

เส้นทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามสายอาชีพ (Training Road Map) สายงาน พัฒนาการท่องเที่ยว



กลุ่มงาน การท่องเที่ยว
สายงาน พัฒนาการท่องเที่ยว
ตำแหน่ง นักพัฒนาการท่องเที่ยว

ที่มา : หลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)
ประจำปีงบประมาณ 2563

คำนำ

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

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

ในโอกาสนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้บริหารหน่วยงาน คณะวิทยากรที่นำโดย อาจารย์สุทัศน์ นำพลสุขสันต์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มาถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้เข้าร่วมการสัมมนา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน จนได้เป็นคู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนา - ทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ในการนำไปใช้พัฒนาข้าราชการให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการพัฒนาตามสายอาชีพต่อไป

สารบัญ

หน้า

Training Road Map : TRM สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	
1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	
1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)	2
1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร	8
1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร	16
1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency)	19
2. ผลกระทบทวนเส้นทางพัฒนาตามสายอาชีพ	
สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	
2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)	23
2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)	23
2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	26
- ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน KRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน	27
2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)	28
- คำจำกัดความและระดับ Competency	29
2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)	37
2.4 การกำหนดหัวข้อในการพัฒนาแต่ละระดับ	40
2.5 การกำหนดเส้นทางพัฒนา (Training and Development Roadmap)	48
3. หลักการออกแบบและพัฒนาลำดับขั้นเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
3.1 ความสำคัญของลำดับขั้นการฝึกอบรม	56
3.2 ขั้นตอนในการสร้างลำดับขั้นการฝึกอบรม	56
4. กรอบลำดับขั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ	
สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	
4.1 ลำดับขั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับปฏิบัติการ	65
4.2 ลำดับขั้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับชำนาญการ	73

4.3 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) 74

สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว ระดับชำนาญการพิเศษ - เชี่ยวชาญ
รายชื่อผู้เข้าร่วมหลักสูตรสัมมนาฯ สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว
ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Training Road Map : TRM

กลุ่มงานการท่องเที่ยว

สายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

กรุงเทพมหานครมีบทบาทหน้าที่หลายประการ ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับความต้องการของกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุดังกล่าวกรุงเทพมหานคร จึงได้กำหนดคุณสมบัติ ข้าราชการพึงประสงค์ 4 ประการแล้ว ยังได้จัดทำเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)เพื่อกำหนดทิศทาง หรือเส้นทางการพัฒนาให้เหมาะสมกับ ความต้องการของกรุงเทพมหานครอย่างแท้จริง ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครควรมีคุณสมบัติหรือ องค์ประกอบ ดังนี้

- 1.สมรรถนะหลัก (Core Competency)
- 2.มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- 3.มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- 4.สมรรถนะประจำกลุ่ม(Common Functional Competency)
- 5.ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ

1. สมรรถนะที่จำเป็นในกลุ่มงานการท่องเที่ยว

สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยวมีดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก¹ (Core Competency)

กรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดทำสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญโดย สังกะระห์จากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร รวมถึงจากการ สำนวจความคิดเห็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ความคิดเห็นข้าราชการทั่วไป และความคิดเห็นจากประชาชน จึงได้ กำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

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

¹สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. คุณธรรมและจริยธรรม
คำจำกัดความ (Definition)	การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อตนเอง ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>ซื่อสัตย์สุจริต</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย • แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • รักษาวาจา มีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้าง ข้อยกเว้นให้ตนเอง • มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครอุทิศ แรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากกรุงเทพมหานคร
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อ ตำแหน่งหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ส่วนตัว • เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรมแม้ผล ของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือเสีย ประโยชน์
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงาน ระบบราชการหรือประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต

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

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

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

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

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร²

ความรู้ความสามารถ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) ความรู้เรื่องกฎหมายและระเบียบราชการ

1.2.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานครได้กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครไว้ 6 ประเภท ได้แก่

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

²สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็นสำหรับ

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	<ul style="list-style-type: none"> มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและภาค ประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานคร และระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไข ปัญหาทางวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยาก และซับซ้อนเป็นพิเศษ

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

ชื่อ (Competency Name)	3.ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ และมีความเข้าใจในการเบิกจ่ายเงิน การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบริหารการเงินการคลัง และการพัสดุของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงิน หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่าย ฎีกาเงินงบประมาณของกรุงเทพมหานคร • สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา ประกวดราคา วิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ เป็นต้น • สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ ให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินของกรุงเทพมหานคร การอ่านรายงานการเงินและงบประมาณของหน่วยงานได้ • สามารถนำความรู้มาปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุ • สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุที่มีความยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แผนการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ • เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

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

ชื่อ (Competency Name)	5.ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่มีลักษณะพิเศษ ไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจประจำวัน โดยสามารถวางแผนดำเนินการควบคุม ประเมินผลสำเร็จ และรายงานผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none">มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารแผนงาน/โครงการ และสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none">มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการสามารถประเมินผลแผนงาน/โครงการได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none">มีความเชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการสามารถประเมินผลและแก้ไขปัญหาโครงการที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none">เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาการบริหารแผนงาน/โครงการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

สถาบันพัฒนา

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

สถาบัน

1.2.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น

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

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

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

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่วโดยกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

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

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

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

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

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

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน 35 กลุ่มงาน โดย **กลุ่มงานการท่องเที่ยวสายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว** มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) ความคิดสร้างสรรค์
- 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- 3) การมองภาพองค์รวม

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

³สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ-

ชื่อ (Competency Name)	1.ความคิดสร้างสรรค์
คำจำกัดความ (Definition)	ค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆ อย่างไม่หยุดนิ่งเพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงงานให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลมากขึ้น
ระดับ Competency	
ระดับ 1	หาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน <ul style="list-style-type: none"> • พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน • ทดลองใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการในการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานดีขึ้น
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และพยายามปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none"> • พยายามหาวิธีการ แนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานของตน • หาทางใช้วิธีการ แนวทางปรับปรุงงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้งานเร็วขึ้นหรือมีคุณภาพมากขึ้น เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน เพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น หรือสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์และทดลองใช้ความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง <ul style="list-style-type: none"> • พยายามนำความรู้ แนวคิด เทคนิค หรือวิธีการใหม่ๆ ที่ตนได้ศึกษามาทดลองประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ • พยายามหาทางปรับปรุงวิธีการใหม่ที่ตนได้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้จะต้องเผชิญอุปสรรคในการทดลองปฏิบัติก็ตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพยายามค้นหาแนวทาง หรือวิธีการ หรือเทคโนโลยีจากหน่วยงานที่เป็น Best Practice มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน <ul style="list-style-type: none"> • พยายามติดตาม ศึกษาและนำระบบ แนวทาง หรือวิธีการนวัตกรรม (innovation) หรือเทคโนโลยีจากบุคคลภายนอกที่ได้รับการยอมรับ (Best Practice) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานในความรับผิดชอบของตนตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และหาทางพัฒนางานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น <ul style="list-style-type: none"> • หาทางพัฒนาระบบงาน หรือกระบวนการ หรือ นวัตกรรม (innovation) ในการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้คุณภาพงานดีขึ้น หรือใช้ทรัพยากรทุกด้านน้อยลง หรือสร้างความยอมรับมากขึ้นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปรับปรุงกระบวนการหลัก (Core process) ของหน่วยงาน หรือผลผลิตใหม่ของหน่วยงาน หรือสร้างตัวแบบใหม่ (MODEL)หรือเปลี่ยน Know how หรือเทคโนโลยีใหม่ เป็นต้น

ชื่อ (Competency Name)	2.การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
คำจำกัดความ (Definition)	พยายามทำให้ทุกภาคส่วน (ภาครัฐ เอกชน ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ) เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างและส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ยอมรับและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน <ul style="list-style-type: none"> • ชี้แจงหรือแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน • สนใจหรือตั้งใจรับฟังข้อมูล หรือความคิดเห็นของผู้อื่น เช่น ตั้งใจฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมตลอดการสนทนา หรือบันทึกข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และแสดงความเต็มใจ หรือการยอมรับ และพยายามชักจูงผู้เกี่ยวข้องให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของตน <ul style="list-style-type: none"> • สนใจหรือตั้งใจรับฟังข้อมูล หรือความคิดเห็นของผู้อื่น เช่น ตั้งใจฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมตลอดการสนทนา หรือบันทึกข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม • ชักจูงให้ผู้อื่น หรือประชาชน หรือเครือข่าย หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้มามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของตน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเป็นตัวกลางในการส่งเสริมสนับสนุน หรือผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนอย่างเป็นรูปธรรม <ul style="list-style-type: none"> • ชักจูงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับภารกิจงานของตนให้เข้าร่วมวางแผนและลงมือแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ • ประสานและส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดัน หรือดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพยายามสร้างเครือข่ายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ul style="list-style-type: none"> • พยายามแสวงหาความร่วมมือด้วยการเจรจา หรือขายความคิด หรือโน้มน้าวชักจูงให้หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เข้ามาร่วมเป็นเครือข่ายความร่วมมือในภารกิจที่เกี่ยวข้องหรือสร้างผลกระทบต่อทุกหน่วยงาน • สร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง เช่น สร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี หรือเกิดการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างระบบและกลไกให้เกิดภาคีเครือข่ายความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน <ul style="list-style-type: none"> • สร้างระบบและกลไกให้เกิดภาคีเครือข่ายความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องอย่างยั่งยืน

ชื่อ (Competency Name)	3.การมองภาพองค์รวม
คำจำกัดความ (Definition)	การรวบรวมข้อมูลและนำมาทำการศึกษาวิเคราะห์ หรือประมวลองค์ความรู้ โดยการจับประเด็นเพื่อหาความเชื่อมโยงในทุกๆ ด้าน และกำหนดกรอบแนวคิดใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ในการดำเนินงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> • พยายามค้นหา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานอย่างรอบด้านเพื่อระบุประเด็นปัญหา • นำข้อมูลที่สืบค้นมาอย่างรอบด้านมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานได้
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใช้การวิเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อให้เห็นแนวโน้มของปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหา • นำผลการวิเคราะห์อย่างรอบด้านมาใช้ในการแก้ปัญหา
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามสื่อสารด้วยการสรุปภาพรวมของข้อมูลหรือปัญหาหรือเหตุการณ์ด้วยวิธีการต่างๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> • นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านมาสรุปเป็นภาพรวมของปรากฏการณ์ หรือประเด็นปัญหาที่ซับซ้อน • สามารถนำเสนอข้อสรุปในภาพรวมเพื่อสื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับ
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ (Conceptual Framework) หรือแบบจำลองใหม่ (Model) ในการพัฒนางาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • พยายามสร้างกรอบแนวคิดหรือแนวคิดใหม่ (Conceptual Framework) หรือแบบจำลองใหม่ (Model) จากการสังเคราะห์ หรือการเชื่อมโยงข้อมูล หรือทักษะต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบงาน
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และบูรณาการองค์ความรู้จากสาขาวิชาชีพ หรือสหวิทยาการเข้ากับบริบทขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> • พยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือแนวทางการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทันต่อสถานการณ์แวดล้อม • นำองค์ความรู้ที่เป็นสาขาวิชาชีพหรือสหวิทยาการมาบูรณาการเพื่อสร้างหรือออกแบบระบบงาน หรือโครงการ หรือหลักเกณฑ์ หรือองค์ความรู้ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานการท่องเที่ยว สายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area: KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดความรู้และทักษะ(Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) ความรู้ ทักษะ ซึ่งกำหนดไว้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากเกินไป
- 2) งานฝาก (special assignment)หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ไม่ควรใส่ในหน้าที่งานหลัก (KRA)
- 3) หน้าที่ความรับผิดชอบหลักจะเป็นงานหรือหน้าที่หลักของตำแหน่งงานไม่ใช่หน้าที่งานหลักของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานการท่องเที่ยว

สายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge	Skill/Attribute
1. การวิเคราะห์ วางแผนด้านการท่องเที่ยว 2. การวางระบบการจัดการท่องเที่ยวเมือง 3. การจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยว 4. การกำหนดและจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร 5. การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 6. การสร้างและพัฒนาเครือข่าย 7. การพัฒนา ส่งเสริม อนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว 8. การออกแบบและสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว 9. การส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 10. การบริการด้านการท่องเที่ยว 11. การประชาสัมพันธ์และการตลาด 12. การประสานงาน	1. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none">- แนวคิด ทฤษฎี ด้านการจัดการการท่องเที่ยว- แผน นโยบายระดับชาติ กรุงเทพมหานครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง- สถานการณ์การท่องเที่ยว- ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวของเมือง- ปัญหาอุปสรรคด้านการท่องเที่ยว ข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยว- แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว- เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายด้านการท่องเที่ยว 3. ความรู้และทักษะด้านการจัดการกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาดและการประชาสัมพันธ์ 4. ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ 5. ความรู้ด้านการจัดการฝึกอบรมบุคลากร	1. ทักษะการสร้างเครือข่ายและการประสานงาน 2. ทักษะการจัดการความรู้ 3. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none">- การเจรจาต่อรอง- จิตวิทยา- การเขียนข่าว- บทความเบื้องต้น- การออกแบบและใช้สื่อประเภทต่างๆ โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์- ภาษาต่างประเทศ

2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่เกี่ยวข้องแล้วตัดออก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงานโดยมีข้อควรระวัง ดังนี้

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

สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ

ประจำสายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge	Skill/Attribute
1. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว	1. ทักษะการสร้างเครือข่าย และการประสานงาน
2. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายด้านการท่องเที่ยว	2. ทักษะการจัดการความรู้
3. ความรู้และทักษะด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์	3. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
4. ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ	
5. ความรู้ด้านการจัดการฝึกอบรมบุคลากร	

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2559			การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2563		
KRA	ชื่อสมรรถนะ		KRA	ชื่อสมรรถนะ	
	ความรู้	ทักษะ		ความรู้	ทักษะ
<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยว 2. การวิเคราะห์ วางแผนด้านการท่องเที่ยว 3. การวางระบบการจัดการการท่องเที่ยว 4. การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งในและนอกกรุงเทพมหานคร 5. การสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว 7. การบริการท่องเที่ยว 8. การอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยว 9. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางกายภาพ 10. การประชาสัมพันธ์และการตลาด 11. การพัฒนาเครือข่าย 12. มวลชนสัมพันธ์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในภาพรวม <ul style="list-style-type: none"> - แนวคิด ทฤษฎี ด้านการจัดการท่องเที่ยวของโลก - แผน นโยบายชาติ กรุงเทพมหานครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ความรู้เกี่ยวกับภูมิภาคอาเซียน - สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน 2. ความรู้ด้านการท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิศาสตร์ 3. ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวของเมือง 4. ความรู้เกี่ยวกับผู้ประกอบการท่องเที่ยว 5. ความรู้เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวของภาคธุรกิจและประชาชน 6. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว 7. ความรู้ด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาดและการประชาสัมพันธ์ 8. ความรู้เกี่ยวกับงานนิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการเสริมสร้างเครือข่าย 2. ทักษะการจัดการความรู้ 3. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> - การบริการ - การเจรจาต่อรอง - การต้อนรับ - การสร้างมนุษยสัมพันธ์ - การเข้าถึงมวลชน - จิตวิทยา - การเขียนข่าว บทความเบื้องต้น - การออกแบบและใช้สื่อประเภทต่างๆ โดยเฉพาะสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การวิเคราะห์ วางแผนด้านการท่องเที่ยว 2. การวางระบบการจัดการท่องเที่ยวในเมือง 3. การจัดการความรู้ด้านการท่องเที่ยว 4. การกำหนดและจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร 5. การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว 6. การสร้างและพัฒนาเครือข่าย 7. การพัฒนา ส่งเสริม อนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยว 8. การออกแบบและสร้างกิจกรรมการท่องเที่ยว 9. การส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 10. การบริการด้านการท่องเที่ยว 11. การประชาสัมพันธ์และการตลาด 12. การประสานงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none"> - แนวคิด ทฤษฎี ด้านการจัดการการท่องเที่ยว - แผน นโยบายระดับชาติ กรุงเทพมหานครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - สถานการณ์การท่องเที่ยว - ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิศาสตร์ - ปัญหาอุปสรรคด้านการท่องเที่ยว - แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว - ปัญหาอุปสรรคด้านการท่องเที่ยว ข้อจำกัดด้านการท่องเที่ยว - แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว - อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว - เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว 3. ความรู้และทักษะด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ 4. ความรู้เกี่ยวกับงานนิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ 5. ความรู้ด้านการจัดการฝึกอบรมบุคลากร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการสร้างเครือข่ายและการประสานงาน 2. ทักษะการจัดการความรู้ 3. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> - การเจรจาต่อรอง - จิตวิทยา - การเขียนข่าว บทความเบื้องต้น - การออกแบบและใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ภาษาต่างประเทศ
รวม จำนวน 7สมรรถนะ			รวม จำนวน 8สมรรถนะ		

2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ(Competency Profile)

2.2.1 หลักการเขียนคำจำกัดความและวิธีการกำหนดระดับของสมรรถนะ มีดังนี้

- 1)What คือ มีความรู้ ทักษะเรื่องอะไร เช่น กฎหมายแรงงานกฎหมายคุ้มครองฯ
กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายประกันสังคม ฯลฯ
- 2)How/Why สามารถนำความรู้มาใช้อย่างไรเช่น แปลความตัวบท วิเคราะห์เจตนารมณ์
วิเคราะห์ผลกระทบ

3)Results หมายถึง ผลที่ได้คืออะไร เช่น เสนอทางเลือก ให้คำแนะนำ ถ่ายทอด
การกำหนดระดับของสมรรถนะมี 3 วิธี คือ

- วิธีที่ 1 - Unscale เป็นการบอกคำจำกัดความแบบกว้างๆ ไม่มีระดับ
- วิธีที่ 2 - Expertise เป็นการกำหนดระดับตามความเชี่ยวชาญ
- วิธีที่ 3 - Hierarchy เป็นการกำหนดตามโครงสร้างองค์กร

2.2.2 แนวการเขียนCompetency Level

- 1) ชื่อ Competency ควรเป็น “คำนาม” เช่น การ / ความ / ทักษะ
 - 2) คำอธิบายในแต่ละระดับ ควรจัดทำระดับต่ำสุด และสูงสุดก่อนแล้วจึงจัดทำในระดับ
ถัด ๆ ไป หัวเรื่องที่เป็นความหมายโดยรวม (Anchor) ควรจัดทำ Anchor ในแต่ละระดับก่อน แล้วจึงเขียน
คำอธิบายระดับโดยระบุตัวอย่างพฤติกรรม
 - 3) พฤติกรรมในแต่ละระดับ ควรขึ้นต้นด้วย “คำกริยา” เช่น ปฏิบัติ รู้ เข้าใจ สอน นำเสนอ ฯลฯ
 - 4) ในแต่ละระดับ ไม่มีข้อกำหนดว่าควรมีกี่พฤติกรรม โดยทั่วไปจะมี 3 – 5 พฤติกรรม
- ในกรณีที่ FC นั้นเป็นนามธรรม เป็นจรรยาบรรณ หรืออุดมการณ์ขององค์กร ซึ่งประเมินประเมินไม่ได้ไม่จำเป็นต้อง
กำหนดระดับ เพียงแต่เขียนเป็นความจำเป็นที่จะต้องมี FC นี้ หรือไม่จำเป็นไว้ (Requirement หรือ Non
Requirement)

**ระดับของความสามารถในการรับรู้ (Cognitive Domains) จะช่วยในการพิจารณาจัดระดับ
พฤติกรรมตามสมรรถนะได้อย่างชัดเจนโดยทั่วไปกำหนดระดับ ดังนี้**

- | | |
|------------------------------|--|
| ระดับ 1 Knowledge | รู้ เข้าใจ ทำได้ในเบื้องต้น |
| ระดับ 2 Comprehension | เข้าใจลึกซึ้ง จับหลักการ สรุปประเด็นสำคัญได้ |
| ระดับ 3 Application | ประยุกต์ใช้ได้ |
| ระดับ 4 Analysis & Synthesis | วิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกต่าง ๆ |
| ระดับ 5 Evaluation | ประเมินคุณค่า ประเมินทางเลือก จัดทำนโยบายเชิงป้องกัน |

ส่วน FC ทั่ว ๆ ไป สามารถกำหนดกี่ระดับก็ได้ ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีคนมาก มักนิยมจัดเป็น 5 ระดับ
สำหรับองค์กรขนาดเล็กอาจมี 3 ระดับก็ได้ ทั้งนี้ มีข้อควรพิจารณา คือ

- 3 ระดับ เขียนง่าย ประเมินยาก
- 5 ระดับ เขียนยาก ประเมินง่าย
- ไม่กำหนดระดับ ต้องสร้างเกณฑ์ การประเมิน

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	1. ความรู้ด้านการท่องเที่ยว
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผน นโยบายแนวคิดทฤษฎี สถานการณ์การท่องเที่ยว แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมด้านการท่องเที่ยว สามารถนำความรู้ไปพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานการท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> - เข้าใจแผน นโยบาย แนวโน้มสถานการณ์ ด้านการท่องเที่ยวระดับชาติ และระดับกรุงเทพมหานคร - อธิบายแนวคิด หลักการ เกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว - ปฏิบัติงานได้ภายใต้การกำกับดูแล
ระดับ 2	<p>สามารถนำความรู้มาปฏิบัติงานได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ - จัดเก็บข้อมูลความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวได้ - แนะนำสถานที่แหล่งท่องเที่ยว ให้แก่นักท่องเที่ยวได้ในเบื้องต้น
ระดับ 3	<p>สามารถนำความรู้มาวิเคราะห์ เพื่อวางแผนด้านการท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแผนโครงการ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว - วิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร - อธิบายภาพรวมด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
ระดับ 4	<p>สามารถแนะนำถ่ายทอดความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้คำแนะนำองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับผู้เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากรด้านการท่องเที่ยว - เป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยว - เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการท่องเที่ยว
ระดับ 5	<p>สามารถเป็นที่ปรึกษาและกำหนดกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> - วางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ - เป็นที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยวให้กับองค์กรต่างๆในกรุงเทพมหานคร - ประเมินสถานการณ์และแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

ชื่อ (Competency Name)	2. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านการท่องเที่ยว สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และแนะนำ หรืออธิบาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none">- มีความรู้เกี่ยวกับการตรวจลงตรา (วีซ่า)- มีความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์- มีความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว ฯลฯ- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ระดับ 2	สามารถนำกฎหมายไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม <ul style="list-style-type: none">- แนะนำและอธิบายข้อมูลพื้นฐานให้นักท่องเที่ยว- สามารถใช้ข้อกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ให้ข้อแนะนำ แก่ผู้เกี่ยวข้องได้
ระดับ 3	สามารถแก้ไขปัญหา และแนะนำให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ <ul style="list-style-type: none">- สามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อน- เลือกใช้ อ้างอิงข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง- แนะนำข้อกำหนดระเบียบที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้

สถาบันพัฒนา

ชื่อ (Competency Name)	3. ความรู้และทักษะด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ของพื้นที่เพื่อกำหนดเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยว พร้อมสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ๆ และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด แนวโน้มด้านการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมไปสู่ประชาชนและนักท่องเที่ยว
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ของพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ของพื้นที่ - สามารถอธิบายเกี่ยวกับ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ของพื้นที่
ระดับ 2	<p>สามารถนำข้อมูลมาจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างสร้างสรรค์</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถสำรวจเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานครและพื้นที่ ต่อเนื่อง - ประสานกับชุมชนและคนในพื้นที่ - ดำเนินการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่ซับซ้อนได้
ระดับ 3	<p>สามารถวิเคราะห์แนวโน้มทางการตลาดด้านการท่องเที่ยวพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวและสถานการณ์การท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ซับซ้อนได้ - ตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเบื้องต้นได้
ระดับ 4	<p>สามารถให้คำปรึกษา แนะนำการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดเส้นทางท่องเที่ยวที่หลากหลายได้ - วางแผนและเสนอทางเลือกด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสมให้กับกลุ่มเป้าหมายได้ - ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและกำหนดสื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย - พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาดและประชาสัมพันธ์
ระดับ 5	<p>สามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการท่องเที่ยวได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำกิจกรรมการท่องเที่ยวการตลาดในระยะยาว - สามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤติได้ - ถ่ายทอดและนำเสนอทิศทางด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของกทม.ได้

ชื่อ (Competency Name)	4. ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ เช่นการต้อนรับอาคันตุกะ การประชุมสัมมนาระหว่างประเทศการประชุมประสานลงนามข้อตกลง ด้านการท่องเที่ยวการแลกเปลี่ยนความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ฯลฯ สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ และสามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้การกำกับดูแล <ul style="list-style-type: none">- มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน เช่น การจัดผังที่นั่ง การประดับธงการตกแต่งห้อง- มีบุคลิกภาพและมารยาททางสังคมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน- สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้
ระดับ 2	สามารถปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม <ul style="list-style-type: none">- ร่างโต้ตอบหนังสือเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการเช่น วาระการประชุมร่างข้อตกลง กำหนดการ คำกล่าว ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ฯลฯ- สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนได้
ระดับ 3	สามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการด้านการท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none">- กำกับ ดูแล ลำดับพิธีการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง- แนะนำและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้านวิเทศสัมพันธ์และพิธีการได้- สามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และพิธีการได้ตรงตามวัตถุประสงค์

สงวน

ชื่อ (Competency Name)	5. ความรู้ด้านการจัดฝึกอบรมบุคลากร
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้เข้าใจกระบวนการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว สามารถออกแบบหลักสูตร ดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรมให้กับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เช่น บุคลากรในภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของ บุคลากรและสามารถนำไปประยุกต์ ส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่นระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม พ.ศ. 2541 - มีความรู้ความเข้าใจขอบเขตเนื้อหาฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม
ระดับ 2	สามารถปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมภายใต้การกำกับดูแล - ประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดฝึกอบรม เช่น วิทยากร สถานที่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ฯลฯ - เป็นผู้ช่วยในการดำเนินการฝึกอบรม - ดำเนินการจัดทำเอกสารฝึกอบรมตามที่ได้รับมอบหมาย
ระดับ 3	สามารถออกแบบหลักสูตรและจัดทำโครงการฝึกอบรมได้ - เขียนโครงการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว - ออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ - ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด
ระดับ 4	ให้คำปรึกษาด้านการจัดฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร - ให้คำแนะนำในการกำหนดขอบเขตเนื้อหาการจัดฝึกอบรมรวมทั้งสถานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว - ให้คำปรึกษา กำกับดูแลในการจัดฝึกอบรม พร้อมแก้ไขปัญหาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้
ระดับ 5	สามารถเป็นวิทยากรให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวได้ - สามารถถ่ายทอดความรู้เป็นวิทยากรการจัดฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยว - นำเสนอหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ประเมินติดตามผลการจัดฝึกอบรมเพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตร

ชื่อ (Competency Name)	6. ทักษะการสร้างเครือข่ายและการประสานงาน
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายและการประสานงาน สามารถสร้างเครือข่ายและประสานงานด้านการท่องเที่ยว แสวงหากลุ่มบุคคล องค์กร หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการดำเนินการอย่างเดียวกันเพื่อประสานความร่วมมือ รวมถึงจัดตั้งและขยายภาคีเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจในการสร้างเครือข่ายและประสานงาน <ul style="list-style-type: none">- รู้ข้อมูลและวิธีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว ทั้งภายในและภายนอกองค์กร- สามารถประสานงานกับเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกได้- อธิบายโครงสร้างองค์กรของเครือข่ายได้
ระดับ 2	สามารถโน้มน้าวให้เกิดความร่วมมือได้ <ul style="list-style-type: none">- สร้างแรงจูงใจให้เกิดการยอมรับร่วมกัน- สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวได้
ระดับ 3	สามารถบูรณาการความร่วมมือระหว่างเครือข่าย <ul style="list-style-type: none">- ประสานให้เกิดความร่วมมือแลกเปลี่ยนสนับสนุนข้อมูลทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว- ขยายและสร้างเครือข่ายให้เกิดความเข้มแข็ง
ระดับ 4	กำหนดมาตรการหรือแนวทางในการบริหารเครือข่าย <ul style="list-style-type: none">- กำหนดแผนงานและทิศทางในการบริหารเครือข่าย- ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของภาคีเครือข่าย

ชื่อ (Competency Name)	7. ทักษะการจัดการความรู้
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การรวบรวมความรู้ การสร้างและการจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนความรู้ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวให้เป็นระบบและทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดการความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ - แสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว
ระดับ 2	<p>สามารถรวบรวมจัดเก็บความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้เป็นหมวดหมู่ได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร - จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ระดับ 3	<p>สามารถสร้างช่องทางวิธีการที่จะนำเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความสามารถจัดการความรู้ที่ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โซเชียลมีเดีย - กำหนดสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเผยแพร่ได้
ระดับ 4	<p>สามารถแนะนำถ่ายทอดความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลั่นกรองความรู้และประมวลความรู้ที่มีให้เป็นความรู้ที่เด่นชัดเป็นรูปธรรม - สามารถกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรเพื่อสกัดความรู้ที่ซ่อนเร้นให้เป็นรูปธรรม เช่น การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ
ระดับ 5	<p>เป็นที่ปรึกษาแนะนำในการจัดการความรู้ขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดองค์ความรู้ - สามารถกำหนดกลยุทธ์หรือพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กรได้ - สามารถสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการท่องเที่ยวได้

ชื่อ (Competency Name)	8. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการเจรจาต่อรอง มีจิตวิทยาในการสื่อสาร ความสามารถในการใช้ภาษา ในการประชาสัมพันธ์และความสามารถในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์, สิ่งพิมพ์, บุคคล ฯลฯ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เผยแพร่ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย
ระดับ Competency	
ระดับ 1	<p>มีความสามารถในการสื่อสารประชาสัมพันธ์เบื้องต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ - สามารถสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ - สามารถเขียนข่าว และบทความประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานครได้ในเบื้องต้น
ระดับ 2	<p>มีความสามารถในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน - สามารถเขียนข่าวและบทความประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ 3	<p>มีทักษะในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเลือกใช้สื่อและเทคโนโลยีในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม ตรงตามเป้าหมาย - สามารถใช้ทักษะจิตวิทยาในการสื่อสารในการสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือ โน้มน้าวแก่ผู้อื่นได้
ระดับ 4	<p>สามารถวางแผนด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถกำหนดแนวทางแผนงานในการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ได้ตรงตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ - สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดสื่อประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับ โอกาสและกลุ่มเป้าหมายได้
ระดับ 5	<p>กำหนดกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานคร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถกำหนดทิศทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว - เป็นผู้แทนหน่วยงานเพื่อนำเสนอสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ของกรุงเทพมหานครได้ - มีความชำนาญในการคิดวิเคราะห์ให้คำปรึกษาวางแผนกลยุทธ์ด้านการ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง(Job-Competency Mapping)

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

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Job - Competency Mappingสายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน (Knowledge)							
	1. ความรู้ด้านการท่องเที่ยว	2. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายด้านการท่องเที่ยว	3. ความรู้และทักษะด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์	4. ความรู้เกี่ยวกับงานวีทศสัมพันธ์และงานพิธีการ	5. ความรู้ด้านการจัดฝึกอบรมบุคลากร	6. ทักษะการสร้างเครือข่ายและการประสานงาน	7. ทักษะการจัดการความรู้	8. ทักษะการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
เชี่ยวชาญ	5	3	5	3	5	4	5	5
ชำนาญการพิเศษ	4	3	4	3	4	3	4/5	4
ชำนาญการ	3	2	3	2	3	2	3	3
ปฏิบัติการ	2	1	2	1	2	1	2	2

หมายเหตุ

4/5หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการพิเศษ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 4 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 5

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ

ชื่อสมรรถนะ(1) ความรู้ด้านการท่องเที่ยว

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> - แผนและนโยบายด้านการท่องเที่ยว - แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร - ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี - แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ - แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว - แนวคิดทฤษฎีด้านการท่องเที่ยว - ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเบื้องต้น - อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาด້วยตนเอง (Self - Learning) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลความรู้และกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว - ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวเชิงลึก - การออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว - การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การศึกษาด້วยตนเอง (Self - Learning) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> - การเขียนโครงการด้านการท่องเที่ยว - การวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว <ul style="list-style-type: none"> - สถิตินักท่องเที่ยว, การใช้จ่าย, การพักค้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) - การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด້วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 4	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว - การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ - การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว - กลยุทธ์การตลาด - การพัฒนาการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> - สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium) - การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team Based Activity) - การศึกษาดูงาน (Site Tour)
ระดับ 5	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับนโยบายด้านการท่องเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium)

ข้อเสนอแนะ(2) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">- ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว- การตรวจลงตรา (วีซ่า)- พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์- มาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การศึกษาด້วยตนเอง (Self - Learning)- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none">- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว- ระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ- ความรู้เรื่องกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	<ul style="list-style-type: none">- การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none">- แนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายด้านการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none">- การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)- การให้คำปรึกษา (Counseling)

ข้อเสนอแนะ(3) ความรู้และทักษะด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none">- กิจกรรมการท่องเที่ยว- ศิลปะวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น อัตลักษณ์ของพื้นที่- ข้อมูลการตลาด และการประชาสัมพันธ์- แนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none">- การศึกษด้วยตนเอง (Self - Learning)- การฝึกอบรม (Training)
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none">- การสำรวจและกำหนดเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none">- การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none">- แนวโน้มทางการตลาดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวสถานการณ์การท่องเที่ยว- การสร้างสรรค์กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none">- การฝึกอบรม (Training)- การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)
ระดับ 4	<ul style="list-style-type: none">- การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none">- การสัมมนา (Seminar)- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Work Shop)
ระดับ 5	<ul style="list-style-type: none">- การกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการท่องเที่ยว- แผนกิจกรรมการท่องเที่ยวในระยะยาว- ทิศทางด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	<ul style="list-style-type: none">- การเป็นคณะทำงาน (Working group)- การให้คำปรึกษา (Counseling)- สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium)

ข้อเสนอแนะ(4) ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ - การจัดฝั่งที่นั่ง การประดับธงการตกแต่งห้อง	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
	- บุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	- การฝึกอบรม (Training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)
ระดับ 2	- การร่างและเขียนเอกสารงานพิธีการ - วาระการประชุม - ร่างข้อตกลง - กำหนดการ - คำกล่าวภาษาไทย-อังกฤษ	- การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)
ระดับ 3	- การพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการด้านการท่องเที่ยว - เทคนิคการให้คำปรึกษาด้านงานวิเทศสัมพันธ์และพิธีการด้านการท่องเที่ยว	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)
	- การบริหารจัดการงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ	- การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium)

ข้อเสนอแนะ(5) ความรู้ด้านการฝึกอบรมบุคลากร

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดฝึกอบรม - ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	- การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning) - การฝึกอบรม (Training)
	- การจัดทำหลักสูตรเบื้องต้น	- การฝึกอบรม (Training)
ระดับ 2		- การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
ระดับ 3	- การจัดทำหลักสูตรโครงการฝึกอบรม - การออกแบบหลักสูตรการเขียนโครงการ	- การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)
ระดับ 4	- การบริหารโครงการฝึกอบรม - เทคนิคการให้คำปรึกษาด้านการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร	- การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การให้คำปรึกษา (Counseling)
ระดับ 5	- การประเมินติดตามผลการฝึกอบรม	- สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium)
	- เทคนิคการเป็นวิทยากร	- สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)

ข้อเสนอแนะ(6) ทักษะการสร้างเครือข่ายและการประสานงาน

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	- ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครือข่าย	- การฝึกอบรม (Training)
	- หลักการประสานงาน	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2	- เทคนิคในการสร้างแรงจูงใจ	- การฝึกอบรม (Training)
	- การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม	- การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)
ระดับ 3	- เทคนิคการสร้างเครือข่าย	- การเป็นคณะทำงาน (Working group) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)
ระดับ 4	- การบริหารจัดการเครือข่าย - การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเครือข่าย - การกำหนดทิศทางในการบริหารเครือข่าย	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การเป็นคณะทำงาน (Working group)

ข้อเสนอแนะ(7) ทักษะการจัดการความรู้

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	- หลักการจัดการความรู้ - กระบวนการจัดการความรู้	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)
ระดับ 2		
ระดับ 3	- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ - สื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว - ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ - โซเชียลมีเดีย	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 4	- เทคนิคการจัดกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้	- การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาดูงาน (Site Tour)
ระดับ 5	- เทคนิคการเป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการเรียนรู้	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)
	- เทคนิคการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	- การสัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium)

ข้อเสนอแนะ(8) ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ระดับ	หัวข้อการพัฒนา	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> - หลักการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ - ภาษา - การเขียนข่าว บทความ ประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training) - การศึกษาด้วยตนเอง (Self - Learning)
ระดับ 2		<ul style="list-style-type: none"> - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> - จิตวิทยาการสื่อสารและการโน้มน้าว 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรม (Training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)
	<ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the Job Training)
ระดับ 4	<ul style="list-style-type: none"> - การวางแผนด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร - การวิเคราะห์สถานการณ์ - การวิเคราะห์สื่อประชาสัมพันธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) - การเป็นคณะทำงาน (Working group)
ระดับ 5	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร - การกำหนดทิศทางและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ - เทคนิคการสื่อสาร - การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การเป็นคณะทำงาน (Working group) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

สายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่งในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

ชื่อสมรรถนะ 1. ความรู้ด้านการท่องเที่ยว

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การเขียนโครงการด้านการท่องเที่ยว		✓		
	การวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว		✓		
Development	การฝึกปฏิบัติในงานเรื่องแผนและนโยบายด้านการท่องเที่ยว	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงานเรื่องแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	✓			
	การศึกษาดูงานเรื่องข้อมูลความรู้และกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว	✓			
	การได้รับมอบหมายงานเรื่องข้อมูลความรู้และกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงานเรื่องการเขียนโครงการด้านการท่องเที่ยว		✓		
	การฝึกปฏิบัติในงานเรื่องการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว		✓		
	การสัมมนาเชิงวิชาการ เรื่องการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว			✓	
	การทำกิจกรรมเป็นทีม เกี่ยวกับการการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว			✓	
	การศึกษาดูงาน เรื่องการวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว			✓	
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับนโยบายด้านการท่องเที่ยว				✓
Self Learning	การสัมมนาเชิงวิชาการ เรื่องการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับนโยบายด้านการท่องเที่ยว				✓
	การศึกษาดูงานเรื่องแผนและนโยบายด้านการท่องเที่ยว	✓			
Self Learning	การศึกษาดูงานเรื่องแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	✓			
	การศึกษาดูงานเรื่องข้อมูลความรู้และกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว	✓			
	การศึกษาดูงานเรื่องการเขียนโครงการด้านการท่องเที่ยว		✓		
	การศึกษาดูงานเรื่องการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว		✓		
	การศึกษาดูงานเรื่องการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว		✓		

ชื่อสมรรถนะ 2. ความรู้เกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	✓	✓		
	ความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓		
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	✓	✓		
	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน เกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน เกี่ยวกับความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓		
	การเป็นผู้สอนงาน เรื่องแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายด้านการท่องเที่ยว			✓	✓
	การให้คำปรึกษา เรื่องแนวทางการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายด้านการท่องเที่ยว			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	✓	✓		
	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓		

ชื่อสมรรถนะ 3. ความรู้และทักษะด้านการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวการตลาด และการประชาสัมพันธ์

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	กิจกรรมการท่องเที่ยว	✓			
	ข้อมูลการตลาด และการประชาสัมพันธ์	✓			
	แนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓			
	แนวโน้มทางการตลาด พฤติกรรมนักท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยว		✓		
	การสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยว		✓		
	การสัมมนา เรื่องการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว			✓	
Development	การใช้ระบบพี่เลี้ยง เรื่องการสำรวจและกำหนดเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องการสำรวจและกำหนดเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน เรื่องแนวโน้มทางการตลาด พฤติกรรมนักท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยว		✓		
	การได้รับมอบหมายงาน เรื่องการสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยว		✓		
	การเป็นคณะกรรมการ เรื่องการกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการท่องเที่ยว				✓
	การให้คำปรึกษา เรื่องการกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการท่องเที่ยว				✓
	สัมมนาเชิงวิชาการ เรื่องการกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการท่องเที่ยว				✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓			
	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องข้อมูลการตลาด และการประชาสัมพันธ์	✓			
	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องแนวทางในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓			

ชื่อสมรรถนะ 4. ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ	✓			
	บุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	✓			
Development	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	✓			
	การเป็นผู้สอนงาน เรื่องการร่างและเขียนเอกสารงานพิธีการ		✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องการพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการด้านการท่องเที่ยว			✓	✓
	การได้รับมอบหมายงาน เรื่องการบริหารจัดการงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ			✓	✓
	สัมมนาเชิงวิชาการ เรื่องการบริหารจัดการงานวิเทศสัมพันธ์และงานพิธีการ			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ	✓			
	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องการร่างและเขียนเอกสารงานพิธีการ	✓			

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดฝึกอบรม	✓			
	การจัดทำหลักสูตรเบื้องต้น	✓			
	เทคนิคการเป็นวิทยากร				✓
Development	การใช้ระบบพี่เลี้ยง เรื่องการจัดทำหลักสูตรเบื้องต้น	✓			
	การเป็นผู้สอนงาน เรื่องการจัดทำหลักสูตรโครงการฝึกอบรม		✓		
	การได้รับมอบหมายงาน เรื่องการจัดทำหลักสูตรโครงการฝึกอบรม		✓		
	การศึกษาดูงาน เรื่องการบริหารโครงการฝึกอบรม			✓	
	การให้คำปรึกษา เรื่องการบริหารโครงการฝึกอบรม			✓	
	การสัมมนาเชิงวิชาการ เรื่องการประเมินติดตามผลโครงการฝึกอบรม				✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องเทคนิคการเป็นวิทยากร				✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดฝึกอบรม	✓			

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครือข่าย	✓			
	หลักการประสานงาน	✓			
	เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ		✓		
Development	การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ เรื่องการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม		✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม		✓		
	การเป็นคณะกรรมการ เรื่องเทคนิคการสร้างเครือข่าย			✓	
	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องเทคนิคการสร้างเครือข่าย			✓	
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องการบริหารจัดการเครือข่าย				✓
	การเป็นคณะกรรมการ เรื่องการบริหารจัดการเครือข่าย				✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องหลักการประสานงาน	✓			

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักการจัดการความรู้	✓			
	ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ		✓		
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องหลักการจัดการความรู้	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน เรื่องเทคนิคการจัดกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้			✓	✓
	การศึกษาดูงาน เรื่องเทคนิคการจัดกิจกรรมเพื่อการจัดการความรู้			✓	✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องเทคนิคการเป็นที่ปรึกษาด้านการจัดการความรู้			✓	✓
	การสัมมนาเชิงวิชาการ เรื่องเทคนิคการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี-สารสนเทศ		✓		

หัวข้อการพัฒนา		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	✓			
	จิตวิทยาการสื่อสารและการโน้มน้าว		✓		
	การวางแผนด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร			✓	
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องหลักการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน เรื่องหลักการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	✓			
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องจิตวิทยาการสื่อสารและการโน้มน้าว		✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องเทคนิคการใช้สื่อประชาสัมพันธ์		✓		
	การฝึกปฏิบัติในงาน เรื่องเทคนิคการใช้สื่อประชาสัมพันธ์		✓		
	การเป็นคณะทำงาน เรื่องการวางแผนด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของกรุงเทพมหานคร			✓	
	การเป็นคณะทำงาน เรื่องการกำหนดกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร				✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ เรื่องการกำหนดกลยุทธ์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร				✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เรื่องหลักการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	✓			

ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งตามสายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานที่ต้องปฏิบัติงานในงานหนึ่งเหมือน ๆ กัน ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน ก็ควรใช้หลักการออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นระบบตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม จำเป็นต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือความเปลี่ยนแปลงตามปัจจัยต่าง ๆ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับภารกิจใดขององค์กร และอยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรในตำแหน่งงานใด ระดับใดบ้าง หากไม่มีการพัฒนาความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรหรือหากต้องมีการอบรมพัฒนาจะดำเนินการในองค์การโดยเฉพาะ (In-house training) เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสอนงาน แต่หากมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากที่ควรจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ และสัมพันธ์กับการประเมินเลื่อนระดับหรือเตรียมความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง จึงควรเตรียมดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ซึ่งในขั้นตอนนี้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะ และ Training Road Map มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน(Key Result Area: KRA)

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

เพื่อจะได้นำไปกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรได้ถูกต้องตรงกับภารกิจในขั้นตอนนี้จึงเป็นการแสดงรายการความรู้และทักษะเพื่อเตรียมจัดทำเป็นหัวข้อวิชาของหลักสูตรต่อ

ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงภารกิจและจัดทำสมรรถนะแล้วผู้ออกแบบหลักสูตรต้องทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจดังกล่าวด้วยเพื่อกำหนดหัวข้อวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดว่าควรจะมีหัวข้อวิชาใดบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าใด การเรียงลำดับการเรียนรู้ก่อนหลังอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมสามารถใช้ทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านของ เงิน เวลา สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนครอบครัวกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังนี้

- 1.หลักความจำเป็นมูลฐานขององค์ความรู้และทักษะ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจที่คาดว่าจะจัดการฝึกอบรมนั้นเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติที่เหมาะสมจนสามารถปฏิบัติได้เสียก่อน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานทุกคนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการบริหารงานเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็หัวหน้างานใดก็ตาม ดังนั้น หากภารกิจใดเป็ความจำเป็นขั้นมูลฐานมาก ก็ควรจะมีควมสำคัญสูงที่จะต้องนำมาเป็นหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม
- 2.หลักความยากง่ายในการเรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ บุคลากรสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองได้ยาก หรือง่ายเพียงใด หากเป็นภารกิจที่ยากในการที่บุคลากรจะสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง ก็สมควรจะต้องจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการได้ และจัดว่าภารกิจนั้น ๆ มีระดับความในสำคัญสูง
- 3.หลักความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เช่น แม้มิจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติก็จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือผู้รับบริการได้มาก ดังนั้นจะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก
- 4.หลักความถี่ในการปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าหากภารกิจใดมีความถี่ในการก็เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่หากภารกิจนั้นมีความถี่ในการปฏิบัติน้อย ก็ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนในการจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน
- 5.หลักความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบด้านการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรม ได้แก่ เงินวัสดุอุปกรณ์ เวลา สถานที่ และบุคลากร กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดฝึกอบรมเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด หากมีความคุ้มค่าในอันที่จะฝึกอบรม เรื่องของภารกิจนั้นๆ มาก ก็จัดภารกิจนั้นให้มีระดับความสำคัญในอันที่จะจัดการฝึกอบรมสูงและสามารถดำเนินการต่อไปได้จนกว่าปัจจัยความคุ้มค่าจะเปลี่ยนแปลงไป
- 6.หลักความสำคัญด้านความพร้อมของผู้เรียนรู้ เป็นการพิจารณาถึงพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม และแรงจูงใจ ของผู้ที่จะเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภารกิจนั้นๆ ว่า มีโอกาสที่จะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพราะความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมใดก็ตาม ย่อมจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับศักยภาพดั้งเดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แต่หากเป็นหัวข้อวิชาที่จำเป็นจริง ๆ ผู้ดำเนินการพัฒนาจะต้องออกแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น

7.หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจซึ่งจะช่วยส่งผล ให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8.หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจซึ่งเป็นความ จำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็น เร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9.หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการ ฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลา นานเท่าใดหากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็น ระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่าว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วง ระยะเวลาสั้น

10.หลักความจำเป็นในการฝึกอบรมเสริม เป็นการพิจารณาว่าภารกิจใดบ้างที่เมื่อได้ทำการฝึกอบรม ไปแล้ว ก็ยังมีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมให้อีก จึงจะทำให้กลุ่มบุคลากรเป้าหมายสามารถปฏิบัติงาน ตามภารกิจหรือหน้าที่นั้น ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะโดยปกติภารกิจใดที่ได้จัดการฝึกอบรมไปแล้วผู้ผ่านการ ฝึกอบรมสามารถกลับไปปฏิบัติงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมในเรื่องนั้นๆ อีกย่อมมีคุณค่าว่าการฝึกอบรม ที่ต้องดำเนินการซ้ำ ๆ ในกลุ่มเป้าหมายเดิม และเนื้อหาเดิม เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และทรัพยากร ต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมเราจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมให้ชัดเจน เพราะ วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมมีความสำคัญ ในการช่วยให้สามารถประสานทรัพยากรในการฝึกอบรม ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและดำเนินไปในแนวทางเดียวกันได้แก่ กำลังคน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์) สามารถกำหนดหัวข้อวิชา และเนื้อหาสาระในการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม การช่วยทำให้วิทยากร และเจ้าหน้าที่ผู้บริหารโครงการมีความ เข้าใจตรงกันและปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกัน ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการปฏิบัติงานของวิทยากร และเจ้าหน้าที่รวมทั้งช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และสามารถติดตามประเมินผล ได้อย่างถูกต้อง

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นที่ 3 ระบุภารกิจและพฤติกรรมที่เป็นปัญหา

ขั้นที่ 4 ระบุถึงวัตถุประสงค์ขั้นสูงสุด หรือพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น มี ความรู้ มีทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ระบุถึงสิ่งสนับสนุนที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น วิทยากรที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 6 ระบุถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง เช่น มีงบประมาณจำกัด ระยะเวลาการฝึกอบรมมีจำกัด เป็นต้น

ขั้นที่ 7 การคาดการณ์วัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน แม้จะมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์นี้

ขั้นที่ 8 กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ เช่น การฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งมาจากต่างหน่วยงานกันเกิดความรู้จักคุ้นเคยกัน และช่วยให้เกิดการประสานงานในอนาคต เป็นต้น

การเขียนวัตถุประสงค์นั้นเรามักจะใช้วัตถุประสงค์รายการที่เป็นไปได้เขียนไว้ในลำดับแรก และวัตถุประสงค์ประกอบเขียนไว้ในลำดับสุดท้าย

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ดีมีดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดหัวข้อวิชา

ความหมายของหัวข้อวิชาหัวข้อวิชาหมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสมรรถนะของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าการกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้

ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

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

การกำหนดหมวดวิชา

หลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อวิชาจำนวนมาก ควรนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

1. จัดหมวดหมู่ตามลักษณะคล้ายคลึงกันของเนื้อหาวิชา เช่น วิชาต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นการปูพื้นฐาน อาจรวบรวมอยู่ในหมวดเดียวกัน เรียกว่า หมวดพื้นฐาน หรือหัวข้อวิชาเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร ประสานงาน ภาวะผู้นำ อาจใช้ชื่อหมวดทักษะทางการบริหาร เป็นต้น

2. จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของเทคนิควิธีการฝึกอบรม เช่น หัวข้อวิชาที่เป็นกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการบรรยายในห้องฝึกอบรม อาจรวมเรียกว่าเป็นหมวดกฎหมายระเบียบหรืออาจแบ่งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติการ ออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามลักษณะของเนื้อหาวิชาก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญ วัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง และเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์รวมของโครงการฝึกอบรมด้วย

หลักการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชามี 4 ลักษณะ คือ

1. วัตถุประสงค์ที่ยึดบทบาทของวิทยากรเป็นหลัก
2. วัตถุประสงค์ที่ยึดเนื้อหาวิชาที่ฝึกอบรมเป็นหลัก
3. วัตถุประสงค์ที่ยึดกิจกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก
4. วัตถุประสงค์ที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก

การเขียนวัตถุประสงค์แบบที่ 4 เป็นวิธีที่ดีที่สุด เนื่องจากหากวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาสามารถแสดงถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมที่พึงประสงค์ได้ ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีการฝึกอบรม และจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการฝึกอบรมหัวข้อวิชานั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

การเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก ควรจะมีองค์ประกอบและวิธีการเขียน ดังนี้

1. การระบุถึงการทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะคติ ความสามารถ หรือความชำนาญ เกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น
 - เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้(out put)
 - เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้(out put)
 - เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ได้ (out come)
2. การระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะใดเช่น
 - เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดไว้ (out come)
 - เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(out come)
 - เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถพัฒนางานได้ (out come)

3. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือ พฤติกรรม ที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เช่น การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมหรือนำความรู้ไปสร้างระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้เป็นต้น

4. ระบุเกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ เป็นการระบุว่าพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนไปจนทำให้เกิดอะไรขึ้น เช่น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุในหัวข้อวิชานั้น ๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงานที่จำเป็นต้องพัฒนา
3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

การกำหนดขอบเขตเนื้อหา เป็นการระบุถึงรายละเอียดของรายการความรู้ตามหัวข้อวิชานั้น ๆ ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องได้รับความรู้อะไรบ้าง โดยต้องมีความสัมพันธ์กับ Key Result Area ของงานที่ปฏิบัติ หรืออยู่ในกรอบนิยามของสมรรถนะตามระดับของตำแหน่ง ซึ่งอาจกำหนดเป็นหัวข้อย่อย ๆ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบรรยายของวิทยากร และการกำหนดวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือความสามารถตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ประโยชน์ของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. การวิเคราะห์ Key Result Area ที่ได้กำหนดเป็นรายการความรู้ และเรียงลำดับ จัดกลุ่มรายการ แล้วนำมาเขียนรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องตามรายการหัวข้อวิชานั้น ๆ

2. การวิเคราะห์รายการเนื้อหาให้เชื่อมโยงกับค่านิยม และระดับความสามารถของสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร
3. หากรายการเนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก ให้แยกเป็นหัวข้อย่อย และเรียงลำดับการเรียนรู้จากง่ายไปยาก
4. ทบทวนขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เนื้อหาที่มีความซ้ำซ้อนกัน

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม

ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

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

ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การเน้นวิทยากรเป็นศูนย์กลาง(Leader-centered techniques) ได้แก่ การบรรยาย(Lecture) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) และการบรรยายเป็นชุด (Symposium) เป็นต้น
2. เน้นผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง (Group-centered techniques) เป็นเทคนิคการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นระหว่างกันเอง หรือเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง ได้แก่ การสัมมนา(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 ที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้โดยไม่ต้องอยู่ในชั้นเรียน(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

ความหมายของระยะเวลาการฝึกอบรม

คือการกำหนดช่วงเวลาที่มีสัมพันธ์กับเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตร ฝึกอบรมนั้น

หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมของหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาใดที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ควรกำหนดระยะเวลานานกว่าหัวข้อวิชาที่ต้องการเพียงจะให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ
2. หัวข้อวิชาที่สนองตอบภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำคัญสูง และต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติภารกิจนั้นด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ควรจะให้เวลามากกว่าหัวข้อวิชาที่ตอบสนองภารกิจที่มีระดับความสำคัญน้อยกว่า
3. วิชาใดใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มเป็นศูนย์กลาง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมอง ควรจะให้เวลามากกว่าวิชาที่ใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง

โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาอบรมแต่ละหัวข้อวิชาก็คือ วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม

ขั้นที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำ การฝึกอบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

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

โดยสรุปคือ การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ควรพิจารณาจัดตาม วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ความยากง่ายของหัวข้อวิชา และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ ด้วย

สรุปจากเนื้อหาการบรรยายของอาจารย์สุทัศน์ นาคกุลสุพันธ์

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กรอบแนวทางการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



นิยาม

ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม
เส้นทางพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)



หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)	
สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับปฏิบัติการ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับปฏิบัติการและมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. พัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานครได้อย่างเหมาะสม
2. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา
3. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยวและสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว ได้อย่างถูกต้อง
4. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์และพิธีการ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามแบบแผนและแนวทางปฏิบัติ
5. พัฒนาทักษะทางด้านการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในงานวิเทศสัมพันธ์ ได้อย่างถูกต้อง
6. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับหลักการสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. พัฒนาทักษะการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ
8. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
9. พัฒนาทักษะเกี่ยวกับกระบวนการจัดฝึกอบรม และสามารถจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเบื้องต้นได้

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยวระดับปฏิบัติการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การสัมมนา (Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การระดมสมอง (Brain Storming) การศึกษาดูงาน (Site Tour) การสาธิต (Demonstration) การแสดงบทบาท (Role-Play) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study)
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 63 ชั่วโมง การสัมมนา 3 ชั่วโมง การประชุมเชิงปฏิบัติการ 18 ชั่วโมง การระดมสมอง 3 ชั่วโมง การศึกษาดูงาน 15 ชั่วโมง การสาธิต 3 ชั่วโมง การแสดงบทบาท 6 ชั่วโมง การอภิปรายกลุ่ม 9 ชั่วโมง และ การเรียนรู้จากกรณีศึกษา 6 ชั่วโมง รวม 126 ชั่วโมง (21 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1	ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	36 ชั่วโมง (6 วัน)
1.1	ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง
1.2	แนวทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์	18 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	24 ชั่วโมง (4 วัน)
	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	24 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3	ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ	12 ชั่วโมง (2 วัน)
	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ	12 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 4	การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน	54 ชั่วโมง (9 วัน)
4.1	ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายและหลักการประสานงาน	12 ชั่วโมง
4.2	ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	18 ชั่วโมง
4.3	ทักษะการจัดการความรู้	12 ชั่วโมง
4.4	ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและการจัดทำหลักสูตร	12 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1	ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว	36 ชั่วโมง (6 วัน)
	<u>วัตถุประสงค์</u>	
10.	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครได้อย่างถูกต้อง	
11.	สามารถปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	
12.	สามารถประยุกต์ใช้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวระดับชาติ และระดับกรุงเทพมหานคร ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
13.	มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว เรื่อง แหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา	
14.	สามารถจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม และประชาสัมพันธ์กิจกรรมท่องเที่ยวได้ตรงตามวัตถุประสงค์ (เป้าหมาย)	
	<u>ขอบเขตวิชา</u>	
-	ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง
	• นโยบายและแผนงานด้านการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครเบื้องต้น	
	• พฤติกรรมและแนวโน้มของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	
	• แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมในกรุงเทพมหานคร	
	• แหล่งท่องเที่ยวชุมชนในกรุงเทพมหานคร	
	• มหานครกับการบริการด้านการคมนาคม	
	• ประวัติศาสตร์กรุงเทพมหานคร	

- แนวทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ 18 ชั่วโมง
 - ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา ฯลฯ
 - ข้อมูลการตลาด เช่น กลุ่มเป้าหมาย
 - การกำหนดเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยว
 - การออกแบบเส้นทางทางการท่องเที่ยว
 - การกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยว
 - แนวทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรม

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย15ชั่วโมง การสัมมนา 3 ชั่วโมง การประชุมเชิงปฏิบัติการ 3 ชั่วโมง การระดมสมอง 3 ชั่วโมง และ
ดูงาน 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 24ชั่วโมง (4วัน)

วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ด้านการท่องเที่ยว
2. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
3. สามารถนำความรู้ไปใช้ในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อนในเบื้องต้นได้

ขอบเขตวิชา

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว 24 ชั่วโมง
 - กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว
 - กฎหมายและระเบียบ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
 - กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการท่องเที่ยว
 - กฎหมายประชาชน และกฎหมายการตรวจเงินแผ่นดิน
 - หลักเกณฑ์ด้านการตรวจลงตรา (VISA) พิธีการศุลกากร และตรวจคนเข้าเมือง
 - แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่ได้รับความเดือดร้อน

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย21ชั่วโมง และการศึกษาดูงาน 3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ 12ชั่วโมง (2วัน)

วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานวิเทศสัมพันธ์และพิธีการ ตลอดจนบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องตามแบบแผนและแนวทางปฏิบัติ
2. สามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารในงานวิเทศสัมพันธ์ ได้เหมาะสมกับรูปแบบการจัดงาน
3. สามารถจัดทำเอกสาร หนังสือ และข้อมูลเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ ได้ถูกต้อง ตามระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ขอบเขตวิชา

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ 12 ชั่วโมง
 - หลักการงานวิเทศสัมพันธ์ และพิธีการ
 - การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ในงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ
 - การร่าง - โต้ตอบ หนังสือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิเทศสัมพันธ์ และงานพิธีการ
 - การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับต่างประเทศ
 - การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง การสาธิต 3 ชั่วโมง และการประชุมเชิงปฏิบัติการ 3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 เสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน

54 ชั่วโมง (9 วัน)

วัตถุประสงค์

1. มีความรู้ความเข้าใจหลักการสร้างเครือข่าย และสามารถอธิบายโครงสร้างองค์กรของเครือข่ายได้อย่างถูกต้อง
2. มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องทักษะการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว
3. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
4. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดฝึกอบรม ระเบียบ กฎที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตวิชา

- ความรู้เกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายและหลักการประสานงาน 12 ชั่วโมง
 - แนวคิดเกี่ยวกับหลักการสร้างเครือข่าย
 - โครงสร้างองค์กรเครือข่าย
 - การสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว
 - การพัฒนาเครือข่ายเพื่อความยั่งยืน
- ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ 18 ชั่วโมง
 - ทฤษฎีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
 - หลักการและเทคนิคการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
 - รูปแบบและข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
- ทักษะการจัดการความรู้ 12 ชั่วโมง
 - หลักการและกระบวนการจัดการความรู้
 - การวิเคราะห์และการรวบรวมข้อมูลความรู้
 - การเข้าถึงองค์ความรู้เพื่อพัฒนางาน
- ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและการจัดทำหลักสูตร 12 ชั่วโมง
 - กระบวนการฝึกอบรม
 - การจัดทำหลักสูตร และโครงการ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 21 ชั่วโมง การแสดงบทบาท 6 ชั่วโมง การอภิปรายกลุ่ม 9 ชั่วโมง การประชุมเชิงปฏิบัติการ 12 ชั่วโมง และกรณีศึกษา 6 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย (Lecture) การสัมมนา (Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การระดมสมอง (Brain Storming) การศึกษาดูงาน (Site Tour) การสาธิต (Demonstration) การแสดงบทบาท (Role-Play) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) และประกอบกรณีศึกษา เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานมุ่งเน้นเกี่ยวกับพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 5 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน- หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมในการทำงาน (สอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว แนวทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ สำคัญสำคัญของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม สามารถจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่ไม่ซับซ้อนรวมถึงสามารถปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนด ระเบียบและข้อบังคับได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานวิเทศสัมพันธ์และพิธีการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรและมารยาททางสังคม และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามแบบแผน นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว มีทักษะการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ สามารถคิดวิเคราะห์ หาวิธีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ มีทักษะการจัดการความรู้ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)	
สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับชำนาญการ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
2. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับภาพรวมด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร
3. พัฒนาทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องตรงตามกลุ่มเป้าหมาย
4. พัฒนาทักษะจิตวิทยาในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นได้
5. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับการกำหนดแผนในการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว
6. พัฒนาความรู้ในการวิเคราะห์ปัญหา รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำโครงการได้อย่างถูกต้อง
7. พัฒนาความรู้และทักษะในการสร้างช่องทาง และวิธีการจัดการความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. พัฒนาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ หรือพัฒนาแบบการจัดการความรู้

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยวระดับชำนาญการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การระดมสมอง (Brain Stroming) และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study)
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม :ภาควิชาการ 24 ชั่วโมง การประชุมเชิงปฏิบัติการ 39 ชั่วโมง การระดมสมอง 3 ชั่วโมง และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา 6 ชั่วโมง รวม 72 ชั่วโมง (12 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1	ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง (3 วัน)
	การวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว แนวโน้มการตลาด และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2	การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน	54 ชั่วโมง (9 วัน)
2.1	จิตวิทยาการสื่อสารและการโน้มน้าว	18 ชั่วโมง
2.2	การเขียนโครงการ	18 ชั่วโมง
2.3	หลักการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	18 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1	ความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง (3 วัน)
	<u>วัตถุประสงค์</u>	
	1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว แนวโน้มทางการตลาด และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	
	2. สามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์การท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง	
	3. สามารถกำหนดกลยุทธ์ กลวิธี เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	

ขอบเขตวิชา

- การวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยว แนวโน้มการตลาด และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง
• สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน	
• แนวโน้มทางการตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	
• กลยุทธ์ กลวิธี ในการดำเนินการทางการตลาดด้านการท่องเที่ยว	
• การวิเคราะห์ SWOT ด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร	
• พัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาของสถานการณ์การท่องเที่ยว	

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง การเรียนรู้จากกรณีศึกษา 3 ชั่วโมง ระดมสมอง 3 ชั่วโมง และการประชุมเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2	เสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน	54 ชั่วโมง (9 วัน)
---------------	----------------------------------	--------------------

วัตถุประสงค์

1. มีทักษะในการใช้จิตวิทยาในการสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือ โน้มน้าวแก่ผู้อื่นได้
2. สามารถกำหนดแผนในการดำเนินการโครงการหรือกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บรรลุ
วัตถุประสงค์ และสามารถวิเคราะห์ปัญหา รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำโครงการได้ถูกต้อง
3. มีความรู้และทักษะในการสร้างช่องทางและวิธีการจัดการความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้
อย่างดี และนำความรู้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ มากำหนดกลยุทธ์ พัฒนาแบบการจัดการความรู้

ขอบเขตวิชา

- จิตวิทยาการสื่อสารและการโน้มน้าว 18 ชั่วโมง
 - ความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสารและการโน้มน้าว
 - ทักษะในการสื่อสารและโน้มน้าว
 - ทักษะการพูดอย่างชาญฉลาด
 - มนุษย์สัมพันธ์และการสื่อสารในการทำงานเป็นทีม
- การเขียนโครงการ 18 ชั่วโมง
 - หลักการเขียนโครงการ
 - การวางแผนโครงการ
 - การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารโครงการ
 - การวิเคราะห์ปัญหาของการจัดทำโครงการ
- หลักการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 18 ชั่วโมง
 - ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
 - องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 18 ชั่วโมง การประชุมเชิงปฏิบัติการ 33 ชั่วโมง และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา 3 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย (Lecture) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การระดมสมอง (Brain Storming) และการเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) และเน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารและแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 5 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน – หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมในการทำงาน (สอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการศึกษา มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของ กรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายภาพรวมด้านการท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร มีทักษะการสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องตรงตามกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการเจรจาต่อรอง มีจิตวิทยาในการ สื่อสาร ในการสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อถือ สามารถโน้มน้าวผู้อื่นได้ สามารถนำความรู้มาวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล เพื่อกำหนดแผนในการดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องมีความรู้และทักษะในการ สร้างช่องทาง และวิธีการจัดการความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถรู้เท่าทัน กับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมากำหนดเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อเผยแพร่ได้

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)	
สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับชำนาญการพิเศษ และ ระดับเชี่ยวชาญ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานพัฒนาการท่องเที่ยวตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญการพิเศษ – ระดับเชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. พัฒนาความรู้และทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
2. พัฒนาทักษะทางด้านกาหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการท่องเที่ยว
3. พัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
4. พัฒนาทักษะการเป็นที่ปรึกษาแนะนำ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ในการจัดการความรู้ขององค์กร

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยวระดับชำนาญการพิเศษ - ระดับเชี่ยวชาญ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การระดมสมอง (Brain Storming) การศึกษาดูงาน (Site Tour) และการสัมมนาเชิงวิชาการ
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 9 ชั่วโมง การประชุมเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง การระดมสมอง 9 ชั่วโมง การศึกษาดูงาน 6 ชั่วโมง และการสัมมนาเชิงวิชาการ 6 ชั่วโมง รวม 36 ชั่วโมง (6วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง (3วัน)
การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว	18 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน	18 ชั่วโมง (3 วัน)
เทคนิคการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้	18 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว

18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์

1. สามารถวางแผนและพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ ได้อย่างเหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว
2. สามารถเป็นที่ปรึกษา แนะนำการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่บุคลากรและหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขอบเขตวิชา

- การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว 18 ชั่วโมง
 - องค์ประกอบการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว
 - รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่น
 - แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบสร้างสรรค์
 - การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

วิธีการเรียนรู้

การสัมมนาเชิงวิชาการ 6 ชั่วโมง การศึกษาดูงาน 6 ชั่วโมง และการระดมสมอง 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน

18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์

1. มีทักษะในการจัดการความรู้ในองค์กร และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
2. สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการความรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติขององค์กรได้
3. สามารถสร้างกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ครบทุกด้าน

ขอบเขตวิชา

- เทคนิคการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ 18 ชั่วโมง
 - การวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลและการจัดการองค์ความรู้
 - การรวบรวม ประมวลผลองค์ความรู้ และการถ่ายทอดความรู้
 - การจัดระบบความคิด และจิตวิทยา
 - การสร้างกิจกรรมที่สร้างสรรค์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 9 ชั่วโมง การระดมสมอง 3 ชั่วโมง และการประชุมเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย (Lecture) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การระดมสมอง (Brain Storming) การศึกษาดูงาน (Site Tour) และการสัมมนาเชิงวิชาการ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับการบริหารและแก้ปัญหาในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 5 วิธีการประเมิน ได้แก่

- แบบทดสอบก่อน – หลังการฝึกอบรม (Pre-test Post-test)
- ประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม (สอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้เข้ารับการฝึกอบรม)
- แบบสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมในการทำงาน (สอบถามผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน)

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้และทักษะการให้คำปรึกษา แนะนำการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม สามารถกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวที่หลากหลายได้ วางแผนและเสนอทางเลือกด้านการท่องเที่ยวให้กับกลุ่มเป้าหมายได้ รวมถึงพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว การตลาด และการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถทำกิจกรรมการท่องเที่ยวการตลาดในระยะยาว ตลอดจนสามารถแก้ไขสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตมีความสามารถแนะนำถ่ายทอดความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง กำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร เช่น การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาแนะนำในการจัดการความรู้ขององค์กร โดยการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ และสามารถสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านการท่องเที่ยว

รายชื่อผู้เข้าร่วมหลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ(Training Road Map : TRM)
รุ่นที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 18/2563 ลงวันที่ 6มกราคม พ.ศ. 2563

กลุ่มงานการท่องเที่ยว

สายงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งนักพัฒนาการท่องเที่ยว

สำนักวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว

- | | | |
|----------------------------------|--|-------------------|
| 1. นางสาวอมรรัตน์ นาคสุข | นักพัฒนาการท่องเที่ยว
ชำนาญการพิเศษ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 2. นางสุนิศา พวงประดับ | นักพัฒนาการท่องเที่ยว
ชำนาญการพิเศษ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 3. นางสาวปัทมนันท์ ธนาพรประดิษฐ์ | นักพัฒนาการท่องเที่ยว
ชำนาญการพิเศษ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 4. นางสาววันทนา เตชะสุวรรณา | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 5. นายสิโรจน์ แสงเจริญ | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 6. นางสาวธีรวรรณ วรรณศักดิ์ | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 7. นางสาวสมิตาภา สถิรเจริญกุล | นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 8. นางสาวกัณฑารมย์ หอมเลิศ | นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 9. นางสาวนิศารัตน์ รอดชมภู | นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ | ส่วนการท่องเที่ยว |
| 10. นายสิทธิโชค พัดเย็น | นักพัฒนาการท่องเที่ยวปฏิบัติการ | ส่วนการท่องเที่ยว |

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ

คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่มของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินการหลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ที่ปรึกษาโครงการ

อาจารย์สุทัศน์ น้าพลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. ดร.นงลักษณ์ เต็มสุวรรณ | ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร |
| 2. นางสาวชนิษฐา ภาณุโสภิสฐ์ | ผู้อำนวยการส่วนบริหารจัดการการฝึกอบรม |
| 3. นายสันทัต ชาญธวัชชัย | ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา |
| 4. นางสาวสุรางค์ มฤคพันธ์ | ผู้อำนวยการส่วนนวัตกรรมการเรียนรู้ |
| 5. นางพุลศรี เกียรติมนรัตน์ | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 6. นางมยุรี มีผดุงพาณิชย์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ |

คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. นางสาวรุ่งทิพา บุญสิทธิ์ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานบริหารและจัดการความรู้ |
| 2. นางสาววัชรินทร์ ล้ออุทัย | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานบริหารและจัดการความรู้ |
| 3. นางสาวอริยัญญาณี จันทนกุล | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานบริหารและจัดการความรู้ |
| 4. นางสาวรุ่งหทัย บุญพรม | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรม |
| 5. นางสาวอัญชลี ชมฉาย | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการกลุ่มงานแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล |
| 6. นางสาววนิดา มากปาน | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการกลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 7. นางกัญจนา งามน้อย | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการกลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 8. นายสายฟ้า มุททะลา | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการกลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 9. นางช่ออัญชัญ เอกธรรมสุทธิ | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 10. นางสาวจิราภรณ์ ดีชูศรี | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 11. นางสาวปณิตฐา ณ นคร | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 12. นายชัยวัฒน์ สระสม | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 13. นางสาวชุตินา อัสตรธรรากุล | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 14. นายอนันต์ ทองชั้นลูก | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 15. นางสาววันทกานต์ ดีสุข | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 16. นางสาวขวัญฤทัย จันทร์กมล | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 17. นางสาวศิริพร สีชื่น | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |
| 18. นายวิศรุต์ อู่ไรวรรณ | นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง |