากาย
ระดับ 3	สามารถโน้มน้าวใจ สร้างความเข้าใจและการยอมรับ - สามารถโน้มน้าวใจให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการยอมรับ - มีเทคนิควิธีการในการสร้างความเข้าใจเพื่อสร้างการยอมรับและส่งผลให้งานพิธีกรประสบความสำเร็จ
ระดับ 4	สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศให้ผู้อื่น และแก้ไขปัญหาควบคุมสถานการณ์ได้ - สามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม - สามารถประสานงานกับบุคคลและองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
ระดับ 5	สามารถให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษาผู้บริหารเกี่ยวกับวิธีพูดในที่สาธารณะหรือให้ข่าวกับสื่อมวลชน

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	11. ทักษะการให้คำปรึกษา
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ ความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ และมีความสามารถในการใช้จิตวิทยา การให้คำปรึกษาแนะนำ รวมถึงสามารถถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้คำปรึกษา - มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน - มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาเบื้องต้น - มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและเทคนิคการให้คำปรึกษา
ระดับ 2	สามารถเป็นผู้ให้คำปรึกษาได้ - สามารถนำข้อมูลความรู้ในการปฏิบัติงานมาเพื่อให้คำปรึกษาได้ถูกต้อง - สามารถให้คำปรึกษานำกับผู้เกี่ยวข้องได้
ระดับ 3	มีความชำนาญในการให้คำปรึกษาแนะนำ - มีความชำนาญในการคิด วิเคราะห์ และให้คำปรึกษา - สามารถเสนอแนวทาง เพื่อให้เป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้
ระดับ 4	สามารถถ่ายทอดความรู้เทคนิคในการให้คำปรึกษาแนะนำได้ - สามารถถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ และเทคนิคการให้คำปรึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้คำปรึกษาได้ - สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	12. ความสามารถในการจัดการอารมณ์
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ในทุกสถานการณ์ โดยมีความคิดเชิงบวก ทศนคติที่ดี มองโลกในแง่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี อดทนอดกลั้น มีจิตอาสา และมีหัวใจรักการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเองและผู้อื่น

ระดับ Competency

ไม่มีระดับ	มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎี หลักการเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี มีความเข้าใจ ยอมรับ และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีหัวใจรักการบริการ และสามารถควบคุมอารมณ์ในทุกสถานการณ์ได้ - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์และจิตวิทยาเบื้องต้น - มีความรู้เกี่ยวกับอารมณ์ - มีความอดทนอดกลั้น ใจเย็น มีเมตตา รู้จักให้อภัย รับฟังความคิดเห็นและยอมรับผู้อื่น - มีความสุภาพ อ่อนน้อม และให้เกียรติผู้อื่น - สามารถรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และใส่ใจ เข้าใจ ยอมรับผู้อื่น - มีความคิดเชิงบวกและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม - มีศิลปะการพูดโน้มน้าวจิตใจและมีจิตวิทยาในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น - ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างมีความสุข - สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ตนเองและผู้อื่น
------------	---

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)

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

Job - Competency Mapping
สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

ระดับ	สมรรถนะหลัก (Core Competency)					มาตรฐานความรู้ความสามารถที่จำเป็น							มาตรฐานทักษะที่จำเป็น				สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)		
						ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						กฎหมาย							
	คุณธรรมจริยธรรม	การบริการที่ดี	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การทำงานเป็นทีม	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ	ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร	ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ	การใช้คอมพิวเตอร์	การใช้ภาษาอังกฤษ	การจัดการข้อมูล	การบริหารทรัพยากร	ศิลปะการสื่อสาร	ความคิดสร้างสรรค์	การสืบเสาะหาข้อมูล
เชี่ยวชาญ	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4
ชำนาญการพิเศษ	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
ชำนาญการ	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3
ปฏิบัติการ	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Job - Competency Mapping (ต่อ)
สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

ระดับ	ชื่อสมรรถนะ (ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน Knowledge & Skill)											
	1. ความรู้และทักษะการจัดทำแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์	2. ความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์	3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์	4. ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ	5. ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล	6. ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ MIS	7. ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์	8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร	9. ทักษะการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์	10. ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ	11. ทักษะการให้คำปรึกษา	12. ความสามารถในการจัดการอารมณ์
เชี่ยวชาญ	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	4	R
ชำนาญการพิเศษ	4/5	5	3	4/5	3	3	4/5	4/5	4/5	4/5	4	R
ชำนาญการ	3/4	3/4	2	3/4	2	2	3/4	3/4	3	3/4	3	R
ปฏิบัติการ	1/2	1/2	1	1/2	1	1	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	R

หมายเหตุ

1/2 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการบรรจุใหม่ในระดับปฏิบัติการ 1 ปีแรก ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 1 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 2

3/4 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 3 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 4

4/5 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการพิเศษ ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 4 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 5

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ

ชื่อสมรรถนะ (1) ความรู้และทักษะการจัดทำแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	1. ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผน ปฏิบัติงานด้านการ ประชาสัมพันธ์	• ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงาน ด้านการประชาสัมพันธ์	- การฝึกอบรม (Training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2	2. การเขียนแผนงาน/โครงการ การประเมินผลด้านการ ประชาสัมพันธ์	• การเขียนแผนงาน/โครงการ การประเมินผลด้านการ ประชาสัมพันธ์	
ระดับ 3	1. การประเมินผลโครงการ ด้านการประชาสัมพันธ์	• การบริหารแผนงาน ประชาสัมพันธ์	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	2. การบริหารงบประมาณทาง ด้านการประชาสัมพันธ์ 3. การบริหารแผนงาน ประชาสัมพันธ์	• ความรู้เกี่ยวกับข้อบัญญัติ งบประมาณ • การประเมินแผนงาน	
ระดับ 5	การกำหนดยุทธศาสตร์ ด้านการประชาสัมพันธ์	• การวางแผนกลยุทธ์ ด้านการประชาสัมพันธ์ • การประเมินและสรุปผล การดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์	- ดูงาน (Site Tour) - ประชุมเชิงปฏิบัติการ - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (2) ความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	หลักการประชาสัมพันธ์	ทฤษฎีและหลักการประชาสัมพันธ์	- การฝึกอบรม (Training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ	- ทักษะการสื่อสาร - การวางแผนประชาสัมพันธ์ - การถ่ายทอดและการนำเสนอ	- การฝึกอบรม (Training) - การเป็นวิทยากร (Instructor) - การสอนงาน (Coaching) - การดูงาน (Site Tour) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4			
ระดับ 5	แนวโน้มการประชาสัมพันธ์	- เทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ - การบริหารงานด้านประชาสัมพันธ์	- การฝึกอบรม (Training) - การดูงาน (Site Tour) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)

ชื่อสมรรถนะ (3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	- กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร - กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	แนวทางการปฏิบัติงาน ตามกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	- แนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (4) ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	ความรู้พื้นฐานด้านการผลิตสื่อ	• ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อ • ประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่	- การฝึกอบรม (Training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2	การผลิตสื่อและเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์	• การออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ • การใช้คอมพิวเตอร์กราฟฟิกและมัลติมีเดีย • ชนิดของสื่อ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 3	การวิเคราะห์การผลิตสื่อ	• การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อการผลิตสื่อ	- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ดูงาน (Site Tour) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	การวางแผนการผลิตสื่อ	• กลยุทธ์ในการวางแผนการผลิตสื่อ	- การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 5	การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการผลิตสื่อ	• เทคนิค/วิธีการในการให้คำปรึกษา	- การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การเป็นวิทยากร (Instructor)

ชื่อสมรรถนะ (5) ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	การใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์	• ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ - กล้อง/วิดีโอ - จอโปรเจคเตอร์ - เครื่องเสียง - คอมพิวเตอร์ ฯลฯ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2	การบำรุงรักษาเครื่องมือ	• วิธีการบำรุงรักษาเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้น	- การฝึกอบรม (Training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 3	การวางแผนการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์	• ขั้นตอนการวางแผนการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (6) ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ MIS

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์	- คอมพิวเตอร์พื้นฐาน - การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น - ระบบ MIS (ร้องทุกข์) - Internet - Social Media	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์	- การบริหารข้อมูลสารสนเทศ - ความเข้าใจในระบบ Network	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 3	การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานประชาสัมพันธ์	เทคนิคการถ่ายทอดความรู้	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (7) ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์	- การเขียนในงานด้านประชาสัมพันธ์ (ข่าว บทความ คำกล่าว รายงาน บทสัมภาษณ์ ฯลฯ) - รูปแบบการเขียน - หลักภาษา	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	เทคนิคการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์แบบมืออาชีพ	- การเขียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ - การเขียนเพื่อสร้างความเข้าใจ	- การฝึกอบรม (Training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4			
ระดับ 5			- การฝึกอบรม (Training) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การเป็นวิทยากร (Instructor) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (8) ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับการสืบค้นและระบบจัดเก็บข้อมูล	- โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการสืบค้น - เทคนิคการสืบค้นข้อมูล	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและประเมินสถานการณ์	- การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์ต่างๆ - สถานการณ์วิกฤต - สถานการณ์เชิงลบ - การสรุปประเด็นข้อมูลข่าวสาร - การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของประชาชน	- การฝึกอบรม (Training) - การสอนงาน (Coaching) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	แนวทางการประเมินผล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร	- หลักการประเมินผล - การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ	- การฝึกอบรม (Training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 5			- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)

ชื่อสมรรถนะ (9) ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน	- พฤติกรรมของสื่อมวลชนแขนงต่างๆ - การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน	- ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) - การทำงานเป็นเงา (Work shadowing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	การสร้างเครือข่าย	การบูรณาการการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเครือข่าย	- การฝึกอบรม (Training) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับสื่อมวลชน	การส่งเสริมด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับสื่อมวลชน เช่น • ผู้บริหารกับสื่อมวลชน • ผู้บริหารกับผู้บริหารสื่อ	- สัมมนา (Seminar)
ระดับ 5			

ชื่อสมรรถนะ (10) ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	หลักการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ	• การอ่านและการใช้ภาษาตามหลักภาษาไทย • การพูดในที่สาธารณะ • ความรู้เกี่ยวกับพิธี/พระราชพิธี • การพัฒนาบุคลิกภาพ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การทำงานเป็นเงา (Work Shadowing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพ	• เทคนิคการพูดเพื่อประชาสัมพันธ์ • การเป็นพิธีกรมืออาชีพ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4			
ระดับ 5	เทคนิคการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศอย่างมืออาชีพ	• เทคนิคการพูดโน้มน้าวใจ • การพูดเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร • เทคนิคการพูดสำหรับผู้บริหาร	- การฝึกอบรม (Training) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (11) ทักษะการให้คำปรึกษา

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	เทคนิคการให้คำปรึกษา	- จิตวิทยาการสื่อสารเบื้องต้น - ขั้นตอนการให้คำปรึกษา - ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	การวิเคราะห์เพื่อการให้คำปรึกษา	- การวิเคราะห์สถานการณ์ - การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้คำปรึกษาแนะนำ	- การแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ - ถ่ายทอดประสบการณ์การให้คำปรึกษาแนะนำ - แนวทางการให้คำปรึกษา	- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (12) ความสามารถในการจัดการอารมณ์

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ไม่มีระดับ	ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์	• พฤติกรรมมนุษย์ • จิตวิทยาเบื้องต้น • ความคิดเชิงบวก • การพูดโน้มน้าว • ความฉลาดทางอารมณ์ • การพัฒนาจิต	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่งในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

ข้อสมรรถนะ 1. ความรู้และทักษะการจัดทำแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับแผน วิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์	✓			
	การเขียนแผนงาน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์	✓			
	การประเมินผลโครงการการประชาสัมพันธ์		✓		
	การบริหารแผนงานประชาสัมพันธ์		✓		
	การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์			✓	✓
Development	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓		
	การประชุมเชิงปฏิบัติการ			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 2. ความรู้และทักษะด้านการประชาสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักการประชาสัมพันธ์	✓			
	นักประชาสัมพันธ์มืออาชีพ		✓		
	แนวโน้มการประชาสัมพันธ์ (การฝึกอบรมและดูงาน)			✓	✓
Development	การสอนงาน (Coaching)		✓		
	การเป็นวิทยากร (Instructor)		✓		
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการ
กรุงเทพมหานครและการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร	✓	✓		
	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	✓	✓		
	แนวทางปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓		
	การสอนงาน (Coaching)	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)			✓	✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)			✓	✓
Self Learning	การศึกษด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 4. ความรู้และทักษะด้านการผลิตสื่อ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้พื้นฐานด้านการผลิตสื่อ	✓			
	การผลิตสื่อและการใช้สื่อประชาสัมพันธ์	✓			
	การวิเคราะห์การผลิตสื่อ (การฝึกอบรมและดูงาน)		✓		
	การวางแผนการผลิตสื่อ (การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ)		✓	✓	
	การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการผลิตสื่อ (การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ)			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✓	✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)		✓	✓	
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
	การเป็นวิทยากร (Instructor)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 5. ความรู้และทักษะด้านการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์	✓			
	การบำรุงรักษาเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์		✓		
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 6. ความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบ MIS

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์	✓			
	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์		✓		
	การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓	✓	
	การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)		✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)			✓	✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)			✓	✓
Self Learning	การศึกษด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 7. ทักษะการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์	✓			
	เทคนิคการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์แบบมืออาชีพ		✓	✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)		✓	✓	✓
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
	การเป็นวิทยากร (Instructor)			✓	✓
Self Learning	การศึกษด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 8. ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการสืบค้น	✓			
	การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารและประเมินสถานการณ์		✓	✓	
	แนวทางการประเมินผลการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การสอนงาน (Coaching)		✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓		
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)			✓	✓
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 9. ทักษะการดำเนินการด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การสร้างเครือข่าย		✓		
	การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับสื่อมวลชน (การสัมมนา)			✓	✓
Development	ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)	✓			
	การทำงานเป็นเงา (Work shadowing)	✓			
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)		✓		
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 1 0. ทักษะการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ	✓			
	เทคนิคการนำเสนออย่างมืออาชีพ		✓	✓	
	เทคนิคการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ			✓	✓
Development	การทำงานเป็นเงา (Work Shadowing)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓		
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)			✓	✓
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 1 1. ทักษะการให้คำปรึกษา

