



# T คู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ TRAINING ROAD MAP

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์  
สายงานสังคมสงเคราะห์  
ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์



ที่มา : หลักสูตรการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามเส้นทาง  
การพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## คำนำ

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครมีภารกิจหลักในการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร โดยมีแนวทางสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครได้รับการพัฒนาความรู้ 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 และจัดทำเส้นทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) จำนวน 35 กลุ่มงาน เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีองค์ความรู้ ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครตามสายอาชีพ ได้อย่างเหมาะสม มีแบบแผน ทิศทางที่ชัดเจน และสอดคล้องกับภารกิจของกรุงเทพมหานครที่เปลี่ยนแปลงไป

ในโอกาสนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้บริหารหน่วยงาน คณะวิทยากรที่นำโดย อาจารย์สุทัศน์ นำพลสุขสันต์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มาถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้เข้าร่วมการสัมมนา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน จนได้เป็นคู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร ในการนำไปใช้พัฒนาความก้าวหน้าตามสายอาชีพต่อไป

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

กันยายน 2565

## สารบัญ

หน้า

### Training Road Map : TRM สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

<b>1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์</b>	
1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)	1
1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร	12
1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร	20
1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency)	25
<b>2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ</b>	
<b>สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์</b>	
2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)	30
2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)	30
2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน	36
- ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน KRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน	37
2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)	38
- คำจำกัดความและระดับ Competency	39
2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)	49
2.4 การกำหนดหัวข้อในการพัฒนาแต่ละระดับ	52
2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)	67
<b>3. หลักการออกแบบและพัฒนาลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล</b>	
3.1 ความสำคัญของหลัการพัฒนาลักสูตรการฝึกอบรม	81
3.2 ขั้นตอนในการสร้างหลัการพัฒนาลักสูตรการฝึกอบรม	81
<b>4. กรอบแนวทางการจัดทำหลัการพัฒนาลักสูตรการพัฒนาลักสูตรการพัฒนาลักสูตรตามสายอาชีพ</b>	90
<b>สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์</b>	
- รายละเอียดวิชาหลัการพัฒนาลักสูตรการพัฒนาลักสูตรการพัฒนาลักสูตรตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์	

รายชื่อผู้เข้าร่วมหลัการพัฒนาลักสูตรการพัฒนาลักสูตรการพัฒนาลักสูตรตามสายอาชีพ

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

# Training Road Map : TRM

## กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

### สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

กรุงเทพมหานครมีบทบาทหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครในหลายประการ ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุดังกล่าว กรุงเทพมหานครจึงได้กำหนดคุณสมบัติสำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานครตามสมรรถนะและมาตรฐานพึงประสงค์ 4 ประการ รวมถึงได้จัดทำเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางหรือเส้นทางการพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานครให้มีคุณสมบัติเหมาะสมดังกล่าวข้างต้น จะมียุทธศาสตร์ประกอบในการพิจารณา ดังนี้

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

(Training Road Map : TRM)

## 1. สมรรถนะที่จำเป็นในกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

### สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ มีดังนี้

#### 1.1 สมรรถนะหลัก<sup>1</sup> (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)

<sup>1</sup> สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. คุณธรรมและจริยธรรม
คำจำกัดความ (Definition)	การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อตนเอง ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	ชื่อสัตย์สุจริต <ul style="list-style-type: none"><li>ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย</li><li>แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา</li></ul>
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ <ul style="list-style-type: none"><li>รักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง</li><li>มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร อุทิศร่างกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากรุงเทพมหานคร</li></ul>
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อตำแหน่งหน้าที่ <ul style="list-style-type: none"><li>ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน</li><li>เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ</li></ul>
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"><li>ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้</li><li>ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์</li></ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• อ้าวงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงานระบบราชการหรือประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

<b>ชื่อ (Competency Name)</b>	<b>2. การบริการที่ดี</b>
<b>คำจำกัดความ (Definition)</b>	พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ ความพยายาม ความพร้อมในการให้บริการประชาชน และอุทิศเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	ให้บริการที่เป็นมิตร <ul style="list-style-type: none"><li>• ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน</li><li>• ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</li></ul>
<b>ระดับ 2</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสื่อสารข้อมูลได้ชัดเจน <ul style="list-style-type: none"><li>• สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจนกับผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ</li><li>• แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่</li><li>• ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว</li></ul>
<b>ระดับ 3</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยเหลือ <ul style="list-style-type: none"><li>• รับผิดชอบ แก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดการะ</li><li>• คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น</li></ul>
<b>ระดับ 4</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเอื้อเฟื้อแสดงน้ำใจ <ul style="list-style-type: none"><li>• อุทิศเวลาให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความเวลาและความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</li><li>• คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน</li><li>• ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป</li></ul>
<b>ระดับ 5</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"><li>• เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li><li>• ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</li></ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 6	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 5 และร่วมวางแผนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการวางใจ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด</li><li>• ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ</li><li>• สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ชื่อ (Competency Name)	3. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
คำจำกัดความ (Definition)	ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานและคุณภาพงานที่กำหนด และ/หรือให้เกินจากมาตรฐานที่กำหนด
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p>แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติราชการให้ดี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พยายามปฏิบัติราชการตามหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง</li> <li>• มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรและตรงต่อเวลา</li> <li>• มีความรับผิดชอบในงาน และสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาอย่างถูกต้อง</li> <li>• แสดงออกว่าต้องการปฏิบัติงานให้ได้ดีขึ้น หรือแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา เมื่อประสบพบเห็นเหตุที่ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน</li> </ul>
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถกำหนดมาตรฐานเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• หมั่นติดตามและวัดผลการปฏิบัติงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้นเอง โดยไม่ได้ถูกผู้อื่นบังคับ</li> <li>• กำหนดเป้าหมายหรือขั้นตอนในการทำงานของตนให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองรับผิดชอบ</li> <li>• มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้องของงาน หรือข้อมูลที่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ</li> </ul>
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองซึ่งอาจรวมถึงการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีการเพิ่มคุณภาพของงานที่ทำ</li> <li>• เสนอหรือทดลองวิธีการหรือขั้นตอนทำงานแบบใหม่ที่แน่นอนเที่ยงตรงกว่าหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงาน/กองที่รับผิดชอบ</li> <li>• พัฒนาหรือปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดี และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น</li> </ul>
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และกำหนดแผนและปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าผลงานเดิมอย่างเห็นได้ชัด</li> <li>• ลงมือกระทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุมาตรฐานหรือผลสัมฤทธิ์ที่โดดเด่นและแตกต่าง</li> </ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และตัดสินใจโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียโดยชัดเจน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ตัดสินใจแยกแยะระดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ในหน้าที่ โดยคิดคำนวณผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน (เช่น กล่าวถึงการพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ข้าราชการหรือประชาชนจะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนหรือรายจ่ายที่รัฐต้องเสียไป)</li><li>บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาและทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานที่คาดการณ์ไว้</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

<b>ชื่อ (Competency Name)</b>	<b>4. การทำงานเป็นทีม</b>
<b>คำจำกัดความ (Definition)</b>	การทำงานโดยมีพฤติกรรมที่สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ สามารถรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น และมีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิก
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของตนให้สำเร็จลุล่วง <ul style="list-style-type: none"><li>ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม</li><li>รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>
<b>ระดับ 2</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และผูกมิตรและร่วมมือ <ul style="list-style-type: none"><li>สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี</li><li>สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มงานที่หลากหลายในขณะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li><li>เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมและกลุ่มงานด้วยดี</li><li>กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์</li></ul>
<b>ระดับ 3</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความเห็นและประสานสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"><li>รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่นรวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน</li><li>ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม</li><li>ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li></ul>
<b>ระดับ 4</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน <ul style="list-style-type: none"><li>กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ</li><li>แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องให้ร้องขอ</li><li>รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม</li></ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และรวมพลังสร้างความสามัคคีในทีม</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตน</li><li>ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม</li><li>ประสานสัมพันธ์ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการปฏิบัติภารกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ชื่อ (Competency Name)	5. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
คำจำกัดความ (Definition)	ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตน ในการปฏิบัติงานราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p>มีความสนใจใฝ่รู้ในสาขาวิชาชีพของตน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน</li> <li>• หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น</li> <li>• ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ</li> </ul>
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และรอบรู้เท่าทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน</li> <li>• ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่ได้ศึกษา มาปรับใช้กับการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เข้าใจประเด็นหลัก ๆ สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง</li> <li>• สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้</li> <li>• ส่งเสริมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอและเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต</li> </ul>
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะที่ระดับที่ 3 และรักษาและประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ความเชี่ยวชาญแบบสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้จริง</li> <li>• สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต</li> <li>• ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา</li><li>• ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน</li><li>• มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## 1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร<sup>2</sup>

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

---

<sup>2</sup> สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็นสำหรับ  
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร
คำจำกัดความ (Definition)	<p>ความสามารถในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและ ภารกิจงาน ที่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานคร และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจ ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจข้อจำกัดของ องค์กร พฤติกรรมองค์กร เข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมใน การปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวโน้ม ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องที่จะมีผล ต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร</p>
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p>มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้</p>
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและ ภาคประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้</li> </ul>
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานคร และระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้</li> </ul>
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้</li> </ul>
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้</li> <li>• เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไข ปัญหาทางวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยาก และซับซ้อนเป็นพิเศษ</li> </ul>

<b>ชื่อ (Competency Name)</b>	<b>2. ด้านการบริหารงบประมาณ</b>
<b>คำจำกัดความ (Definition)</b>	ความรู้ความสามารถในการประเมินความสำคัญ วางแผนจัดสรรควบคุม และติดตามงบประมาณที่ได้รับ การจัดสรรจากแหล่งงบประมาณต่างๆ และความรู้เกี่ยวกับ แผนงบประมาณ แผนปฏิบัติราชการ งบรายจ่าย ผลผลิต และการจัดสรร/ถ่ายโอนงบประมาณ
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามวงจรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร</li><li>• สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้</li></ul>
<b>ระดับ 2</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการของบประมาณ การขออนุมัติงบประมาณ และสามารถบริหารงบประมาณ รวมทั้งถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้อื่นได้</li></ul>
<b>ระดับ 3</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับลักษณะงานบริหารงบประมาณ</li><li>• สามารถนำความรู้มาบริหารงบประมาณของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี</li></ul>
<b>ระดับ 4</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความเชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณ</li><li>• สามารถแก้ไขปัญหาทางงบประมาณของหน่วยงานที่ยุ่ยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้</li></ul>
<b>ระดับ 5</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารงบประมาณเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้</li><li>• เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาทางงบประมาณของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ</li></ul>

ชื่อ (Competency Name)	3. ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ และมีความเข้าใจในการเบิก จ่ายเงิน การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบริหารการเงิน การคลังและการพัสดุของกรุงเทพมหานคร
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงิน หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่าย ฎีกาเงิน งบประมาณของกรุงเทพมหานคร</li> <li>• สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้</li> </ul>
ระดับ 2	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ เช่น การตกลง ราคา การสอบ ราคา ประกวตราคา วิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ เป็นต้น</li> <li>• สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้</li> </ul>
ระดับ 3	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินของกรุงเทพมหานคร การอ่านรายงาน การเงินและงบประมาณของหน่วยงานได้</li> <li>• สามารถนำความรู้มาปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี</li> </ul>
ระดับ 4	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุ</li> <li>• สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้</li> </ul>
ระดับ 5	<p>มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แผนการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุ ของกรุงเทพมหานครเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้</li> <li>• เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาการบริหาร การเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครของ หน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ</li> </ul>

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

<b>ชื่อ (Competency Name)</b>	<b>5. ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ</b>
<b>คำจำกัดความ (Definition)</b>	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมที่มีลักษณะพิเศษ ไม่ซ้ำซ้อนกับภารกิจประจำวัน โดยสามารถวางแผนดำเนินการ ควบคุม ประเมินผลสำเร็จ และรายงานผลแผนงาน/โครงการได้
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ</li><li>สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้</li></ul>
<b>ระดับ 2</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none"><li>มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ทฤษฎีการบริหารแผนงาน/โครงการ และสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้ผู้อื่นได้</li></ul>
<b>ระดับ 3</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none"><li>มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการบริหารแผนงาน/โครงการ</li><li>สามารถประเมินผลแผนงาน/โครงการได้</li></ul>
<b>ระดับ 4</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none"><li>มีความเชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ</li><li>สามารถประเมินผลและแก้ไขปัญหาโครงการที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้</li></ul>
<b>ระดับ 5</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none"><li>เป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารแผนงาน/โครงการ เนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้</li><li>เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหา การบริหารแผนงาน/โครงการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ</li></ul>

<b>ชื่อ (Competency Name)</b>	<b>6. ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร</b>
<b>คำจำกัดความ (Definition)</b>	ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของกรุงเทพมหานคร และความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	มีความรู้พื้นฐานกว้างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น
<b>ระดับ 2</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอกประเทศจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาได้</li> </ul>
<b>ระดับ 3</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาปรับการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร</li> </ul>
<b>ระดับ 4</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติการ และนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน</li> </ul>
<b>ระดับ 5</b>	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none"> <li>เป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์แวดล้อม องค์กร จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร</li> </ul>

### 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 <ul style="list-style-type: none"><li>• สามารถหาคำตอบในทางกฎหมายได้เมื่อมีข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ</li></ul>
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• สามารถนำความรู้ไปประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาในทางกฎหมาย</li><li>• ตอบคำถามข้อสงสัยในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้แก่หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้</li></ul>
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้ความเข้าใจระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และสามารถแนะนำหรือให้คำปรึกษาในภาพรวมได้</li></ul>
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความเชี่ยวชาญทางกฎหมายสามารถให้คำแนะนำปรึกษา วิเคราะห์เหตุผล และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li></ul>

### 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
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	สามารถบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ตามที่คู่มือการใช้ระบุไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้</li></ul>
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้</li></ul>
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความรู้ในโปรแกรมใหม่ๆที่เกี่ยวข้องในงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้ดี</li><li>• สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้</li></ul>
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ <ul style="list-style-type: none"><li>• มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญ ในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจในการประมวลผลและการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้</li><li>• สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาได้</li></ul>

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

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

<b>ชื่อ</b> (Competency Name)	<b>4. การบริหารจัดการทรัพยากร</b>
<b>คำจำกัดความ</b> (Definition)	ความตระหนักและทักษะในการคำนวณความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติภารกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) อาจหมายถึงรวมถึงทักษะในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน</li> <li>• ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด</li> </ul>
<b>ระดับ 2</b>	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีทักษะในระดับ 1</li> <li>• ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น</li> <li>• จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด</li> </ul>
<b>ระดับ 3</b>	กำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีทักษะในระดับ 2</li> <li>• ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง</li> <li>• วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียและข้อบกพร่องของกระบวนการการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก</li> </ul>
<b>ระดับ 4</b>	เชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด <ul style="list-style-type: none"> <li>• มีทักษะในระดับ 3</li> <li>• เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร</li> <li>• วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>• กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร</li> </ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p>เสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถสร้างประสิทธิภาพในราชการ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• มีทักษะในระดับ 4</li><li>• พัฒนาการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถบรรลุภารกิจ/วิสัยทัศน์ของ กทม. อย่างยั่งยืน</li><li>• สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่น แตกต่างให้กับหน่วยงานหรือ กทม. โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

**1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน<sup>3</sup> (Common Functional Competency)** หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานที่มีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานใกล้เคียงกัน (Job Family) โดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ควรจะมีสมรรถนะเหมือนกัน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน 35 กลุ่มงาน โดย

**กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์**

มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

- 1) การสืบเสาะหาข้อมูล
- 2) การคิดวิเคราะห์
- 3) การให้คำปรึกษาแนะนำ

---

<sup>3</sup> สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ-

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	1. การสืบเสาะหาข้อมูล
คำจำกัดความ (Definition)	แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและโดยอ้อมหรือที่ช่วยให้การทำงานของตน มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ
<b>ระดับ Competency</b>	
<b>ระดับ 1</b>	แสวงหาข้อมูลทั่วไปที่นำมาใช้ในการทำงานด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งที่ตนเองถนัดหรือสะดวก <ul style="list-style-type: none"><li>นำข้อมูลที่มีอยู่หรือจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการทำงาน</li><li>พยายามสืบค้นจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ทั่วไป เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงานหรือเกี่ยวข้องกับงานของตนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร เป็นต้น</li></ul>
<b>ระดับ 2</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และพยายามแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรง <ul style="list-style-type: none"><li>แสวงหาข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงเช่น สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการทำงาน เป็นต้น</li></ul>
<b>ระดับ 3</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามรวบรวมหรือแสวงหาข้อมูลที่กระจัดกระจายจากแหล่งอ้างอิงที่หลากหลาย <ul style="list-style-type: none"><li>พยายามรวบรวมหรือแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เพื่อนำมาใช้ปะติดปะต่อจนทำให้ข้อมูลนั้นมีความหมายหรือสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้</li></ul>
<b>ระดับ 4</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมีวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกจากแหล่งที่เข้าถึงได้ยาก <ul style="list-style-type: none"><li>พยายามหาวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่มีอุปสรรค หรือความลำบาก หรือมีความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว</li></ul>
<b>ระดับ 5</b>	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวางแผนเพื่อสร้างระบบหรือกลไกในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"><li>วางแผนในการกำหนดข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ</li><li>พยายามสร้างระบบหรือกลไกในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ หรืออย่างต่อเนื่อง หรือรวดเร็ว หรือมีความน่าเชื่อถือ ถึงแม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงเกือบตลอดเวลา</li></ul>

ชื่อ (Competency Name)	2. การคิดวิเคราะห์
คำจำกัดความ (Definition)	ใช้การคิดเชิงเหตุผลเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p>ใช้สามัญสำนึก (Common Sense) ในการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัญหาสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหา</li> <li>• รู้วิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องหรือแต่ละสถานการณ์</li> </ul>
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมองเห็นความผิดปกติและแยกแยะประเด็นปัญหาในงานได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถแยกแยะได้ว่าอะไรคือปัญหาสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดจากปัญหา</li> <li>• มองเห็นความผิดปกติหรือแนวโน้มความผิดปกติที่เกิดขึ้นในงาน</li> <li>• แยกประเด็นปัญหาเพื่อแยกย่อยในการดำเนินการ</li> </ul>
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามค้นหา เชื่อมโยงเหตุผลของข้อมูลทั้งในอดีตและในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พยายามค้นหาความไม่สอดคล้อง (Discrepancies) หรือแนวโน้ม (Trends) หรือความสัมพันธ์ (Interrelationships) ของข้อมูล</li> <li>• เชื่อมโยงเหตุและผล หรือข้อดี ข้อเสีย รวมทั้งจัดลำดับตามความสำคัญของเหตุการณ์ต่างๆ</li> <li>• พยายามค้นหาความแตกต่าง (Crucial Differences) หรือความเหมือนระหว่างสถานการณ์หรือสิ่งต่างๆ ในปัจจุบันกับสถานการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นมาก่อน</li> </ul>
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และพยายามแยกแยะข้อมูล คาดคะเนอุปสรรค และสร้างความเข้าใจสถานการณ์ให้กับผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พยายามแยกแยะข้อมูลที่ซับซ้อนให้อยู่ในลักษณะหรือกรอบแนวคิดที่เป็นระบบ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจได้</li> <li>• คาดคะเนอุปสรรคต่างๆ ข้างหน้า รวมทั้งคิดล่วงหน้าถึงขั้นตอนต่างๆ ที่จะดำเนินการต่อไปอย่างมีเหตุผล</li> <li>• ใช้ความไม่สอดคล้องของข้อมูล หรือแนวโน้มของข้อมูล หรือความสัมพันธ์ของข้อมูล ในการอธิบายหรือสร้างความเข้าใจสถานการณ์ให้กับผู้อื่น</li> </ul>
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และแยกแยะปัญหาและผูกประเด็นความคิดเพื่อสร้างตัวแบบในการอธิบายสถานการณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• แยกแยะปัญหาหรือกระบวนการที่ซับซ้อนและมีหลายมิติ (Multidimensional) ออกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ โดยมีการใช้เทคนิคในการวิเคราะห์หลากหลายในการระบุและชี้แจงปัญหาต่างๆ เหล่านั้น</li> <li>• ผูกประเด็น (Organize) ความคิด และสิ่งที่สังเกตมาให้เป็นกรอบความคิดที่ชัดเจน หรือสร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายสถานการณ์หรือปัญหาที่ซับซ้อน</li> </ul>

ชื่อ (Competency Name)	3. การให้คำปรึกษาแนะนำ
คำจำกัดความ (Definition)	พยายามทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ รวมทั้งพยายามเสนอข้อสรุปและแนวทางเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p>เปิดใจรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รับฟังข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาหรือความต้องการ</li> <li>• รวบรวมข้อมูลและพยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการผู้รับบริการในสถานการณ์ต่างๆ</li> <li>• ให้ข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้ เช่น บอกชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ต้องการจะติดต่อสอบถามได้ เป็นต้น</li> </ul>
ระดับ 2	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 พยายามทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• รับฟังและสอบถามรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>• พยายามทำความเข้าใจปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้งสองฝ่าย</li> <li>• วิเคราะห์ แยกแยะ และระบุประเด็นปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้คำปรึกษา</li> </ul>
ระดับ 3	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และพยายามเสนอแนวทางเลือกที่ถูกต้องตามระเบียบ หรือ หลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานวิชาชีพ หรือแนวปฏิบัติ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• วิเคราะห์ หรือแยกแยะ และระบุประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหาของผู้รับบริการ เสนอทางออก หรือทางเลือกให้ผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลามากก็ตาม</li> <li>• เสนอแนวทางเลือกที่ถูกต้องตามระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ หรือมาตรฐานวิชาชีพ หรือแนวปฏิบัติ</li> <li>• พยายามทำให้ผู้รับบริการเข้าใจ ยอมรับหรือเห็นด้วยกับคำแนะนำหรือแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เสนอ</li> </ul>
ระดับ 4	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้คำปรึกษาในเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ให้คำปรึกษาในเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือไม่สามารถหาข้อสรุป หรือผู้รับบริการ ไม่ยอมรับในแนวทางแก้ไขปัญหานั้นเสนอ</li> <li>• พยายามเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการจะสามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง</li> </ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และหาแนวทางในการทำให้ผู้รับบริการสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• พยายามสร้างกลไก หรือแนวทาง หรือระบบ หรือเครื่องมือที่ให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหา หรือหาคำตอบต่อปัญหา หรือตอบสนองในเรื่องความต้องการของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## 2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

### 2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

#### 2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดสมรรถนะความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

- 1) สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ จะมีก็เรื่องก็ได้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากจนเกินไป
- 2) งานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (Special assignment) เป็นครั้งคราว ไม่ควรใส่ในหน้าที่งานหลัก (KRA)
- 3) เป็นหน้าที่งานหลักของตำแหน่งงาน ไม่ใช่หน้าที่งานหลักของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง

## การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge / Skill	Attribute
1. การให้บริการ กลุ่มเป้าหมายทางสังคมตามความต้องการและความจำเป็นตามสิทธิ์ในเรื่องที่กฎหมายกำหนด โดยการส่งเสริมศักยภาพ ป้องกันปัญหา ให้ความช่วยเหลือ บำบัด ฟื้นฟู และพัฒนาให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ หรือมีคุณภาพชีวิตที่ดี	1. ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและการปฏิบัติงาน 2. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และสาธารณสุข (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์) 3. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารสวัสดิการทางสังคม - นโยบายด้านสุขภาพและโรคอุบัติใหม่ (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์) 4. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุขและเวชศาสตร์เขตเมือง 5. ความรู้ด้านการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต 6. ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร 7. ความรู้ด้านการทำกลุ่มบำบัด/ครอบครัวบำบัด/ชุมชนบำบัด 8. ทักษะการประเมินและการจัดการปัญหาทางสังคม	1. มีความรู้ความเข้าใจ 2. มีการนำไปใช้ 3. มีการวิเคราะห์ 4. มีการสังเคราะห์ 5. มีการประเมิน

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge / Skill	Attribute
	<p>9. ทักษะการให้การปรึกษา ทางสังคมสงเคราะห์ รายบุคคล กลุ่ม ชุมชน</p> <p>10. ทักษะการเสริมพลังแก่ ผู้ใช้บริการ ครอบครัว และชุมชน</p> <p>11. ทักษะการสร้างแรงจูงใจ</p> <p>12. ทักษะการบริหารจัดการ รายกรณี (Case Management)</p> <p>13. เทคนิคการฟื้นฟูสภาพ ผู้ใช้บริการ</p> <p>14. ความรู้ในเรื่องการบริหาร จัดการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน</p> <p>15. ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีและ การสร้างนวัตกรรม</p> <p>16. เทคนิคการฟื้นฟูและเยียวยา ทางสังคม</p> <p>17. ความรู้และทักษะการเฝ้าระวัง และส่งเสริมพัฒนาการตามช่วงวัย</p> <p>18. ความรู้ในการนำเทคโนโลยี นวัตกรรมมาปรับใช้ในการจัดระบบ การจัดสวัสดิการสังคม</p> <p>19. ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานสาธารณสุข (สำนักป้องกันและบรรเทา- สาธารณสุข)</p>	

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge / Skill	Attribute
2. การจัดการข้อมูลเพื่อการให้บริการ และวางแผนการจัดบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย ทางสังคม	20. ความรู้ในการใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์ 21. ความรู้ด้านการวิจัยทางสังคม-สงเคราะห์ 22. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายผู้บริหาร 23. ความรู้ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการและประเมินผล 24. เทคนิคการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล 25. เทคนิคการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อการปฏิบัติงาน 26. ทักษะการใช้เครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์ 27. ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและให้บริการ 28. ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 29. ทักษะการทำงานแบบบูรณาการกับสหวิชาชีพ	1. มีความรู้ความเข้าใจ 2. มีการนำไปใช้ 3. มีการวิเคราะห์ 4. มีการสังเคราะห์ 5. มีการประเมิน

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge / Skill	Attribute
3. การสร้างและบริหารเครือข่ายเพื่อการจัดบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม	30. ทักษะการประเมินความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 31. ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของเครือข่าย เพื่อให้บริการหรือส่งต่อและตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 32. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการด้านสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่ม 33. ทักษะการสื่อสารเชิงบวก 34. ทักษะการประสานงานเพื่อสร้างและพัฒนาความร่วมมือ 35. ทักษะการสร้างและบริหารเครือข่ายทางสังคม 36. ทักษะการเจรจาต่อรอง	1. มีความรู้ความเข้าใจ 2. มีการนำไปใช้ 3. มีการวิเคราะห์ 4. มีการสังเคราะห์ 5. มีการประเมิน
4. การจัดการความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม	37. ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์ 38. ความรู้ เทคนิค และทักษะในการจัดการความรู้ 39. ทักษะการนำเสนอข้อมูลและการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กลุ่มเป้าหมาย 40. เทคนิคการถอดบทเรียน 41. เทคนิคการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยี	1. มีความรู้ความเข้าใจ 2. มีการนำไปใช้ 3. มีการวิเคราะห์ 4. มีการสังเคราะห์ 5. มีการประเมิน

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge / Skill	Attribute
5. ควบคุมกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ การปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผล	42. ความรู้ด้านการบริหารจัดการ องค์กร 43. ทักษะการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง 44. ทักษะการบริหารจัดการ ทรัพยากร 45. ทักษะการประเมินสถานการณ์ ทางสังคม 46. ทักษะการสอนงานและ นิเทศงาน 47. ความรู้ในการติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	1. มีความรู้ความเข้าใจ 2. มีการนำไปใช้ 3. มีการวิเคราะห์ 4. มีการสังเคราะห์ 5. มีการประเมิน

สถาบันพัฒนาข้าราชการชั้นสูงแห่งประเทศไทย

### 2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกันแล้วตัดออกจากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงาน โดยมีข้อควรระวังดังนี้

- 1) แต่ละตำแหน่งหรือสายงาน จะมี KRA เปลี่ยนตามช่วงเวลา ดังนั้นสมรรถนะจึงสามารถปรับเปลี่ยนได้
- 2) แต่ละตำแหน่งงาน/กลุ่มงานจะมีสมรรถนะที่สำคัญ ที่เป็น Critical Functional Competency (FC) ของตำแหน่งงานนั้นเสมอ พยายามค้นหาให้พบ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน หากมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างถ่องแท้ก็จะทำให้งานเกี่ยวกับเงินเดือนไม่มีข้อผิดพลาด
- 3) FC ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถ สามารถค้นหาได้จากผู้ที่มีผลงานดีหรือทำงานเก่ง ว่าบุคคลผู้นั้นมีความรู้ ทักษะ หรือมีคุณลักษณะอย่างไร
- 4) ไม่ควรนำหน้าที่งานมาเป็น FC เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน มีหน้าที่สำคัญคือ คำนวณและจ่ายเงินเดือนให้ถูกต้อง ดังนั้น FC ที่สำคัญคือความรู้ด้านกฎหมาย ภาษี ระเบียบ การเงิน การบัญชี ฯลฯ ไม่ใช่กำหนด FC ว่าต้องมีความสามารถในการจัดทำเงินเดือน ซึ่งเป็นหน้าที่งานอยู่แล้ว

#### สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ ประจำสายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge / Skill	
1. ความรู้และทักษะด้านการจัดการข้อมูล	6. ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์
2. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเครือข่ายทางสังคม	7. ความรู้และทักษะด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์
3. ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้	8. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์
4. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์	
5. ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม	

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2558		การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2565	
KRA	ชื่อสมรรถนะ	KRA	ชื่อสมรรถนะ
	ความรู้/ทักษะ		ความรู้/ทักษะ
<p>1. การให้บริการ กลุ่มเป้าหมายทางสังคมตามความต้องการและความจำเป็นตามสิทธิในเรื่องที่กฎหมายกำหนดโดยการส่งเสริมศักยภาพ ป้องกันปัญหาให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูเพื่อพัฒนาให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ตามอัตภาพ</p> <p>2. การจัดการข้อมูลเพื่อการให้บริการและวางแผนการจัดบริการแก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม</p> <p>3. การสร้างเครือข่ายเพื่อการจัดบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมาย</p> <p>4. การจัดการความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม รวมทั้งการติดตามประเมินการจัดบริการเพื่อการพัฒนาบริการ</p> <p>5. ควบคุม กำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานและติดตามงานตามนโยบาย</p>	<p>1. ด้านการจัดการข้อมูล</p> <p>2. ด้านการบริการจัดการเครือข่ายทางสังคม</p> <p>3. ด้านการจัดการความรู้</p> <p>4. ด้านการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และสาธารณสุข</p> <p>5. ด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม</p> <p>6. ด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์</p> <p>7. ด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์</p>	<p>1. การให้บริการ กลุ่มเป้าหมายทางสังคมตามความต้องการและความจำเป็นตามสิทธิในเรื่องที่กฎหมายกำหนด โดยการส่งเสริมศักยภาพ ป้องกันปัญหาให้ความช่วยเหลือ บำบัด ฟื้นฟู และพัฒนาให้กลุ่มเป้าหมายสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ หรือมีคุณภาพชีวิตที่ดี</p> <p>2. การจัดการข้อมูลเพื่อการให้บริการและวางแผนการจัดบริการแก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม</p> <p>3. การสร้างและบริหารเครือข่ายเพื่อการจัดบริการให้แก่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม</p> <p>4. การจัดการความรู้และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กลุ่มเป้าหมายทางสังคม</p> <p>5. ควบคุมกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผล</p>	<p>1. ความรู้และทักษะด้านการจัดการข้อมูล</p> <p>2. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเครือข่ายทางสังคม</p> <p>3. ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้</p> <p>4. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์</p> <p>5. ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม</p> <p>6. ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์</p> <p>7. ความรู้และทักษะด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์</p> <p>8. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์</p>
<b>รวม จำนวน 7 สมรรถนะ</b>		<b>รวม จำนวน 8 สมรรถนะ</b>	

## 2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)

### 2.2.1 การเขียนคำจำกัดความ

การเขียนคำจำกัดความของแต่ละสมรรถนะให้คำนึงถึงหลัก 5W1H (What Where When Why Who and How) เป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น

- What คือ มีความรู้ ทักษะเรื่องอะไร เช่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบบริหารราชการ ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นต้น
- How สามารถนำความรู้นั้นมาใช้อย่างไร เช่น แปลความตัวบท วิเคราะห์เจตนารมณ์ วิเคราะห์ผลกระทบ
- Why คือ ทำไมต้องมีความรู้ ทักษะเช่นนั้น ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังหรือผลที่ได้คืออะไร เช่น เสนอทางเลือก ให้คำปรึกษาแนะนำ ถ่ายทอด

### 2.2.2 การเขียนระดับสมรรถนะ (Competency Level)

การกำหนดระดับของสมรรถนะมี 3 วิธี คือ

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

### 2.2.3 องค์ประกอบของตัวแบบสมรรถนะ

- 1) ชื่อสมรรถนะ (Competency name) ควรเป็น “คำนาม” เช่น การ / ความ / ทักษะ
- 2) ความหมายของสมรรถนะ (Definition)
- 3) ระดับของสมรรถนะ (Competency level) ในการจัดทำคำอธิบายในแต่ละระดับ ควรกำหนดหัวเรื่องที่เป็นความหมายโดยรวม (Anchor) ก่อน โดยกำหนดหัวเรื่อง (Anchor) ต่ำสุดและสูงสุดก่อน แล้วจึงกำหนดหัวเรื่องถัดไป

4) พฤติกรรมในแต่ละระดับ ควรขึ้นต้นด้วย “คำกริยา” เช่น ปฏิบัติ รู้ เข้าใจ สอน นำเสนอ ฯลฯ

ทั้งนี้ในแต่ละระดับ ไม่มีข้อกำหนดว่าควรมีกี่พฤติกรรม โดยทั่วไปจะมี 3 – 5 พฤติกรรม

### ในการจัดหาระดับสมรรถนะจะจัดเรื่องเป็นขั้นจากน้อยไปมาก (degree) ดังนี้

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

โดยทั่วไปสามารถกำหนดกี่ระดับก็ได้ ในองค์กรขนาดใหญ่ มักนิยมจัดเป็น 5 ระดับ สำหรับองค์กรขนาดเล็กอาจมี 3 ระดับก็ได้ ทั้งนี้ มีข้อควรพิจารณา คือ

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

## คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	<b>1. ความรู้และทักษะด้านการจัดการข้อมูล</b>
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล การให้บริการ ข้อมูลพื้นที่ และสถานการณ์ทางสังคม สามารถวางระบบฐานข้อมูล นำเสนอข้อมูล และประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลเพื่อวางแผน การจัดบริการ การแก้ไขปัญหา การเฝ้าระวัง การป้องกันปัญหาทางสังคมในกลุ่มเป้าหมาย
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<b>มีการจัดหา รวบรวม จัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดหา รวบรวม จัดเก็บข้อมูลตลอดจนการบันทึกรายงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์</li> <li>- สามารถจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลการให้บริการและนำเสนอได้ในระบบสารสนเทศ</li> <li>- มีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานและฐานข้อมูลการปฏิบัติงานในพื้นที่</li> </ul>
ระดับ 2	<b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการเพื่อวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน</li> <li>- สามารถตัดสินใจเลือกใช้ข้อมูลและบูรณาการข้อมูลเพื่อกำหนดกิจกรรมหรือโครงการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง</li> <li>- สามารถนำเสนอฐานข้อมูลเพื่อปรับปรุงระบบงานบริการและวางแผนการทำงาน</li> </ul>
ระดับ 3	<b>แสดงสมรรถนะที่ 2 และวางระบบฐานข้อมูลประยุกต์ใช้ในการวางแผน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางระบบการค้นหารวบรวมและจัดเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้องและมีความเป็นปัจจุบัน</li> <li>- สามารถปรับปรุงข้อมูลให้มีประสิทธิภาพเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน</li> <li>- สามารถนำเสนอข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์ต่อหน่วยงานในเชิงนโยบายเพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ในระดับหน่วยงาน</li> </ul>
ระดับ 4	<b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และกำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาระบบการให้บริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลมากำหนดเป้าหมายการบริการ</li> <li>- กำหนดวิธีการตรวจสอบประเมินประสิทธิภาพในการจัดเก็บ รวบรวม ปรับปรุงข้อมูล รวมถึงการนำผลข้อมูลมาใช้</li> <li>- พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบการให้บริการ</li> </ul>
ระดับ 5	<b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และสร้างนวัตกรรมเพื่อนำงานสังคมสงเคราะห์สู่สังคม</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำเสนอข้อมูล แนวทาง แผนงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงร่วมกับหน่วยงานอื่น</li> <li>- ประยุกต์ข้อมูลและนำเสนอ ต่อสังคมเพื่อกระตุ้นให้สังคม เกิดความตระหนักในการแก้ไขปัญหา การเฝ้าระวังปัญหา การป้องกันปัญหาทางสังคม</li> <li>- สามารถคาดการณ์ถึงความจำเป็นในการใช้ข้อมูลขององค์กร เพื่อการพัฒนา</li> </ul>

## คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	2. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเครือข่ายทางสังคม
คำจำกัดความ (Definition)	<p>รู้แหล่งทรัพยากรทางสังคม สามารถติดต่อ ประสานงาน ทำความเข้าใจ ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ จัดการประชุม จัดการอบรมสัมมนา เพื่อให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีเป้าหมายร่วมกัน เช่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข วิชาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรเอกชน มีความเข้าใจในงานสังคมสงเคราะห์ ให้ความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน และรักษาสัมพันธภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาภาคีการส่งต่อ และบูรณาการแผนงาน แนวทาง มาตรการ ขั้นตอน การทำงานระหว่างเครือข่ายทางสังคม ติดตาม ประเมินผลร่วมกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสังคม สงเคราะห์ได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p><b>รู้แหล่งทรัพยากร ประสานงานและพยายามแสวงหาแหล่งใหม่ ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แสวงหาข้อมูล การจัดบริการ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์</li> <li>- พยายามให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์</li> <li>- สามารถขอข้อมูลหรือความช่วยเหลือจากเครือข่ายภายนอก</li> <li>- ประสานงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ</li> </ul>
ระดับ 2	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และสามารถสร้างเครือข่ายทางสังคม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อคิดเห็นแก่ผู้ปฏิบัติงาน นักสังคมสงเคราะห์ในระดับรอง หรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</li> <li>- สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการหรือ กลุ่มเป้าหมายกิจกรรมหรือโครงการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง</li> <li>- กำหนดแนวทาง การติดต่อประสานงานเครือข่ายทางสังคมโดยนำตัวแบบที่เป็น Best Practice ทางสังคมสงเคราะห์ของหน่วยงานอื่นๆ มาประยุกต์ใช้</li> <li>- สามารถให้ความร่วมมือหรือเข้าร่วมกิจกรรม การวางแผน การปฏิบัติงาน/การสร้าง เครือข่ายร่วมกับทีมสหวิชาชีพและ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยใช้ทรัพยากรทางสังคม ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการตามสภาพปัญหาและความจำเป็นของผู้ใช้บริการ</li> </ul>
ระดับ 3	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 2 และกำหนดรูปแบบ/แนวทางการปฏิบัติร่วมกับเครือข่าย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดรูปแบบการสร้างเครือข่ายและการประสานงานอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป</li> <li>- สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์กับเครือข่ายในการจัดบริการและรักษา สัมพันธภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- สามารถจูงใจให้ทีมสหวิชาชีพให้ความร่วมมือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ตามสภาพปัญหาและความจำเป็นของผู้ใช้บริการ</li> </ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 4	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และสร้างความร่วมมือระหว่างเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- สร้างระบบการทำงานร่วมกันเพื่อเป็นการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาทางสังคม</li><li>- พยายามผลักดันให้เกิดการนำรูปแบบการสร้างเครือข่ายและการประสานงานไป Bench Mark กับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานระดับเดียวกัน</li><li>- สามารถจูงใจให้เครือข่ายจัดบริการให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทางสังคม</li></ul>
ระดับ 5	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และกำหนดแนวทางเชิงนโยบายด้านการสร้างเครือข่ายทางสังคม</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- เสนอข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างภาคีเครือข่ายเพื่อให้เกิดการผลักดันในระดับแผน ยุทธศาสตร์สังคมสงเคราะห์และบูรณาการให้สอดคล้องกับแผนของหน่วยงาน และแผนของกรุงเทพมหานคร</li><li>- บริหารจัดการ เพื่อให้เครือข่ายทำงานได้อย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ กลุ่มเป้าหมายทางสังคม</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	<b>3. ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้</b>
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการประเมินองค์ความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์ และที่เกี่ยวข้อง เพื่อถ่ายทอดสู่กลุ่มเป้าหมาย และการติดตามประเมินผลเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<b>ถ่ายทอดข้อมูลความรู้</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถชี้แจง อธิบายถึง สิทธิประโยชน์ทางกฎหมาย และบริการสุขภาพแก่กลุ่มเป้าหมายได้</li><li>- สามารถให้ข้อมูลข่าวสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง</li><li>- สามารถจัดทำ Case Study เพื่อรวบรวมเป็นแนวทางการให้บริการ</li></ul>
ระดับ 2	<b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และปรับปรุงบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถจัดทำ Case Conference กับทีมสหวิชาชีพ ในกรณีที่มีผู้ใช้บริการมีปัญหาซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการให้บริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น</li><li>- สามารถให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการให้บริการกลุ่มเป้าหมายแก่นักสังคมสงเคราะห์ในระดับรองได้</li></ul>
ระดับ 3	<b>แสดงสมรรถนะที่ 2 และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการระดมสมองในการพัฒนาบริการ</li><li>- สามารถให้คำปรึกษาแนะนำการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในระดับรองได้</li></ul>
ระดับ 4	<b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และสร้างรูปแบบการให้บริการสู่สาธารณะ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- กำหนดรูปแบบและแผนการถ่ายทอดองค์ความรู้ในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของหน่วยงาน</li><li>- สามารถเผยแพร่ข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์สู่สังคมหรือหน่วยงานอื่น ๆ หรือองค์กรสาธารณะ</li></ul>
ระดับ 5	<b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์</b> สามารถประเมินผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาองค์ความรู้ในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

## คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	<b>4. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์</b>
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ ความเข้าใจใน นโยบาย กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภาระงานสังคมสงเคราะห์ มีทักษะในการบริหารจัดการแผนงาน/โครงการ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร รวมทั้งทักษะการติดตามประเมินผลงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เกิดผลสัมฤทธิ์
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<b>ความรู้ ความเข้าใจในด้านการบริหารงานสังคมสงเคราะห์</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- รู้และเข้าใจในนโยบาย ภารกิจ และกลยุทธ์ของหน่วยงาน เชื่อโยงกับงานที่ตนรับผิดชอบอย่างไร</li><li>- รู้และเข้าใจในระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากร</li></ul>
ระดับ 2	<b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และบริหารจัดการให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่แผนกำหนดได้ด้วยตนเอง</li><li>- สามารถวางแผนงานหรือโครงการในงานที่รับผิดชอบได้</li><li>- สามารถให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายแก่นักสังคมสงเคราะห์ในระดับรองได้</li></ul>
ระดับ 3	<b>แสดงสมรรถนะที่ 2 และมีภาวะวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ทางสังคม</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมเพื่อวางแผนงาน/โครงการแก้ไขปัญหาร่วมกับหน่วยงาน</li><li>- สามารถควบคุมกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงาน/โครงการหรือตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย</li><li>- สามารถสอนงาน (Coaching) และนิเทศงาน นักสังคมสงเคราะห์ในระดับรองหรือตามที่ได้รับมอบหมาย</li></ul>
ระดับ 4	<b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และบูรณาการองค์ความรู้ใหม่ในการบริหารจัดการ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- วางแผนในการพัฒนาศักยภาพนักสังคมสงเคราะห์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว</li><li>- สามารถเจรจาต่อรองเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์</li><li>- ติดตามและตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการจัดบริการ</li></ul>
ระดับ 5	<b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง</b> สามารถคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และแนวโน้มทางสังคม เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการให้เหมาะสมทันกับสถานการณ์

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	5. ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้เข้าใจในปัญหาทางสังคมที่ส่งผลต่อสุขภาวะของบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และงานสาธารณสุขที่เปลี่ยนแปลงและจำเป็นต้องรู้เพื่อการให้บริการ สามารถให้ความรู้/คำแนะนำ/เผยแพร่และประชาสัมพันธ์แก่บุคคล, กลุ่ม, ครอบครัว, ชุมชน, องค์กร ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในศูนย์บริการสาธารณสุข, ชุมชน, สถานศึกษา, ที่ทำงาน, ศูนย์เยาวชน, สำนักงานเขต, หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกระตุ้น จูงใจ ให้ผู้ใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายตระหนักถึงการป้องกันปัญหาทางสังคม สร้างเสริมศักยภาพให้ผู้ใช้บริการสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<p><b>เข้าใจในงานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมในมิติต่างๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้/คำแนะนำ</li> <li>- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์งาน</li> <li>- การพิทักษ์สิทธิและความรู้ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- กระตุ้นจูงใจให้ผู้ใช้บริการช่วยเหลือตนเองตามศักยภาพของตนเองและมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม</li> </ul>
ระดับ 2	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และสร้างความตระหนักในการป้องกันปัญหา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จูงใจผู้ใช้บริการหรือกลุ่มเป้าหมายตระหนักและ เห็นความสำคัญในการป้องกันปัญหา</li> <li>- ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในศูนย์บริการสาธารณสุข, ชุมชน, สถานศึกษา, ที่ทำงาน, ศูนย์เยาวชน, สำนักงานเขต, หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
ระดับ 3	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 2 และกำหนดแนวทางกระตุ้น จูงใจให้มีการเฝ้าระวังปัญหา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดแนวทางและวิธีการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม</li> <li>- อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มเป้าหมายในการสร้างระบบการเฝ้าระวัง การป้องกันปัญหา</li> <li>- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์กับเครือข่ายในการจัดให้มีระบบการเฝ้าระวังปัญหา การป้องกันปัญหาให้ครอบคลุมพื้นที่ความรับผิดชอบ</li> </ul>
ระดับ 4	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และวางระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำกับ ติดตาม แนะนำ รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานของนักสังคมสงเคราะห์ในระดับรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- สามารถกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง</li> <li>- สามารถประเมินหรือคาดการณ์ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีระบบ</li> </ul>

ระดับ Competency	
ระดับ 5	<p><b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และพัฒนาระบบการเฝ้าระวังการป้องกันปัญหาทางสังคม</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ปรับปรุงวิธีการกระตุ้น จูงใจ ให้เกิดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพตนเองของผู้ใช้บริการ หรือกลุ่มเป้าหมาย</li><li>- สามารถสร้างความตระหนักถึงการเฝ้าระวัง ปัญหา การป้องกันปัญหา และเป็นที่ยอมรับในระดับพื้นที่</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

## คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	6. ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ วิธีการ หลักการทางสังคมสงเคราะห์ ทักษะการประเมินปัญหาทางสังคมได้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของผู้ใช้บริการ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง ลดปัญหาเรื่องร้องเรียน การให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ และพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการโดยเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเสริมพลังในการดูแลตนเองและครอบครัว สร้างนวัตกรรม ตลอดจนการให้บริการโดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายด้วยระบบการส่งต่อ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ รวมทั้งมีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอก ในการจัดทำโครงการเพื่อให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<b>ประเมินปัญหาและให้การช่วยเหลือ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถประเมินปัญหาได้ถูกต้อง</li> <li>- ให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการและความจำเป็นตามสิทธิประโยชน์และบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการ</li> <li>- เสริมพลังให้ผู้ใช้บริการเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสามารถดูแลตนเองและครอบครัวได้</li> <li>- สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือที่รวดเร็ว</li> </ul>
ระดับ 2	<b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และวิเคราะห์ประเมินผลการช่วยเหลือ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถชี้แนะแนวทางการให้บริการช่วยเหลือแก่นักสังคมสงเคราะห์ในระดับรองหรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- วิเคราะห์ผลการให้บริการอย่างถูกต้อง</li> <li>- นำไปใช้ประโยชน์ในการจัดบริการ</li> </ul>
ระดับ 3	<b>แสดงสมรรถนะที่ 2 และวางแผนทางการให้บริการช่วยเหลือ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแนวทางการให้ความช่วยเหลือและการประสานผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อน</li> <li>- มีระบบส่งต่อเพื่อให้บริการช่วยเหลือร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่</li> <li>- สามารถบริหารจัดการความเสี่ยง ลดปัญหาเรื่องร้องเรียน</li> </ul>
ระดับ 4	<b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และจัดบริการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีกิจกรรมแก้ไขปัญหาเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>- สนับสนุนให้จัดทำกลุ่มช่วยเหลือกันเอง (Self help group) แก่ผู้ประสบปัญหาที่คล้ายหรือใกล้เคียงกัน เพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน</li> </ul>
ระดับ 5	<b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และมีนวัตกรรมในการให้บริการเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย</b> สามารถถอดบทเรียนการให้บริการช่วยเหลือและนำไปใช้เป็นแนวทางการป้องกันปัญหาทางสังคมได้

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	7. ความรู้และทักษะด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์
คำจำกัดความ (Definition)	เป็นกระบวนการดำเนินการให้การช่วยเหลือหลังจากผู้ใช้บริการประสบปัญหาทางกาย จิต และสังคม โดยการให้คำปรึกษาแนะนำ การจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ กระบวนการฟื้นฟูทางกาย จิต สังคม การส่งต่อทางวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการฟื้นตัวจากสภาพปัญหาที่เผชิญอยู่ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและชุมชนได้ตามศักยภาพของตนเอง
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	<b>จัดบริการให้คำแนะนำ คำปรึกษาเรื่องการฟื้นฟูเบื้องต้น</b> - ให้คำแนะนำตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ - สามารถจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้รวมทั้งกายอุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต - ประสานงานเพื่อรับบริการภายในหน่วยงาน - ส่งต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อรับบริการ
ระดับ 2	<b>แสดงสมรรถนะที่ 1 และจัดบริการฟื้นฟู</b> - สามารถประเมิน/ทดสอบสภาวะทางกาย จิต สังคมเพื่อประกอบการฟื้นฟูสภาพ - จัดบริการฟื้นฟูสุขภาพกาย จิต สังคม ที่ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถดูแล ช่วยเหลือตนเองได้ตามปกติ
ระดับ 3	<b>แสดงสมรรถนะที่ 2 จัดบริการร่วมกับหน่วยงานภายนอก</b> จัดบริการร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อฟื้นฟูสุขภาพกาย จิต สังคม ให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแล ช่วยเหลือฟื้นตัวจากสภาพปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ดี
ระดับ 4	<b>แสดงสมรรถนะที่ 3 และเตรียมความพร้อมของครอบครัว ชุมชน</b> จัดเตรียมความพร้อมให้ครอบครัว ชุมชน ให้ส่งเสริมสนับสนุน ดูแลให้ผู้ใช้บริการสามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติ
ระดับ 5	<b>แสดงสมรรถนะที่ 4 และจัดทำแผนฟื้นฟูสภาพ</b> จัดทำแผนการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร

### คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	8. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ เทคนิค ด้านเทคโนโลยี มีแนวคิดในการสร้าง พัฒนา และ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
<b>ระดับ Competency</b>	
ระดับ 1	- มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีเบื้องต้นที่ใช้ในงานสังคมสงเคราะห์ เช่น Telemedicine การบันทึกข้อมูล GIS โปรแกรมสำเร็จรูป (Words / Excel / Power point) แอปพลิเคชัน ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
ระดับ 2	สามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 3	- การใช้เทคโนโลยีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ - ประยุกต์และออกแบบงานโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### 2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)

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

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

Job - Competency Mapping

สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

ระดับตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก (Core Competency)					มาตรฐานความรู้ความสามารถที่จำเป็น							มาตรฐานทักษะที่จำเป็น				สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)		
						ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						กฎหมาย							
	คุณธรรมจริยธรรม	การบริการที่ดี	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การทำงานเป็นทีม	การสร้างความเชี่ยวชาญในอาชีพ	ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ	ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร	ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ	การใช้คอมพิวเตอร์	การใช้ภาษาอังกฤษ	การจัดการข้อมูล	การบริหารทรัพยากร	การสืบเสาะหาข้อมูล	การคิดวิเคราะห์	การให้คำปรึกษาแนะนำ
ทรงคุณวุฒิ	5	5	5	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	5
เชี่ยวชาญ	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4
ชำนาญการพิเศษ	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
ชำนาญการ	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3
ปฏิบัติการ	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Job - Competency Mapping สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน (Knowledge)							
	1. ความรู้และทักษะด้านการจัดการข้อมูล	2. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเครือข่ายทางสังคม	3. ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้	4. ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์	5. ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม	6. ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์	7. ความรู้และทักษะด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์	8. ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีในการสังคมสงเคราะห์
ทรงคุณวุฒิ	5	5	5	5	5	5	5	3
เชี่ยวชาญ	4	4	4	4	4	4/5	4/5	3
ชำนาญการพิเศษ	3/4	3/4	3/4	3/4	3/4	3/4	3/4	3
ชำนาญการ	2/3	2/3	2/3	2/3	2/3	2/3	2/3	2/3
ปฏิบัติการ	1	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1

**หมายเหตุ**

1/2 หมายถึง 1 ปีแรกของการบรรจุใหม่ในระดับปฏิบัติการ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 1 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 2

2/3 หมายถึง 1 ปีแรกของการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 2 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 3

3/4 หมายถึง 1 ปีแรกของการที่เลื่อนระดับเป็นชำนาญการพิเศษ ใช้เกณฑ์วัดระดับ 3 หลังจาก 1 ปี จึงใช้เกณฑ์วัดระดับ 4

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

## 2.4 การกำหนดหัวข้อในการพัฒนาแต่ละระดับ

### ชื่อสมรรถนะ (1) ความรู้และทักษะด้านการจัดการข้อมูล

ระดับสมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
<b>ระดับ 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้ในการใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์</li><li>- ทักษะการใช้เครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์</li><li>- ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและให้บริการ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li></ul>
<b>ระดับ 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้ด้านการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์</li><li>- เทคนิคการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)</li><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>
<b>ระดับ 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายผู้บริหาร</li><li>- ความรู้ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการและประเมินผล</li><li>- ทักษะการประเมินสถานการณ์ทางสังคม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)</li><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li></ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 4	เทคนิคการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อการปฏิบัติงาน	-ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity) -ได้รับมอบหมายงาน ( Project Assignment) - เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning) - ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)
ระดับ 5	- เทคนิคการสร้างนวัตกรรม - ทักษะการนำเสนอข้อมูลและการถ่ายทอดองค์ความรู้	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญ มาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing) - ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity) - ศึกษาดูงาน (Site Visit) - เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ชื่อสมรรถนะ (2) ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเครือข่ายทางสังคม

ระดับสมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้เกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย</li><li>- ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการบริการของเครือข่าย</li><li>- ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์งาน</li><li>- ทักษะการสื่อสารเชิงบวก</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ประชุมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li></ul>
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"><li>- ทักษะการสร้างและบริหารเครือข่ายทางสังคม</li><li>- ทักษะการสร้างแรงจูงใจ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร</li><li>- ทักษะการประสานงานเพื่อสร้างและพัฒนาความร่วมมือ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)</li><li>- ประชุมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li></ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 4	ทักษะการเจรจาต่อรอง	<ul style="list-style-type: none"><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- การถ่ายทอดประสบการณ์</li><li>- ประชุมเชิงปฏิบัติการ</li></ul>
ระดับ 5	การวางแผนงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อจัดทำข้อตกลง (MOU)	<ul style="list-style-type: none"><li>- ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity)</li><li>- ได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)</li><li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li><li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ชื่อสมรรถนะ (3) ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้

ระดับสมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์งาน</li><li>- ความรู้และทักษะในการจัดการความรู้</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li></ul>
ระดับ 2	เทคนิคการถอดบทเรียน	<ul style="list-style-type: none"><li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li><li>- ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li></ul>
ระดับ 3	ทักษะการนำเสนอข้อมูลและการถ่ายทอดองค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"><li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- เป็นวิทยากร</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 4	เทคนิคการจัดการความรู้เพื่อการถ่ายทอดสู่กลุ่มเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> <li>- ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity)</li> </ul>
ระดับ 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคนิคการสร้างนวัตกรรม</li> <li>- เผยแพร่นวัตกรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity)</li> <li>- ได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)</li> <li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li> <li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li> </ul>

ชื่อสมรรถนะ (4) ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการงานสังคมสงเคราะห์

ระดับสมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กร</li><li>- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารสวัสดิการทางสังคม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li></ul>
ระดับ 2	<ul style="list-style-type: none"><li>- ทักษะการบริหารจัดการทรัพยากร</li><li>- ทักษะการประเมินสถานการณ์ทางสังคม</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li><li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>
ระดับ 3	ทักษะการสอนงานและนิเทศงาน	<ul style="list-style-type: none"><li>- ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity)</li><li>- เป็นวิทยากร</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 4	- ทักษะการบริหารเชิงกลยุทธ์และการบริหารการเปลี่ยนแปลง - ทักษะการคาดการณ์ปัญหาทางสังคม	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญ มาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing) - อบรมเชิงปฏิบัติการ - เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning) - ศึกษาดูงาน (Site Visit)
ระดับ 5	ทักษะการบริหารเชิงกลยุทธ์และการบริหารการเปลี่ยนแปลง (ขั้นสูง)	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญ มาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing) - อบรมเชิงปฏิบัติการ - เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning) - ศึกษาดูงาน (Site Visit)

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ชื่อสมรรถนะ (5) ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
<b>ระดับ 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและการปฏิบัติงาน</li> <li>- ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และสาธารณสุข (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์)</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุขและเวชศาสตร์เขตเมือง (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์)</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุข (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)</li> <li>- ทักษะการให้การปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะกลุ่ม</li> <li>- ทักษะการประเมินและการจัดการปัญหาทางสังคม</li> <li>- ทักษะการให้การปรึกษารอบครัว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li> <li>- ประชุมวิชาการ</li> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> </ul>
<b>ระดับ 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร</li> <li>- ความรู้ด้านการทำกลุ่มบำบัด/ครอบครัวบำบัด</li> <li>- ทักษะการสร้างแรงจูงใจ</li> <li>- ทักษะการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> </ul>
<b>ระดับ 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารสวัสดิการทางสังคม</li> <li>- ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว</li> <li>- ทักษะการประเมินทางสังคมขั้นสูง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เป็นวิทยากร</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> </ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 4	ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวขั้นสูง	- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)
ระดับ 5		- อบรมเชิงปฏิบัติการ - เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning) - ศึกษาดูงาน (Site Visit)

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครพัฒนา

ชื่อสมรรถนะ (6) ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
<b>ระดับ 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและการปฏิบัติงาน</li> <li>- ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และสาธารณสุข (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์)</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุขและเวชศาสตร์เขตเมือง (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์)</li> <li>- ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์และการจัดสวัสดิการสังคม</li> <li>- ทักษะการประเมินและการจัดการปัญหาทางสังคม</li> <li>- ทักษะการบริหารจัดการรายกรณี (Case Management)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> </ul>
<b>ระดับ 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ด้านการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต</li> <li>- ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร</li> <li>- ความรู้ด้านการทำกลุ่มบำบัด/ครอบครัวบำบัด</li> <li>- ทักษะการให้การปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะกลุ่ม</li> <li>- ทักษะการให้การปรึกษาคอรัว</li> <li>- ทักษะการสร้างแรงจูงใจ</li> <li>- ทักษะการบริหารจัดการรายกรณี (Case Management)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> </ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทักษะการประเมินทางสังคมขั้นสูง</li> <li>- ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว</li> <li>- เทคนิคการฟื้นฟูสภาพผู้ใช้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> </ul>
ระดับ 4	ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว (ขั้นสูง)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li> </ul>
ระดับ 5		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> <li>- การเป็นวิทยากร</li> </ul>

ชื่อสมรรถนะ (7) ความรู้และทักษะด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์

ระดับสมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	<ul style="list-style-type: none"><li>- ทักษะการบริหารจัดการรายกรณี (Case Management)</li><li>- ทักษะการสื่อสารเชิงบวก</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>
ระดับ 2	ทักษะการใช้เครื่องมือและการประเมินทางสังคม	<ul style="list-style-type: none"><li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li></ul>
ระดับ 3	<ul style="list-style-type: none"><li>- ทักษะการประสานงานเพื่อสร้างและพัฒนาความร่วมมือ</li><li>- ทักษะการบริหารจัดการทรัพยากร</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li><li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li><li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li></ul>

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 4	เทคนิคการฟื้นฟูสภาพผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li><li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li><li>- อบรมเชิงปฏิบัติการ</li><li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li><li>- ศึกษาด้วยการอ่านหนังสือ/คู่มือ</li><li>- การสอนงาน (Coaching)</li><li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li></ul>
ระดับ 5	การจัดทำแผนฟื้นฟูสภาพผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- ร่วมคณะทำงาน (Team – Based activity)</li><li>- ได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)</li><li>- ศึกษาดูงาน (Site Visit)</li><li>- ประชุมเชิงปฏิบัติการ</li></ul>

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ชื่อสมรรถนะ (8) ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์

ระดับ สมรรถนะ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
<b>ระดับ 1</b>	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเบื้องต้น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์</li> <li>- การบันทึกข้อมูล</li> <li>- การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Microsoft Office</li> <li>- การใช้แอปพลิเคชัน เช่น Line, หมอพร้อม</li> </ul> การใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- HCIS (สำนักอนามัย)</li> <li>- EPHIS (สำนักการแพทย์)</li> <li>- Ecase (สำนักพัฒนาสังคม)</li> <li>- Fa - Equipment (สำนักอนามัย)</li> <li>- E - Social Welfare (สำนักพัฒนาสังคม)</li> <li>- ระบบ GIS (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)</li> </ul> การใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝึกอบรม/สัมมนา (Training)</li> <li>- การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job Training)</li> <li>- เรียนรู้ด้วยตนเอง (Self learning)</li> </ul>
<b>ระดับ 2</b>	ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาปรับใช้ในการจัดระบบสวัสดิการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้ features ต่างๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอนงาน (Coaching)</li> <li>- การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)</li> </ul>
<b>ระดับ 3</b>	การใช้เทคโนโลยีในการสร้างและออกแบบงานสังคมสงเคราะห์ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การออกแบบเครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์</li> <li>- การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะกับงานสังคมสงเคราะห์ เช่น รูปแบบการประชุม conference / ช่องทาง social media / application</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ (Expert briefing)</li> <li>- ประชุมเชิงปฏิบัติการ</li> </ul>

## 2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

### สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่ง ในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

#### ชื่อสมรรถนะ (1) ความรู้และทักษะด้านการจัดการข้อมูล

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
1. ความรู้ในการใช้เครื่องมือทางสังคมสงเคราะห์																		
2. ทักษะการใช้เครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูลทางสังคมสงเคราะห์				✓									✓					
3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและให้บริการ																		
4. ความรู้ด้านการวิจัยทางสังคมสงเคราะห์		✓	✓	✓														
5. เทคนิคการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูล		✓	✓	✓			✓				✓			✓				





ข้อสมรรถนะ (2) ความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการเครือข่ายทางสังคม (ต่อ)

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
7. ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร	✓	✓		✓	✓			✓			✓							
8. ทักษะการประสานงานเพื่อสร้างและพัฒนาความร่วมมือ	✓			✓	✓			✓			✓				✓	✓		
9. ทักษะการเจรจาต่อรอง	✓				✓							✓				✓	✓	
10. การวางแผนงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อจัดทำข้อตกลง (MOU)						✓		✓		✓	✓							✓





ข้อสมรรถนะ (5) ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมวิชาการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
1. ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและการปฏิบัติงาน 2. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และสาธารณสุข (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์) 3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุขและเวชศาสตร์เขตเมือง (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์) 4. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุข (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) 5. ทักษะการให้การปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะกลุ่ม 6. ทักษะการประเมินและการจัดการปัญหาทางสังคม 7. ทักษะการให้การปรึกษาครอบครัว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						✓					

ข้อสมรรถนะ (5) ความรู้และทักษะด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม (ต่อ)

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมวิชาการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
8. ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร																		
9. ความรู้ด้านการทำกลุ่มบำบัด/ครอบครัวบำบัด	✓	✓	✓										✓	✓				
10. ทักษะการสร้างแรงจูงใจ																		
11. ทักษะการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย																		
12. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารสวัสดิการทางสังคม																		
13. ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว	✓			✓		✓	✓					✓		✓	✓			
14. ทักษะการประเมินทางสังคมขั้นสูง																		
15. ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวขั้นสูง	✓					✓	✓	✓							✓	✓	✓	

ชื่อสมรรถนะ (6) ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	พรั่งคุณวุฒิ
1. ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและการปฏิบัติงาน 2. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์และสาธารณสุข (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์) 3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานสาธารณสุขและเวชศาสตร์เขตเมือง (สำนักอนามัย, สำนักการแพทย์) 4. ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์และการจัดสวัสดิการสังคม 5. ทักษะการประเมินและการจัดการปัญหาทางสังคม 6. ทักษะการบริหารจัดการรายกรณี (Case Management)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓					✓					

ชื่อสมรรถนะ (6) ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์ (ต่อ)

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
7. ความรู้ด้านการช่วยเหลือในภาวะวิกฤต 8. ความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากร 9. ความรู้ด้านการทำกลุ่มบำบัด/ครอบครัวบำบัด 10. ทักษะการให้การปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์เฉพาะกลุ่ม 11. ทักษะการให้การปรึกษาครอบครัว 12. ทักษะการสร้างแรงจูงใจ 13. ทักษะการบริหารจัดการรายกรณี (Case Management)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓				

ข้อสมรรถนะ (6) ความรู้และทักษะด้านการให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์ (ต่อ)

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดูงานการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
14. ทักษะการประเมินทางสังคมขั้นสูง																		
15. ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓							✓	✓		
16. เทคนิคการฟื้นฟูสภาพผู้ใช้บริการ																		
17. ทักษะการเสริมพลังแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว (ขั้นสูง)	✓					✓	✓						✓		✓	✓	✓	✓

ข้อสมรรถนะ (7) ความรู้และทักษะด้านการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการสังคมสงเคราะห์

วิชา	วิธีการพัฒนา													กลุ่มเป้าหมาย				
														ระดับตำแหน่ง/สมรรถนะ				
	1. Self learning	2. Coaching	3. Mentoring	4. On the job Training	5. ประชุมเชิงปฏิบัติการ	6. การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้	7. Training	8. ศึกษาดูงาน	9. ศึกษาดำเนินการอ่านหนังสือ/คู่มือ	10. ร่วมคณะทำงาน	11. ได้รับมอบหมายงาน	12. การถ่ายทอด - ประสบการณ์	13. เป็นวิทยากร	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ทรงคุณวุฒิ
1. ทักษะการบริหารจัดการรายกรณี (Case Management)	✓	✓	✓	✓			✓	✓					✓					
2. ทักษะการสื่อสารเชิงบวก																		
3. ทักษะการใช้เครื่องมือและการประเมินทางสังคม	✓	✓		✓			✓	✓					✓	✓				
4. ทักษะการประสานงานเพื่อสร้างและพัฒนาความร่วมมือ				✓		✓	✓	✓							✓	✓		
5. ทักษะการบริหารจัดการทรัพยากร																		
6. เทคนิคการฟื้นฟูสภาพผู้ให้บริการ		✓	✓	✓		✓	✓	✓							✓	✓		
7. การจัดทำแผนฟื้นฟูสภาพผู้ให้บริการ					✓		✓		✓	✓						✓	✓	





## หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

### ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

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

### ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม

การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความสอดคล้องกับตำแหน่งตามสายงานต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกสายงานที่ต้องปฏิบัติงานใดงานหนึ่งเหมือน ๆ กัน ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกัน ก็ควรใช้หลักการออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เป็นระบบตามขั้นตอนดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม

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

## ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน (Key Result Area: KRA)

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

## ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงภารกิจและจัดทำสมรรถนะแล้วผู้ออกแบบหลักสูตรต้องทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจดังกล่าวด้วยเพื่อกำหนดหัวข้อวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดว่า ควรจะมีหัวข้อวิชาใดบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าใด การเรียงลำดับการเรียนรู้ก่อนหลังอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหาร โครงการฝึกอบรมสามารถใช้ทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านของ เงิน เวลา สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนครอบครัวกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมี ดังนี้

1. หลักความจำเป็นมูลฐานขององค์ความรู้และทักษะ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจที่คาดว่าจะจัดอบรมนั้นเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติที่เหมาะสม จนสามารถปฏิบัติได้เสียก่อน จึงจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานทุกคน จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการบริหารงานเบื้องต้น ไม่ว่าจะป็นหัวหน้างานใดก็ตาม ดังนั้น หากภารกิจใดเป็นความจำเป็นขั้นมูลฐานมาก ก็ควรจะมีควมสำคัญสูงที่จะต้องนำมาเป็นหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม

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

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 หากมีความคุ้มค่าในอันที่จะฝึกอบรมเรื่องของภารกิจนั้นๆ มาก ก็จัดภารกิจนั้นให้มีระดับความสำคัญในอันที่จะจัดการฝึกอบรมสูงและสามารถดำเนินการต่อไปได้จนกว่าปัจจัยความคุ้มค่าจะเปลี่ยนแปลงไป

6. หลักความสำคัญด้านความพร้อมของผู้เรียนรู้ เป็นการพิจารณาถึงพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม และแรงจูงใจ ของผู้ที่จะเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภารกิจนั้นๆ ว่า มีโอกาสที่จะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพราะความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมใดก็ตาม ย่อมจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กับศักยภาพดั้งเดิมของผู้เข้าอบรม แต่หากเป็นหัวข้อวิชาที่จำเป็นจริง ๆ ผู้ดำเนินการพัฒนาจะต้องออกแบบวิธีการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับศักยภาพของผู้เรียนให้มากยิ่งขึ้น

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่ โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจ ซึ่งจะช่วยส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8. หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลาอันนานเท่าใด 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 ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจการปฏิบัติงานของวิทยากร และเจ้าหน้าที่รวมทั้งช่วยให้สามารถเลือกเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม 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 เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น วิทยาการที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้าอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 6 ระบุถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง เช่น มีงบประมาณจำกัด ระยะเวลาอบรมมีจำกัด เป็นต้น

ขั้นที่ 7 การคาดการณ์วัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน แม้จะมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ ก็ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์นี้

ขั้นที่ 8 กำหนดวัตถุประสงค์ประกอบ เช่น การฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมซึ่งมาจากต่างหน่วยงานกันเกิดความรู้จักคุ้นเคยกัน และช่วยให้เกิดการประสานงานในอนาคต เป็นต้น

การเขียนวัตถุประสงค์นั้นเรามักจะใช้วัตถุประสงค์รายการที่เป็นไปได้เขียนไว้ในลำดับแรก และวัตถุประสงค์ประกอบเขียนไว้ในลำดับสุดท้าย

## การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ดีมีดังนี้

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

## ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดหัวข้อวิชา

**ความหมายของหัวข้อวิชา** หัวข้อวิชาหมายถึง เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสมรรถนะของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าการกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้อ

### ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

1. จัดทำตารางในการกำหนดหัวข้อวิชาที่แสดงความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับภารกิจหรือหน้าที่ และสมรรถนะนั้น ๆ ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม และแสดงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจและหัวข้อวิชา
2. วิเคราะห์ภารกิจว่าควรจะใช้ชื่อหัวข้อวิชาใดในการฝึกอบรม โดยมีหลักการ คือหัวข้อวิชาเดียวสามารถใช้สำหรับหลาย ๆ ภารกิจได้หรือภายในภารกิจเดียวอาจจะต้องใช้หลายหัวข้อวิชา โดยเฉพาะภารกิจที่มีความสำคัญสูง

3. การกำหนดชื่อของหัวข้อวิชา ควรมีความชัดเจน และสามารถสะท้อนให้เห็นขอบเขตของงาน

### การกำหนดหมวดวิชา

หลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นจะประกอบด้วยหัวข้อวิชาจำนวนมาก ควรนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของความคล้ายคลึงกัน ซึ่งอาจทำได้ 2 วิธี คือ

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

## ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

### ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญวัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง 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
  - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดไว้ (out come)
  - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(out come)
  - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนางานได้ (out come)
3. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือพฤติกรรม ที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เช่น การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมหรือนำความรู้ไปสร้างระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้ เป็นต้น
4. ระบุเกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ เป็นการระบุว่าพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนไปจนทำให้เกิดอะไรขึ้น เช่น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องเมื่อเสร็จสิ้นการอบรมสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุไว้ในหัวข้อวิชานั้นๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

## ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงานที่จำเป็นต้องพัฒนา
3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

## ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

### ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

การกำหนดขอบเขตเนื้อหา เป็นการระบุถึงรายละเอียดของรายการความรู้ตามหัวข้อวิชานั้น ๆ ว่าผู้เข้าอบรมต้องได้รับความรู้อะไรบ้าง 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 จัดกลุ่มรายการแล้วนำมาเขียนรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องตามรายการหัวข้อความรู้ นั้น ๆ
2. การวิเคราะห์รายการเนื้อหาให้เชื่อมโยงกับคำนิยาม และระดับความสามารถของสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร
3. หากรายการเนื้อหาที่มีรายละเอียดมาก ให้แยกเป็นหัวข้อย่อย และเรียงลำดับการเรียนรู้จากง่ายไปยาก
4. ทบทวนขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เนื้อหา มีความซ้ำซ้อนกัน

## 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 ที่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้โดยไม่ต้องอยู่ในชั้นเรียน (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 จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมนั้น

### หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาอบรมของหัวข้อวิชา

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

โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาอบรมแต่ละหัวข้อวิชา ก็คือ วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม

## ขั้นตอนที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

### ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะมีการฝึกอบรมก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะมีการอบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีเนื้อหาเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ ควรจัดอยู่ในลำดับต้นๆ ของการอบรมเพื่อเป็นการให้ความรู้พื้นฐานและนำไปเรียนรู้ต่อยอดกับวิชาอื่น ๆ ในลำดับต่อไป

2. หัวข้อวิชาใดที่มีเนื้อหาวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายกว่า ควรจะอยู่ในลำดับก่อนหัวข้อวิชาที่มีเนื้อหาวิชาที่เข้าใจยากกว่า สลับซับซ้อนกว่าหรือมีรายละเอียดมากกว่า

3. หัวข้อวิชาและประเด็นที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี

4. หัวข้อวิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น ใช้เทคนิคการบรรยาย หรือการอภิปรายเพียงอย่างเดียว ควรจัดให้กระจายอยู่ในวัน หรือเวลาต่าง ๆ กัน

โดยสรุปคือ การเรียงลำดับหัวข้อวิชา ควรพิจารณาจัดตาม วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ความยากง่ายของหัวข้อวิชา และหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับวิชาอื่น ๆ ด้วย

สรุปจากเนื้อหาการบรรยายของอาจารย์สุทัศน์ น้าพุลสุขสันต์  
หลักสูตรการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรอบแนวทางการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



**นิยาม**

ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม  
เส้นทาง การพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)



## รายละเอียดวิชา

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

สมรรถนะที่ 5 ด้านการส่งเสริมศักยภาพและการป้องกันปัญหาทางสังคม

วิชา ความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสหวิชาชีพและการปฏิบัติงาน (3 ชั่วโมง/ประเภทกฎหมาย)

### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสหวิชาชีพและการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์สามารถปฏิบัติงานได้ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### เนื้อหาวิชา

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายและระเบียบ
2. การนำกฎหมายและระเบียบไปใช้ในการปฏิบัติงาน
3. กรณีศึกษาการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
4. ข้อจำกัดในการนำกฎหมายและระเบียบไปปฏิบัติ
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบ

วิธีการเรียนรู้ บรรยาย, workshop, แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 3 ชั่วโมง/ประเภทกฎหมาย

### การประเมินผล

- แบบทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม
- แบบสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมในการทำงาน

หมายเหตุ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสหวิชาชีพและการปฏิบัติงาน เช่น พรบ.วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ.2556 พรบ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 พรบ.ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 พรบ.หอพัก พ.ศ.2558 พรบ.คุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว PDPA พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พรบ.ประกันสังคม ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนและศูนย์ส่งเสริมกีฬา พ.ศ.2530 ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง

## รายละเอียดวิชา

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

สมรรถนะที่ 8 ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีในงานสังคมสงเคราะห์

วิชา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเบื้องต้น (6 ชั่วโมง)

### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ มีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ สามารถใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

และมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ สามารถใช้เทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในงานสังคมสงเคราะห์ได้

### เนื้อหาวิชา

1. วัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. โครงสร้างระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. รูปแบบของระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. โครงสร้างการทำงานของระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. ระดับการเข้าถึงระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
6. วิธีการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
7. แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง
8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเรียนรู้ การบรรยาย และฝึกปฏิบัติ จำนวน 6 ชั่วโมง

### การประเมินผล

- แบบทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม
- แบบประเมินทักษะการฝึกปฏิบัติ
- แบบสอบถามการนำความรู้ไปปรับใช้หลังการฝึกอบรม
- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เพื่อติดตามผลการนำความรู้ไปใช้หลังการฝึกอบรม
- แบบสังเกตเพื่อประเมินพฤติกรรมในการทำงาน

หมายเหตุ ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เช่น HCIS (สำนักอนามัย), EPHIS (สำนักการแพทย์), Ecase (สำนักพัฒนาสังคม), Fa - Equipment (สำนักอนามัย), E - Social Welfare (สำนักพัฒนาสังคม), ระบบ GIS (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย)

รายชื่อผู้เข้าร่วมหลักสูตรการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตร  
ตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)  
รุ่นที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2565  
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 1572/2565 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2565

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์  
สายงานสังคมสงเคราะห์ ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์

**สำนักการแพทย์**

- |                             |                                |   |
|-----------------------------|--------------------------------|---|
| 1. นางเพ็ญนรินทร์ สาตราจารุ | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ | โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์                |
| 2. นางสุภา อุ่มยืนยง        | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ      | โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร             |
| 3. นางสาวประภาพร กสิพล      | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ      | โรงพยาบาลราชพิพัฒน์                         |
| 4. นางสาวประทุม มั่นคง      | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ      | โรงพยาบาลสิรินธร                            |
| 5. นางสาวญาณิกา นิลแจ้ง     | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ    | โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์<br>ชุติโนโร อุทิศ |
| 6. นางสาวรชตะ กอเข้มมุข     | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ    | โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี                    |
| 7. นายคณิศร บัวบังใบ        | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ    | โรงพยาบาลกลาง                               |

**สำนักพัฒนาสังคม**

- |                                 |                           |                        |
|---------------------------------|---------------------------|------------------------|
| 8. นางอชิรญาณ อยู่ประเสริฐ      | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ | สำนักงานสวัสดิการสังคม |
| 9. นางธัญญธร รัตนบุรี           | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ | สำนักงานสวัสดิการสังคม |
| 10. นายภูริญาณภัทร สีวะสา       | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ | สำนักงานสวัสดิการสังคม |
| 11. นางสาวรุจิรพรรณ เลิศศิลาทอง | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ | สำนักงานสวัสดิการสังคม |

**สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว**

- |                              |                             |   |
|------------------------------|-----------------------------|---|
| 12. นางสาวรัตติกง เนื่องชมพู | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ   | สำนักงานนันทนาการและ<br>ส่งเสริมการเรียนรู้ |
| 13. นางสาวกภาพย์ประภา สง่าใจ | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ   | สำนักงานนันทนาการและ<br>ส่งเสริมการเรียนรู้ |
| 14. นางสาวทอสี เขียวสุทธิ    | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ | สำนักงานนันทนาการและ<br>ส่งเสริมการเรียนรู้ |
| 15. นางสาวลลิตา นาคขุนทด     | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ | สำนักงานนันทนาการและ<br>ส่งเสริมการเรียนรู้ |

**สำนักอนามัย**

- |                                |                                |   |
|--------------------------------|--------------------------------|---|
| 16. นายกชกร ศุภกาญจน์          | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ | สำนักงานป้องกันและบำบัด<br>การติดยาเสพติด       |
| 17. นางสาวแวรรัตน์ โชตินิพัทธ์ | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการพิเศษ | ศูนย์บริการสาธารณสุข 40 บางแค                   |
| 18. นางสาวศุภรัตน์ บุรณสมภพ    | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ      | สำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข                      |
| 19. นางสาวเยาวลักษณ์ ทองระย้า  | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ    | ศูนย์บริการสาธารณสุข 31<br>เอิบ-จิตร ทั้งสุบุตร |

**สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เพิ่มเติม)**

- |                                 |                                 |                           |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| 20. นางสาววไลทิพย์ หงษ์ไทย      | หัวหน้าฝ่ายสงเคราะห์ผู้ประสบภัย | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |
| 21. นางสาวเสาวลักษณ์ แก่นแก้ว   | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |
| 22. นางสาวเนตรทราย กาญจนอุดมการ | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |
| 23. นางสาวสรินยา ชัดแววศรี      | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |
| 24. นางสาวรัชโนบล ผ่องอ่อน      | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |
| 25. นางสาวปิยธิดา ช่วยนะ        | นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ       | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |
| 26. นายวรพันธ์ ต่องใจ           | นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ     | สำนักงานอำนวยการสาธารณสุข |

สถาบันพัฒนาข้าราชการสาธารณสุข

## ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ

### คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่มของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินการหลักสูตรการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

#### ที่ปรึกษาโครงการ

1. อาจารย์สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร
2. อาจารย์สมชาย เรืองมณีชัชวาล วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ
3. อาจารย์ฐานันท์ สุกุมารบุตร วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

#### คณะกรรมการอำนวยการ

1. นางสาวประภาศรี ศุภอักษร ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. นางสาวศุภวรรณ รูปงาม ผู้อำนวยการส่วนบริหารจัดการการฝึกอบรม
3. นายสันทัต ชาญธวัชชัย ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา
4. นายอดิศักดิ์ ปานด่วน ผู้อำนวยการส่วนนวัตกรรมและการเรียนรู้
5. นายสายฟ้า มุลทะลา หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง

#### คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

1. นางสาววนิดา มากปาน นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
2. นางสาวจิราภรณ์ ดีชูศรี นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
3. นางสาวชุตินา อัสตราธารากุล นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
4. นายอนันต์ ทองชันลูก นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
5. นางสาวปณิตฐา ณ นคร นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
6. นางสาวศิริพร สีชื่น นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
7. นางสาวจิตาภา คงคา นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
8. นางสาวอาจารย์ ฤทธิชัย นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
9. นางสาวสุวพัชร แดงจิว นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
10. นายชลัฐ กล่อมประเสริฐ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
11. นายกิตติพงษ์ คำศรี นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
12. นางสาวชรินทร์ สิ้นไชย นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
13. นายมณฑิร เขียวคำ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง
14. นายชัยนรินทร์ ดาดดา นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง