สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
พัฒนา สามัคคี มีคุณธรรม

คู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map)

กลุ่มงาน เทศกิจ
สายงาน ปฏิบัติการเทศกิจ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจ

ที่มา : โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ
ประจำปีงบประมาณ 2561

คำนำ

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

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

ในโอกาสนี้ สถาบันฯ ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการสัมมนาที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการเข้าร่วมโครงการฯ ผู้บริหารหน่วยงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน จนได้ผลการสัมมนาเพื่อนำมาจัดทำเป็นคู่มือเส้นทางและกรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ตลอดจนคณะวิทยากรที่นำโดย อาจารย์สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และสถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการกรุงเทพมหานครในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครนำไปใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนเองต่อไป

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ตุลาคม 2561

สารบัญ

หน้า

Training Road Map :TRMสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

1.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) 2

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร 8

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร 16

1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Common Functional Competency) 20

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC) 24

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA) 24

2.1.2 การกำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน 26

- ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน KRA เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงาน 27

2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile) 28

- คำจำกัดความและระดับ Competency 29

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping) 41

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ 44

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap) 46

3. หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

3.1 ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม 68

3.2 ขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม 68

4. กรอบหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสายอาชีพ
สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

4.1 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับปฏิบัติการ 76

4.2 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับชำนาญการ 84

4.3 หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับชำนาญการพิเศษ - เชี่ยวชาญ 91

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาฯ สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงาน และวิทยากรประจำกลุ่ม

Training Road Map
กลุ่มงานเทศกิจ
สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

1. สมรรถนะที่จำเป็นในสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ มีดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก[1] (Core Competency)

กรุงเทพมหานคร ไดมีการจัดทำสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ โดยสังเคราะหจากนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและแนวทางการปฏิรูปของกรุงเทพมหานคร รวมถึงจากการสำรวจความคิดเห็นข้าราชการระดับผู้บริหาร ความคิดเห็นข้าราชการทั่วไป และความคิดเห็นจากประชาชน จึงไดกำหนดสมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

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

[1] สำนักงานคณะกรรมข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะหลักข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency)	**1. คุณธรรมและจริยธรรม**
คำจำกัดความ (Definition)	การครองตนและการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม มีความสำนึก และรับผิดชอบต่อตนเอง ตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ซื่อสัตย์สุจริต • ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบวินัย • แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ • รักษาวาจา มีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง • มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการกรุงเทพมหานคร อุทิศแรงกายแรงใจผลักดันให้ภารกิจหลักของตนและหน่วยงานบรรลุผลเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนากรุงเทพมหานคร
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และครองตนโดยมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อตำแหน่งหน้าที่ • ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน • เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้อง • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ • ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม • ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของหน่วยงานระบบราชการหรือประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจมีความเสี่ยงที่เป็นภัยต่อชีวิต

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

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

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

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

1.2 มาตรฐานความรู้ ความสามารถที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานคร[2]

ความรู้ความสามารถ หมายถึง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2) ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

1.2.1 ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

กรุงเทพมหานครได้กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครไว้ 6 ประเภท ได้แก่

1) ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร

2) ด้านการบริหารงบประมาณ

3) ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ

4) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

5) ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ

6) ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร

[2] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่จำเป็น สำหรับข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	**1. ด้านการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร**
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ อำนาจหน้าที่ ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและภารกิจงาน ที่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของกรุงเทพมหานครและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ความเข้าใจ ประเพณีปฏิบัติ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจข้อจำกัดขององค์กร พฤติกรรมองค์กร เข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์นโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	• มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ระบบราชการ และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ • มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียด โครงสร้างองค์กร กฎ ระเบียบ นโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบราชการ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งความเข้าใจในการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งในองค์กรและภาคประชาชน และสามารถถ่ายทอดได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ • มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการ จนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 3 และ • มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการและสามารถแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับ 4 และ • เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ • เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาทางวิชาการด้านการจัดองค์กรกรุงเทพมหานครและระบบราชการที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

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

ชื่อ (Competency Name)	3. ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ และมีความเข้าใจในการเบิก จ่ายเงิน การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบริหารการเงินการคลังและการพัสดุของกรุงเทพมหานคร
ระดับ Competency	
ระดับ 1	• มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลด้านการเงิน หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน การเบิกจ่าย ฎีกาเงิน งบประมาณของกรุงเทพมหานคร • สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ • มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่างๆ เช่น การตกลงราคา การสอบ ราคา ประกวดราคา วิธีพิเศษ และวิธีกรณีพิเศษ เป็นต้น • สามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแบบต่าง ๆ ให้กับผู้อื่นได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ • มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเงินของกรุงเทพมหานคร การอ่านรายงานการเงินและงบประมาณของหน่วยงานได้ • สามารถนำความรู้มาปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ • มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุ • สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบริหารการเงินการคลังและการพัสดุที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำได้
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ • เป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์แผนการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครเนื่องจากการสั่งสมประสบการณ์และองค์ความรู้ • เป็นที่ปรึกษาระดับบริหาร หรือปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาการบริหาร การเงิน การคลัง การพัสดุของกรุงเทพมหานครของหน่วยงานที่ยากและซับซ้อนเป็นพิเศษ

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

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

ชื่อ (Competency Name)	6. ด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร
คำจำกัดความ (Definition)	ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทั้งในและนอกประเทศ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของกรุงเทพมหานครและความเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	• มีความรู้พื้นฐานกว้างๆ เกี่ยวกับสถานการณ์ภายนอกที่เกี่ยวกันกับการปฏิบัติงานในองค์การ เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เป็นต้น
ระดับ 2	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และ • มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอกประเทศจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หรือสามารถอธิบายให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้
ระดับ 3	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และ • มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ อย่างถ่องแท้จนสามารถนำมาปรับการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร
ระดับ 4	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และ • สามารถเชื่อมโยงความรู้เหล่านี้เข้ากับแผนปฏิบัติราชการ และนโยบายเชิงกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครและหน่วยงาน
ระดับ 5	มีความรู้ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และ • เป็นที่ยอมรับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์แวดล้อม องค์การ จนสามารถเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์การ

1.2.2 ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ

ความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ หมายถึง ความรู้เรื่องกฎหมายตลอดจนระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ กฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นความรู้ที่ข้าราชการกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติราชการ เช่น

1) รัฐธรรมนูญ

2) กฎหมายปกครอง

3) กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

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

1.3 มาตรฐานทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ทักษะ หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่วโดย กำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการ ดังนี้

1) การใช้คอมพิวเตอร์

2) การใช้ภาษาอังกฤษ

3) การจัดการข้อมูล

4) การบริหารจัดการทรัพยากร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	**1. การใช้คอมพิวเตอร์**
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	• สามารถบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ตามที่คู่มือการใช้ระบุไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
ระดับ 2	มีทักษะระดับที่ 1 และ • สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานได้
ระดับ 3	มีทักษะระดับที่ 2 และ • สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 4	มีทักษะระดับที่ 3 และ • มีความรู้ในโปรแกรมใหม่ๆที่เกี่ยวข้องในงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในงานได้ดี • สามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้
ระดับ 5	มีทักษะระดับที่ 4 และ • มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญ ในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง และมีความเข้าใจในการประมวลผลและการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้ • สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาได้

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

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

ชื่อ (Competency Name)	4. การบริหารจัดการทรัพยากร
คำจำกัดความ (Definition)	ความตระหนักและทักษะในการคำนวณความคุ้มค่าระหว่างทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้การปฏิบัติภารกิจ (Input) กับผลลัพธ์ที่ได้ (Output) อาจหมายรวมถึงทักษะในการจัดความสำคัญในการใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลอย่างเหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายสูงสุด
ระดับ Competency	
ระดับ 1	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น • ตระหนักถึงความคุ้มค่าและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขต ที่กำหนด
ระดับ 2	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น และมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายเบื้องต้น • มีทักษะในระดับ 1 • ตระหนักและควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยมีความพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น • จัดสรรงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด
ระดับ 3	กำหนดการใช้ทรัพยากรให้สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการ • มีทักษะในระดับ 2 • ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรให้ได้ ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง • วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียและข้อบกพร่องของกระบวนการการทำงานและกำหนดการใช้ทรัพยากรที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ต้องการโดยมองผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก
ระดับ 4	เชื่อมโยงหรือประสานการบริหารทรัพยากรร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าสูงสุด • มีทักษะในระดับ 3 • เลือกปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับหลายหน่วยงาน และไม่กระทบกระบวนการทำงานต่างๆ ภายในองค์การ • วางแผนและเชื่อมโยงภารกิจของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น (Synergy) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเกิดประโยชน์สูงสุด • กำหนดและ/หรือสื่อสารกระบวนการการบริหารทรัพยากรที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์การ
ระดับ 5	เสนอกระบวนการใหม่ๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถสร้างประสิทธิภาพ ในราชการ • มีทักษะในระดับ 4 • พัฒนากระบวนการใหม่ๆ โดยอาศัยวิสัยทัศน์ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ มาประยุกต์ในกระบวนการทำงานเพื่อลดภาระการบริหารงานให้สามารถบรรลุภารกิจ/วิสัยทัศน์ของ กทม. อย่างยั่งยืน • สามารถเพิ่มผลผลิตหรือสร้างสรรค์งานใหม่ ที่โดดเด่น แตกต่างให้กับหน่วยงานหรือ กทม. โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

1.4 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน[3] **(Common Functional Competency)** หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานที่มีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของงานใกล้เคียงกัน (Job Family) โดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด ควรจะมีสมรรถนะเหมือนกันเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

กรุงเทพมหานครจึงกำหนดให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและมีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง โดยปัจจุบันได้กำหนดให้มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำนวน ๓๕ กลุ่มงาน โดย **กลุ่มงานเทศกิจ สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ** มีสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ดังนี้

1) จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน
2) ความคิดเชิงบวก
3) การจัดการและควบคุมงาน

[3] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร

โดยมีรายละเอียดของตัวแบบดังนี้

ชื่อ (Competency Name)	**1. จิตวิญญาณในการปฏิบัติงาน**
คำจำกัดความ (Definition)	มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในอุดมการณและปรัชญาในวิชาชีพ เช่น พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ที่มีใจรักในงาน ทุ่มเทอุทิศตน สละทั้งแรงกาย แรงใจให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่น โดยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาค
ระดับ Competency	
ระดับ 1	อุทิศเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงาน • ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จ ถึงแม้ว่าจะอยู่นอกเวลาทำงานปกติของตนเองก็ตาม โดยไม่รับผลประโยชนตอบแทนใดๆ จากองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้อง • เข้าช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานถึงแม้ว่าจะมิได้ร้องขอ หรือมิใช่เวลาปฏิบัติงานปกติของตน
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเสียสลพประโยชน์และความสุขส่วนตัวเพื่อให้ภารกิจที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ • นำทรัพยากรของตนเอง เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ เงิน เวลา เป็นต้น มาใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ในกรณีที่บางครั้งทรัพยากรเหล่านี้ไม่มีหรือขาดแคลนเพื่อให้งานในความรับผิดชอบบรรลุเป้าหมาย • ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ทันทีในทุกสถานการณ์โดยไม่มีข้ออ้างใดๆ ที่จะไม่ปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ/บรรทัดฐานในสายงาน • ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือจรรยาบรรณของวิชาชีพ หรือบรรทัดฐานในสายงานที่กำหนดไว้ เช่น มาตรฐานด้านความปลอดภัย หรือด้านคุณภาพ หรือด้านจริยธรรม เป็นต้น อย่างเคร่งครัด ถึงแม้จะทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้น หรือใช้เวลามากขึ้น หรือมีความเสี่ยงในด้านต่างๆมากขึ้นก็ตาม
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และคิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองดีขึ้น • คิดค้น หรือนำเสนอโครงการ หรือปรับปรุงงานในส่วนที่รับผิดชอบตลอดเวลา เพ่อทำให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจหลักของตนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งๆ ที่การดำเนินการดังกล่าว ตนเองจะไม่ได้รับผลตอบแทนใดๆ เลย ในทางตรงกันข้ามอาจทำให้ตนเองมีภาระเพิ่มขึ้นหรือมีความเสี่ยงในเรื่องต่างๆ เพิ่มขึ้น
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการโดยยึดมั่นในหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง • ยืนหยัด หรือแสดงความคิดเห็น หรือดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพตามหลักการของวิชาชีพ หรือความถูกต้อง ถึงแม้จะขัดแย้งกับความคิดเห็นของผู้มีอำนาจก็ตาม • เลือกแนวทางการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในวิชาชีพตามหลักการที่ถูกต้องของวิชาชีพ ถึงแม้จะสร้างความไม่พอใจ หรือส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจก็ตาม

ชื่อ (Competency Name)	2. ความคิดเชิงบวก
คำจำกัดความ (Definition)	พยายามหาวิธีการตอบสนอง หรือบริหารจัดการกับปัญหาอุปสรรค หรือสถานการณ์ในเชิงลบอย่างสร้างสรรค์ หรือในแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นคุณ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	แสดงพฤติกรรมตอบสนองตามบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลที่มีพฤติกรรมในเชิงลบ • ตอบสนองความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ที่ร้องขอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของตนเองด้วยพฤติกรรมปกติ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของตนเองเป็นไปอย่างสมบูรณ์ ถึงแม้ว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกต่อตนในเชิงลบก็ตาม เช่น พูดจาหรือแสดงท่าทางไม่สุภาพหรือไม่ให้เกียรติตน เป็นต้น เนื่องจากตนเองเข้าใจถึงความแตกต่างในภูมิหลังของบุคคล
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเลือกแนวทางตอบสนองสถานการณ์ต่าง ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือต่อการปฏิบัติงาน หรือต่อหน่วยงาน • ไม่แสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือโกรธ เช่น การใช้คำพูด หรือน้ำเสียง หรือท่าทางในเชิงลบเมื่อเผชิญกับปัจจัยด้านสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ หรือปัญญา หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ แต่จะเลือกแนวทางตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านั้นในทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง หรือต่อการปฏิบัติงาน หรือต่อหน่วยงาน เนื่องจากตระหนักว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ เช่น อธิบายงานให้ผู้อื่นฟังแต่ผู้อื่นยังไม่เข้าใจหรือไม่สนใจรับฟังเท่าที่ควร ก็จะหาวิธีการอื่นในการอธิบายเพื่อให้เข้าใจหรือเกิดความสนใจแทนการแสดงพฤติกรรมในทางลบต่อผู้อื่น เป็นต้น
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และหาแนวทางพัฒนางานในความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้น • หาทางพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนให้ดีขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจัยที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาดังกล่าวจะไม่เอื้ออำนวย เช่น การมีทรัพยากรหรือเวลาที่ต้องใช้จำกัด หรือการไม่ได้รับความร่วมมือดังกล่าว หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่จะแสวงหาวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมกับข้อจำกัดเหล่านั้น
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และหาแนวทางหรือวิธีการนำเสนองานเพื่อให้ผู้มีอำนาจยอมรับหรืออนุมัติ • หาแนวทางหรือวิธีการในการนำเสนองาน หรือโครงการ หรือความคิดของตนต่อผู้มีอำนาจ หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ยอมรับหรืออนุมัติ ถึงแม้ว่าจะต้องนำเสนองานหลายครั้งก็ตาม โดยเชื่อว่าตนเองสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการ รูปแบบ หรือลำดับขั้นในการนำเสนอโดยยังคงเป้าหมายหลักของตนเองจนทำให้ผู้มีอำนาจหรือผู้เกี่ยวข้องยอมรับได้
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และบริหารงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายท่ามกลางขีดจำกัดของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก • หาวิธีการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่ามีขีดจำกัดในเรื่องทรัพยากรการบริหารของหน่วยงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น • พยายามหาวิธีการตอบสนองหรือบริหารจัดการของหน่วยงานต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ ด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ หรือเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ชื่อ (Competency Name)	3. การจัดการและควบคุมงาน
คำจำกัดความ (Definition)	นำหลักการจัดการมาใช้ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ เช่น มีการวางแผนงาน การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดกำลังคน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินงาน รวมทั้งการมอบหมาย การควบคุม การติดตาม และการประเมินผล
ระดับ Competency	
ระดับ 1	นำหลักการจัดการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงาน • วางแผนการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองเสมอ • รายงานผลการปฏิบัติงานทุกด้านตามเวลาและวิธีการที่กำหนดไว้
ระดับ 2	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และวางแผนงานรวมถึงปฏิบัติตามแผนงาน • วางแผนการปฏิบัติงานประจำเดือนของตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการเขียนแผนงานเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกแผนงานลงในระบบสารสนเทศ • ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ • ปรับปรุงแผนปฏิบัติงานประจำเดือนของตนเองให้มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ โดยมีการบันทึกการปรับปรุงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกลงในระบบสารสนเทศ
ระดับ 3	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และวางแผนและมอบหมายงาน หรือแบ่งงานให้สมาชิกในทีมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม • วางแผนการปฏิบัติงานประจำของหน่วยงานตนเองโดยมีการกำหนดรายการ หรือประเด็นสำคัญในแผน เช่น กิจกรรม กรอบเวลาของกิจกรรม งบประมาณที่ต้องใช้ วิธีการดำเนินการ • สร้างความเข้าใจแผนงานของกลุ่มงานของตนให้กับสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีต่างๆ ก่อนนำแผนไปปฏิบัติ • มอบหมายงานหรือแบ่งงานตามความเหมาะสมกับคุณลักษณะของสมาชิกในกลุ่มหรือผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความเป็นธรรม
ระดับ 4	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามและประเมินผลการทำงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน • ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลการทำงานของทีมงานเพื่อขับเคลื่อนให้งานเป็นไปตามเป้าหมาย หรือแผนงานที่วางไว้ โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น จัดประชุมทีมงานเพื่อการติดตามงานหรือกำหนดให้ทีมงานจัดทำรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติตามแผนมาส่งหรือออกไปสังเกตการณ์ปฏิบัติงานในพื้นที่ หรือใช้กลไกอื่นๆ นอกเหนือจากนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ • หาทางพัฒนางาน หรือระบบงาน หรือมาตรฐานงานของหน่วยงาน เพื่อปรับการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
ระดับ 5	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการทำงาน • พยายามกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กร เพื่อให้หน่วยงานสามารถสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร เช่น กลยุทธ์ด้านกำลังคน กลยุทธ์ด้านการให้บริการ หรือกลยุทธ์ด้านระบบงาน เป็นต้น

2. ผลการทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ กลุ่มงานเทศกิจ

สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

2.1 การหาสมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency : FC)

2.1.1 การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Result Area : KRA)

การระบุหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตำแหน่งงานและกำหนดความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน มีข้อควรระวัง ดังนี้

1) ความรู้ ทักษะ จะมีกี่ตัวก็ได้ตามความจำเป็น แต่ไม่ควรมากเกินไป

2) งานฝาก หรืองานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ (special assignment) ไม่ควรใส่ในหน้าที่งานหลัก (KRA)

3) หน้าที่งานหลักของตำแหน่งงานไม่ใช่หน้าที่งานหลักของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง

การกำหนด Knowledge and Skill

กลุ่มงานเทศกิจ

สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

หน้าที่หลัก (Key Result Area)	Knowledge	Skill/Attribute
1. การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร 2. การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 3. การส่งเสริมและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งการให้บริการประชาชน 4. ปฏิบัติงานอาสาจราจร อำนวยการจราจรในพื้นที่ 5. การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารงานเทศกิจ 6. การดำเนินการตามนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร 7. การบริหารงานบุคคลตามระเบียบประจำ (รปจ.) 8. การให้การสนับสนุนและประสานงานส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่น	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ 2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ 4. ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ 5. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย 7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 8. ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ 9. ทักษะการเจรจาต่อรอง 10. ทักษะการประสานงาน 11. มนุษยสัมพันธ์ 12. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน

2.1.2 กำหนดสมรรถนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

เมื่อได้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานแล้วนำมาพิจารณาหาเรื่องที่ซ้ำกันแล้วตัดออก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญตามผลที่มีต่อ KRA แล้วนำมาสรุปเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงาน โดยมีข้อควรระวังดังนี้

1) แต่ละตำแหน่งหรือสายงาน จะมี KRA เปลี่ยนตามช่วงเวลา ดังนั้นสมรรถนะจึงสามารถปรับเปลี่ยนได้

2) แต่ละตำแหน่งงาน/กลุ่มงานจะมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ เป็น Critical Functional Competency (FC) ของตำแหน่งงานนั้นเสมอ พยายามค้นหาให้พบ เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน หากมีสมรรถนะที่สำคัญ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาอย่างถ่องแท้ก็จะทำให้งานไม่มีข้อผิดพลาด

3) FC ที่จะทำให้คนพัฒนา ต้องเป็น FC ของคนเก่งและคนดี

4) อย่านำหน้าที่งานมาเป็น FC เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเงินเดือน มีหน้าที่สำคัญคือ คำนวณและจ่ายเงินเดือนให้ถูกต้อง ดังนั้น FC ที่สำคัญคือความรู้ด้านกฎหมาย ภาษี ระเบียบ การเงิน การบัญชี ฯลฯ ไม่ใช่กำหนด FC ว่าต้องมีความสามารถในการจัดทำเงินเดือน ซึ่งเป็นหน้าที่งานอยู่แล้ว

สรุปสมรรถนะด้านความรู้และทักษะ

สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

ชื่อสมรรถนะ (Competency)	
Knowledge	**Skill/Attribute**
1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ 2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ 4. ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ (ด้านกายภาพ) 5. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย 7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 8. ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ 9. ทักษะการเจรจาต่อรอง 10. ทักษะการประสานงาน 11. มนุษยสัมพันธ์ 12. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน

ตารางเปรียบเทียบการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Key Result Area : KRA) เพื่อกำหนดสมรรถนะสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2554			การวิเคราะห์ Key Result Area : KRA ปี 2561		
KRA	ชื่อสมรรถนะ		KRA	ชื่อสมรรถนะ	
	ความรู้	ทักษะ		ความรู้	ทักษะ
1. การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน 2. การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 3. การส่งเสริมและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งการให้บริการประชาชน 4. การให้การสนับสนุนและประสานงานหน่วยงานอื่นๆ 5. การดำเนินงานตามนโยบายผู้บริหาร 6. การบริหารงานบุคคล 7. การบริหารจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ 2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ 4. ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน (การข่าว) 5. ความรู้และทักษะในการบังคับบัญชาทีมงาน	6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย 7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 8. ทักษะเจรจาต่อรอง 9. ทักษะการประสานงาน 10. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน 11. มนุษยสัมพันธ์ 12. จิตสำนึกสาธารณะ	1. การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครและกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร 2. การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 3. การส่งเสริมและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งการให้บริการประชาชน 4. ปฏิบัติงานอาสาจราจร อำนวยการจราจรในพื้นที่ 5. การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารงานเทศกิจ 6. การดำเนินการตามนโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร 7. การบริหารงานบุคคลตามระเบียบประจำ (รปจ.) 8. การให้การสนับสนุนและประสานงานส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่น	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ 2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ 4. ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ (ด้านกายภาพ) 5. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย 7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 8. ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ 9. ทักษะการเจรจาต่อรอง 10. ทักษะการประสานงาน 11. มนุษยสัมพันธ์ 12. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน
รวม จำนวน 12 สมรรถนะ			รวม จำนวน 12 สมรรถนะ		

2.2 การเขียนคำจำกัดความและระดับของสมรรถนะ (Competency Profile)

2.2.1 หลักการเขียนคำจำกัดความและวิธีการกำหนดระดับของสมรรถนะ มีดังนี้

1) What คือ มีความรู้ ทักษะเรื่องอะไร เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองฯ กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายประกันสังคม ฯลฯ

2) How/Why สามารถนำความรู้มาใช้อย่างไร เช่น แปลความตัวบท วิเคราะห์เจตนารมณ์ วิเคราะห์ผลกระทบ

3) Results หมายถึง ผลที่ได้คืออะไร เช่น เสนอทางเลือก ให้คำแนะนำ ถ่ายทอด

การกำหนดระดับของสมรรถนะมี 3 วิธี คือ

วิธีที่ 1 - Unscale เป็นการบอกคำจำกัดความแบบกว้างๆ ไม่มีระดับ

วิธีที่ 2 - Expertise เป็นการกำหนดระดับตามความเชี่ยวชาญ

วิธีที่ 3 - Hierarchy เป็นการกำหนดตามโครงสร้างองค์กร

2.2.2 แนวการเขียน Competency Level

1) ชื่อ Competency ควรเป็น “คำนาม” เช่น การ / ความ / ทักษะ

2) คำอธิบายในแต่ละระดับ ควรจัดทำระดับต่ำสุด และสูงสุดก่อนแล้วจึงจัดทำในระดับถัด ๆ ไปหัวเรื่องที่เป็นความหมายโดยรวม (Anchor) ควรจัดทำ Anchor ในแต่ละระดับก่อน แล้วจึงเขียนคำอธิบายระดับโดยระบุตัวอย่างพฤติกรรม

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

4) ในแต่ละระดับ ไม่มีข้อกำหนดว่าควรมีกี่พฤติกรรม โดยทั่วไปจะมี 3 – 5 พฤติกรรม ในกรณีที่ FC นั้นเป็นนามธรรม เป็นจรรยาบรรณ หรืออุดมการณ์ขององค์กร ซึ่งประนีประนอมไม่ได้ไม่จำเป็นต้องกำหนดระดับ เพียงแต่เขียนเป็นความจำเป็นที่จะต้องมี FC นี้ หรือไม่จำเป็นไว้ (Requirement หรือ Non Requirement)

ระดับของความสามารถในการรับรู้ (Cognitive Domains) จะช่วยในการพิจารณาจัดระดับพฤติกรรมตามสมรรถนะได้อย่างชัดเจน โดยทั่วไปกำหนดระดับ ดังนี้

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

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

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

คำจำกัดความและระดับ Competency

ชื่อ (Competency Name)	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง, พระราชบัญญัติการสาธารณสุข, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร โดยสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และแนะนำบุคคลอื่นได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ** • ศึกษาหาความรู้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน • เข้าใจถึงเจตนารมณ์ของกฎหมาย
ระดับ 2	**การนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายไปใช้ในการปฏิบัติ** • สามารถนำกฎหมายไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน • สามารถประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจและปฏิบัติตามกฎหมาย
ระดับ 3	**การแนะนำความรู้ด้านกฎหมายหรือบังคับใช้ได้อย่างถูกต้อง** • สามารถให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนได้อย่างถูกต้อง • สามารถพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานตามกฎหมาย

ชื่อ (Competency Name)	**2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ พันธกิจ นโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน รวมทั้งสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน โดยสามารถประเมินผลเพื่อกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับนโยบาย แผนบริหารราชการกรึงเทพมหานคร และสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน** • มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน • สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา
ระดับ 2	**การนำนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครไปกำหนดแนวทางปฏิบัติ** • สามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานได้ • สามารถอธิบายชี้แจงผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ • สามารถติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมการดำเนินการตามแผนได้ • สามารถแก้ไขปัญหาได้
ระดับ 3	**การนำนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการของหน่วยงานได้** • สามารถจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนดังกล่าว • สามารถกำกับดูแล วิเคราะห์ วางแผน เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน • สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับแผนฯ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้
ระดับ 4	**การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงาน** • สามารถประเมินผลแผนงาน และกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนฯ • สามารถวางแผนตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนได้

ชื่อ (Competency Name)	**3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการสื่อสารเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์และการสร้างมวลชนสัมพันธ์ โดยแสวงหาความร่วมมือ โน้มน้าวจูงใจให้ประชาชนเกิดการยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ต้องการ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์** • สามารถอธิบายและชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมต่างๆให้มวลชนเข้าใจได้ • สามารถใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	**มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์** • รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนปฏิบัติตามโครงการด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ • สามารถจัดกิจกรรมที่มีการโน้มน้าวจูงใจ และนำไปสู่การมีส่วนร่วมของมวลชน
ระดับ 3	**การถ่ายทอดหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์** • สามารถเลือกใช้ช่องทางและผลิตสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ • ชี้แนะวิธีการ เทคนิค และทักษะการประชาสัมพันธ์ได้
ระดับ 4	**การปรับปรุงพัฒนาการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์** • สามารถกำหนดประเด็นปัญหาเพื่อแก้ไข และกำหนดเป็นนโยบาย • เสนอแนะแนะทางการประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงมวลชนสัมพันธ์
ระดับ 5	**การกำหนดยุทธศาสตร์ การประชาสัมพันธ์ และมวลชนสัมพันธ์** • สามารถกำหนดแนวทางพัฒนาการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ชื่อ (Competency Name)	**4. ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ (ด้านกายภาพ)**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบแถว ระเบียบวินัย และธรรมเนียมปฏิบัติของสายงานเทศกิจ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่เทศกิจและหน่วยงาน ตลอดจนส่งเสริมให้มีภาวะผู้นำหรือครูฝึกที่สามารถเป็นแบบอย่างของหน่วยงาน สามารถสั่งการ ควบคุม กำกับดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามหลักการบังคับบัญชา** • มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ และมีความรู้เกี่ยวกับหลักจิตวิทยา และนวัตกรรมองค์กร • สามารถนำหลักคุณธรรม เช่น พรหมวิหาร4 มาใช้ในการปฏิบัติงานได้
ระดับ 2	**การบังคับบัญชา สั่งการ และมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ** • มอบหมายงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิผลของงาน • สามารถสื่อสาร สั่งการ และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
ระดับ 3	**การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน** • สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการในการบังคับบัญชา • สามารถแนะนำการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง • สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง
ระดับ 4	**การเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี** • รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและสร้างความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรได้ • ส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะภาวะผู้นำ • สร้างรูปแบบการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีเพื่อกำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
ระดับ 5	**การเป็นครูฝึกหรือวิทยากร** • เป็นแบบอย่างหรือตัวแทนในการอบรมถ่ายทอดความรู้ให้กับหน่วยงานภายในและภายนอก • ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร • สร้างรูปแบบหรือมาตรฐานการฝึกระเบียบ วินัย ของหน่วยงาน

ชื่อ (Competency Name)	**5. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนอย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนตามคู่มือการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ**
ระดับ 2	**สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์และแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟนขั้นพื้นฐานได้**
ระดับ 3	**สามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และแอพพลิเคชั่นต่างๆ บนสมาร์ทโฟนที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้**
ระดับ 4	**สามารถช่วยชี้แนะหรือซ่อมแซมงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานที่ประสบปัญหาได้**

ชื่อ (Competency Name)	**6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในเจตนารมณ์ หลักการ และเหตุผลของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจมาบังคับใช้ได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม โดยสามารถอธิบายข้อกฎหมาย ขั้นตอนการบังคับใช้ มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นการตีความ รวมทั้งสามารถให้ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมายได้
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้ความเข้าใจในเจตนารมณ์ หลักการ และเหตุผลของกฎหมาย** • สามารถอธิบายข้อกฎหมายได้ • รู้ขั้นตอนการบังคับใช้กฎหมาย • สามารถนำข้อกฎหมายมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา
ระดับ 2	**การปรับใช้กฎหมายได้อย่างถูกต้อง** • สามารถวินิจฉัยข้อเท็จจริงได้อย่างถูกต้อง เพื่อการบังคับใช้กฎหมาย • สามารถวิเคราะห์ และนำข้อกฎหมายมาบังคับใช้ได้อย่างถูกต้อง • สามารถเข้าใจประเด็นการตีความปัญหาข้อกฎหมาย เพื่อนำไปปรับใช้ได้อย่างถูกต้อง
ระดับ 3	**ความเชี่ยวชาญในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง** • สามารถให้คำปรึกษาด้านกฎหมายฯ ได้ • สามารถให้ข้อเสนอแนะในข้อกฎหมายและวิธีปฏิบัติตามกฎหมายได้ • สามารถถ่ายทอดข้อกฎหมายให้แก่ผู้อื่นได้
ระดับ 4	**ปรับปรุงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ** • สามารถให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขกฎหมายที่ไม่เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

ชื่อ (Competency Name)	**7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า**
คำจำกัดความ (Definition)	ความสามารถในการจัดการกับปัญหาหรือสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเพื่อแก้ไขสถานการณ์ให้ลุล่วงไปด้วยดี ภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้ความเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้** • มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องของการปฏิบัติงานเทศกิจ • สามารถประเมินสถานการณ์ปัญหาที่พบเห็นได้อย่างถูกต้อง • สามารถรวบรวมข้อมูล ปัญหา นำเสนอผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา
ระดับ 2	**การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ** • สามารถเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหา • สามารถหามาตรการหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้
ระดับ 3	**การกำหนดยุทธศาสตร์การป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น** • สามารถวางแผนเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหา • สามารถปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้น • สามารถพัฒนาเครื่องมือ เทคนิค และวิธีการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา

ชื่อ (Competency Name)	8. ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ
คำจำกัดความ (Definition)	การตระหนักรู้และคำนึงถึง ระเบียบ วินัย ยึดมั่นในระบบคุณธรรม จริยธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวม มีจิตสาธารณะในการให้บริการประชาชนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
ระดับ Competency	
R	• ได้รับการฝึกอบรมระเบียบวินัยตามคู่มือระเบียบปฏิบัติประจำ (รปจ.) • ได้รับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร • มีความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณและวินัยของข้าราชการ • มีวินัยต่อตนเองและต่อองค์กร • มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน • ยึดหลักธรรมในการดำเนินชีวิต • มีจิตสำนึกในการเสียสละให้กับราชการและส่วนรวม • เต็มใจช่วยเหลือสังคมโดยไม่ต้องร้องขอ • มีความเอื้ออาทร • ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากหน้าที่ • เอาใจใส่ดูแลทรัพย์สินราชการ • ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม • ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคม

ชื่อ (Competency Name)	**9. ทักษะการเจรจาต่อรอง**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความสามารถในการสื่อสารสร้างความเข้าใจในการเจรจาต่อรอง เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมรับการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและหาทางออกร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้และความสามารถในการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง** • มีความรู้ความเข้าใจเข้าใจในหลักการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง • มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะสื่อสารเป็นอย่างดี • แสวงหาและรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการเจรจาต่อรอง
ระดับ 2	**สามารถเสนอทางเลือกในการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นได้** • สามารถวิเคราะห์ความต้องการและประเด็นปัญหาของผู้ที่ต้องการเจรจาได้ • สามารถเสนอทางเลือกในการเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ 3	**สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขสถานการณ์วิกฤตได้** • ให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการและเทคนิคการเจรจาต่อรองได้ • อำนวยการ สั่งการ และตัดสินใจเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขปัญหาในขั้นตอนที่สูงขึ้นได้เป็นอย่างดี

ชื่อ (Competency Name)	**10. ทักษะการประสานงาน**
คำจำกัดความ (Definition)	มีความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการเชื่อมความสัมพันธ์ในระดับบุคคลและระดับองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้งานสำเร็จและเป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**ความเข้าใจวิธีการขั้นตอนติดต่อสื่อสาร** • เข้าใจเป้าหมายในการประสานงาน • มีความรู้เกี่ยวกับบุคคล หน่วยงานและสามารถที่จะติดต่อได้ดี
ระดับ 2	**การติดต่อประสานงาน** • สามารถใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสม • สามารถสื่อสารให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงาน
ระดับ 3	**ความชำนาญและความสามารถในการพัฒนาการประสานงานให้เกิดประสิทธิภาพ** • สร้างทีมงานในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพได้ • พัฒนารูปแบบการประสานงานเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
ระดับ 4	**การสร้างเครือข่ายการประสานงาน** • สร้างความสัมพันธ์เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก • ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติในการประสานงานที่ซับซ้อนได้

ชื่อ (Competency Name)	**11. มนุษยสัมพันธ์**
คำจำกัดความ (Definition)	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีจิตวิทยามวลชน เพื่อให้เข้าถึงจิตใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้ความเข้าใจในด้านมนุษยสัมพันธ์** • รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ • มีบุคลิกภาพที่ดีในด้านมนุษยสัมพันธ์ • นำแนวคิดหลักมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นได้
ระดับ 2	**เทคนิคด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี** • สามารถควบคุมอารมณ์และใช้ดุลยพินิจในการเลือกวิธีการเข้าถึงประชาชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม • ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆอันจะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ • จัดทำกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ได้
ระดับ 3	**การสร้างเครือข่าย และความร่วมมือในการปฏิบัติงาน** • ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านเทคนิคมนุษยสัมพันธ์ได้ • สร้างทางเลือกให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ • สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

ชื่อ (Competency Name)	**12. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน**
คำจำกัดความ (Definition)	จัดทำและบริหารแผนงานให้บรรลุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ระดับ Competency	
ระดับ 1	**มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดทำแผนงาน** • มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีและขั้นตอนในการจัดทำแผนงาน • รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำแผนงาน
ระดับ 2	**การจัดทำและบริหารแผนงาน** • สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และปัจจัยในการจัดทำแผนได้ • สามารถจัดทำแผนให้สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร • สามารถแสวงหาทรัพยากรและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนบรรลุวัตถุประสงค์
ระดับ 3	**การนำเสนอและบริหารแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ** • นำเสนอแผนงานให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ • บริหารแผนงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารได้ • ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนได้
ระดับ 4	**การกำหนดกลยุทธ์และบูรณาการแผนงาน** • วิเคราะห์แนวโน้ม ผลกระทบ รวมทั้งกลยุทธ์ในการดำเนินงานตามแผนได้ • ถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาและเสนอแนะ แนวทาง เพื่อจัดทำและปรับปรุงแผนงานได้ • บูรณาการแผนงานให้เชื่อมโยงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครได้

2.3 การกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวัง (Job-Competency Mapping)

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

Job - Competency Mapping

สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

ระดับตำแหน่ง	สมรรถนะหลัก (Core Competency)					มาตรฐานความรู้ความสามารถที่จำเป็น							มาตรฐานทักษะที่จำเป็น				สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)		
						ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						กฎหมาย							
	คุณธรรมจริยธรรม	การบริการที่ดี	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การทำงานเป็นทีม	การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	ด้านการบริหารจัดการการรุงเทพมหานคร	ด้านการบริหารงบประมาณ	ด้านการจัดการการเงิน การคลัง การพัสดุ	ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	ด้านการบริหารแผนงาน/โครงการ	ระเบียบหนังสือสั่งการ	ระเบียบกฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระเบียบวาจา	การใช้คอมพิวเตอร์	ภาษาอังกฤษ	การบริหารทรัพยากร	ระเบียบการบริหารงาน	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน	ระเบียบปฏิบัติราชการ
เชี่ยวชาญ	4	4	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	4
ชำนาญการพิเศษ	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
ชำนาญการ	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3
ปฏิบัติการ	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Job - Competency Mapping

สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ (ต่อ)

ระดับตำแหน่ง	ความรู้และทักษะที่จำเป็นในงาน (Knowledge)											
	1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ	2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน	3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	4. ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ (ด้านภายภาพ)	5. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย	7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	8. ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ	9. ทักษะการเจรจาต่อรอง	10. ทักษะการประสานงาน	11. มนุษยสัมพันธ์	12. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน
เชี่ยวชาญ	5	4	5	5	4	4	3	R	3	4	3	4
ชำนาญการพิเศษ	4	3	4	4/5	4	3	3	R	3	4	3	3/4
ชำนาญการ	3	2	3	2/3	3	2	2	R	2	3	2	2
ปฏิบัติการ	2	1	2	1	1/2	1	1	R	1	1/2	1	1

หมายเหตุ

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

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

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

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

R = Required หมายถึง สมรรถนะที่ระดับตำแหน่งนั้นจำเป็นต้องมี

2.4 การกำหนดหลักสูตร เรื่อง และหรือหัวข้อที่ใช้ในการพัฒนาแต่ละระดับ

ชื่อสมรรถนะ (1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ** • **เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ**	- การฝึกอบรม (Training) - การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		
ระดับ 3		- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing) - การเป็นวิทยากร - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4	• **การพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ**	- การฝึกอบรม (Training) • การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 5		

ชื่อสมรรถนะ (2) ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร** • **ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์**	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	• **ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร**	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4		- การสัมมนา (Seminar) • การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์**	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นวิทยากร - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นวิทยากร - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4		- การสัมมนา (Seminar) • การศึกษาดูงาน (Site Tour)
ระดับ 5		- การเป็นวิทยากร - การเชิญผู้เชียวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (4) ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ (ด้านกายภาพ)

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **การฝึกบุคคลภาคมือเปล่ากรุงเทพมหานคร**	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		- การฝึกอบรม (Training) - การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4		- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 5		

ชื่อสมรรถนะ (5) ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1 ระดับ 2	• **ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับต้น**	- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3	• **ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกลาง**	- การฝึกอบรม (Training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4	• **ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง**	- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (6) ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ**	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	• **การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ (กรณีสืบสวนสอบสวน)**	- การฝึกอบรม (Training) • กรณีศึกษา (Case Study) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4		- การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - เป็นคณะกรรมการปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมาย - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (7) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า**	- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		- การฝึกอบรม (Training) - การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การสัมมนา (Seminar) • การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (8) ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
R	• **การพัฒนาจิตพิชิตงาน** • **การบริการสาธารณะ ปฐมพยาบาล การป้องกันภัย** • **ความรู้เกี่ยวกับวินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการ** • **การสร้างทัศนคติ ความศรัทธาและเชื่อมั่นในวิชาชีพ (สายงานเทศกิจ)**	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team Based Activity) - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (9) ทักษะการเจรจาต่อรอง

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **การเจรจาต่อรอง**	- การฝึกอบรม (Training) • กรณีศึกษา - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	• **การบริหารความขัดแย้ง**	- การฝึกอบรม (Training) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team Based Activity) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3	• **การบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ**	- การฝึกอบรม (Training) - การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การเป็นวิทยากร - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (10) ทักษะการประสานงาน

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **เทคนิคการประสานงาน**	- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - เป็นตัวแทนหน่วยงานในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4		- การสัมมนา (Seminar) - เป็นตัวแทนหน่วยงานในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (11) มนุษยสัมพันธ์

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **หลักมนุษยสัมพันธ์** • **การพัฒนาบุคลิกภาพ**	- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2		- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3		- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - เป็นตัวแทนหน่วยงานในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก - การศึกษาด้วยตนเอง

ชื่อสมรรถนะ (12) ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน

ระดับ	หลักสูตร / เรื่อง / หัวข้อ	วิธีการพัฒนา
ระดับ 1	• **การพัฒนาศักยภาพการจัดทำและบริหารแผนงาน**	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 2	• **การจัดทำและบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์**	- การฝึกอบรม (Training) - การฝึกปฏิบัติในงาน (On the job training) - การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment) - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 3	• **เทคนิคการนำเสนอ**	- การฝึกอบรม (Training) - การสัมมนา (Seminar) - การเป็นผู้สอนงาน (Coaching) - เป็นตัวแทนหน่วยงานในการจัดทำและบริหารแผนงาน - การศึกษาด้วยตนเอง
ระดับ 4	• **การจัดทำและบริหารแผนงาน**	- การสัมมนา (Seminar) • การศึกษาดูงาน (Site Tour) - การเป็นที่ปรึกษา (Consulting) - การเป็นวิทยากร - การศึกษาด้วยตนเอง

2.5 การกำหนดเส้นทางการพัฒนา (Training and Development Roadmap)

สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

โดยการระบุหลักสูตร/โครงการและหรือหัวข้อเรื่อง รวมถึงวิธีการพัฒนาตามระดับตำแหน่งในแต่ละสมรรถนะ ดังนี้

ชื่อสมรรถนะ 1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ	✔	✔		
	เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ	✔	✔		
	การพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ			✔	✔
Development	การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)	✔			
	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔	✔		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✔	✔		
	การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)		✔		
	การเป็นวิทยากร		✔		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)		✔	✔	✔
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 2. ความรู้เกี่ยวกับนโยบายแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบัน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร	✔	✔	✔	✔
	ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์	✔	✔		
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✔		
	การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)		✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)		✔	✔	
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์	✔	✔	✔	✔
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✔	✔		
	การเป็นวิทยากร	✔	✔	✔	✔
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 4. ความรู้และทักษะระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติงานสายงานเทศกิจ (ด้านกายภาพ)

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การฝึกบุคคลภาคมือเปล่ากรุงเทพมหานคร	✔	✔	✔	✔
Development	การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)		✔		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✔		
	การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบ (Work Shadowing)		✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 5. ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับต้น	✔			
	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกลาง		✔		
	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง			✔	✔
Development	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 6. ทักษะการบังคับใช้กฎหมาย

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ	✔			
	การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายด้านเทศกิจ (กรณีสืบสวนสอบสวน)		✔		
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔	✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)		✔		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)		✔	✔	✔
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	
	เป็นคณะกรรมการปรับปรุงการบังคับใช้กฎหมาย				✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 7. ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	✔	✔		
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)		✔		
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 8. ทักษะการสร้างเสริมวินัยและจิตสำนึกสาธารณะ

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การพัฒนาจิตพิชิตงาน	✔	✔	✔	✔
	การบริการสาธารณะ ปฐมพยาบาล การป้องกันภัย	✔	✔	✔	✔
	ความรู้เกี่ยวกับวินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการ	✔	✔	✔	✔
	การสร้างทัศนคติ ความศรัทธาและเชื่อมั่นใจวิชาชีพ (สายงานเทศกิจ)	✔	✔	✔	✔
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔	✔	✔	✔
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✔	✔	✔	✔
	การทำกิจกรรมเป็นทีม (Team Based Activity)	✔	✔	✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 9. ทักษะการเจรจาต่อรอง

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การเจรจาต่อรอง	✔			
	การบริหารความขัดแย้ง		✔		
	การบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ			✔	✔
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔			
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)		✔		
	การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ (Expert Brief)		✔	✔	✔
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	✔
	การเป็นวิทยากร			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 10. ทักษะการประสานงาน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	เทคนิคการประสานงาน	✔	✔	✔	✔
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✔	✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)		✔		
	เป็นตัวแทนหน่วยงานในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก		✔	✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 11. มนุษยสัมพันธ์

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	หลักมนุษยสัมพันธ์	✔	✔	✔	✔
	การพัฒนาบุคลิกภาพ	✔	✔	✔	✔
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔			
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)	✔	✔	✔	✔
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)		✔	✔	✔
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	✔
	เป็นตัวแทนหน่วยงานในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

ชื่อสมรรถนะ 12. ทักษะการจัดทำและบริหารแผนงาน

หลักสูตร/โครงการ		ระดับตำแหน่ง			
		ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ
Training	การพัฒนาศักยภาพการจัดทำและบริหารแผนงาน	✔			
	การจัดทำและบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์		✔		
	เทคนิคการนำเสนอ			✔	
	การจัดทำและบริหารแผนงาน			✔	✔
Development	การฝึกปฏิบัติในงาน (On The Job Training)	✔	✔		
	การได้รับมอบหมายงาน (Project Assignment)		✔		
	การเป็นผู้สอนงาน (Coaching)			✔	
	เป็นตัวแทนหน่วยงานในการจัดทำและบริหารแผนงาน			✔	
	การเป็นที่ปรึกษา (Consulting)			✔	✔
	การเป็นวิทยากร			✔	✔
Self learning	การศึกษาด้วยตนเอง เช่น ศึกษาจากหนังสือ เว็บไซต์ หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงาน การสอบถามจากผู้มีความรู้	✔	✔	✔	✔

หลักการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ดังนั้นก่อนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีการต่าง ๆ จึงต้องมีการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อกำหนดว่าจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ในเรื่องอะไร โดยใช้เทคนิคและวิธีการใด รวมทั้งจะต้องใช้เวลามากน้อยเพียงใดจึงจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น 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 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การสอนงาน แต่หากมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากที่ควรจะจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ และสัมพันธ์กับการประเมินเลื่อนระดับหรือเตรียมความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลง จึงควรเตรียมดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปซึ่งในขั้นตอนนี้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้นำหลักสมรรถนะและ Training Road Map มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 การระบุภารกิจของตำแหน่งงาน (Key Result Area: KRA)

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

ขั้นตอนที่ 3 การจัดระดับความสำคัญของภารกิจ

เมื่อวิเคราะห์ถึงภารกิจและจัดทำสมรรถนะแล้วผู้ออกแบบหลักสูตรต้องทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละภารกิจดังกล่าวด้วยเพื่อกำหนดหัวข้อวิชาในหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ ช่วยในการกำหนดว่า ควรจะมีหัวข้อวิชาใดบ้าง ใช้ระยะเวลาเท่าใด การเรียงลำดับการเรียนรู้ก่อนหลังอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมสามารถใช้ทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างคุ้มค่า ทั้งในด้านของ เงิน เวลา สถานที วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาคเป็นธรรม

หลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังนี้

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

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

3. หลักความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เช่น แม้ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติก็จะเกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือผู้รับบริการได้มาก ดังนี้จะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก

4. หลักความถี่ในการปฏิบัติ เป็นการพิจารณาว่าหากภารกิจใดมีความถี่ในการก็เหมาะสมที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่หากภารกิจนั้นมีความถี่ในการปฏิบัติน้อย ก็ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนในการจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน

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

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

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักการนี้จะให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจซึ่งจะช่วยส่งผลให้บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แม้เป็นการพัฒนาบุคลากรเพียงส่วนน้อย

8. หลักการวิเคราะห์จุดอ่อนของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม ว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้นๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อยๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่าภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลานานเท่าใด หากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น

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

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

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

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 ระบุกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นที่ 3 ระบุภารกิจและพฤติกรรมที่เป็นปัญหา

ขั้นที่ 4 ระบุถึงวัตถุประสงค์ขั้นสูงสุด หรือพฤติกรรมที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีความรู้ มีทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ระบุถึงสิ่งสนับสนุนที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม หรือองค์ประกอบอื่นที่จะสนับสนุนให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น วิทยากรที่มีความสามารถ คุณลักษณะของผู้เข้าอบรมรวมทั้งนโยบายที่สนับสนุนการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 6 ระบุถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง เช่น มีงบประมาณจำกัด ระยะเวลาอบรมมีจำกัด เป็นต้น

ขั้นที่ 7 การคาดการวัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน 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 เนื้อหาสาระของเรื่องที่ต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และทักษะ ที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นไปตามหลักสมรรถนะของตำแหน่งงานที่กำหนดไว้

ดังนั้นการกำหนดหัวข้อวิชา จึงหมายถึง การระบุว่าภารกิจหรือหน้าที่ที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น ควรจะนำวิชาอะไรบ้าง มาช่วยแก้ไขปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้

ขั้นตอนและหลักการกำหนดหัวข้อวิชา

1. จัดทำตารางในการกำหนดหัวข้อวิชาที่แสดงความสอดคล้อง เชื่อมโยงกับภารกิจหรือหน้าที่และสมรรถนะนั้น 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 อาจรวมเรียกว่าเป็นหมวดกฎหมายระเบียบหรืออาจแบ่งภาคทฤษฎีภาคปฏิบัติการ ออกเป็นหมวดต่าง ๆ ตามลักษณะของเนื้อหาวิชาก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ความหมายของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หมายถึง คำนิยามที่ระบุว่า ในวิชาที่ทำการฝึกอบรมนั้นภายหลังการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะอย่างไร และที่สำคัญวัตถุประสงค์รายวิชานี้จะต้องสอดคล้อง และเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์รวมของโครงการฝึกอบรมด้วย

หลักการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

แนวทางการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชามี 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 ทัศนคติ ความสามารถ หรือความชำนาญ เกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น
   - เพื่อทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ (out put)
   - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสัมมนาใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ (out put)
   - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ได้ (out come)
2. การระบุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะใดเช่น
   - เพื่อทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่กำหนดไว้ (out come)
   - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(out come)
   - เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนางานได้ (out come)
3. ระบุสถานการณ์ เวลา สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม กล่าวคือ พฤติกรรม ที่จะเปลี่ยนแปลงไปนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เช่น การปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้เมื่อเสร็จสิ้นการอบรมหรือนำความรู้ไปสร้างระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้ เป็นต้น
4. ระบุเกณฑ์ที่จะวัดระดับของความยอมรับในพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง คือ เป็นการระบุว่าพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะต้องเปลี่ยนไปในระดับใด หรือต้องเปลี่ยนไปจนทำให้เกิดอะไรขึ้น เช่น สามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องเมื่อเสร็จสิ้นการอบรม สามารถจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบเป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การเขียนวัตถุประสงค์รายวิชาเชิงพฤติกรรม คือ การเขียนระบุว่าในหัวข้อวิชานั้น ๆ ให้ครอบคลุม จุดมุ่งหมาย 4 ประการ คือ

- ให้ใครทำ
- ทำอะไร
- ทำได้ภายใต้เงื่อนไขอะไร
- ทำได้ระดับใด

ขั้นตอนในการเขียนวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

เมื่อเข้าใจถึงกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมตามที่ได้วิเคราะห์ไว้
2. พิจารณาระดับความความสำคัญของหัวข้อวิชาซึ่งอาจสอดคล้องกับสมรรถนะของงานที่จำเป็นต้องพัฒนา
3. ดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาตามหลักการ

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดขอบเขตเนื้อหา

ความหมายของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

การกำหนดขอบเขตเนื้อหา เป็นการระบุถึงรายละเอียดของรายการความรู้ตามหัวข้อวิชานั้น ๆ ว่าผู้เข้าอบรมต้องได้รับความรู้อะไรบ้าง โดยต้องมีความสัมพันธ์กับ Key Result Area ของงานที่ปฏิบัติ หรืออยู่ในกรอบนิยามของสมรรถนะตามระดับของตำแหน่ง ซึ่งอาจกำหนดเป็นหัวข้อย่อย ๆ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบรรยายของวิทยากร และการกำหนดวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ หรือความสามารถตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา

ประโยชน์ของการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

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

ขั้นตอนการกำหนดขอบเขตเนื้อหา

1. การวิเคราะห์ Key Result Area ที่ได้กำหนดเป็นรายการความรู้ และเรียงละดับ จัดกลุ่มรายการแล้วนำมาเขียนรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องตามรายการหัวข้อความรู้นั้น ๆ
2. การวิเคราะห์รายการเนื้อหาให้เชื่อมโยงกับคำนิยาม และระดับความสามารถของสมรรถนะที่กำหนดในหลักสูตร
3. หากรายการเนื้อหามีรายละเอียดมาก ให้แยกเป็นหัวข้อย่อย และเรียงลำดับการเรียนรู้จากง่ายไปยาก
4. ทบทวนขอบเขตเนื้อหาของหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อไม่ให้เนื้อหามีความซ้ำซ้อนกัน

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม

ความหมายของเทคนิคการฝึกอบรม

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ ได้ ดังนั้นเทคนิคการฝึกอบรม จึงเป็นเสมือนเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จที่ควรเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ 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 การสัมมนากลุ่ม (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

คือการกำหนดช่วงเวลาที่สัมพันธ์กับเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมนั้น

หลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาอบรมของหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาใดที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดทักษะ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ควรกำหนดระยะเวลานานกว่าหัวข้อวิชาที่ต้องการเพียงจะให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ

2. หัวข้อวิชาที่สนองตอบภารกิจหรือหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำคัญสูง และต้องการให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติภารกิจนั้นด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ควรจะให้เวลามากกว่าหัวข้อวิชาที่ตอบสนองภารกิจที่มีระดับความสำคัญน้อยกว่า

3. วิชาใดใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มเป็นศูนย์กลาง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การระดมสมองควรจะให้เวลามากกว่าวิชาที่ใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง

โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาอบรมแต่ละหัวข้อวิชาก็คือวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม

ขั้นที่ 10 : การเรียงลำดับหัวข้อวิชา

ความหมายของการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

หมายถึง การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำการฝึกอบรมก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำการอบรมภายหลัง เป็นการทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา

1. หัวข้อวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีเนื้อหาเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ 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

กรอบแนวทางการจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

นิยาม ของการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตาม**เส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ** (Training Road Map : TRM)

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ปฏิบัติการเทศกิจ	**ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจ**	**ระดับ ปฏิบัติการ**

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับปฏิบัติการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมาย เทคนิคและการพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจวินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ

2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำแผนของหน่วยงาน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและสภาพความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน

3. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

4. เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทศกิจด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. การบริการสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับปฏิบัติการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) การเสวนา และดูงาน

2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 192 ชั่วโมง (32 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วินัยและจรรยาบรรณเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเทศกิจ 57 ชั่วโมง (9 ½ วัน)

1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ	30 ชั่วโมง
1.2 เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ	15 ชั่วโมง
1.3 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ	6 ชั่วโมง
1.4 วินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การบริหารแผนงาน 15 ชั่วโมง (2 ½ วัน)

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร	6 ชั่วโมง
2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง	3 ชั่วโมง
2.3 การจัดทำและบริหารแผนงาน	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การบริหารความขัดแย้ง การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

3.1 การเจรจาต่อรอง	6 ชั่วโมง
3.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การพัฒนาบุคลิกภาพมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาจิตเพื่อการปฏิบัติงานเทศกิจ 18 ชั่วโมง (3 วัน)

4.1 เทคนิคการประสานงานและหลักมนุษยสัมพันธ์	3 ชั่วโมง
4.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	6 ชั่วโมง
4.3 การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์เบื้องต้น	3 ชั่วโมง
4.4 การพัฒนาจิตพิชิตงาน	3 ชั่วโมง
4.5 การสร้างทัศนคติที่ดี ความศรัทธา ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ	3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การพัฒนาศักยภาพเทศกิจ 90 ชั่วโมง (15 วัน)

5.1 วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม.	30 ชั่วโมง
5.2 การบริการสาธารณะ : การปฐมพยาบาล การป้องกันภัย ฯลฯ	30 ชั่วโมง
5.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานระดับต้น	30 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วินัยและจรรยาบรรณเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเทศกิจ 57 ชั่วโมง (9 ½ วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมาย เทคนิคและการพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจวินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย

ขอบเขตวิชา

1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ 30 ชั่วโมง

- สาระสำคัญของกฎหมายในการปฏิบัติงานเทศกิจ
  - พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
  - พ.ร.บ.การสาธารณสุข
  - พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร
  - พ.ร.บ.ขุดดินถมดิน
  - พ.ร.บ.ควบคุมมลพิษ
  - พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

  ฯลฯ

1.2 เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ 15 ชั่วโมง

- เทคนิคการบังคับใช้กฎหมาย : กรณีศึกษา
- ประเด็นปัญหาในการบังคับใช้กฎหมาย และแนวทางแก้ไข
- ข้อควรระวังในการการบังคับใช้กฎหมาย
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ความล้มเหลวในการบังคับใช้กฎหมาย

1.3 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ 6 ชั่วโมง

- การทำความเข้าใจเจตนารมณ์ หลักการและเหตุผลของกฎหมาย

1.4 วินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ 6 ชั่วโมง

- วินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- วินัยและจรรยาบรรณที่เจ้าหน้าที่ด้านเทศกิจควรยึดถือและปฏิบัติ
- กรณีศึกษาเกี่ยวกับวินัยและจรรยาบรรณ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 21 ชั่วโมง, อภิปราย/เสวนา 18 ชั่วโมง และกรณีศึกษา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ 18 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การบริหารแผนงาน 15 ชั่วโมง (2 ½ วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำแผนของหน่วยงาน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและสภาพความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน

ขอบเขตวิชา

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 6 ชั่วโมง

- แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายผู้บริหารและแผนอื่นๆ
- ความเชื่อมโยงของแผนต่างๆกับงานเทศกิจ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง 3 ชั่วโมง

- สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต
- ผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศกิจ
- แนวทางการปรับการปฏิบัติงานเทศกิจให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลง

2.3 การจัดทำแผนของหน่วยงาน 6 ชั่วโมง

- กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนของกรุงเทพมหานครและบริบทที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง, กรณีศึกษา 3 ชั่วโมง และฝึกปฏิบัติ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

ขอบเขตวิชา

3.1 การเจรจาต่อรอง 6 ชั่วโมง

- กระบวนการและเทคนิคในการเจรจาต่อรอง
- ทักษะที่จำเป็นในการเจรจาต่อรอง
  - : การโน้มน้าวใจ หรือการจูงใจ
  - : การฟัง
  - : อวัจนภาษา
  - : เทคนิคการตอบ
  - : เทคนิคการถาม
- การเจรจาต่อรองในสถานการณ์ต่างๆ

3.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 6 ชั่วโมง

- วิธีการและขั้นตอนการประเมินสถานการณ์
- เทคนิคการประเมินสถานการณ์
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่างๆ
- การสรุปรวบรวมข้อเท็จจริงจากสถานการณ์ต่างๆ เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการพัฒนาจิต เพื่อการปฏิบัติงานเทศกิจ **18 ชั่วโมง (3 วัน)**

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

4.1 เทคนิคการประสานงานและหลักมนุษยสัมพันธ์ 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- เทคนิคการประสานงาน

4.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ 6 ชั่วโมง

- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพภายนอก เช่น
  : การแต่งกาย
  : กิริยา ท่าทาง การแสดงออก การวางตัวในที่สาธารณะ
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพภายใน เช่น
  : การควบคุมอารมณ์
  : การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
  : การคิดเชิงบวก
- บุคลิกภาพที่ดีกับผลที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศกิจ

4.3 การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์เบื้องต้น 3 ชั่วโมง

- หลักการและวิธีการประชาสัมพันธ์เบื้องต้น
- แนวคิดและวิธีการมวลชนสัมพันธ์เบื้องต้น
- การประชาสัมพันธ์กับงานมวลชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน

4.4 การพัฒนาจิตพิชิตงาน 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการพัฒนาจิตเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน
- กิจกรรมการฝึกจิต

4.5 การสร้างทัศนคติที่ดี ความศรัทธา ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ 3 ชั่วโมง

- กิจกรรมการเสริมสร้างความรัก ความภาคภูมิใจในงานเทศกิจ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง บทบาทสมมติและฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การพัฒนาศักยภาพเทศกิจ 90 ชั่วโมง (15 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทศกิจด้วยวิชาว่าด้วย แบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. การบริการสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตวิชา

5.1 วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. 30 ชั่วโมง

- การฝึกแบบบุคคลภาคมือเปล่าตามแนวปฏิบัติที่กรุงเทพมหานครกำหนด สร้างระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

5.2 การบริการสาธารณะ 30 ชั่วโมง

- การให้บริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาล การบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น การดูแลเครื่องยนต์เบื้องต้น ฯลฯ

5.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานระดับต้น 30 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

ฝึกปฏิบัติ (Workshop) 90 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 6 การเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน 54 ชั่วโมง (9 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอผลงานและการให้คำปรึกษาทางด้าน

งานสถาปัตยกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตวิชา

6.1 ทักษะการสื่อสาร 18 ชั่วโมง

- เทคนิควิธีการสื่อสาร : วิธีการ ช่องทาง เครื่องมือ/สื่อ ภาษากาย
- การสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ

6.2 ทักษะการนำเสนอผลงาน 18 ชั่วโมง

- รูปแบบ เทคนิควิธีการนำเสนอ
- การเตรียมการเพื่อการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ : ข้อมูล สื่อ สถานที่ ฯลฯ
- เทคนิคการนำเสนองานด้านสถาปัตยกรรม

6.3 ทักษะการให้คำปรึกษาด้านงานสถาปัตยกรรม 18 ชั่วโมง

- เทคนิคการให้คำปรึกษา : การฟัง การตั้งคำถาม การให้คำแนะนำ ฯลฯ
- ประเด็นปัญหา แนวทาง/ วิธีการให้คำปรึกษาด้านงานสถาปัตยกรรม เช่น
  : อำนาจหน้าที่ในสายงานของตำแหน่งสถาปนิก
  : กฎหมายควบคุมอาคารที่จำเป็นในงานราชการ
  : ความรู้ด้านการควบคุมงานก่อสร้างของทางราชการ
  : การออกแบบสวนสาธารณะ
  : การออกแบบและการก่อสร้างเพื่อคนทั้งมวล (UD) สำหรับ อาคารสาธารณะ ทางเท้าสาธารณะ การคมนาคมและชุมชน
  : การออกแบบอาคารอนุรักษ์พลังงาน
  :ระเบียบสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับงานสถาปัตยกรรม

<u>วิธีการเรียนรู้</u>

บรรยายและฝึกปฏิบัติ (Workshop) 54 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) เสวนา และการดูงาน เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การปรับปรุงและพัฒนางาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมาย เทคนิคและการพัฒนาศักยภาพ การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ วินัยและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานเทศกิจ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน นโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับ งานเทศกิจ สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและสภาพความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน มีความรู้และทักษะในการเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างระเบียบวินัยด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. และทักษะการช่วยเหลือประชาชน เช่นการปฐมพยาบาล การดูแลเครื่องยนต์เบื้องต้น

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ปฏิบัติการเทศกิจ	**ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจ**	**ระดับ ชำนาญการ**

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญการ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมาย เทคนิคและการพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจวินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำและบริหารแผนของหน่วยงาน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและบริบทของความเปลี่ยนแปลง
3. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในบริหารความขัดแย้ง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
4. เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทศกิจด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. การบริการสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับชำนาญการ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) การเสวนา และดูงาน
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 204 ชั่วโมง (34 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วินัยและจรรยาบรรณเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเทศกิจ 69 ชั่วโมง (11 ½ วัน)

1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ	30 ชั่วโมง
1.2 เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ	15 ชั่วโมง
1.3 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ	6 ชั่วโมง
1.4 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ(กรณีสืบสวนสอบสวน)	12 ชั่วโมง
1.5 วินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การบริหารแผนงาน 15 ชั่วโมง (2.5 วัน)

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร	6 ชั่วโมง
2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง	3 ชั่วโมง
2.3 การพัฒนาศักยภาพจัดทำและบริหารแผนงาน	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การบริหารความขัดแย้ง การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

3.1 การบริหารความขัดแย้ง	6 ชั่วโมง
3.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การพัฒนาบุคลิกภาพมนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาจิตเพื่อการปฏิบัติงานเทศกิจ 18 ชั่วโมง (3 วัน)

4.1 เทคนิคการประสานงานและหลักมนุษยสัมพันธ์	3 ชั่วโมง
4.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ	6 ชั่วโมง
4.3 การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์(ขั้นกลาง)	3 ชั่วโมง
4.4 การพัฒนาจิตพิชิตงาน	3 ชั่วโมง
4.5 การสร้างทัศนคติที่ดี ความศรัทธา ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ	3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การพัฒนาศักยภาพเทศกิจ 90 ชั่วโมง (15 วัน)

5.1 วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม.	30 ชั่วโมง
5.2 การบริการสาธารณะ : การปฐมพยาบาล การป้องกันภัย ฯลฯ	30 ชั่วโมง
5.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานระดับกลาง	30 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วินัยและจรรยาบรรณเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเทศกิจ 69 ชั่วโมง (11.5 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมาย เทคนิคและการพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ รวมทั้งความรู้ความเข้าใจวินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย

ขอบเขตวิชา

1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ 30 ชั่วโมง

- สาระสำคัญของกฎหมายในการปฏิบัติงานเทศกิจ
  - พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
  - พ.ร.บ.การสาธารณสุข
  - พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร
  - พ.ร.บ.ขุดดินถมดิน
  - พ.ร.บ.ควบคุมมลพิษ
  - พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

  ฯลฯ

1.2 เทคนิคการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ 15 ชั่วโมง

- เทคนิคการบังคับใช้กฎหมาย : กรณีศึกษา
- ประเด็นปัญหาในการบังคับใช้กฎหมาย และแนวทางแก้ไข
- ข้อควรระวังในการการบังคับใช้กฎหมาย
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ความล้มเหลวในการบังคับใช้กฎหมาย
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ด้านการบังคับใช้กฎหมาย และเสนอแนะแนวปฏิบัติในการแก้ปัญหา

1.3 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ 6 ชั่วโมง

- การทำความเข้าใจเจตนารมณ์ หลักการและเหตุผลของกฎหมาย
- การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมาย
- เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย

1.4 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ (กรณีสืบสวนสอบสวน) 12 ชั่วโมง

- การวิเคราะห์/ตีความข้อกฎหมาย (กรณีสืบสวนสอบสวน)
- การบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ (กรณีสืบสวนสอบสวน)

1.5 วินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ 6 ชั่วโมง

- วินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- วินัยและจรรยาบรรณที่เจ้าหน้าที่ด้านเทศกิจควรยึดถือและปฏิบัติ
- กรณีศึกษาเกี่ยวกับวินัยและจรรยาบรรณ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 27 ชั่วโมง อภิปราย/เสวนา 18 ชั่วโมง กรณีศึกษา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ 24 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การบริหารแผนงาน 15 ชั่วโมง (2 ½ วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร และแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำและบริหารแผนของหน่วยงาน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและสภาพความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน

ขอบเขตวิชา

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 6 ชั่วโมง

- แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายผู้บริหารและแผนอื่นๆ
- ความเชื่อมโยงของแผนต่างๆกับงานเทศกิจ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง 3 ชั่วโมง

- สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต
- ผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศกิจ
- แนวทางการปรับการปฏิบัติงานเทศกิจให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลง

2.3 การพัฒนาศักยภาพการจัดทำและการบริหารแผนงาน 6 ชั่วโมง

- กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนของกรุงเทพมหานครและบริบทที่เกี่ยวข้อง
- การบริหารแผนงานไปสู่การปฏิบัติ
- การประเมินปัญหาอุปสรรคในการบริหารแผนงาน และแนวทางแก้ไข

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง กรณีศึกษา 3 ชั่วโมง เสวนา 3 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติ 3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การบริหารความขัดแย้ง การเจรจาต่อรองเพื่อแก้ไขสถานการณ์ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในบริหารความขัดแย้ง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

ขอบเขตวิชา

3.1 การบริหารความขัดแย้ง 6 ชั่วโมง

- สาเหตุ รูปแบบของความขัดแย้ง
- กระบวนการบริหารความขัดแย้ง
- เทคนิคการบริหารความขัดแย้งให้ประสบผลสำเร็จ
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ ความล้มเหลว และแนวทางป้องกัน แก้ไข
- แนวทางการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเทศกิจ

3.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 6 ชั่วโมง

- วิธีการและขั้นตอนการประเมินสถานการณ์
- เทคนิคการประเมินสถานการณ์

- เทคนิคการกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติเพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่างๆ
- การสรุปรวบรวมข้อเท็จจริงจากสถานการณ์ต่างๆ เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการพัฒนาจิตเพื่อการปฏิบัติงานเทศกิจ 18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มีบุคลิกภาพและ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

4.1 เทคนิคการประสานงานและหลักมนุษยสัมพันธ์ 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- เทคนิคการประสานงาน

4.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ 6 ชั่วโมง

- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพภายนอก เช่น
  : การแต่งกาย
  : กิริยา ท่าทาง การแสดงออก การวางตัวในที่สาธารณะ
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพภายใน เช่น
  : การควบคุมอารมณ์
  : การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
  : การคิดเชิงบวก
- บุคลิกภาพที่ดีกับผลที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศกิจ

4.3 การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ขั้นกลาง 3 ชั่วโมง

- หลักการและวิธีการประชาสัมพันธ์
- แนวคิดและวิธีการมวลชนสัมพันธ์
- การประชาสัมพันธ์กับงานมวลชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- เทคนิควิธีการใช้การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์พัฒนางานเทศกิจ

4.4 การพัฒนาจิตพิชิตงาน 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการพัฒนาจิตเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน
- กิจกรรมการฝึกจิต

4.5 การสร้างทัศนคติที่ดี ความศรัทธา ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ 3 ชั่วโมง

- กิจกรรมการเสริมสร้างความรัก ความภาคภูมิใจในงานเทศกิจ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง บทบาทสมมติและฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การพัฒนาศักยภาพเทศกิจ 90 ชั่วโมง (15 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทศกิจด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. การบริการสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตวิชา

5.1 วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. 30 ชั่วโมง

- การฝึกแบบบุคคลภาคมือเปล่าตามแนวปฏิบัติที่กรุงเทพมหานครกำหนด สร้างระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

5.2 การบริการสาธารณะ 30 ชั่วโมง

- การให้บริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาล การบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น การดูแลเครื่องยนต์เบื้องต้น ฯลฯ

5.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานระดับกลาง 30 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

ฝึกปฏิบัติ (Workshop) 90 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) เสวนาและการดูงาน เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การปรับปรุงและพัฒนางาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในสาระสำคัญของกฎหมาย เทคนิคและการพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ วินัยและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานเทศกิจ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน นโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับ งานเทศกิจ สามารถจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและสภาพความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน มีความรู้และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างระเบียบวินัยด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. และทักษะการช่วยเหลือประชาชน เช่นการปฐมพยาบาล การดูแลเครื่องยนต์เบื้องต้น

หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM)		
สายงาน ปฏิบัติการเทศกิจ	**ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเทศกิจ**	**ระดับ ชำนาญการพิเศษ - เชี่ยวชาญ**

ปรัชญาของหลักสูตร

มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ (Training Road Map : TRM) ของสายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามสายงานในระดับชำนาญการพิเศษ -เชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อวิเคราะห์ ทบทวนปัญหาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทศกิจ และกำหนดประเด็นปัญหาแนวทางการพัฒนากฎหมาย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
2. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำและการบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและบริบทของความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน
3. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
4. เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทศกิจด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. การบริการสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ ระดับชำนาญการพิเศษ – เชี่ยวชาญ

รูปแบบและระยะเวลา

1. รูปแบบการฝึกอบรม : การฝึกอบรมประกอบด้วย การบรรยาย (Lecture) การเรียนรู้จากกรณีศึกษา (Case study) การสัมมนา การอภิปราย การฝึกปฏิบัติ (Workshop) การเสวนา และดูงาน
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : ภาควิชาการ 165 ชั่วโมง (27.5 วัน)

โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วินัยและจรรยาบรรณเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเทศกิจ 30 ชั่วโมง (5 วัน)

1.1 การพัฒนากฎหมาย	12 ชั่วโมง
1.2 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ(กรณีสืบสวนสอบสวน)	12 ชั่วโมง
1.3 วินัยและจรรยาบรรณของงาน	6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การบริหารแผนงาน **15 ชั่วโมง (2.5 วัน)**

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 6 ชั่วโมง

2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง 3 ชั่วโมง

2.3 การจัดทำและการบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์ 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ **12 ชั่วโมง (2 วัน)**

3.1 การบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ (Crisis Management) 6 ชั่วโมง

3.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 6 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์และการพัฒนาจิตเพื่อการปฏิบัติงานเทศกิจ 18 ชั่วโมง (3 วัน)

4.1 เทคนิคการประสานงานและหลักมนุษยสัมพันธ์ 3 ชั่วโมง

4.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ 6 ชั่วโมง

4.3 การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์(ขั้นสูง) 3 ชั่วโมง

4.4 การพัฒนาจิตพิชิตงาน 3 ชั่วโมง

4.5 การสร้างทัศนคติที่ดี ความศรัทธา ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ 3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 **การพัฒนาศักยภาพเทศกิจ** **90 ชั่วโมง (15 วัน)**

5.1 วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. 30 ชั่วโมง

5.2 การบริการสาธารณะ : การปฐมพยาบาล การป้องกันภัย ฯลฯ 30 ชั่วโมง

5.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานระดับสูง 30 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

หมวดวิชาที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วินัยและจรรยาบรรณเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานเทศกิจ 30 ชั่วโมง (5 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ ทบทวนปัญหาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทศกิจ และกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางการพัฒนากฎหมาย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชกาและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ขอบเขตวิชา

1.1 การพัฒนากฎหมาย 12 ชั่วโมง

- ปัญหาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทศกิจ
- ประเด็นข้อกฎหมายที่ควรปรับปรุงแก้ไข
- แนวทางการพัฒนากฎหมายให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและประชาชน

1.2 การพัฒนาศักยภาพการบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ (กรณีสืบสวนสอบสวน) 12 ชั่วโมง

- การวิเคราะห์/ตีความข้อกฎหมาย (กรณีสืบสวนสอบสวน)
- การบังคับใช้กฎหมายเทศกิจ (กรณีสืบสวนสอบสวน)
- การกำหนดแนวทางปฏิบัติในการบังคับใช้กฎหมาย
- เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย

1.3 วินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ 6 ชั่วโมง

- วินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการกรุงเทพมหานคร
- วินัยและจรรยาบรรณที่เจ้าหน้าที่ด้านเทศกิจควรยึดถือและปฏิบัติ
- กรณีศึกษาเกี่ยวกับวินัยและจรรยาบรรณ
- บทบาทของผู้บังคับบัญชาและแนวทางการเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณของงานเทศกิจ

วิธีการเรียนรู้

สัมมนา อภิปราย/เสวนา 18 ชั่วโมง กรณีศึกษา 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 2 การบริหารแผนงาน 15 ชั่วโมง (2 ½ วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำและการบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและสภาพความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน

ขอบเขตวิชา

2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร 6 ชั่วโมง

- แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร นโยบายผู้บริหารและแผนอื่นๆ
- ความเชื่อมโยงของแผนต่างๆกับงานเทศกิจ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์บ้านเมือง 3 ชั่วโมง

- สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต
- ผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศกิจ
- แนวทางการปรับการปฏิบัติงานเทศกิจให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลง

2.3 การจัดทำและการบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์ 6 ชั่วโมง

- การทบทวนและกำหนดแนวทางจัดทำแผนด้านเทศกิจ
- กระบวนการวิเคราะห์และประเมินแผนงานเชิงกลยุทธ์
- การบูรณาการแผน และบริหารแผนงานสู่การปฏิบัติ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง กรณีศึกษา 3 ชั่วโมง เสวนา 3 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติ 3 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 3 การบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ 12 ชั่วโมง (2 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

ขอบเขตวิชา

3.1 การบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ (Crisis Management) 6 ชั่วโมง

- กระบวนการบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ
- เครื่องมือ/เทคนิคการบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ ความล้มเหลว และแนวทางป้องกัน แก้ไข
- แนวทางการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเทศกิจ

3.2 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า 6 ชั่วโมง

- วิธีการและขั้นตอนการประเมินสถานการณ์
- เทคนิคการประเมินสถานการณ์
- เทคนิคการกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติเพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่างๆ
- การสรุปรวบรวมข้อเท็จจริงจากสถานการณ์ต่างๆ เพื่อการตัดสินใจ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย กรณีศึกษา และฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 4 การพัฒนาบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการพัฒนาจิตเพื่อการปฏิบัติงานเทศกิจ 18 ชั่วโมง (3 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการแสดงออกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตวิชา

4.1 เทคนิคการประสานงานและหลักมนุษยสัมพันธ์ 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- เทคนิคการประสานงาน

4.2 การพัฒนาบุคลิกภาพ 6 ชั่วโมง

- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพภายนอก เช่น
  : การแต่งกาย
  : กิริยา ท่าทาง การแสดงออก การวางตัวในที่สาธารณะ
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพภายใน เช่น
  : การควบคุมอารมณ์
  : การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
  : การคิดเชิงบวก
- บุคลิกภาพที่ดีกับผลที่มีต่อการปฏิบัติงานเทศกิจ

4.3 การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์ขั้นสูง 3 ชั่วโมง

- หลักการและวิธีการประชาสัมพันธ์

- แนวคิดและวิธีการมวลชนสัมพันธ์
- การประชาสัมพันธ์กับงานมวลชนสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชน
- เทคนิควิธีการใช้การประชาสัมพันธ์และมวลชนสัมพันธ์พัฒนางานเทศกิจ

4.4 การพัฒนาจิตพิชิตงาน 3 ชั่วโมง

- เทคนิคการพัฒนาจิตเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน
- กิจกรรมการฝึกจิต

4.5 การสร้างทัศนคติที่ดี ความศรัทธา ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ 3 ชั่วโมง

- กิจกรรมการเสริมสร้างความรัก ความภาคภูมิใจในงานเทศกิจ

วิธีการเรียนรู้

บรรยาย 6 ชั่วโมง บทบาทสมมติและฝึกปฏิบัติ 12 ชั่วโมง

หมวดวิชาที่ 5 การพัฒนาศักยภาพเทศกิจ 90 ชั่วโมง (15 วัน)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านเทศกิจด้วย วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. การบริการสาธารณะและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตวิชา

5.1 วิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. 30 ชั่วโมง

- การฝึกแบบบุคคลภาคมือเปล่าตามแนวปฏิบัติที่กรุงเทพมหานครกำหนด สร้างระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

5.2 การบริการสาธารณะ 30 ชั่วโมง

- การให้บริการช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาล การบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น การดูแลเครื่องยนต์เบื้องต้น ฯลฯ

5.3 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานระดับสูง 30 ชั่วโมง

วิธีการเรียนรู้

ฝึกปฏิบัติ (Workshop) 90 ชั่วโมง

วิธีดำเนินการ

วิธีการฝึกอบรม ใช้การบรรยาย/อภิปราย ประกอบกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ (Workshop) การสัมมนา การอภิปราย และเสวนา เน้นการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่โดยคำนึงถึงความหลากหลายในด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน มุ่งเน้นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน การปรับปรุงและพัฒนางาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการยอมรับและสนใจในการฝึกอบรม

การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใช้รูปแบบตามความเหมาะสมของเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งมี 4 วิธีการประเมิน ได้แก่

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

ผลสำเร็จตามหลักสูตร

ผู้เข้ารับการอบรมได้วิเคราะห์ ทบทวนปัญหาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทศกิจ และกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางการพัฒนากฎหมาย เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานเทศกิจ การจัดทำและการบริหารแผนงานเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกรุงเทพมหานครและบริบทของความเปลี่ยนแปลงทุกด้าน รวมทั้งมีความรู้และทักษะในบริหารจัดการในสถานการณ์วิกฤติ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเทศกิจได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้รับการพัฒนาจิตให้มีคุณภาพใจที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างระเบียบวินัยด้วยวิชาว่าด้วยแบบบุคคลภาคมือเปล่า กทม. และทักษะการช่วยเหลือประชาชน เช่นการปฐมพยาบาล การดูแลเครื่องยนต์เบื้องต้น

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ
(Training Road Map : TRM) รุ่นที่ 4
ตามคำสั่งกรุงเทพมหานคร ที่ 1045/2561 ลงวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2561

กลุ่มงานเทศกิจ
สายงานปฏิบัติการเทศกิจ ตำแหน่งเจ้าพนักงานเทศกิจ

สำนักเทศกิจ

1. นายพนมไพร โยธิกุล	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการพิเศษ	กลุ่มงานผู้ตรวจการเทศกิจ
2. นายวรรณชัย น้อมภักดีกุล	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการพิเศษ	กลุ่มงานผู้ตรวจการเทศกิจ
3. นายสรรเสริญ ยินดีโสตร	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ	กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 1
4. นายวิรัตน์ สายแวว	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ	กองตรวจและปฏิบัติการพื้นที่ 2

สำนักงานเขตคลองเตย

5. นายเลิศศักดิ์ เหล่าวิโรจนสกุล	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ	ฝ่ายเทศกิจ

สำนักงานเขตจตุจักร

6. นายจำลอง ทองพลับ	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ	ฝ่ายเทศกิจ

สำนักงานเขตบางขุนเทียน

7. ว่าที่ร้อยตรีจีรวุฒิ โรยสุวรรณ	หัวหน้าฝ่ายเทศกิจ	

สำนักงานเขตสะพานสูง

8. นายทิวัตน์ อ้นมงคล	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ	ฝ่ายเทศกิจ

สำนักงานเขตสวนหลวง

9. นายคมชาญ แสงสุวรรณ์	เจ้าพนักงานเทศกิจชำนาญการ	ฝ่ายเทศกิจ

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

ที่ปรึกษาโครงการ คณะกรรมการอำนวยการ คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่มของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนเส้นทางการพัฒนาตามสายอาชีพ และโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างและพัฒนาหลักสูตรตามสายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ที่ปรึกษาโครงการ

อาจารย์สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ที่ปรึกษาด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการอำนวยการ

1. นางสาวนงลักษณ์ แต้มสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
2. นายสันทัต ชาญธวัชชัย ผู้อำนวยการส่วนวิชาการ
3. นางสาวสุรางค์ มฤคพันธ์ ผู้อำนวยการส่วนจัดการฝึกอบรม
4. นางสุนิสา ฝีมือช่าง หัวหน้าฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
5. นายอดิศักดิ์ ปานด่วน หัวหน้าฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์

คณะทำงานและวิทยากรประจำกลุ่ม

1. นางสาวรุ่งทิวา บุญสิทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
2. นางสาวมยุรี มีผดุงพาณิชย์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
3. นางสาวรุ่งหทัย บุญพรม นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
4. นางสาวอรัญญาณี จันทนุกูล นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลสัมฤทธิ์
5. นางช่ออัญชัญ เอกธรรมสุทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
6. นางสาวอัญชลี ชมฉาย นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
7. นางสาวพอใจ ศิลปดำรงกุล นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง
8. ว่าที่ร้อยตรีชานนท์ วัฒนะวิทย์ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารและจัดการเมือง