



คู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map)



กลุ่มงาน วิเทศสัมพันธ์
สายงาน วิเทศสัมพันธ์
ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์

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

คำนำ

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

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

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

Training Road Map :TRM สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์	
1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) 1	
1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร	7
1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร	15
1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency)	19
2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ	
สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์	
2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)	23
2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก Key Result Area : KRA)	23
2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	26
- ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งานKRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน 2	7
2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)	30
- คำจำกัดความและระดับ Competency	31
2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)	39
2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ	42
2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)	50
3. หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
3.1 ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม 5	8
3.2 ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม 5	8
4. กรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ	
สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์	
4.1 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ(Training Road Map : TRM) สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ	67
4.2 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ(Training Road Map : TRM) สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ	74
4.3 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ(Training Road Map : TRM) สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับชำนาญการพิเศษ - เชี่ยวชาญ	80

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

ที่ปรึกษาหลักสูตร คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

Training Road Map : TRM

กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์

สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

1. สมรรถนะที่จำเป็นในกลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์

สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ มีดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก¹ (Core Competency)

กรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดทำสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยสังเคราะห์จากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร รวมถึงจากการสำรวจความคิดเห็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ความคิดเห็นข้าราชการทั่วไป และความคิดเห็นจากประชาชน จึงได้กำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

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

¹ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

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

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

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

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

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

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร²

ความรู้ความสามารถ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.2.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานครได้กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครไว้ 6 ประเภท ได้แก่

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

² สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็น สำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและภารกิจงาน ที่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานคร และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจ ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร พฤติกรรมองค์กร เข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและภาคประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ - เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ - เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้านวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

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

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

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

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

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

1.2.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น

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

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

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

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว โดยกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

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

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

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

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

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

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามท้องถื่นครคาคหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน ๓๕ กลุ่มงาน โดย กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน
- 2) การมองภาพองค์รวม
- 3) ศิลปะการสื่อสาร

³ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ-กรุงเทพมหานคร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน
คำจำกัดความ (Definition)	มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในอุดมการณ์และปรัชญาในวิชาชีพ เช่น พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้มีใจรักในงาน พุ่มเทอุทิศตน สละทั้งร่างกาย แรงใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาค
ระดับ Competency	
ระดับ 1	อุทิศเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเวลาทำงานปกติของตนเองก็ตาม โดยไม่รับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้อง - เข้าช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานถึงแม้ว่าจะมิได้ร้องขอ หรือมีใช้เวลาปฏิบัติงานปกติของตน
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเสียสละประโยชน์และความสุขส่วนตัวเพื่อให้ภารกิจที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ - นำทรัพยากรของตนเอง เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ เงิน เวลา เป็นต้น มาใช้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ในกรณีที่บางครั้งทรัพยากรเหล่านี้ไม่มีหรือขาดแคลนเพื่อให้งานในความรับผิดชอบบรรลุเป้าหมาย - ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ทันทีในทุกสถานการณ์โดยไม่มีข้ออ้างใดๆ ที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ/บรรทัดฐานในสายงาน ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณของวิชาชีพ หรือบรรทัดฐานในสายงานที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานด้านความปลอดภัย หรือด้านคุณภาพ หรือด้านจริยธรรม เป็นต้น อย่างเคร่งครัด ถึงแม้จะทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้น หรือใช้เวลามากขึ้น หรือมีความเสี่ยงในด้านต่างๆ มากขึ้นก็ตาม
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และคิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองดีขึ้น คิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจหลักของตนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้ง ๆ ที่การดำเนินการดังกล่าว ตนเองจะไม่ได้ผลตอบแทนใดๆ เลย ในทางตรงกันข้ามอาจทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้นหรือมีความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการโดยยึดมั่นในหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง - ยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพตามหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้มีอำนาจก็ตาม - เลือกแนวทางการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในวิชาชีพตามหลักการที่ถูกต้องของวิชาชีพ ถึงแม้จะสร้างความไม่พอใจ หรือส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจก็ตาม

ชื่อ (Competency Name)	2. การมองภาพองค์รวม
คำจำกัดความ (Definition)	การรวบรวมข้อมูลและนำมาทำการศึกษา วิเคราะห์ หรือประมวลองค์ความรู้ โดยการจับประเด็นเพื่อหาความเชื่อมโยงในทุกๆ ด้าน และกำหนดกรอบแนวคิดใหม่ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเหตุการณ์
ระดับ Competency	
ระดับ 1	- พยายามค้นหา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานอย่างรอบด้านเพื่อระบุประเด็นปัญหา - นำข้อมูลที่สืบค้นมาอย่างรอบด้านมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานได้
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และใช้วิธีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน - ใช้การวิเคราะห์ เชื่อมโยงข้อมูลอย่างรอบด้าน เพื่อให้เห็นแนวโน้มของปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหา - นำผลการวิเคราะห์อย่างรอบด้านมาใช้ในการแก้ไขปัญหา
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามสื่อสารด้วยการสรุปภาพรวมของข้อมูล หรือปัญหาหรือเหตุการณ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ - นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านมาสรุปเป็นภาพรวมของปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหาที่ซับซ้อน - สามารถนำเสนอข้อสรุปในภาพรวมเพื่อสื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับ
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และใช้กรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ (Conceptual Framework) หรือแบบจำลองใหม่ (Model) ในการพัฒนางาน พยายามสร้างกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ (Conceptual Framework) หรือแบบจำลองใหม่ (Model) จากการสังเคราะห์ หรือการเชื่อมโยงข้อมูล หรือทักษะต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบงาน
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และบูรณาการองค์ความรู้จากสหวิชาชีพ หรือ สหวิทยาการเข้ากับบริบทขององค์กร - พยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือแนวทางการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทันต่อสถานการณ์แวดล้อม - นำองค์ความรู้ที่เป็นสหวิชาชีพหรือสหวิทยาการมาบูรณาการเพื่อสร้างหรือออกแบบระบบงาน หรือโครงการ หรือหลักเกณฑ์ หรือองค์ความรู้ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

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

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์ สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

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

การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์

สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge	Skill/Attribute
1. งานด้านภาษาอังกฤษ - การแปลเอกสารอังกฤษ-ไทย/ไทย-อังกฤษ - การจัดทำคำกล่าว/สุนทรพจน์ (speech) - การเป็นล่าม/พิธีกร - การร่างข้อตกลงกับต่างประเทศ (MOU) - การเขียน/จัดทำจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษ - จัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน/รับรองการทำงานเป็นภาษาอังกฤษ - จัดทำเอกสารประกอบการยื่นขอวีซ่าในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ - เอกสารราชการสองภาษาของหน่วยงาน ส่วนราชการภายในกรม. - การกำหนดชื่อหน่วยงาน/ตำแหน่ง/สถานที่ต่างๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นภาษาอังกฤษ 2. การต้อนรับและรับรองแขกชาวต่างประเทศ - การให้การต้อนรับอาคันตุกะ/คณะทูตานุทูตและบุคคลสำคัญ - การจัดงานเลี้ยงรับรองแขกชาวต่างประเทศ - การดำเนินการทางด้าน logistic ในการเดินทางไปสถานที่ต่างๆ - นำแขกชาวต่างประเทศทัศนศึกษาสถานที่สำคัญต่างๆ - การจัดการศึกษาดูงานให้กับชาวต่างประเทศ - ร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐในการต้อนรับคณะแขกของรัฐบาลระดับ (state visit/official visit) 3. การจัดประชุมระหว่างประเทศ - การรับรองแขกที่เข้าร่วมประชุม - การต้อนรับ การประสานงานและอำนวยความสะดวก (liaison) - การดำเนินการด้าน Logistic (ที่พัก/ยานพาหนะ/รถนำขบวน) - จัดหาของที่ระลึก - การจัดเตรียมสารัตถะ/ข้อมูลที่ใช้ในการประชุม - สารัตถะของการประชุม - การรับรอง (การเลี้ยงรับรอง, logistics) - พิธีการและกิจกรรมพิเศษ เช่น เยี่ยมคารวะ ศึกษาดูงาน 4. การเป็นเลขานุการคณะเดินทางไปราชการต่างประเทศ - การประสานงานทั้งในและนอกประเทศ - การจัดทำหนังสือเดินทางและ visa ให้กับคณะเดินทาง - การจัดทำเอกสาร/หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปต่างประเทศ	1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ 2. ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-อังกฤษ 3. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม 4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ 5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ และการจัดซื้อจัดจ้าง	6. ทักษะด้านการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7. ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ 8. ทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน

- การจัดทำ presentation และ script - การจัดทำรายงานการเดินทางไปต่างประเทศ - รวบรวมเอกสารและใบสำคัญต่างๆ เพื่อจัดทำฎีกาเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ - ทำหน้าที่ล่ามให้กับคณะเดินทาง - งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น ถ่ายภาพ 5. งานด้านความสัมพันธ์/ความร่วมมือกับเมือง องค์กรและหน่วยงานต่างประเทศ - การจัดกิจกรรม/โครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเยาวชน/เจ้าหน้าที่, กิจกรรมดูแลผู้สูงอายุ (PLC) - กิจกรรมความร่วมมือตามกรอบความตกลงเมืองพี่-เมืองน้อง และสถาบันพี่เมืองน้อง - การจัดหาทุนการศึกษา/ทุนฝึกอบรมกับบ้านพี่เมืองน้อง องค์กรระหว่างประเทศ สถาบันต่างๆ - ดำเนินการเพื่อขยายความสัมพันธ์สู่การลงนามสถาปนาความสัมพันธ์ - การสานสัมพันธ์/ขยายความสัมพันธ์กับเมือง/สถาบันเมือง - การสานสัมพันธ์/การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศหรือชุมชนชาวต่างประเทศในกทม. - การส่งเสริมเศรษฐกิจเมือง เช่น Bangkok Brand ผู้ประกอบการ SMEs - การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครต่อต่างประเทศ - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเผยแพร่ผลงานด้านต่างประเทศ - ทำหน้าที่ admin งานสื่อประชาสัมพันธ์ใน social network ของหน่วยงาน 6. งานด้านส่งเสริมศักยภาพและภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร ต่อนานาชาติ - การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศของ กรุงเทพมหานคร - การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของ กทม.ต่อต่างประเทศ - การให้ความรู้/คำปรึกษาด้านการต่างประเทศ - การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการต่างประเทศ - การส่งเสริมความร่วมมือ/กิจกรรมกับชุมชนไทยในต่างประเทศ - การพัฒนาฐานข้อมูลด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร 7. งานด้านสารสนเทศด้านงานต่างประเทศ - รวบรวมข้อมูลด้านต่างประเทศ - บูรณาการข้อมูล		
---	--	--

2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่ซ้ำกันแล้วตัดออก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงาน โดยมีข้อควรระวัง ดังนี้

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

สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ ประจำสายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge	Skill/Attribute
1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ 2. ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-อังกฤษ 3. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม 4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ 5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง	6. ทักษะด้านการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7. ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ 8. ทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2557			การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2562		
KRA	ชื่อสมรรถนะ		KRA	ชื่อสมรรถนะ	
	ความรู้	ทักษะ		ความรู้	ทักษะ
1. งานด้านภาษาอังกฤษ - การเขียนจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษ - การแปล - การล่าม/พิธีกร - การจัดทำคำกล่าว/สุนทรพจน์ - การร่างข้อตกลงกับต่างประเทศ 2. การรับรองและต้อนรับชาวต่างประเทศ - การต้อนรับอาคันตุกะ คณะทูตานุทูต และบุคคลสำคัญ - การจัดงานเลี้ยงแขกรับรองชาวต่างประเทศ 3. การจัดประชุมระหว่างประเทศ - สารัตถะ - การรับรอง - การต้อนรับและการประสานงาน (Liaison) 4. การเป็นเลขานุการคณะเดินทางไปราชการต่างประเทศ - การประสานงานทั้งในและต่างจังหวัด - การจัดทำหนังสือเดินทางและ VISA ให้กับคณะเดินทาง - การจัดทำเอกสาร/หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปต่างประเทศ - การจัดทำ Presentation - การรายงานการเดินทางไปต่างประเทศ 5. งานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ - การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการต่างประเทศ - การให้คำปรึกษาด้านการต่างประเทศ	1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ 2. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต 3. การพัฒนาบุคลิกภาพ 4. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกปัจจุบันและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 5. ความรู้เกี่ยวกับการประชุมระหว่างประเทศ 6. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ	7. ทักษะการบริหารจัดการ 8. ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ 9. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 10. ทักษะการประสานงาน 11. ทักษะการวิเคราะห์	1. งานด้านภาษาอังกฤษ - การแปลเอกสารอังกฤษ-ไทย/ไทย-อังกฤษ - การจัดทำคำกล่าว/สุนทรพจน์ (speech) - การเป็นล่าม/พิธีกร - การร่างข้อตกลงกับต่างประเทศ (MOU) - การเขียน/จัดทำจดหมายโต้ตอบภาษาอังกฤษ - จัดทำหนังสือรับรองเงินเดือน/รับรองการทำงานเป็นภาษาอังกฤษ - จัดทำเอกสารประกอบการยื่นขอวีซ่าในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ - เอกสารราชการสองภาษาของหน่วยงาน ส่วนราชการภายในกรม. - การกำหนดชื่อหน่วยงาน/ตำแหน่ง/สถานที่ต่างๆ ของกรุงเทพมหานครเป็นภาษาอังกฤษ 2. การต้อนรับและรับรองแขกชาวต่างประเทศ - การให้การต้อนรับอาคันตุกะ/คณะทูตานุทูต และบุคคลสำคัญ - การจัดงานเลี้ยงรับรองแขกชาวต่างประเทศ - การดำเนินการทางด้าน logistic ในการเดินทางไปสถานที่ต่างๆ - นำแขกชาวต่างประเทศทัศนศึกษาสถานที่สำคัญต่างๆ - การจัดการศึกษาดูงานให้กับชาวต่างประเทศ - ร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐในการต้อนรับคณะแขกของรัฐบาลระดับ (state visit/official visit) 3. การจัดประชุมระหว่างประเทศ - การรับรองแขกที่เข้าร่วมประชุม - การต้อนรับ การประสานงานและอำนวยความสะดวก (liaison) - การดำเนินการด้าน logistic (ที่พัก/ยานพาหนะ/รถนำขบวน) - จัดหาของที่ระลึก	1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ 2. ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-อังกฤษ 3. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม 4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ 5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ และการจัดซื้อจัดจ้าง	6. ทักษะด้านการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7. ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ 8. ทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน

- การจัดกิจกรรม/โครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ - การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครต่อต่างประเทศ - การจัดทำแผนด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร - การจัดหาทุนการศึกษา/ทุนฝึกอบรมกับบ้านพี่เมืองน้องและองค์กรระหว่างประเทศ/สภาเมืองต่างๆ - การสานสัมพันธ์/ขยายความสัมพันธ์กับเมือง/สภาเมืองต่างๆ			- การจัดเตรียมสารัตถะ/ข้อมูลที่ใช้ในการประชุม - สารัตถะของการประชุม - การรับรอง (การเลี้ยงรับรอง, logistics) - พิธีการและกิจกรรมพิเศษ เช่น เยี่ยมคารวะ ศึกษาดูงานฯ 4. การเป็นเลขานุการคณะเดินทางไปราชการต่างประเทศ - การประสานงานทั้งในและนอกประเทศ - การจัดทำหนังสือเดินทางและ visa ให้กับคณะเดินทาง - การจัดทำเอกสาร/หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปต่างประเทศ - การจัดทำ presentation และ script - การจัดทำรายงานการเดินทางไปต่างประเทศ - รวบรวมเอกสารและใบสำคัญต่างๆ เพื่อจัดทำฎีกาเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ - ทำหน้าที่ล่ามให้กับคณะเดินทาง - งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น ถ่ายภาพ 5. งานด้านความสัมพันธ์/ความร่วมมือกับเมือง องค์กร และหน่วยงานต่างประเทศ - การจัดกิจกรรม/โครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเยาวชน/เจ้าหน้าที่, กิจกรรมดูแลผู้สูงอายุ (PLC) - กิจกรรมความร่วมมือตามกรอบความตกลงเมืองพี่-เมืองน้องและสถาบันพี่เมืองน้อง - การจัดหาทุนการศึกษา/ทุนฝึกอบรมกับบ้านพี่เมืองน้อง องค์กรระหว่างประเทศ สภาเมืองต่างๆ - ดำเนินการเพื่อขยายความสัมพันธ์สู่การลงนามสถาปนาความสัมพันธ์ - การสานสัมพันธ์/ขยายความสัมพันธ์กับเมือง/สภาเมือง - การสานสัมพันธ์/การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศหรือชุมชนชาวต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร - การส่งเสริมเศรษฐกิจเมือง เช่น Bangkok Brand ผู้ประกอบการ SMEs - การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครต่อต่างประเทศ - จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเผยแพร่ผลงานด้านต่างประเทศ		
---	--	--	--	--	--

			- ทำหน้าที่ admin งานสื่อประชาสัมพันธ์ใน social network ของหน่วยงาน 6. งานด้านส่งเสริมศักยภาพและภาพลักษณ์ของ กรุงเทพมหานครต่อนานาชาติ - การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศของ กรุงเทพมหานคร - การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร ต่อต่างประเทศ - การให้ความรู้/คำปรึกษาด้านการต่างประเทศ - การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการต่างประเทศ - การส่งเสริมความร่วมมือ/กิจกรรมกับชุมชนไทย ในต่างประเทศ - การพัฒนาฐานข้อมูลด้านการต่างประเทศของ กรุงเทพมหานคร 7. งานด้านสารสนเทศด้านงานต่างประเทศ - รวบรวมข้อมูลด้านต่างประเทศ - บุคลากรข้อมูล		
รวม	จำนวน 11	สมรรถนะ	รวม	จำนวน 8	สมรรถนะ

- ไม่กำหนดระดับ ต้องสร้างเกณฑ์ การประเมิน

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ สามารถฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงาน เจรจาต่อรอง และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเนื้อหาสาระชัดเจนครบถ้วนอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและองค์กร รวมทั้งมีความเชี่ยวชาญในการใช้ทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงาน สามารถเป็นล่ามแปลภาษา และกำหนดแนวทาง/วิธีการพัฒนานุเคราะห์ด้านภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ ภายใต้การกำกับดูแล - สามารถฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นและสื่อสารให้เข้าใจได้ - สามารถอ่านเอกสารการปฏิบัติงานภาษาอังกฤษได้อย่างเข้าใจเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับ Pre-Intermediate - มีทักษะด้านการฟัง เขียน และพูดในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อประสานงานกับชาวต่างชาติได้ - สามารถพัฒนาตนเองด้านภาษาอังกฤษได้ โดยต้องได้รับการสนับสนุนบางส่วน
ระดับ 3	สามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับ Intermediate และอธิบายแนะนำการใช้ภาษาอังกฤษได้ - สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องหลักไวยากรณ์และมีประสิทธิภาพได้เนื้อหาสาระชัดเจนครบถ้วน - มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอที่จะใช้ในการปฏิบัติงานและติดต่อประสานกับชาวต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถพัฒนาตนเองด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจากสื่อต่างๆ ได้เอง - อธิบายหรือให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานด้านการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องได้
ระดับ 4	สามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษได้ในระดับ Pre-advanced เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เข้าใจสำนวนภาษาอังกฤษในรูปแบบต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้งานได้อย่างถูกต้องทั้งในหลักไวยากรณ์และความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน ในเชิงเนื้อหา - สามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาต่อรอง สร้างความสัมพันธ์กับชาวต่างชาติ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและองค์กรได้ - เป็นล่ามภาษาให้กับผู้บริหารของกรุงเทพมหานครได้
ระดับ 5	มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาอังกฤษสามารถใช้ประยุกต์ใช้ทุกรูปแบบได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สละสลวย อีกทั้งมีความเชี่ยวชาญศัพท์เฉพาะด้านในสาขาของตนได้จนสามารถประสานงานต่อรองในสิ่งที่ต้องการได้ - สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เป็นล่ามแปลภาษาให้กับผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ - เป็นผู้ดำเนินการกำหนดหรือพัฒนาแนวทาง/วิธีการในการพัฒนานุเคราะห์ให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	2. ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักและระเบียบการจัดทำหนังสือราชการ เอกสารราชการ ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ สามารถร่างหนังสือและเอกสารราชการ เช่น บันทึกรายงาน จดหมาย คำกล่าว สาร รายงานการประชุม กำหนดการ ฯลฯ เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสื่อสารได้ชัดเจนครบองค์ประกอบทั้งด้านรูปแบบ เนื้อหา และภาษา รวมทั้งสามารถตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของหนังสือ และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักและระเบียบการจัดทำเอกสารราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ สามารถร่างเอกสารราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษได้ในเบื้องต้น - มีความเข้าใจการเขียนหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง - มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ การเขียนหนังสือราชการภาษาอังกฤษ และหลักการเสนอหนังสือราชการ
ระดับ 2	สามารถจัดทำหนังสือราชการ เอกสารราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษได้ถูกต้องตามระเบียบและหลักการเขียนหนังสือราชการภายใต้คำแนะนำ การกำกับดูแล - จัดทำหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง - สามารถจับใจความสำคัญของเนื้อหาและสามารถร่างเอกสารราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษได้
ระดับ 3	สามารถร่างหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษที่มีเนื้อหาซับซ้อนและวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารได้อย่างถูกต้อง - เลือกใช้หนังสือราชการประเภทต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง - สามารถจัดทำหนังสือราชการที่มีเนื้อหาซับซ้อนได้ - สามารถวิเคราะห์เนื้อหาของเอกสารได้ถูกต้อง
ระดับ 4	สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณและการร่างหนังสือราชการ และสามารถตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของหนังสือราชการได้ - มีความแม่นยำในระเบียบงานสารบรรณและการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ - สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการเขียนหนังสือแก่ผู้เกี่ยวข้องได้ - สามารถตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของหนังสือราชการได้
ระดับ 5	มีความเชี่ยวชาญด้านการเขียน-ร่างหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ - สามารถเขียนหนังสือและเอกสารราชการได้หลากหลายรูปแบบ ถูกต้อง ตรงประเด็น - มีความเชี่ยวชาญด้านการเขียน-ร่างหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ - สามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการแก่ผู้เกี่ยวข้องได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	3. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม สามารถปฏิบัติงานตามธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูตอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ และหลักสากลนิยม สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปฏิบัติงานตามสถานการณ์ต่างๆ บนพื้นฐานของธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูตได้ เช่น การต้อนรับคณะทูตานุทูตและผู้นำเมือง การมอบกุญแจเมือง การเยี่ยมคารวะฯ ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และเป็นต้นแบบที่ดีด้านพิธีการทูตและบุคลิกภาพให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพิธีการทูตและมารยาททางสังคม - มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพิธีการทูต เช่น การจัดผังที่นั่ง การประดับธง การตกแต่งห้อง ลำดับอาวุโสฯ - สามารถแต่งกายถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะ
ระดับ 2	สามารถปฏิบัติงานด้านพิธีการทูตได้ ภายใต้การกำกับดูแล - สามารถรวบรวมข้อมูลและเตรียมตัว เพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ - รู้มารยาททางสังคมเบื้องต้นภายใต้คำแนะนำ เช่น มารยาทการรับประทานอาหาร การสนทนาเพื่อสร้างสัมพันธที่ดี
ระดับ 3	สามารถดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับหลักพิธีการทูตและประเด็นที่เกี่ยวข้อง - สามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักพิธีการทูต เช่น การต้อนรับคณะทูตานุทูตและผู้นำเมือง การมอบกุญแจเมือง การเยี่ยมคารวะฯ ฯลฯ - สามารถพัฒนาบุคลิกภาพและเรียนรู้มารยาททางสังคมได้ด้วยตนเอง
ระดับ 4	สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับหลักพิธีการทูตที่มีเพื่อปฏิบัติงานตามสถานการณ์ต่างๆ บนพื้นฐานของธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูต 5 ประการ (Protocol Mix's) - สามารถปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง กตัตันได้ - มีบุคลิกภาพและมารยาททางสังคมตามหลักสากลนิยม
ระดับ 5	สามารถถ่ายทอดและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหลักพิธีการทูตและประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ สอดคล้องตามธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูต 5 ประการ (Protocol Mix's) - เป็นต้นแบบที่ดีด้านพิธีการทูตและด้านบุคลิกภาพให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ - สามารถให้คำแนะนำต่อข้อปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลักพิธีการทูตและการพัฒนาบุคลิกภาพได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศ สามารถรวบรวมข้อมูล จำแนกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลของประเทศ เมือง ตำแหน่งบุคคลสำคัญ ความแตกต่างของวัฒนธรรม ข้อมูลเหตุการณ์ปัจจุบัน ฯลฯ และนำมาวิเคราะห์เพื่อคาดคะเนผลกระทบและให้ข้อเสนอแนะข้อมูลสำคัญ สถานการณ์ปัจจุบัน ประเด็นอ่อนไหว เพื่อประกอบการตัดสินใจต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานครได้ รวมทั้งสามารถวางแผนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนางานด้านต่างประเทศของ กรุงเทพมหานครให้เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลก - มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ กิจกรรมสำคัญขององค์กรระหว่างประเทศ - มีความรู้เกี่ยวกับองค์กรระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
ระดับ 2	มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ - รวบรวมและเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน - สามารถรวบรวมและจำแนกข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ข้อมูลของประเทศ เมือง ตำแหน่งบุคคลสำคัญ ความแตกต่างของวัฒนธรรม ข้อมูลเหตุการณ์ปัจจุบัน ฯลฯ
ระดับ 3	สามารถวิเคราะห์หลักการ เหตุผล ผลกระทบจากสถานการณ์โลก และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศได้ - สามารถคาดคะเนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ - ให้ข้อเสนอแนะข้อมูลสำคัญ สถานการณ์ปัจจุบัน ประเด็นอ่อนไหว เพื่อประกอบการตัดสินใจต่อผู้บริหารของกรุงเทพมหานครได้
ระดับ 4	สามารถวางแผนและดำเนินงานด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานครที่สอดคล้องกับสถานการณ์โลก และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศรูปแบบต่างๆ - กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบันของโลก - พัฒนางานด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานครให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน
ระดับ 5	สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานต่างประเทศของกรุงเทพมหานครให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน - สามารถจัดทำแผนด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานครในระยะยาว - เป็นที่ปรึกษาด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานด้านต่างประเทศของ กรุงเทพมหานคร

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2539 ฯลฯ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	ศึกษาและมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น - พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2560 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2539 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ฯลฯ
ระดับ 2	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถนำไปปฏิบัติงานได้ภายใต้การกำกับดูแล - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน - สามารถนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ภายใต้การกำกับดูแล
ระดับ 3	สามารถนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง - สามารถเลือกใช้ อ้างอิงกฎหมายและระเบียบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำ - เสนอแนะและใช้ข้อกฎหมายในการสั่งการได้ถูกต้อง
ระดับ 4	สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ - เป็นที่ปรึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้องได้ - ตรวจสอบความถูกต้องและสามารถอธิบายผลกระทบที่เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงานได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	6. ทักษะด้านการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
คำจำกัดความ (Definition)	มีทักษะด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ สามารถวิเคราะห์ วางแผน ควบคุม บริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด สามารถ ควบคุมอารมณ์และสติในการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดันและข้อจำกัดต่าง ๆ รวมทั้งสามารถ คาดการณ์ปัญหาและข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและเสนอแนวทางการดำเนินงาน เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและให้คำปรึกษาแนะนำ เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ ความสามารถเบื้องต้นในการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ - จัดลำดับความสำคัญของระบบงานได้ - ไม่นิ่งเฉยต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
ระดับ 2	สามารถนำทักษะด้านการบริหารจัดการมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ - สามารถปฏิบัติงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด - สามารถบริหารเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 3	สามารถควบคุมอารมณ์และสติในการปฏิบัติงานภายใต้ภาวะกดดัน ทรัพยากรที่จำกัด และข้อจำกัดต่าง ๆ ได้ - สามารถตัดสินใจได้ในระยะเวลาอันสั้น สามารถหาทางออก เสนอข้อมูลสนับสนุน - พยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้จบสิ้น ในเวลาจำกัด - เสนอวิธีการแก้ไขปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม
ระดับ 4	สามารถวิเคราะห์ วางแผน และบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศภายใต้ข้อจำกัด ขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนเกิดความราบรื่น ปราศจากปัญหาและอุปสรรค - สามารถประเมินปัญหาและข้อจำกัด และร่วมวางแผนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - วิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ นำทั้งหมดมาบูรณาการและตัดสินใจแก้ไขปัญหา ให้ลุล่วงได้
ระดับ 5	มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ - สามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในงานและวางแผนแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้า และให้ข้อแนะนำที่เป็นทางเลือกต่างๆ ได้ - หาแนวทางลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาในอนาคต - สามารถกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ - เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนเป็นพิเศษ - สามารถถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ในการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ ให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	7. ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้และทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ มีทัศนคติด้านการพูดและการนำเสนอที่ดี สามารถวางแผนการพูด เตรียมบทพูด และสามารถพูดและนำเสนอทั้งภาษาไทย-ภาษาอังกฤษได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานและกลุ่มเป้าหมายได้ รวมทั้งมีศิลปะและเทคนิคในการพูดและการนำเสนอที่น่าสนใจ ทำให้เกิดความประทับใจ ตลอดจนมีบุคลิกภาพเหมาะสมในการนำเสนอ และสามารถแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการพูดและการนำเสนอได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ - สามารถศึกษาขั้นตอน เรื่องลำดับข้อมูล และวางแผนการพูดและการนำเสนอได้ - สามารถรวบรวมและจำแนกข้อมูลที่ควรพูด/ไม่ควรพูดในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งข้อพึงหลีกเลี่ยงในการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ
ระดับ 2	มีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของงานที่จะนำเสนอในโอกาสต่างๆ ได้ เช่น การพูดแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ - เข้าใจวัตถุประสงค์ของงานที่จะนำเสนอและสามารถเตรียมการนำเสนอได้ - เตรียมบทพูดภาษาไทย-อังกฤษได้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
ระดับ 3	สามารถพูดและนำเสนอที่ดีและเหมาะสม - สามารถพูดและนำเสนอได้อย่างถูกต้อง น่าสนใจ และเกิดความประทับใจ - มีบุคลิกภาพเหมาะสมในการนำเสนอ
ระดับ 4	มีทักษะความชำนาญในการพูดและการนำเสนอ มีเทคนิคด้านพูดและการนำเสนอ อย่างมีประสิทธิภาพและดึงดูดความสนใจผู้ฟังได้ดี - สามารถแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการพูดและนำเสนอได้อย่างดี - สามารถถ่ายทอดความรู้และเทคนิคในการพูดและนำเสนอแก่ผู้อื่นได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	8. ทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสารและการประสานงาน สามารถนำไปปฏิบัติงานในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน เจรจาต่อรอง และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดรูปแบบ วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และขยายเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

ระดับ Competency

ระดับ 1	มีความรู้ ความเข้าใจหลักการสื่อสารและประสานงานเบื้องต้น - มีความรู้ เข้าใจหลักการสื่อสารและประสานงาน เช่น การใช้ภาษาในการสื่อสารเหมาะสม บุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความคิดเชิงบวก - สามารถตอบข้อซักถามอธิบายที่เกี่ยวข้องกับงานได้ชัดเจนด้วยอัธยาศัยที่ดีและ Service Mind
ระดับ 2	สามารถติดต่อ สื่อสารและประสานงานเพื่อให้เกิดสัมพันธที่ดีในการปฏิบัติงาน - สามารถใช้รูปแบบการสื่อสารประเภทต่าง ๆ ได้เหมาะสม - สามารถประสานงานกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้ ภายใต้การกำกับดูแล
ระดับ 3	สามารถประสานงานกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ - สามารถประสานงานกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้ด้วยตนเอง - มีวุฒิภาวะทางอารมณ์เหมาะสมกับสถานการณ์ - สามารถเจรจาต่อรองและโน้มน้าวได้อย่างมีเหตุผล
ระดับ 4	มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงาน เพื่อสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดี และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร - สร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลและสถาบันในต่างประเทศ - สร้างและขยายเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง - สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงทีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)

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

สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

[illegible]

Job - Competency Mapping (ต่อ)
สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

ระดับ	ชื่อสมรรถนะ (ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน Knowledge & Skill)							
	1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ	2. ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการ ภาษาไทย-อังกฤษ	3. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ	5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง	6. ทักษะการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	7. ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ	8. ทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน
เชี่ยวชาญ	5	5	5	5	4	5	4	4
ชำนาญการพิเศษ	4	4/5	4/5	4/5	4	4/5	4	3/4
ชำนาญการ	3	3/4	3/4	3/4	2/3	3/4	3/4	2/3
ปฏิบัติการ	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2

หมายเหตุ 1/2 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการบรรจุใหม่ในระดับปฏิบัติการ 1 ปีแรก ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 1 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 2
2/3 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 2 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 3
3/4 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 3 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 4
3/4 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการพิเศษ ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 3 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 4
4/5 หมายถึง 1 ปีแรกของข้าราชการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการพิเศษ ใช้เกณฑ์วัด ระดับ 4 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัด ระดับ 5

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ

ชื่อสมรรถนะ (1) ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	หลักภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)	• ไวยากรณ์ • การอ่านจับใจความ • การเขียนบทความเบื้องต้น • การสนทนาเบื้องต้น • การแปลเบื้องต้น	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	การใช้ภาษาอังกฤษระดับกลาง	• ไวยากรณ์ระดับกลาง • การแปลและล่าม • การสนทนาภาษาอังกฤษ • การนำเสนอและแสดงความคิดเห็น	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	การใช้ภาษาอังกฤษระดับ pre-advanced	• ไวยากรณ์ขั้นสูง • การแปลและการเป็นล่ามขั้นสูง (พูดตาม กระชับ ล่ามฉับพลัน) • การสนทนาภาษาอังกฤษ	- การฝึกอบรม (Training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 5	การใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูง	• การสนทนาภาษาอังกฤษ (การเจรจาต่อรอง)	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team based activity) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (2) ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-อังกฤษ

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	- ระเบียบงานสารบรรณ - หลักการเขียนหนังสือราชการ - การเสนอหนังสือราชการ	• ระเบียบงานสารบรรณ • หลักการเขียนหนังสือราชการ (ภาษาไทย-อังกฤษ) • การเสนอหนังสือราชการ - วิธีการสรุปความ - การจัดเตรียมเอกสาร - ลำดับขั้นตอนของการเสนอหนังสือ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2		• การเขียนรายงานทางวิชาการ • การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 3	- การเขียนหนังสือราชการ - การเขียนรายงานการประชุม	• การเขียนหนังสือและเอกสาร-ราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ • การเขียนรายงานรายงานการประชุม	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	การเขียนหนังสือและเอกสารราชการขั้นสูง	• การเขียนหนังสือและเอกสารภาษาอังกฤษ เช่น - การเขียนสาร คำกล่าว - การยกร่างหนังสือราชการ - การยกร่างความตกลงประเภทต่างๆ - การเขียนรายงานการประชุม	- การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 5		• กระบวนการพัฒนาความคิดการจัดลำดับความคิดเพื่อการเขียนขั้นสูง	

ชื่อสมรรถนะ (3) ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	- ความรู้ด้านพิธีการทูตและการรับรองแขกชาวต่างประเทศ - บุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	• ความรู้ด้านพิธีการทูตและธรรมเนียมปฏิบัติ • บุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	- หลักพิธีการทูต - การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทสากล	• หลักพิธีการทูต • การจัดการประชุมระหว่างประเทศ • บุคลิกภาพและมารยาทสากล	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การสอนงาน (Coaching) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4			
ระดับ 5	- ระเบียบปฏิบัติทางการทูตขั้นสูง - Cross cultural management - งานพิธีการและหลักการจัดงานประเภทต่างๆ	• ระเบียบปฏิบัติทางการทูตขั้นสูง • Cross cultural management • งานพิธีการและหลักการจัดงานประเภทต่างๆ	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (4) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก
ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์ระหว่างประเทศ

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	สถานการณ์โลกปัจจุบัน และแนวโน้มการพัฒนา	• สถานการณ์โลกปัจจุบันและแนวโน้มการพัฒนา • ความรู้เกี่ยวกับองค์กรระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ • วิธีการใช้สื่อและแหล่งสืบค้น พร้อมทั้งจำแนก/แยกแยะความถูกต้องของข้อมูล	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	การวิเคราะห์และการดำเนินการด้านการต่างประเทศ	• ศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบอันเกิดจากนโยบายด้านการต่างประเทศ • การพัฒนาความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประเทศ	- การสัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	การวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศ	• การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร • แผนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศ • วิสัยทัศน์ด้านการต่างประเทศ	- การสัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 5			

ชื่อสมรรถนะ (5) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ - ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุจัดซื้อจัดจ้าง	• ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศและการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ฯลฯ	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2		• การนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการปฏิบัติงาน • การวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน (เนื่องจากกฎหมายระเบียบมีการปรับปรุง)	- การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 3	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศ	• แนวทางปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ • จิตวิทยาด้านการให้คำปรึกษา	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นพี่เลี้ยง (Mentor) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	แนวทางการดำเนินงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ		- สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ชื่อสมรรถนะ (6) ทักษะด้านการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	- ความรู้เกี่ยวกับแผนและการจัดโครงการ	• ความรู้เกี่ยวกับแผนและการจัดโครงการ - ความหมายและลักษณะโครงการ - วัตถุประสงค์โครงการ - ขอบเขตด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ - กระบวนการดำเนินการความร่วมมือระหว่างประเทศ • การเป็นเลขาคณะเดินทางและเจ้าหน้าที่ประสานงาน	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - การทำงานเป็นเงา (Work shadowing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	- หลักการบริหารจัดการโครงการ - ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ - การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	• เทคนิคการบริหารจัดการโครงการ • ทักษะภาวะผู้นำและการตัดสินใจ • การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)	- การฝึกอบรม (Training) - ศึกษาดูงาน (Study visit) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team-based activity) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	- การบริหารแผน/โครงการด้านการต่างประเทศ	• การบริหารจัดการแผนงาน/โครงการด้านงานด้านต่างประเทศ • การเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ • การประเมินสถานการณ์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	- สัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 5			

ชื่อสมรรถนะ (7) ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	หลักการพูดและการนำเสนอ	- หลักการพูดและการนำเสนอ - การวางแผนการพูด - การจัดทำบทพูด - การใช้ถ้อยคำและภาษาที่เหมาะสม - บุคลิกภาพในการสื่อสาร - บุคลิกภาพและการสร้างความมั่นใจ - ฝึกท่าทางและจังหวะการพูด	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2	ศิลปะการพูดและการนำเสนอ	- เทคนิคการพูดและนำเสนอ - การเป็นพิธีกรมีอาชีพ - การจัดทำบทพูดและการทำ Presentation	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 3	เทคนิคการพูดในที่สาธารณะอย่างมืออาชีพ (Public speaker)	- เทคนิคการพูด การนำเสนอในที่สาธารณะ และการแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาอังกฤษ - การถ่ายทอดองค์ความรู้ในการพูดและการนำเสนอ	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4			- การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

ข้อเสนอแนะ (8) ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน

ระดับ สมรรถนะ	เรื่อง/หัวข้อการพัฒนา		วิธีการพัฒนา
	เรื่อง / หัวข้อหลัก / วิชา	เรื่อง / หัวข้อย่อย / เนื้อหาวิชา	
ระดับ 1	หลักการสื่อสาร และประสานงานเบื้องต้น	- หลักการสื่อสารและประสานงาน - มนุษยสัมพันธ์ในการสื่อสาร - การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Mind)	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การทำงานเป็นเงา (Work shadowing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 2			
ระดับ 3	เทคนิคการสื่อสารและประสานงาน เพื่อผลสัมฤทธิ์เชิงบวก	- รูปแบบการประสานงานกับองค์กรระหว่างประเทศ - การสร้างแนวความคิดเชิงบวก/สร้างสรรค์ - เทคนิคการเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจ	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การทำงานเป็นเงา (Work shadowing) - การสอนงาน (Coaching) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)
ระดับ 4	- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ - การสร้าง Cross culture ภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศ	- การต้อนรับและการประสานงาน Laiason senior training - การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (Networking) - การสร้าง (Cross culture) ภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศ	- การสัมมนาเชิงวิชาการ (Symposium) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing) - ศึกษาด้วยตนเอง (Self Learning)

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่งในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

ข้อสมรรถนะ 1. ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)	✓			
	การใช้ภาษาอังกฤษระดับกลาง		✓		
	การใช้ภาษาอังกฤษระดับ Pre-advanced			✓	
Development	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)		✓	✓	✓
	การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team based Activities)				✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 2. ความรู้และทักษะการร่างหนังสือราชการภาษาไทย-อังกฤษ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ระเบียบงานสารบรรณ	✓			
	การเสนอหนังสือราชการ	✓			
	การเขียนหนังสือและเอกสารราชการ		✓	✓	✓
Development	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓	✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ 3. ความรู้เกี่ยวกับพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาททางสังคม

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้ด้านพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม	✓			
	หลักพิธีการทูต		✓	✓	
	การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทสากล		✓	✓	
	ระเบียบปฏิบัติทางการทูตขั้นสูง			✓	✓
	Cross cultural management			✓	✓
	งานพิธีการและหลักการจัดงานประเภทต่าง ๆ			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓	✓	
	การสอนงาน (Coaching)	✓	✓	✓	
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)	✓	✓	✓	
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 4. ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	สถานการณ์โลกปัจจุบันและแนวโน้มการพัฒนา	✓			
	วิธีการใช้สื่อและแหล่งสืบค้น	✓			
	การวิเคราะห์และการดำเนินการด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร		✓	✓	
	การวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ด้านต่างประเทศ (การสัมมนา)			✓	✓
Development	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)	✓	✓		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓	✓	
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ชื่อสมรรถนะ 5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ และการจัดซื้อจัดจ้าง

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ	✓	✓		
	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุจัดซื้อจัดจ้าง	✓	✓		
	แนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (การสัมมนา)			✓	✓
Development	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✓	✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)	✓	✓		
	การเป็นพี่เลี้ยง (Mentor)		✓		
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 6. ทักษะด้านการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับแผนและการจัดทำโครงการ	✓			
	ทักษะของภาวะผู้นำและการตัดสินใจ		✓	✓	
	หลักการบริหารจัดการโครงการด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ		✓	✓	
	การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management)		✓	✓	
	แผนและนโยบายด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ(การสัมมนา)			✓	✓
Development	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การทำงานเป็นเงา (Work shadowing)	✓			
	การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team based activities)		✓		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)		✓	✓	✓
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)		✓	✓	✓
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 7. ทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักการพูดและนำเสนอ	✓			
	ศิลปะการพูดและการนำเสนอ	✓			
	เทคนิคการพูดในที่สาธารณะอย่างมืออาชีพ (Public speaker)		✓	✓	✓
Development	การสอนงาน (Coaching)	✓			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✓	✓		
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

ข้อเสนอแนะ 8. ทักษะการสื่อสารและการประสานงาน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักการสื่อสารและประสานงาน	✓	✓		
	เทคนิคการสื่อสารและประสานงานเพื่อผลสัมฤทธิ์เชิงบวก		✓	✓	
	การสร้าง Cross culture ภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศ			✓	✓
	การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ			✓	✓
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training)	✓			
	การทำงานเป็นเงา (Work shadowing)	✓	✓	✓	
	การสอนงาน (Coaching)		✓	✓	
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✓	✓	
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✓	✓
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Briefing)			✓	✓
Self Learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์คู่มือการปฏิบัติงานฯ	✓	✓	✓	✓

หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งตามสายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานที่ต้องปฏิบัติงานในงานหนึ่งเหมือนกัน ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน ก็ควรใช้หลักการออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นระบบตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน (Key Result Area: KRA)

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

ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

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

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังนี้

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

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

3. หลักความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เช่น แม้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติก็จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือผู้รับบริการได้มาก ดังนั้นจะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก

4. หลักความถี่ในการปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าหากภารกิจใดมีความถี่ในการก็เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่หากภารกิจนั้นมีความถี่ในการปฏิบัติบ่อย ก็ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนในการจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน

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

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

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8. หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลานานเท่าใด หากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น

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

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ มีดังนี้

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

เช่น มีความรู้ มีทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

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

เช่น วิทยากรที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้าอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

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

เช่น งบประมาณจำกัด ระยะเวลาอบรมมีจำกัด เป็นต้น

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

ขั้นที่ 8 กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ เช่น การฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมซึ่งมาจากต่างหน่วยงานกันเกิดความรู้จักคุ้นเคยกัน และช่วยให้เกิดการประสานงานในอนาคต เป็นต้น

การเขียนวัตถุประสงค์นั้นเรามักจะใช้วัตถุประสงค์รายการที่เป็นไปได้เขียนไว้ในลำดับแรก และวัตถุประสงค์ประกอบเขียนไว้ในลำดับสุดท้าย

การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ดีมีดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดหัวข้อวิชา

ความหมายของหัวข้อวิชา หัวข้อวิชาหมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสมรรถนะของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าการกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้

ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

1. จัดทำตารางในการกำหนดหัวข้อวิชาที่แสดงความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับการกิจหรือหน้าที่และสมรรถนะนั้น ๆ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม และแสดงระดับความสำคัญของแต่ละการกิจและหัวข้อวิชา
2. วิเคราะห์การกิจว่าควรจะใช้ชื่อหัวข้อวิชาใดในการฝึกอบรม โดยมีหลักการ คือหัวข้อวิชาเดียวสามารถใช้สำหรับหลาย ๆ การกิจได้หรือภายในการกิจเดียวจะต้องใช้หลายหัวข้อวิชา โดยเฉพาะการกิจที่มีความสำคัญสูง
3. การกำหนดชื่อของหัวข้อวิชา ควรมีความชัดเจน และสามารถสะท้อนให้เห็นขอบเขตของงาน

การกำหนดหมวดวิชา

หลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อวิชาจำนวนมาก ควรนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

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

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญ วัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง และเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์รวมของโครงการฝึกอบรมด้วย

หลักการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา มี 4 ลักษณะ คือ

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

การเขียนวัตถุประสงค์แบบที่ 4 เป็นวิธีที่ดีที่สุด เนื่องจากหากวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาสามารถแสดงถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมที่พึงประสงค์ได้ ก็จะสอดคล้องกับทฤษฎีการฝึกอบรม และจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการฝึกอบรมหัวข้อวิชานั้นๆ ได้อย่างชัดเจน

การเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาที่ยึดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก ควรจะมีองค์ประกอบและวิธีการเขียน ดังนี้

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

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุว่าในหัวข้อวิชานั้น ๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงาน

ที่จำเป็นต้องพัฒนา

3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ประโยชน์ของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม

ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

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

ประเภทของเทคนิคการฝึกอบรม

แบ่งเทคนิคการฝึกอบรมออกเป็น

4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

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

ขั้นตอนที่ 9 การกำหนดระยะเวลาของหัวข้อวิชาและหลักสูตร

ความหมายของระยะเวลาอบรม

คือการกำหนดช่วงเวลาที่มีสัมพันธ์กับเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หรือหลักสูตรฝึกอบรมนั้น

หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาอบรมของหัวข้อวิชา

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

ขั้นที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำ การอบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

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

2. หัวข้อวิชาใดที่มีเนื้อหาวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายกว่า ควรจะอยู่ในลำดับก่อนหัวข้อวิชาที่มีเนื้อหาวิชาที่เข้าใจยากกว่า สลับซับซ้อนกว่าหรือมีรายละเอียดมากกว่า

3. หัวข้อวิชาและประเด็นที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี

4. หัวข้อวิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น ใช้เทคนิคการบรรยาย หรือการอภิปรายเพียงอย่างเดียว ควรจัดให้กระจายอยู่ในวัน หรือเวลาต่าง ๆ กัน

โดยสรุปคือ การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ควรพิจารณาจัดตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความยากง่ายของหัวข้อวิชา และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ ด้วย

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

กรอบแนวทางการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



นิยาม

ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม
เส้นทางพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)



หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน วิเทศสัมพันธ์	ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์	ระดับ ปฏิบัติการ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับปฏิบัติการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง โดยเน้นการพัฒนอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษตามโครงสร้างและหลักภาษาที่ถูกต้อง ในทักษะทั้งการ พูด ฟัง อ่าน เขียน การแปล และการจับใจความสำคัญ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และหลักการเขียนหนังสือราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการทูต บุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้
4. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์โลกปัจจุบันและแนวโน้มการพัฒนา รวมทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านการต่างประเทศ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในปฏิบัติงานได้
6. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการโครงการด้านการต่างประเทศ สามารถดำเนินงานตามแผน/โครงการตามที่ได้รับมอบหมายได้
7. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักการทูตและการนำเสนอ สามารถวางแผนการทูตและการนำเสนอได้
8. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสารและการประสานงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการสื่อสาร

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) และบทบาทสมมติ (Role play)
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 120 ชั่วโมง (20 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ภาษาอังกฤษ(ฟัง พูด อ่าน เขียน)		30 ชั่วโมง (5วัน)
1.1 ไวยากรณ์	6	ชั่วโมง
1.2 การอ่านจับใจความ	6	ชั่วโมง
1.3 การเขียนบทความเบื้องต้น	6	ชั่วโมง
1.4 การสนทนาเบื้องต้น	6	ชั่วโมง
1.5 การแปลเบื้องต้น	6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 ระเบียบงานสารบรรณ		12 ชั่วโมง (2วัน)
2.1 ระเบียบงานสารบรรณ	6	ชั่วโมง
2.2 การเสนอหนังสือราชการ	3	ชั่วโมง
2.3 การเขียนหนังสือราชการ (ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ)	3 ชั่วโมง	
หมวดวิชาที่ 3 หลักการทางการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคมเบื้องต้น		18 ชั่วโมง (3 วัน)
3.1 ความรู้เบื้องต้นด้านพิธีการทูตและการรับรองแขกชาวต่างประเทศ	6	ชั่วโมง
3.2 บุคลิกภาพและมารยาททางสังคม	12	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 4 สถานการณ์โลกและแนวโน้มการพัฒนาในปัจจุบัน		12 ชั่วโมง (2 วัน)
4.1 สถานการณ์โลกปัจจุบันและแนวโน้มการพัฒนา	6	ชั่วโมง
4.2 วิธีการใช้สื่อและแหล่งสืบค้น พร้อมทั้งจำแนก/แยกแยะความถูกต้องของข้อมูล	3	ชั่วโมง
4.3 ความรู้เกี่ยวกับองค์กรระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	3	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 5 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ		12 ชั่วโมง (2 วัน)
5.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ	6 ชั่วโมง	
5.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุจัดซื้อจัดจ้าง	6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 6 หลักการจัดการโครงการด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ		12 ชั่วโมง (2 วัน)
6.1 ความรู้เกี่ยวกับแผนและการจัดการโครงการ	6	ชั่วโมง
6.2 การเป็นเลขานุการคณะเดินทาง/เจ้าหน้าที่ประสานงาน	6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 7 หลักการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ		12 ชั่วโมง (2 วัน)
7.1 หลักการพูดและการนำเสนอ	6	ชั่วโมง
7.3 บุคลิกภาพในการสื่อสาร	6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 8 หลักการสื่อสารและประสานงาน		12 ชั่วโมง (2 วัน)
8.1 หลักการสื่อสารและประสานงาน	6	ชั่วโมง
8.2 การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Mind)	3	ชั่วโมง
8.3 มนุษยสัมพันธ์ในการสื่อสาร	3	ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ

30 ชั่วโมง (5 วัน)

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ภาษาอังกฤษตามโครงสร้างและหลักภาษาที่ถูกต้องในทักษะต่าง ๆ ทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน รวมทั้งการแปล และการจับใจความสำคัญ สามารถใช้รูปแบบภาษาอังกฤษได้ถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

หลักภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน เขียน)

30 ชั่วโมง

- ไวยากรณ์
- การอ่านจับใจความ
- การเขียนบทความเบื้องต้น
- การสนทนาเบื้องต้น
- การแปลเบื้องต้น
- การพูดในที่สาธารณะ (ภาษาอังกฤษ)
- การนำเสนอและการจัดทำข้อมูลในการนำเสนอ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/กาอบรมเชิงปฏิบัติการ/กรณีศึกษาและบทบาทสมมติ 30 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 ระเบียบงานสารบรรณและการเขียนหนังสือราชการ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ และการเขียนหนังสือราชการ

ประเภทต่าง ๆ สามารถสรุปความ จัดเตรียมเอกสารเพื่อนำเสนอหนังสือตามลำดับชั้นได้อย่างถูกต้อง

1. ระเบียบงานสารบรรณ

- ระเบียบงานสารบรรณ

2. การเขียนหนังสือราชการประเภทต่างๆ (ภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ)

3. การเสนอหนังสือราชการ

- วิธีการสรุปความ
- การจัดเตรียมเอกสาร
- ลำดับชั้นของการเสนอหนังสือ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/กาอบรมเชิงปฏิบัติการและกรณีศึกษา 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 หลักพิธีการทูต การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาททางสังคม

18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักพิธีการทูต ธรรมเนียมปฏิบัติของแต่ละประเทศ

และเรียนรู้มารยาททางสังคม และการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขอบเขตวิชา

1. หลักการด้านพิธีการทูตขั้นพื้นฐานและธรรมเนียมปฏิบัติต่าง ๆ
 - การเยือนประเภทต่าง ๆ , การรับรองการเยือนประเภทต่าง ๆ
 - การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่รับรอง เจ้าหน้าที่ประสานงาน
 - การจัดประชุม การจัดตั้งที่นั่ง การประดับธง การจัดลำดับอาวุโส การจัดลำดับความสำคัญ
 - การเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การสื่อสารต่างวัฒนธรรม การจัดการข้ามวัฒนธรรม
 - การจัดทำผังที่นั่งรูปแบบต่าง ๆ และการเข้าร่วมงานเลี้ยงอาหารหรืองานเลี้ยงทางการทูต การจัดทำบัตรเชิญ
 - กระบวนการรับรองแขกชาวต่างประเทศ การจัดการประชุมระหว่างประเทศ
 - ประโยชน์ของการทูต ผลลัพธ์จากความล้มเหลวทางการทูต
 - การเป็นเลขานุการคณะเดินทางต่างประเทศ
2. บุคลิกภาพและมารยาทสังคมขั้นพื้นฐาน มารยาทสากล มารยาทของแต่ละชาติ (ธรรมเนียม)
 - มารยาทในการทักทาย การมอบและรับนามบัตร การร่วมงานสังสรรค์และการเข้าประชุม
 - มารยาทบนโต๊ะอาหาร การต้อนรับแขก การปฏิบัติต่อผู้ใหญ่ ผู้บังคับบัญชา
 - บุคลิกภาพ คุณลักษณะที่ดี การประเมินบุคลิกภาพและการปรับปรุง
 - การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร การสร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง
 - ภาษากาย/สายตา/การทักทายในวัฒนธรรมต่าง ๆ
 - ทักษะการเข้าสังคมที่ถูกต้อง การวางตัว การสนทนา small talk การแนะนำและการเรียกชื่อบุคคล
 - การแต่งกายที่ถูกต้องตามกาลเทศะ ประเภทการแต่งกายในโอกาสต่าง ๆ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /กรณีศึกษา/บทบาทสมมติ และอบรมเชิงปฏิบัติการ 18 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 สถานการณ์โลกและแนวโน้มการพัฒนาในปัจจุบัน

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์/สถานการณ์โลกในปัจจุบันได้ สามารถสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของแต่ละประเทศ/แต่ละท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง

ขอบเขตวิชา

- 1.1 สถานการณ์โลกปัจจุบันและแนวโน้มการพัฒนา
- 1.2 ความรู้เกี่ยวกับองค์กรระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- 1.3 ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของแต่ละประเทศ ภูมิภาค เพื่อทราบถึงข้อจำกัดข้อห้าม และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- 1.4 การสืบค้น การใช้สื่อ และการจำแนก/แยกแยะความถูกต้องของข้อมูล

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /อภิปราย/กรณีศึกษา และอบรมเชิงปฏิบัติการ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ และกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ขอบเขตวิชา

1. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ
2. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย
 - พระราชกฤษฎีกา ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2560
 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552
 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554
 - พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
 - ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การจ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2539 ฯลฯ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /กรณีศึกษาและการอบรมเชิงปฏิบัติการ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 6 หลักการจัดการโครงการด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ

12

ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนและการจัดโครงการ กระบวนการดำเนินงานโครงการด้านการต่างประเทศ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการโครงการเบื้องต้นได้

ขอบเขตวิชา

1. ความรู้เกี่ยวกับแผนและการจัดการโครงการ
 - ความหมายและลักษณะของโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ
 - วัตถุประสงค์และประโยชน์ของโครงการ
 - ขอบเขตด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ
 - กระบวนการดำเนินความร่วมมือระหว่างประเทศ
2. การเป็นเลขาคณะเดินทาง/เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 7 หลักการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ

12

ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะเบื้องต้น พร้อมทั้งสามารถพัฒนาบุคลิกภาพ การใช้คำเสียง ท่าทางได้อย่างเหมาะสมกับรูปแบบ การพูดและนำเสนอ

ขอบเขตวิชา

1. หลักการพูดและการนำเสนอ
 - การพูดและนำเสนอในที่สาธารณะ
 - การวางแผนการพูดและการจัดทำบทพูด
 - การใช้ถ้อยคำและภาษา
2. บุคลิกภาพในการสื่อสาร
 - บุคลิกภาพและการสร้างความมั่นใจ
 - การฝึกท่าทางและจังหวะการพูด

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย / บทบาทสมมติ และฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 8 หลักการสื่อสารและประสานงาน

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร การประสานงานและเสริมสร้างแนวความคิดเชิงบวกและการให้บริการที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารประสานงานกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

ขอบเขตวิชา

1. หลักการสื่อสารและประสานงานเบื้องต้น
 - หลักการใช้ภาษาในการสื่อสาร
 - การสื่อสารเพื่อผลสัมฤทธิ์เชิงบวก
 - โครงสร้างหน่วยงานกรุงเทพมหานคร/ระบบราชการไทย
2. มนุษยสัมพันธ์ในการสื่อสาร (EQ)
 - ความคิดเชิงบวก/สร้างสรรค์
3. การให้บริการที่เป็นเลิศ (service mind)

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย / กรณีศึกษา และบทบาทสมมติ 12 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) และบทบาทสมมติ เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การปรับปรุงและพัฒนางาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับปฏิบัติงานด้าน วิเทศสัมพันธ์ มีทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในการดำเนินงานแผนงาน/โครงการด้านการต่างประเทศตามหลักพิธีการทูต ธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูต และหลักสากล สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของโลกและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทักษะด้านภาษาและการสื่อสารทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และเขียน สามารถสื่อสารประสานงานที่ดีกับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานได้

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน วิเทศสัมพันธ์	ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์	ระดับ ข้าราชการ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามเป้าหมายขององค์กรโดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษตามหลักภาษาที่ถูกต้อง ในทักษะต่าง ๆ ทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน การแปล และการจับใจความสำคัญ เพื่อสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านเขียนหนังสือราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ สามารถเขียนหนังสือราชการได้ถูกต้องตามหลักภาษา รูปแบบ และเนื้อหา
3. เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักพิธีการทูตและมารยาทสากล สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามธรรมเนียมปฏิบัติและมารยาททางสังคมตามหลักสากลนิยม
4. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ คาคณะเนผลกระทบของสถานการณ์โลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศ และนำเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้
5. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการต่างประเทศ และสามารถเลือกใช้/อ้างอิงข้อมูลกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
6. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการงาน สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานภายใต้ทรัพยากรและข้อจำกัดได้
7. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการพูดและนำเสนอ สามารถวางแผนการพูดและนำเสนอได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย
8. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและประสานงาน สามารถใช้รูปแบบการสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับชำนาญการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) บทบาทสมมติ การเสวนา และดูงาน
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 120 ชั่วโมง (20 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การใช้ภาษาอังกฤษระดับกลาง	30 ชั่วโมง (5 วัน)
1.1 ไวยากรณ์ระดับกลาง	12 ชั่วโมง
1.2 การแปลและล่าม	6 ชั่วโมง
1.3 การสนทนาภาษาอังกฤษ 6	ชั่วโมง
1.4 การนำเสนอและแสดงความคิดเห็น 6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การเขียนหนังสือและเอกสารราชการ	18 ชั่วโมง (3 วัน)
2.1 การเขียนหนังสือราชการ ภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย 6	ชั่วโมง
2.2 การเขียนเอกสารราชการ เช่น สาร คำกล่าว การยกร่างความตกลง ฯลฯ 6	ชั่วโมง
2.3 การเขียนรายงานการประชุมภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย 6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 หลักพิธีการทูต บุคลิกภาพ และมารยาทสากล	12 ชั่วโมง (2 วัน)
3.1 หลักพิธีการทูต/ความรู้ด้านพิธีการและหลักการจัดงานประเภทต่างๆ 3	ชั่วโมง
3.2 การจัดการประชุมระหว่างประเทศ 3	ชั่วโมง
3.3 บุคลิกภาพและมารยาทสากล 3	ชั่วโมง
3.4 การเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม 3	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 4 การวิเคราะห์และการดำเนินการด้านการต่างประเทศ	12 ชั่วโมง (2 วัน)
4.1 การศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบอันเกิดจากนโยบายด้านการต่างประเทศ 6	ชั่วโมง
4.2 การพัฒนาความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประเทศ 6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 5 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ	12 ชั่วโมง (2 วัน)
5.1 การนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน 6	ชั่วโมง
5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน 6	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 6 หลักการบริหารจัดการโครงการและภาวะผู้นำและการตัดสินใจ	12 ชั่วโมง (2 วัน)
6.1 เทคนิคการบริหารจัดการโครงการ 6	ชั่วโมง
6.2 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 3	ชั่วโมง
6.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk management) 3	ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 7 ศิลปะการพูดและการนำเสนอ	12 ชั่วโมง (2 วัน)
7.1 เทคนิคการพูดและการนำเสนอ	6 ชั่วโมง
7.2 การเป็นพิธีกรมืออาชีพ	3 ชั่วโมง
7.3 การวิเคราะห์กลุ่มผู้ฟัง และการจัดทำ presentation/script	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 8 เทคนิคการสื่อสารและการประสานงาน	12 ชั่วโมง (2 วัน)
8.1 เทคนิคการสื่อสารและการประสานงาน	6 ชั่วโมง
8.2 รูปแบบการประสานงานกับองค์กรระหว่างประเทศ	3 ชั่วโมง
8.3 การเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจ	3 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การใช้ภาษาอังกฤษระดับกลาง

30 ชั่วโมง (5 วัน)

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษตามโครงสร้างและหลักภาษาที่ถูกต้องในทักษะต่าง ๆ ทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน การจับใจความสำคัญ รวมทั้งการแปลและล่าม สามารถใช้รูปแบบภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

ขอบเขตวิชา

- ไวยากรณ์ระดับกลาง
- การแปลและล่าม
- การสนทนาภาษาอังกฤษ
- การนำเสนอและแสดงความคิดเห็น

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/การ อบรมเชิงปฏิบัติการ/กรณีศึกษาและบทบาทสมมติ 30 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การเขียนหนังสือและเอกสารราชการ

18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถเขียนหนังสือและเอกสารราชการภาษาไทย-ภาษาอังกฤษได้ เช่น จดหมาย ภาษาอังกฤษ คำกล่าว รายงานการประชุม และสามารถวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อเขียนหนังสือและเอกสารราชการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ขอบเขตวิชา

- การเขียนหนังสือราชการ ภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย
- การเขียนเอกสารราชการ เช่น สาร คำกล่าว การยกร่างความตกลง ฯลฯ
- การเขียนรายงานการประชุมภาษาอังกฤษ-ภาษาไทย

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย และฝึกปฏิบัติ 18 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 หลักพิธีการทูต บุคลิกภาพ และมารยาทสากล

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักพิธีการทูต หลักสากล พิธีการและการจัดงาน รูปแบบต่างๆ สามารถเรียนรู้มารยาททางสังคม มารยาทสากล ธรรมเนียมปฏิบัติ และการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตวิชา

- หลักการพิธีการทูตและความรู้ด้านพิธีการ/หลักการจัดงานประเภทต่าง ๆ
- การจัดการประชุมระหว่างประเทศ
- บุคลิกภาพและมารยาทสากล
- การเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/กรณีศึกษา/บทบาทสมมติ และฝึกปฏิบัติ 2 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การวิเคราะห์และการดำเนินการด้านการต่างประเทศ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์เหตุการณ์/สถานการณ์โลกในปัจจุบัน องค์กรระหว่างประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศและแนวโน้มความสัมพันธ์ในอนาคตได้ และสามารถประเมินสถานการณ์รับมือความเปลี่ยนแปลงและลดความเสี่ยงในการทำงาน เพื่อนำเสนอเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้

ขอบเขตวิชา

- การศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบอันเกิดจากนโยบายด้านการต่างประเทศ
- การพัฒนาความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประเทศ
- ความหมาย ลักษณะของสถานการณ์ต่างประเทศ
- นโยบายด้านการต่างประเทศของประเทศสำคัญทั่วโลก
- ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศของไทย (ประวัติ)
- นโยบายด้านการต่างประเทศของไทยในปัจจุบัน
- การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศของไทย
- การวิเคราะห์จุดดี จุดเด่นด้านการต่างประเทศของไทย
- แนวโน้ม ทิศทางนโยบายการต่างประเทศ
- การดำเนินนโยบายการต่างประเทศที่ยืดหยุ่น
- แนวทางการแก้ไขปัญหากรณีเกิดเหตุการณ์กระทบความสัมพันธ์

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/กรณีศึกษา/การเสวนา และอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ขอบเขตวิชา

- การนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถานการณ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /อภิปราย/กรณีศึกษาและการอบรมเชิงปฏิบัติการ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 6 หลักการบริหารจัดการโครงการและภาวะผู้นำและการตัดสินใจ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความเข้าใจแผน นโยบาย และหลักการบริหารจัดการโครงการด้านการต่างประเทศ เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ วางแผน เพื่อบริหารจัดการงานด้านการต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตวิชา

- เทคนิคการบริหารจัดการโครงการ
- ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ
- การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk management)

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /กรณีศึกษา/อภิปราย และอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 7 ศิลปะการพูดและการนำเสนอ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ สามารถวางแผนการพูด และจัดทำบทพูดในรูปแบบต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถเรียนรู้เทคนิคการพูดที่ดึงดูดความสนใจผู้ฟัง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ขอบเขตวิชา

- เทคนิคการพูดและการนำเสนอ
เช่น หลักการพูด บุคลิกภาพ การวางแผนการพูด ฯลฯ
- การเป็นพิธีกรมืออาชีพ
เช่น การใช้ถ้อยคำ/ภาษา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การวิเคราะห์กลุ่มผู้ฟัง ฯลฯ
- การจัดทำ presentation และการทำบทพูดscript

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย/กรณีศึกษา/บทบาทสมมติ และฝึกปฏิบัติ 2 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 8 เทคนิคการสื่อสารและการประสานงาน

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับบุคคล หน่วยงาน องค์กร ทั้งในและต่างประเทศให้ได้สัมฤทธิ์ผลตามเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อให้มีแนวความคิดเชิงบวกในการทำงาน และสามารถสื่อสารประสานงานในเชิงบวกได้

ขอบเขตวิชา

- เทคนิคการสื่อสารและประสานงานเพื่อผลสัมฤทธิ์/ผลเชิงบวก
- รูปแบบการประสานงานกับองค์กรระหว่างประเทศ
- การเสริมสร้างความคิดเชิงบวก/สร้างสรรค์

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย /กรณีศึกษา/บทบาทสมมติ/ฝึกปฏิบัติ และดูงาน 12 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ(workshop) การเสวนา บทบาทสมมติ และการดูงาน เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การปรับปรุงและพัฒนางาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับปฏิบัติงานด้าน วิเทศสัมพันธ์ มีความสามารถ ด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร สามารถบริหารจัดการงานตามแผนงาน/โครงการ และปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศตามหลักพิธีการทูต ธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูต และมารยาททางสังคมตามหลักสากลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถ วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รวมทั้งมีทักษะในด้านภาษาและการสื่อสาร ทั้งในด้านการสนทนา การเจรจาโน้มน้าวใจ การเขียนหนังสือราชการ มีเทคนิคการทูต และการนำเสนอ ในที่สาธารณะ สามารถใช้รูปแบบการสื่อสารและการประสานงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน ทั้งในและต่างประเทศได้

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน วิเทศสัมพันธ์	ตำแหน่ง นักวิเทศสัมพันธ์	ระดับ ข้าราชการพิเศษ - เชี่ยวชาญ

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับ ข้าราชการพิเศษ - เชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษขั้นสูง สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อพัฒนาทักษะด้านเขียนหนังสือและเอกสารราชการภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติทางพิธีการทูตขั้นสูง และหลักการจัดงานประเภทต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามหลักธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูต
4. เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านการวางแผนงานด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
5. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้
6. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ สามารถวางแผน ควบคุม บริหารงาน และกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพได้
7. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการพูดและการนำเสนอ สามารถพูดและนำเสนอในที่สาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและประสานงาน สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานกับบุคคลและหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์ ระดับข้าราชการพิเศษ - เชี่ยวชาญ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา(Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ(Workshop) บทบาทสมมติ Role play) การเสวนาและดูงาน
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 138 ชั่วโมง (23 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การใช้ภาษาอังกฤษระดับ pre - advanced และขั้นสูง	18 ชั่วโมง (3 วัน)
1.1 ไวยากรณ์ขั้นสูง	6 ชั่วโมง
1.2 การแปลและการเป็นล่ามขั้นสูง (พูดตาม กระชับ ล่ามฉบับพลัน)	6 ชั่วโมง
1.3 การสนทนาภาษาอังกฤษ (การเจรจาต่อรอง)	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 2 การเขียนหนังสือและเอกสารราชการภาษาอังกฤษขั้นสูง	12 ชั่วโมง (2 วัน)
2.1 การเขียนหนังสือและเอกสารภาษาอังกฤษขั้นสูง	6 ชั่วโมง
2. กระบวนการพัฒนาความคิด การจัดลำดับความคิดเพื่อการเขียนขั้นสูง	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 3 หลักการทางการทูตขั้นสูง มารยาทสากลนานาชาติ และหลักการจัดงานประเภทต่างๆ	18 ชั่วโมง (3 วัน)
3.1 ระเบียบปฏิบัติทางการทูตขั้นสูง	6 ชั่วโมง
3.2 ความรู้เกี่ยวกับพิธีการและหลักการจัดงานประเภทต่าง ๆ	6 ชั่วโมง
3.3 การเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cross cultural management)	3 ชั่วโมง
3.4 การพัฒนาบุคลิกภาพและมารยาทสากล	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 4 การวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศ ของกรุงเทพมหานคร	30 ชั่วโมง (6 วัน)
4.1 การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศ	18 ชั่วโมง
4.2 แผนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศ	12 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 5 การถ่ายทอดและการเป็นที่ปรึกษาด้านการใช้กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ	18 ชั่วโมง (3 วัน)
5.1 การถ่ายทอดข้อมูล/การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย	6 ชั่วโมง
5.2 จิตวิทยาการให้คำปรึกษา	6 ชั่วโมง
5.3 การประมวลผลความรู้เพื่อการวางแผนดำเนินการ	6 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 6 การบริหารโครงการที่มีความซับซ้อนสูงและการบริหารแผน นโยบายด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ	12 ชั่วโมง (2 วัน)
6.1 การบริหารแผน/โครงการด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ	6 ชั่วโมง
6.2 การบริหารโครงการที่มีความซับซ้อนสูง	3 ชั่วโมง
6.3 การเป็นที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการงานด้านการต่างประเทศ	3 ชั่วโมง
หมวดวิชาที่ 7 เทคนิคการพูดในที่สาธารณะอย่างมืออาชีพ (public speaker)	12 ชั่วโมง (2 วัน)
7.1 เทคนิคการพูดการนำเสนอข้อมูล แสดงความคิดเห็นเป็นภาษาอังกฤษ	6 ชั่วโมง
7.2 การถ่ายทอดองค์ความรู้ในการพูด/การนำเสนออย่างมืออาชีพ	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 8 เทคนิคการสื่อสารและการประสานงานเชิงกลยุทธ์	18 ชั่วโมง (3 วัน)
8.1 การต้อนรับและการประสานงาน (dason senior training) 6	ชั่วโมง
8.2 เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 3	ชั่วโมง
8.3 เทคนิคการเจรจาต่อรองและโน้มน้าวใจ 3	ชั่วโมง
8.4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (networking) 3	ชั่วโมง
8.5 การสร้าง Cross culture ภาพลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ทางวัฒนธรรม 3	ชั่วโมง
ระหว่างประเทศ	

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 การใช้ภาษาอังกฤษระดับ pre - advanced และภาษาอังกฤษขั้นสูง 30 ชั่วโมง (5วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษระดับสูง เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ สามารถใช้ทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงในการสนทนาและการเจรจาต่อรอง การเป็นล่ามแปลภาษา การเขียนเอกสารภาษาอังกฤษขั้นสูง รวมทั้งการนำเสนอข้อมูล ฯลฯ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตวิชา

1. ไวยากรณ์ขั้นสูง
2. การแปลและล่ามขั้นสูง (พูดตาม กระซิบ ล่ามฉับพลัน)
3. การสนทนาภาษาอังกฤษ (การเจรจาต่อรอง)
4. การนำเสนอข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาอังกฤษ

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/กรณีศึกษา/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ/การเสวนา และบทบาทสมมติ 0 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การเขียนหนังสือและเอกสารราชการ 18 ชั่วโมง (3วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะด้านการเขียนหนังสือราชการภาษาอังกฤษ ภาษาไทย สามารถเขียนหนังสือและเอกสารราชการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามรูปแบบ เนื้อหา และภาษา และสามารถตรวจสอบแก้ไขหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สาร คำกล่าว ร่างความตกลง รายงานการประชุม บทพูด ฯลฯ

ขอบเขตวิชา

1. การเขียนหนังสือราชการและเอกสารราชการภาษาอังกฤษ - ภาษาไทยขั้นสูง
 - การเขียนสาร คำกล่าว
 - การยกร่างหนังสือราชการ
 - การยกร่างความตกลงประเภทต่าง ๆ
 - การเขียนรายงานการประชุมภาษาอังกฤษ
2. กระบวนการพัฒนาความคิด การจัดลำดับความคิดเพื่อการเขียนขั้นสูง
3. การเขียนรายงานการประชุมภาษาอังกฤษ - ภาษาไทย

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/กรณีศึกษา และสัมมนาเชิงปฏิบัติการ 18 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 หลักการทางการทูตชั้นสูง มารยาทสากลนานาชาติ
และหลักการจัดงานประเภทต่างๆ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้เข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติทางพิธีการทูตชั้นสูง สามารถนำไป
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามธรรมเนียมปฏิบัติทางการทูตได้ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์และงานต่างๆ

ขอบเขตวิชา

1. ระเบียบปฏิบัติทางการทูตชั้นสูง
2. หลักการจัดงานประเภทต่าง ๆ
3. Cross cultural management

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/กรณีศึกษา/บทบาทสมมติ/การฝึกปฏิบัติ และดูงาน 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้สามารถจัดทำแผนงานและกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานต่างประเทศของ
กรุงเทพมหานครที่เหมาะสมสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันของโลกและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ขอบเขตวิชา

1. การวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร
2. วิสัยทัศน์ด้านการต่างประเทศ
3. แผนยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศ

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/อภิปราย/อบรมเชิงปฏิบัติการ และการเสวนา 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การถ่ายทอดและการเป็นที่ปรึกษาด้านการใช้กฎหมายและระเบียบ 12 ชั่วโมง (2 วัน)
ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ

วัตถุประสงค์ เพื่ออธิบายให้ข้อเสนอแนะและกำหนดแนวทางปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ
ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

ขอบเขตวิชา

1. แนวทางปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการต่างประเทศ
2. จิตวิทยาการให้คำปรึกษา

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/อภิปราย และกรณีศึกษา 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 6 การบริหารโครงการที่มีความซับซ้อนสูงและการบริหารแผน
นโยบายด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ

12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการงานด้านต่างประเทศ สามารถวิเคราะห์
คาดการณ์ วางแผน และเสนอแนวทางการบริหารจัดการงานด้านการต่างประเทศที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยง
ในการเกิดปัญหาและสามารถบริหารจัดการงานภายใต้ข้อจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตวิชา

1. การบริหารแผนและโครงการด้านการจัดการงานต่างประเทศ
2. การเป็นที่ปรึกษาและกำหนดนโยบายงานด้านการต่างประเทศ
3. การประเมินสถานการณ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/อภิปราย/อบรมเชิงปฏิบัติการ และกรณีศึกษา 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 7 การพัฒนาผู้พูดในที่สาธารณะอย่างมืออาชีพ (public speaker) 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะการพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำ ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการพูดและการนำเสนอที่ดีให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้

ขอบเขตวิชา

1. การถ่ายทอดองค์ความรู้ในการพูดและการนำเสนออย่างมืออาชีพ
2. การนำเสนอข้อมูลและการแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาอังกฤษ

วิธีการเรียนรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการ / บทบาทสมมติ และฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 8 เทคนิคการสื่อสารและการประสานงานเชิงกลยุทธ์ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดรูปแบบ แนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและสามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศได้

ขอบเขตวิชา

1. การต้อนรับและการประสานงาน (Liaison senior training)
2. เทคนิคการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เทคนิคการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ
4. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ (Networking)
เช่น การแลกเปลี่ยนบุคลากรและเยาวชน การแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านวิชาการ
5. การประชาสัมพันธ์ทางวัฒนธรรมระหว่างประเทศ และการสร้าง cross culture ภาพลักษณ์

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย/กรณีศึกษา/บทบาทสมมติ/การฝึกปฏิบัติ และดูงาน 12 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปรายประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) การเสวนา บทบาทสมมติและการดูงาน เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาใน การทำงานการปรับปรุง และพัฒนางาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับปฏิบัติงานด้าน วิเทศสัมพันธ์ สามารถพัฒนา ทักษะด้านภาษาอังกฤษขั้นสูงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการต่างประเทศของกรุงเทพมหานคร สามารถ วิเคราะห์ วางแผน บริหารจัดการแผนงาน/โครงการด้านการต่างประเทศได้ตามหลักพิธีการทูต ธรรมเนียม ปฏิบัติทางการทูต และหลักสากลได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของโลก และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รวมทั้งมีทักษะขั้นสูงในด้านภาษาและการสื่อสาร การสนทนา การเจรจา- โน้มน้าวใจ การพูดและการนำเสนอในที่สาธารณะ การเขียนหนังสือราชการ และการประชาสัมพันธ์เพื่อ ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ตลอดจนสามารถประสานงานเพื่อสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงาน ทั้งในและต่างประเทศได้

รายชื่อผู้เข้าร่วมหลักสูตรสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร
ตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
(Training Road Map : TRM) รุ่นที่ 2
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ กท 4429/2561 ลงวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2561
กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์
สายงานวิเทศสัมพันธ์ ตำแหน่งนักวิเทศสัมพันธ์

สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร

1. นางศิรินทร์รัตน์ พัฒนโชติ นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ
2. นายณัฐพร วรรณชิต นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ

สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานการต่างประเทศ

3. นางจิราภรณ์ ปิงประวัติ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเมือง
4. นางสาวพลอยนภัส พัฒนธัญ หัวหน้ากลุ่มงานพิธีการ
5. นางสาวสุรรัตน์ นฤนิรนาท นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ
6. นายพงศ์รินทร์ คงชู นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ
7. นางสาวลลิตา พุ่มแก้ว นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ
8. นางสาวครองธรรม นีละไพจิตร นักวิเทศสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ที่ปรึกษาหลักสูตร คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

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

ที่ปรึกษาหลักสูตร

อาจารย์สุทัศน์ น้าพูลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการอำนวยการ

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

คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

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