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	เทคนิคการให้คำปรึกษา	✓			
	การวิเคราะห์เพื่อการให้คำปรึกษา (การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ)		✓		
	การถ่ายทอดเทคนิคการให้คำปรึกษา (การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ)			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 1 2. ความสามารถในการจัดการอารมณ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์	✓	✓	✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓	✓	✓
	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Management)	✓	✓	✓	✓
	ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)	✓	✓	✓	✓
Self Learning	การศึกษด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นก่อนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีการต่าง ๆ จึงต้องมีการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อกำหนดว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ในเรื่องอะไร โดยใช้เทคนิคและวิธีการใด รวมทั้งจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด จึงจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยในปัจจุบันสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะของกลุ่มงานต่าง ๆ (35 กลุ่มงาน) มาจัดทำเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map) และกำหนดเป็นกรอบหลักสูตรการพัฒนาที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับระดับสมรรถนะ และเป็นไปตามเส้นทางการพัฒนาของสายอาชีพ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนา ฝึกอบรม สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2561 - 2565 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2561 – 2565

ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งตามสายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานที่ต้องปฏิบัติงานในงานหนึ่งเหมือน ๆ กัน ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน ก็ควรใช้หลักการออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นระบบตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน (Key Result Area: KRA)

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

ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงภารกิจและจัดทำสมรรถนะแล้วผู้ออกแบบหลักสูตรต้องทราบถึงระดับความสำคัญ ของแต่ละภารกิจดังกล่าวด้วยเพื่อกำหนดหัวข้อวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดว่า ควรจะมีหัวข้อวิชาใดบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าใด การเรียงลำดับการเรียนรู้ก่อนหลังอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมสามารถใช้ทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านของเงิน เวลา สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังนี้

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

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

3. หลักความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เช่น แม้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติก็จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือผู้รับบริการได้มาก ดังนั้นจะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก

4. หลักความถี่ในการปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าหากภารกิจใดมีความถี่ในการก็เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่หากภารกิจนั้นมีความถี่ในการปฏิบัติบ่อย ก็ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนในการจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน

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

6. หลักความสำคัญด้านความพร้อมของผู้เรียนรู้ เป็นการพิจารณาถึงพื้นฐานความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม และแรงจูงใจ ของผู้ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภารกิจนั้น ๆ ว่ามีโอกาสที่จะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพราะความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมใดก็ตาม ย่อมจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับศักยภาพดั้งเดิมของผู้เข้าอบรม แต่หากเป็นหัวข้อวิชาที่จำเป็นจริง ๆ ผู้ดำเนินการพัฒนาจะต้องออกแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8. หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลานานเท่าใด หากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น

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

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ มีดังนี้

- | | | |
|---------|---|---|
| ขั้นที่ | 1 | ทบทวนปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม |
| ขั้นที่ | 2 | ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม |
| ขั้นที่ | 3 | ระบุภารกิจและพฤติกรรมที่เป็นปัญหา |
| ขั้นที่ | 4 | ระบุถึงวัตถุประสงค์ขั้นสูงสุด หรือพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย |

เช่น มีความรู้ มีทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

- | | | |
|---------|---|--|
| ขั้นที่ | 5 | ระบุถึงสิ่งสนับสนุนที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม หรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ |
|---------|---|--|

เช่น วิทยากรที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้าอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

- | | | |
|---------|---|--|
| ขั้นที่ | 6 | ระบุถึงสิ่งที่อุปสรรคต่อการดำเนินงานฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง |
|---------|---|--|

เช่น งบประมาณจำกัด ระยะเวลาอบรมมีจำกัด เป็นต้น

- | | | |
|---------|---|--|
| ขั้นที่ | 7 | การคาดการณ์วัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน แม้จะมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์นี้ |
|---------|---|--|

ขั้นที่ 8 กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ เช่น การฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมซึ่งมาจากต่างหน่วยงานกันเกิดความรู้จักคุ้นเคยกัน และช่วยให้เกิดการประสานงานในอนาคต เป็นต้น

การเขียนวัตถุประสงค์นั้นเรามักจะใช้วัตถุประสงค์รายการที่เป็นไปได้เขียนไว้ในลำดับแรก และวัตถุประสงค์ประกอบเขียนไว้ในลำดับสุดท้าย

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ดีมีดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดหัวข้อวิชา

ความหมายของหัวข้อวิชา หัวข้อวิชาหมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสมรรถนะของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าการกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้

ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

1. จัดทำตารางในการกำหนดหัวข้อวิชาที่แสดงความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับการกิจหรือหน้าที่และสมรรถนะนั้น ๆ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม และแสดงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจและหัวข้อวิชา
2. วิเคราะห์ภารกิจว่าควรจะใช้ชื่อหัวข้อวิชาใดในการฝึกอบรม โดยมีหลักการ คือหัวข้อวิชาเดียวสามารถใช้สำหรับหลาย ๆ ภารกิจได้หรือภายในภารกิจเดียวจะต้องใช้หลายหัวข้อวิชา โดยเฉพาะภารกิจที่มีความสำคัญสูง
3. การกำหนดชื่อของหัวข้อวิชา ควรมีความชัดเจน และสามารถสะท้อนให้เห็นขอบเขตของงาน

การกำหนดหมวดวิชา

หลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อวิชาจำนวนมาก ควรนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

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

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญ วัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง และเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์รวมของโครงการฝึกอบรมด้วย

หลักการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา มี 4 ลักษณะ คือ

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

การเขียนวัตถุประสงค์แบบที่ 4 เป็นวิธีที่ดีที่สุด เนื่องจากหากวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาสามารถแสดงถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมที่พึงประสงค์ได้ ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีการฝึกอบรม และจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการฝึกอบรมหัวข้อวิชานั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

การเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก

ควรจะมีองค์ประกอบและวิธีการเขียน ดังนี้

1. การระบุถึงการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติ ความสามารถ หรือความชำนาญ เกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ (out put)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ (out put)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ได้ (out come)
2. การระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะใดเช่น
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดได้ (out come)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (out come)
 - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนางานได้ (out come)
3. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือ พฤติกรรม ที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เช่น การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมหรือนำความรู้ไปสร้างระบบ สามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้ เป็นต้น
4. ระบุเกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ เป็นการระบุว่า พฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนไปจนทำให้เกิดอะไรขึ้น เช่น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องเมื่อเสร็จสิ้นการอบรม สามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุว่าในหัวข้อวิชานั้น ๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงาน

ที่จำเป็นต้องพัฒนา

3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ประโยชน์ของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. การวิเคราะห์ Key Result Area ที่ได้กำหนดเป็นรายการความรู้ และเรียงลำดับ จัดกลุ่มรายการแล้วนำมาเขียนรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องตามรายการหัวข้อวิชานั้น ๆ
2. การวิเคราะห์รายการเนื้อหาให้เชื่อมโยงกับคำนิยาม และระดับความสามารถของสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร
3. หากรายการเนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก ให้แยกเป็นหัวข้อย่อย และเรียงลำดับการเรียนรู้จากง่ายไปยาก
4. ทบทวนขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เนื้อหาที่มีความซ้ำซ้อนกัน

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม

ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

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

ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น

4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การเน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (Leader-centered techniques) ได้แก่ การบรรยาย (Lecture) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) และการบรรยายเป็นชุด (Symposium) เป็นต้น
2. เน้นผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง (Group-centered techniques) เป็นเทคนิคการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นระหว่างกันเอง หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ได้แก่ การสัมมนา (Group Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) กิจกรรม (Walk-Rally) การระดมสมอง (Brainstorming) การฝึกปฏิบัติงานในเวลาจำกัด (In Basket Training) เกมการบริหาร (Management Games) การแสดงบทบาทสมมติ (Role-playing) กรณีศึกษา (Case Study) การสาธิต (Demonstration) การอภิปรายกลุ่ม (Buzz Group) โดยมีวิทยากรเป็นผู้มอบหมายงาน เป็นที่ปรึกษา และควบคุมบรรยากาศให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
3. เน้นการเรียนรู้เป็นรายบุคคล อาจโดยการใช้สื่อต่างๆ ที่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ โดยไม่ต้องอยู่ในชั้นเรียน (Classroom Training) ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) การใช้แบบเรียนสำเร็จรูปในลักษณะคู่มือ (Programmed Instruction) เป็นต้น
4. เน้นการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Aided Instruction) การเรียนออนไลน์ (E-learning) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 9 การกำหนดระยะเวลาของหัวข้อวิชาและหลักสูตร

ความหมายของระยะเวลาอบรม

คือการกำหนดช่วงเวลาที่มีสัมพันธ์กับเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หรือหลักสูตรฝึกอบรมนั้น

หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาอบรมของหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาใดที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ควรกำหนดระยะเวลานานกว่าหัวข้อวิชาที่ต้องการเพียงจะให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ
2. หัวข้อวิชาที่สนองตอบภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำคัญสูง และต้องการให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติการกิจนั้นด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ควรจะให้เวลามากกว่าหัวข้อวิชาที่ตอบสนองภารกิจที่มีระดับความสำคัญน้อยกว่า
3. วิชาใดใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มเป็นศูนย์กลาง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมองควรจะให้เวลามากกว่าวิชาที่ใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาอบรมแต่ละหัวข้อวิชา ก็คือ วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม

ขั้นที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำ การอบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีเนื้อหาเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ควรจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ของการอบรมเพื่อเป็นการให้ความรู้พื้นฐานและนำไปเรียนรู้ต่อยอดกับวิชาอื่น ๆ ในลำดับต่อไป

2. หัวข้อวิชาใดที่มีเนื้อหาวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายกว่า ควรจะอยู่ในลำดับก่อนหัวข้อวิชาที่มีเนื้อหาวิชาที่เข้าใจยากกว่า สลับซับซ้อนกว่าหรือมีรายละเอียดมากกว่า

3. หัวข้อวิชาและประเด็นที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี

4. หัวข้อวิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น ใช้เทคนิคการบรรยาย หรือการอภิปรายเพียงอย่างเดียว ควรจัดให้กระจายอยู่ในวัน หรือเวลาต่าง ๆ กัน

โดยสรุปคือ การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ควรพิจารณาจัดตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความยากง่ายของหัวข้อวิชา และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ ด้วย

สรุปจากเนื้อหาการบรรยายของอาจารย์สุทัศน์ นพกุลสุขสันต์
หลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
(Training Road Map : TRM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กรอบแนวทางการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



นิยาม

ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม
เส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)



หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ประชาสัมพันธ์	ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์	ระดับ ปฏิบัติการ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับปฏิบัติการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยเน้นการพัฒนอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนได้
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านประชาสัมพันธ์ สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อเขียนแผน/โครงการด้านประชาสัมพันธ์ได้
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการประชาสัมพันธ์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร และกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประชาสัมพันธ์
5. เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการผลิตสื่อ และสามารถผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อใช้ในหน่วยงานได้
6. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัลและสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง
7. เพื่อให้มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์
8. เพื่อให้มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์และสามารถเขียนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้
9. เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการสืบค้นข้อมูลที่ใช้ในงานประชาสัมพันธ์ สามารถรวบรวมและวิเคราะห์เพื่อสรุปประเด็นสำคัญของข้อมูลข่าวสารได้
10. เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการเป็นพิธีกร สามารถปฏิบัติหน้าที่พิธีกรดำเนินรายการได้
11. เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการให้คำปรึกษา สามารถให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้
12. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและความคิดเชิงบวกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) และบทบาทสมมติ (Role play)
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 168 ชั่วโมง (28 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง (2 วัน)
1.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร และแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.2 การเขียนแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	72 ชั่วโมง (12 วัน)
2.1 หลักการประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง
2.2 ความรู้พื้นฐานด้านการผลิตและการใช้สื่อประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง
2.3 การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง
2.4 หลักการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ	30 ชั่วโมง
2.5 การใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล	12 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง (2 วัน)
3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการ- กรุงเทพมหานคร	6 ชั่วโมง
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 4 เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	48 ชั่วโมง (8 วัน)
4.1 ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์	18 ชั่วโมง
4.2 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	30 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 5 การให้คำปรึกษาแนะนำและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน	24 ชั่วโมง (4 วัน)
5.1 ทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน	12 ชั่วโมง
5.2 การให้คำปรึกษาแนะนำ	12 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง (2 วัน)
วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาล และแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผน/โครงการด้าน ประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนได้	
ขอบเขตวิชา	
1.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ แผนของกรุงเทพมหานคร และแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.2 การเขียนแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
วิธีการเรียนรู้	
บรรยาย/การ อบรมเชิงปฏิบัติการและการฝึกปฏิบัติ	12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

72 ชั่วโมง (12 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ มีความเข้าใจในหลักการประชาสัมพันธ์ หลักการเขียนเพื่องานประชาสัมพันธ์ หลักการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ การผลิตและใช้สื่อประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขอบเขตวิชา

- | | | |
|---|------------|---------|
| 2.1 ทฤษฎีและหลักการประชาสัมพันธ์ | 12 | ชั่วโมง |
| 2.2 ความรู้พื้นฐานด้านการผลิตและการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ | 12 | ชั่วโมง |
| 2.3 หลักการเขียนเพื่องานประชาสัมพันธ์ | 12 ชั่วโมง | |
| เช่น ข่าว บทความ คำกล่าว รายงาน บทสัมภาษณ์ ฯลฯ | | |
| 2.4 หลักการเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ | 24 | ชั่วโมง |
| 2.5 การใช้เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ | 12 | ชั่วโมง |

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/การ อบรมเชิงปฏิบัติการ/ฝึกปฏิบัติ และบทบาทสมมติ 2 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบได้

ขอบเขตวิชา

- | | | |
|--|---|---------|
| 3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร | 6 | ชั่วโมง |
| 3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ | 6 | ชั่วโมง |

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /อภิปราย และกรณีศึกษา 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์

48 ชั่วโมง (8 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และสามารถสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปประเด็นสำคัญของข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ได้

ขอบเขตวิชา

- | | | |
|--|----|---------|
| 4.1 ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์ | 18 | ชั่วโมง |
| เช่น ระวังWS , Internet , Social media ฯลฯ | | |
| 4.2 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น | 30 | ชั่วโมง |

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย และฝึกปฏิบัติ 48 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 ทักษะการให้คำปรึกษาและการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง (4 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการให้คำปรึกษา สามารถให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและความคิดเชิงบวกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

5.1 การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน 12 ชั่วโมง

- การให้บริการที่เป็นเลิศ
- มนุษยสัมพันธ์ในการสื่อสาร

5.2 การให้คำปรึกษาแนะนำ 12 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/ กรณีศึกษาฝึกปฏิบัติ และบทบาทสมมติ 24 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) และบทบาทสมมติ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยี - สารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 3 วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์ มีความรู้ และทักษะเกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์ หลักการเป็นพิธีกร การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อ และการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ การใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาลและแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ และสามารถปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ประชาสัมพันธ์	ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์	ระดับ ข้าราชการ - ข้าราชการพิเศษ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับ ข้าราชการ - ข้าราชการพิเศษ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการบริหารแผนงานประชาสัมพันธ์ สามารถกำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถวิเคราะห์ วางแผน ดำเนินงาน และประเมินผลเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน และสร้างเครือข่ายเพื่อให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานได้
5. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม
6. เพื่อพัฒนาทักษะการถ่ายทอดความรู้และการให้คำปรึกษา สามารถให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับงานด้านประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องได้
7. เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการจัดการอารมณ์ภายใต้การทำงานกดดัน และทัศนคติเชิงบวก ในการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ ระดับข้าราชการ - ข้าราชการพิเศษ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) บทบาทสมมติ (Role play) และดูงาน
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 168 ชั่วโมง (28 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การบริหารแผนงานประชาสัมพันธ์	24 ชั่วโมง (4 วัน)
1.1 การวิเคราะห์และวางแผนงานด้านประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.2 การกำหนดแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง

1.3 การบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.4 การประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์	72 ชั่วโมง (12 วัน)
2.1 การพัฒนาและแนวโน้มด้านการประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง
2.2 การวิเคราะห์และวางแผนการผลิตและใช้สื่อประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง
2.3 เทคนิคการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง
2.4 การเป็นพิธีกรและผู้ประกาศมืออาชีพ/เทคนิคการถ่ายทอดและนำเสนอ	24 ชั่วโมง
2.5 การวางแผนการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือสื่อดิจิทัล	12 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์	12 ชั่วโมง (2 วัน)
3.1 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
3.2 แนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 4 เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์	24 ชั่วโมง (4 วัน)
4.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
4.2 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์และประเมินผล	18 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 5 การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน	24 ชั่วโมง (4 วัน)
5.1 การสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน	12 ชั่วโมง
5.2 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน	12 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 6 การเสริมสร้างความสามารถในการจัดการอารมณ์และทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน	12 ชั่วโมง (2 วัน)
6.1 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์	6 ชั่วโมง
6.2 ทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน	6 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การบริหารแผนงานประชาสัมพันธ์ 24 ชั่วโมง (4 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการบริหารแผนงานประชาสัมพันธ์ สามารถวางแผนการดำเนินงาน/บริหารงานด้านประชาสัมพันธ์ได้ และสามารถติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตวิชา

1.1 การวิเคราะห์วางแผนงานด้านประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.2 การกำหนดแผน/โครงการด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.3 การบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง
1.4 การประเมินผลการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์	6 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/ อภิปราย/กรณีศึกษา และออบรบเชิงปฏิบัติการ 24 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ 72 ชั่วโมง (12 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านการผลิตสื่อ การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ การเป็นพิธีกร และผู้ประกาศ รวมทั้งการวางแผนการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ และเพื่อให้อาจารย์สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตวิชา

- | | |
|--|------------|
| 2.1 การพัฒนาและแนวโน้มด้านการประชาสัมพันธ์ | 12 ชั่วโมง |
| 2.2 การวิเคราะห์และวางแผนการผลิตและใช้สื่อประชาสัมพันธ์ | 12 ชั่วโมง |
| 2.3 เทคนิคการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ | 12 ชั่วโมง |
| 2.4 การเป็นพิธีกรและผู้ประกาศมืออาชีพ/ เทคนิคการถ่ายทอดและนำเสนอ | 24 ชั่วโมง |
| 2.5 การวางแผนการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ | 12 ชั่วโมง |

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/ อภิปราย/กรณีศึกษา/การอบรมเชิงปฏิบัติการและการฝึกปฏิบัติ 72 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

ขอบเขตวิชา

- | | |
|---|-----------|
| 3.1 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ | 6 ชั่วโมง |
| 3.2 แนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 6 ชั่วโมง |

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/ อภิปราย/กรณีศึกษา และการอบรมเชิงปฏิบัติการ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 เทคโนโลยีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ 24 ชั่วโมง (4 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์และประเมินผลได้

ขอบเขตวิชา

- | | |
|---|------------|
| 4.1 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานประชาสัมพันธ์ | 6 ชั่วโมง |
| 4.2 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์และประเมินผล | 18 ชั่วโมง |

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย และการฝึกปฏิบัติ 24 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน 24 ชั่วโมง (4 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน และสร้างเครือข่ายเพื่อให้เกิดการประสานงานและความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานได้

ขอบเขตวิชา

5.1 การสร้างเครือข่ายในการปฏิบัติงาน 12 ชั่วโมง

5.2 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน 12 ชั่วโมง

- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับสื่อมวลชน
- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับผู้บริหารสื่อ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/การ อบรมเชิงปฏิบัติการและสัมมนา 24 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 6 การเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์และทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน 6 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ สามารถจัดการอารมณ์ภายใต้การทำงานกดดันและมีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

6.1 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ 6 ชั่วโมง

6.2 ทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน 6 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/การ อบรมเชิงปฏิบัติการบทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) บทบาทสมมติ (Role play) การสัมมนาและดูงาน เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 3 วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ สามารถวางแผนการดำเนินงาน/บริหารงานด้านประชาสัมพันธ์ และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนของกรุงเทพมหานคร แผนของรัฐบาลและแผนปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านการผลิตสื่อ การเขียนเพื่องานประชาสัมพันธ์ การเป็นพิธีกรและผู้ประกาศ การถ่ายทอดและการนำเสนอ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเครื่องมือสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนเพื่อความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

รายชื่อผู้เข้าร่วมหลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
(Training Road Map : TRM) รุ่นที่ 3
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ กท 4429/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2561
กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
สายงานประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานประชาสัมพันธ์

1. นางรุ่งรัตน์ พุทธิพงษ์ หัวหน้ากลุ่มงานวิเคราะห์ข่าว
2. นางสาวกมลพร แยมเย็น หัวหน้ากลุ่มงานข่าวและเผยแพร่
3. นางสาวดุชนันท์ อริยะเจริญ นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ
4. นายธนรัตน์ เทียนประทีป นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

สำนักเทคนิค

5. นางสาวอรรณพ พลอยประเสริฐ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6. นางสาวศิวาภรณ์ หนูทอง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักพัฒนาสังคม

7. นางสาวจันทิมา กริณี นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักสิ่งแวดล้อม

8. นางมารยาท อัมพรสถิต หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

สำนักงานเขตทวีวัฒนา

9. นางสาวแพรสิดา เจริญยิ่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักงานเขตธนบุรี

10. นางสาวนิรมัย สัตยานันต์ นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

สำนักงานเขตบางพลัด

11. นางสาวศุภาวีร์ ด่วงนาค นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

สำนักงานเขตบึงกุ่ม

12. นางสาวจุฑาทิพย์ วัฒนะธรรมนนท์ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักงานเขตพญาไท

13. นางสุนิศา พวงประดับ นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

สำนักงานเขตยานนาวา

14. นางสาวเกศสุตา วงศ์ธีรโรจน์ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

15. นายเกรียงศักดิ์ ลภาพรรณวิสุทธิ นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ที่ปรึกษาหลักสูตร คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

ที่ปรึกษา หลักสูตร คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่มของสถาบันพัฒนา-
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินการหลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ที่ปรึกษาหลักสูตร

อาจารย์สุทัศน์ น้าพูลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการอำนวยการ

1. นางสาวนงลักษณ์ แด้มสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. นายสันต์ ชาญธวัชชัย ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ
3. นางสาวสุรางค์ มฤคพันธ์ ผู้อำนวยการส่วนจัดการฝึกอบรม
4. นายอดิศักดิ์ ปานด่วน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์

คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

1. นางสาวรุ่งทิพา บุญสิทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
2. นางสาววัชรพร ล้ออุทัย นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
3. นางสาวรุ่งหทัย บุญพรม นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
4. นางสาวอริยญาณี จันทนกุล นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
5. นางช่ออัญชัย เอกธรรมสุทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
6. นางสาวอัญชลี ชมฉาย นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
7. ว่าที่ร้อยตรีชานนท์ วัฒนะวิทย์ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
8. นางสาวพอใจ ศิลปดำรงกุล นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง