



I-EA-T Core Value

คู่มือวัฒนธรรมองค์กร ประจำปี 2567

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย





Overview

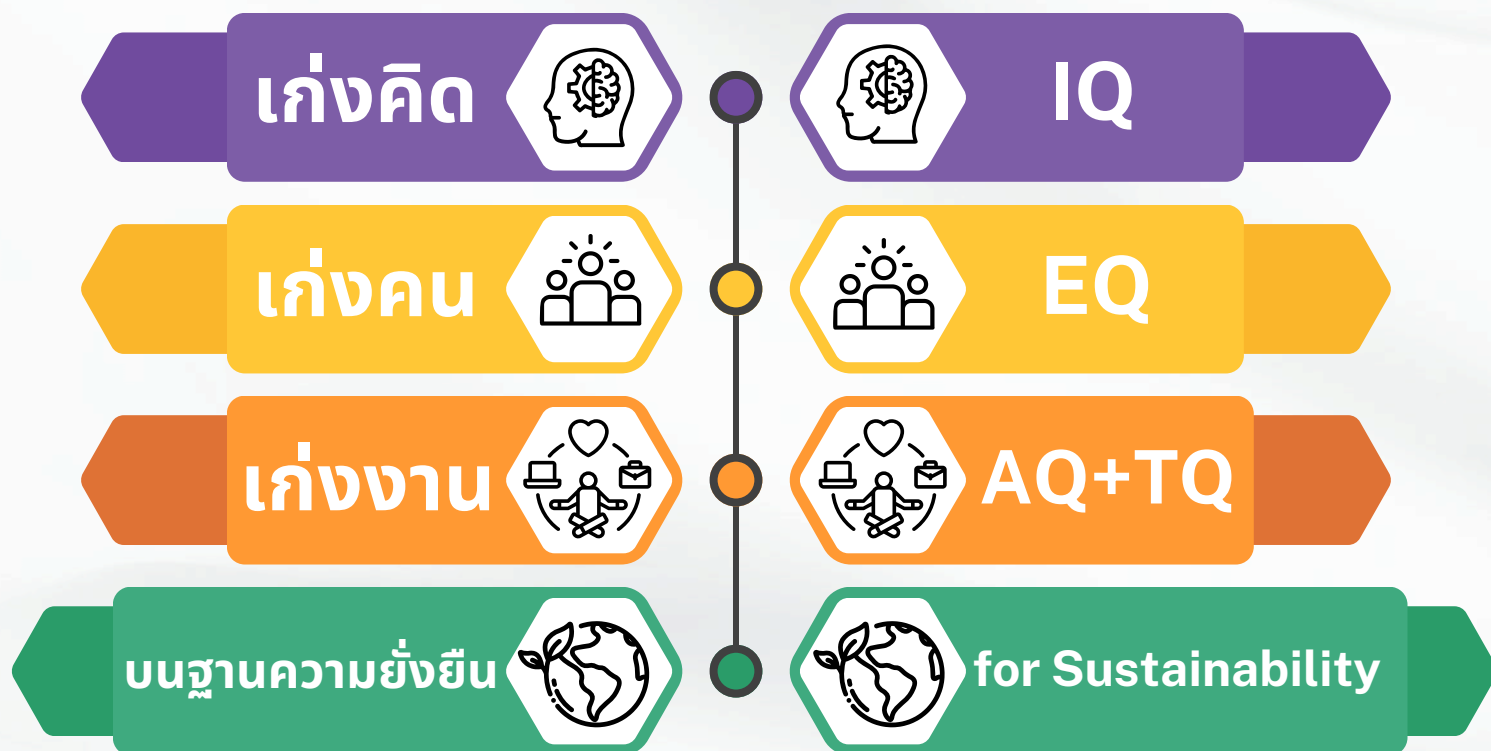
I-EA-T

INDUSTRIAL ESTATE AUTHORITY OF THAILAND

Core Value

I-EA-T for Sustainability

คนอ. เก่งคิด เก่งคน เก่งงาน บนฐานความยั่งยืน



ความเชื่อมโยงระหว่าง Core Values Core Competency แสดงได้ดังนี้



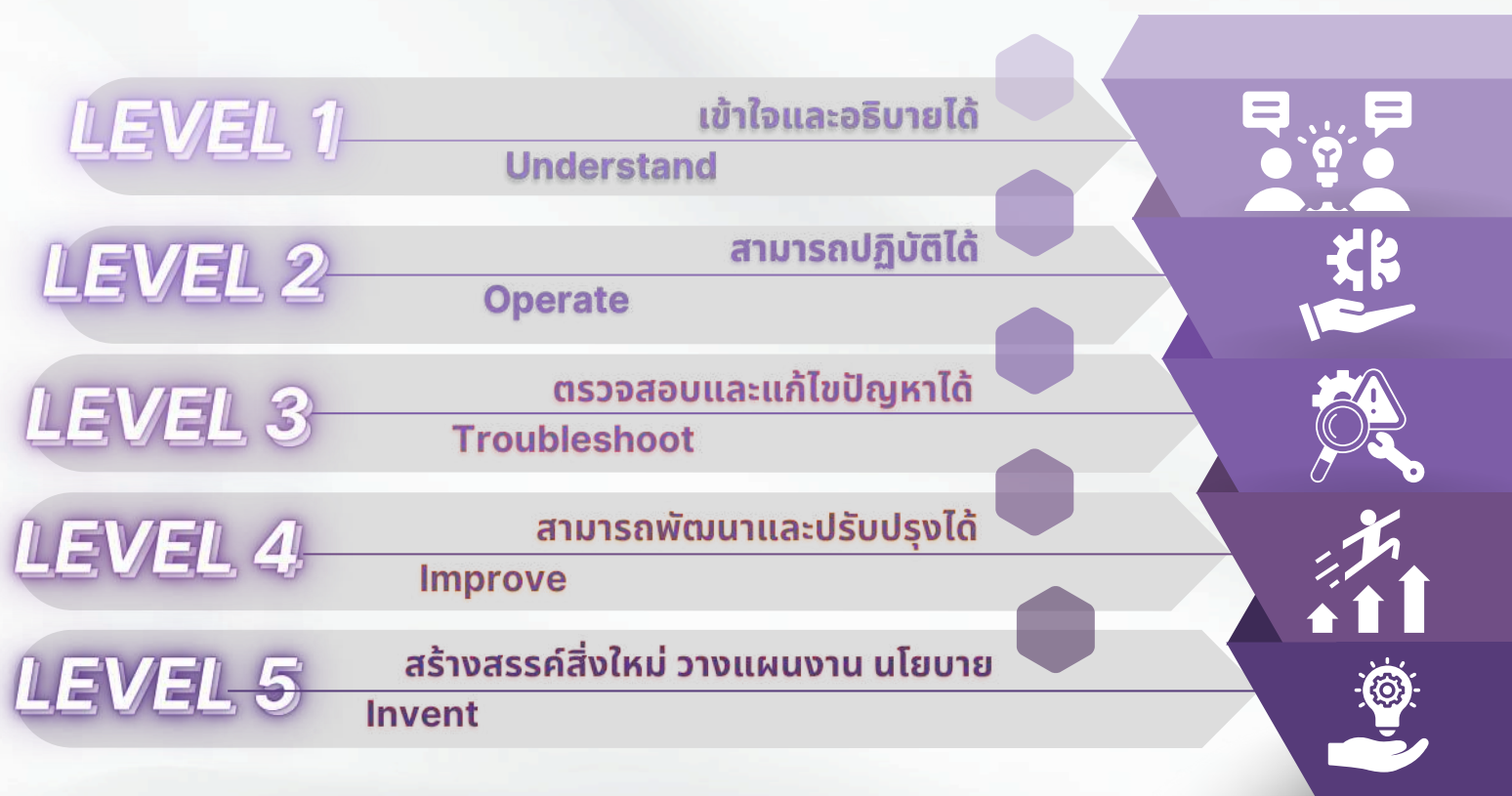
| | Core Value | Core Competency | Behavior Indicator |
|------------------|--------------------------------------|---|---|
| เก่งคิด | IQ (Intelligence Quotient) | C01: IQ - เก่งคิด - ความสามารถในการคิด (Thinking Ability) | ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เข้าใจเป้าหมายขององค์กรและสามารถหาช่องทางใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเป็นระบบ |
| เก่งคน | EQ (Emotional Quotient) | C02: EQ - เก่งคน - ทักษะในการนำตนเอง (Self Mastery) | ความสามารถในการเรียนรู้ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยใจที่เปิดกว้าง และยืดหยุ่น |
| | | C03: EQ - เก่งคน - ทักษะระหว่างบุคคลและความร่วมมือ (Interpersonal Skill & Collaboration) | มีทักษะในการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในเชิงบวก รวมถึงสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| เก่งงาน | AQ (Adversity Quotient) | C04: AQ - เก่งงาน - ความเป็นมืออาชีพในการทำงาน (Professional) | การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพ โดยมีความเชี่ยวชาญในการใช้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบ เพื่อสานประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการดำเนินการด้วยทักษะการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความรวดเร็วและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการ |
| | | TQ (Technology Quotient) | C05: TQ - เก่งงาน - ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Literacy & Data-driven) |
| บนฐานความยั่งยืน | For Sustainability | C06: การทำงานบนฐานความยั่งยืน (Sustainable Doing) | การมุ่งมั่นสร้างผลงานที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลผ่านการคิดวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน บนพื้นฐานความถูกต้องตามหลักจริยธรรมของ กนอ. |

Behavior Guide



การประเมิน Competency 5 Level

การกำหนด Behavior Guide และแนวทางการประเมิน Competency
แต่ละตัว แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่



PART 1 INTRODUCTION AND APPROACH

PART 2 FINDING

PART 3 CONCLUSION

หลักการและเหตุผล ●

กระบวนการศึกษา
Triangulation Analysis ●

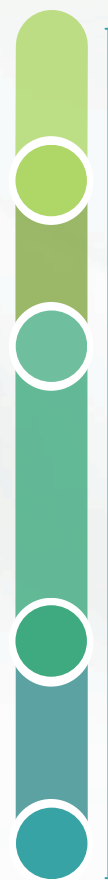
Field Study ●

Confirmation ●



Part 1

บททวน & ค้นหาก



Part 2

Literature Review

Confirmation



Part 3

ข้อสรุป
I-EA-T
Core Values



I-EA-T
INDUSTRIAL ESTATE
AUTHORITY OF THAILAND

JOURNEY OF I-EA-T for Sustainability CORE VALUES

PART 1 INTRODUCTION AND APPROACH

PART 2 FINDING

PART 3 CONCLUSION



JOURNEY OF I-EA-T for Sustainability CORE VALUES

หลักการและเหตุผล

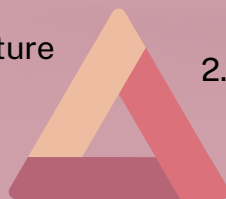
พิจารณาผลการสำรวจวัฒนธรรมองค์กรของ
กนอ. ปี พ.ศ. 2563-2565

- SMART ECO ยากแก่การจดจำและ
ทำความเข้าใจ แต่ประเด็นย่อยเชิงพฤติกรรม
เป็นไปในทิศทางก้าวหน้า

กระบวนการศึกษา Triangulation Analysis

1. Literature
Review

2. Field Study



3. Confirmation

Part 1

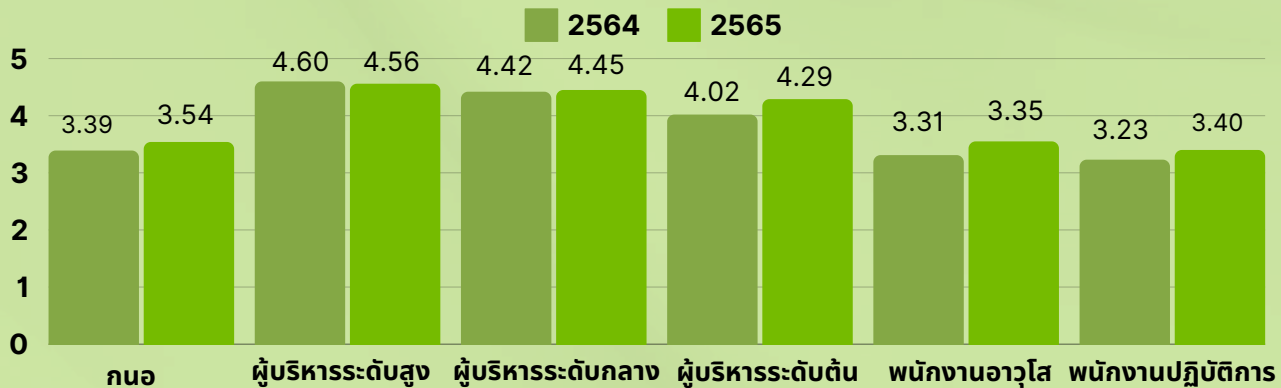
บททวนและค้นหา

- ทบทวนวัฒนธรรมองค์กร
- ทบทวนจุดอ่อนของ SMART ECO ในการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร
- ทบทวนผลกระทบของค่านิยม SMART ECO ต่อระบบงานอื่น
- หาแนวทางการสร้าง Core values ที่ทรงพลัง

To be/As is

- I-EA-T Strategic Plan
- I-EA-T Enterprise Plan
- Culture Survey Result 2020-2022
- ผลการประเมิน Core Competency

Literature Review



- In-dept Interview
 - Deputy Governor
 - Assistant Governor
- Focus Group
 - Department Manager
 - Division Manager

Field Study

- ผลลัพธ์ **สรุปสมรรถนะสำคัญเกี่ยวกับบุคลากรที่คาดหวัง**

6 Domains :

25 Keys Core Competency



Part 2

Qualitative Confirmation ●

Core Values & Enabler Alignment

- ประชุมปรึกษาหารือยืนยันความเชื่อมโยง Key Core Competency (Key Factor) กับพฤติกรรมพึงประสงค์ในแต่ละทีมงานของ Enabler
 - ยืนยันผลโดย สื่อสารให้เข้าใจตรงกัน พิจารณาและตอบคำถามแต่ละตัวและทีละตัว เมื่อ Factor ดังกล่าว เกี่ยวข้องกับงาน Enabler ให้เลือกตอบ

▪ Leading Factor

พฤติกรรมตรงตาม Factor → **Enabler บรรลุได้ง่ายขึ้น**

ถ้าคนใน กนอ. มีพฤติกรรมตาม Factor จะทำให้การดำเนินการใน Enabler บรรลุผลได้ง่ายขึ้น

▪ Lagging Factor

งานใน Enabler → **สร้าง Behavior ตาม Factor ของคน กนอ.**

งานใน Enabler ช่วยสร้างให้คนใน กนอ. มีพฤติกรรมตาม Factor

- เมื่อยืนยัน 25 Key Factors & 6 Domains เรียบร้อย
- นำไปออกแบบ Core Value เป็น Options 6 แบบ ให้เลือก
 - พบว่า ส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับการใช้ **Option ที่ 1 หรือ Option ที่ 3 หรือ ใช้ร่วมกัน**

6 Domains

- Thinking Ability
- Self-Mastery
- Interpersonal Skill & Collaboration
- Professional
- Digital Literacy & Data-driven
- Sustainable Doing

- IQ** Intelligence Quotient
- EQ** Emotional Quotient
- AQ** Adversity Quotient
- TQ** Technology Quotient

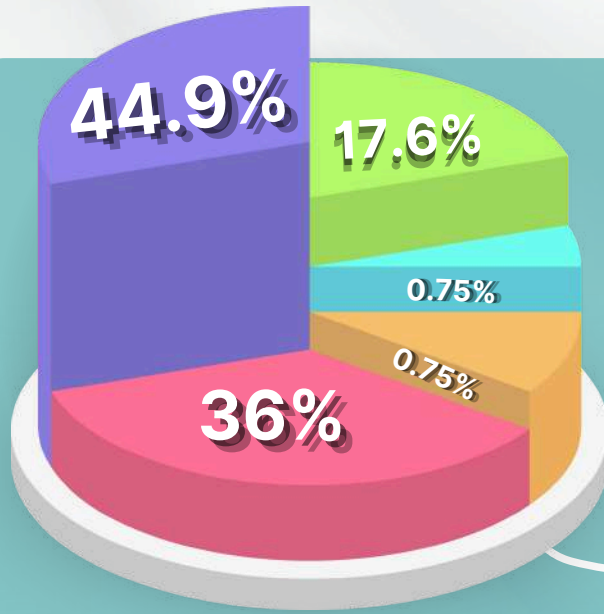
Option 3

Option 1

- เก่ง คิด**
- เก่ง คน**
- เก่ง งาน**
- บนฐานความยั่งยืน**

ใช้ร่วมกัน

ใช้ร่วมกัน



Quantitative Confirmation

All Employee Soundcheck

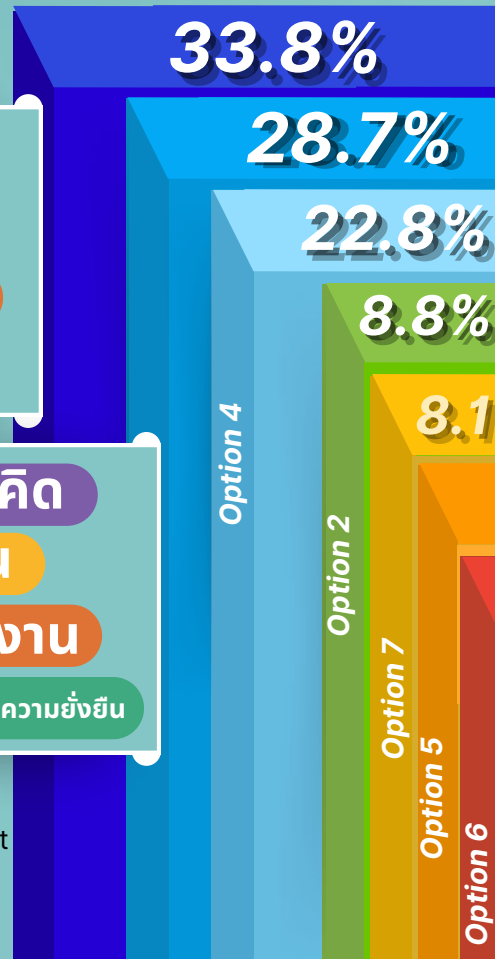
- ผลสำรวจผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ผู้ตอบแบบสำรวจ 136 คน
 - ผู้บริหาร 26 คน
 - พนักงาน 110 คน



All Employee Soundcheck

- Option ที่มีผู้โหวตเลือกมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่
 - อันดับที่ 1 Option 3 ร้อยละ 25.7 (+ 8.1%)
 - อันดับที่ 2 Option 4 ร้อยละ 22.8
 - อันดับที่ 3 Option 1 ร้อยละ 20.6 (+ 8.1%)

- แต่เมื่อเปิดพิจารณาทางเลือกที่ 7 ให้พนักงานนำเสนอไอเดียเพิ่มเติม พบว่า
 - ร้อยละ 8.1 เสนอให้ใช้ Option ที่ 1 และ Option ที่ 3 ร่วมกัน
 - ต้องนำ 8.1 ไปบวกเพื่อทราบอันดับที่แท้จริง



ข้อสังเกต

- เห็นด้วยกับการใช้ Option ที่ 1 หรือ Option ที่ 3 หรือใช้ Option ที่ 1 และ 3 ร่วมกัน
- ผลคะแนน Option ที่ 5 และ Option ที่ 6 มีค่าน้อยมากแสดงให้เห็นว่า

พนักงานต้องการเห็นการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

เพราะ Option 5-6 มาจาก Core Value เดิม

Option ที่ 5 ใช้คำว่า **SMART** เป็นตัวอักษรนำหน้า Core Value Sustainability, Morality, Agility, Resilience, Trust

Option ที่ 6 ใช้คำว่า **ECO** เป็นตัวอักษรนำหน้า Core Value Effectiveness, Collaboration, Outsanding

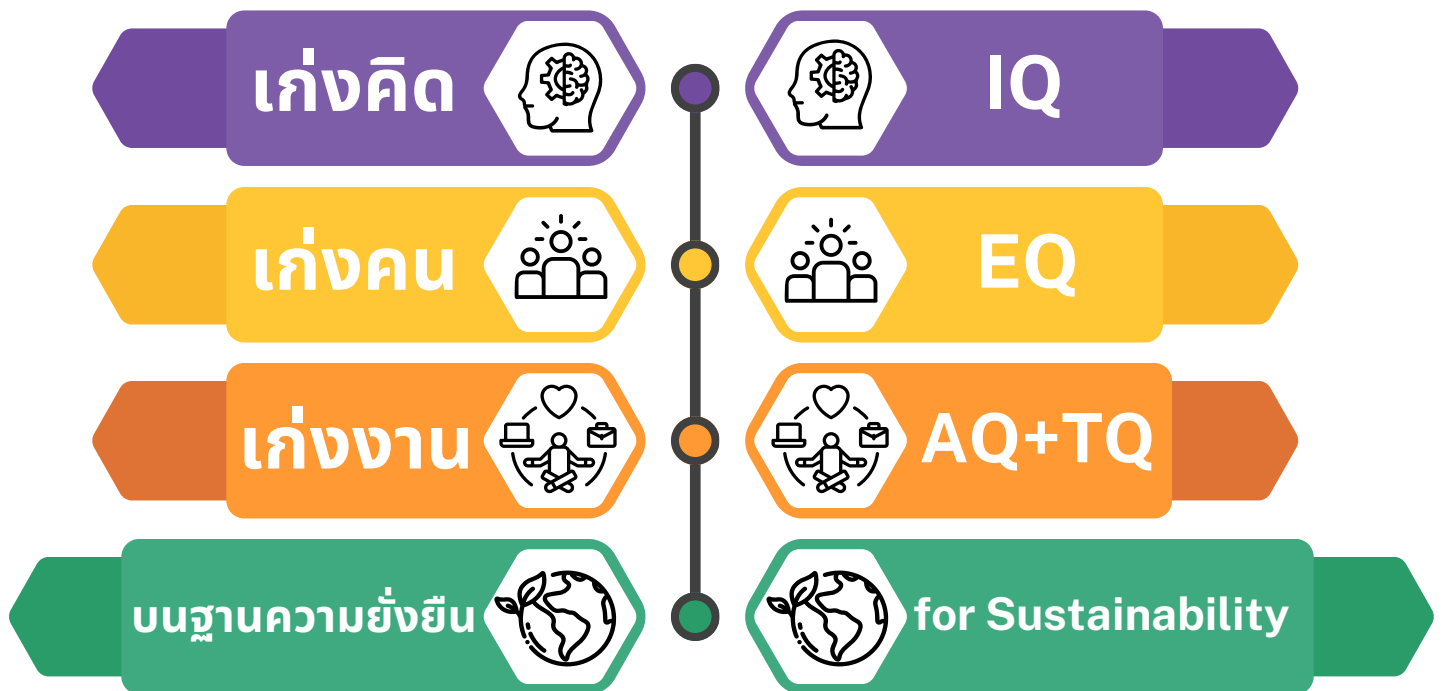
Part 3

ข้อสรุป I-EA-T Core Values

- ประกอบด้วย ข้อความภาษาอังกฤษที่เป็นตัวย่อ I-EA-T ข้อความภาษาไทยอย่างง่าย แสดงดังนี้

“ I-EA-T for Sustainability

คนอ. เก่งคิด เก่งคน เก่งงาน บนฐานความยั่งยืน ”



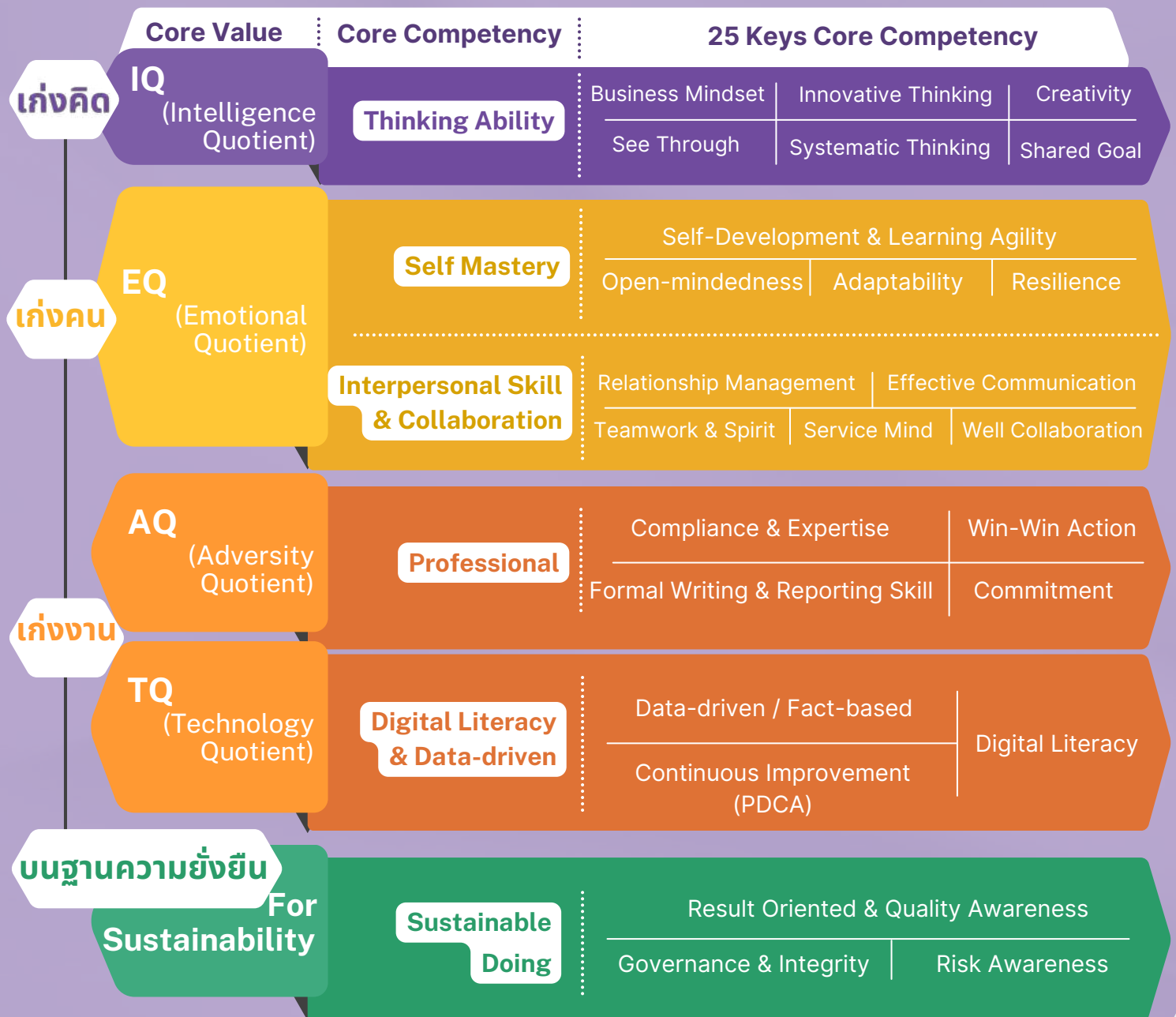
“คนในจำได้ง่าย เข้าใจตรงกัน คนทั้งหมดเห็นความสำคัญว่า
คน กนอ. ให้คุณค่ากับเรื่องอะไร”



● ข้อสรุป I-EA-T Core Values

• I-EA-T Core Value and Core Competency

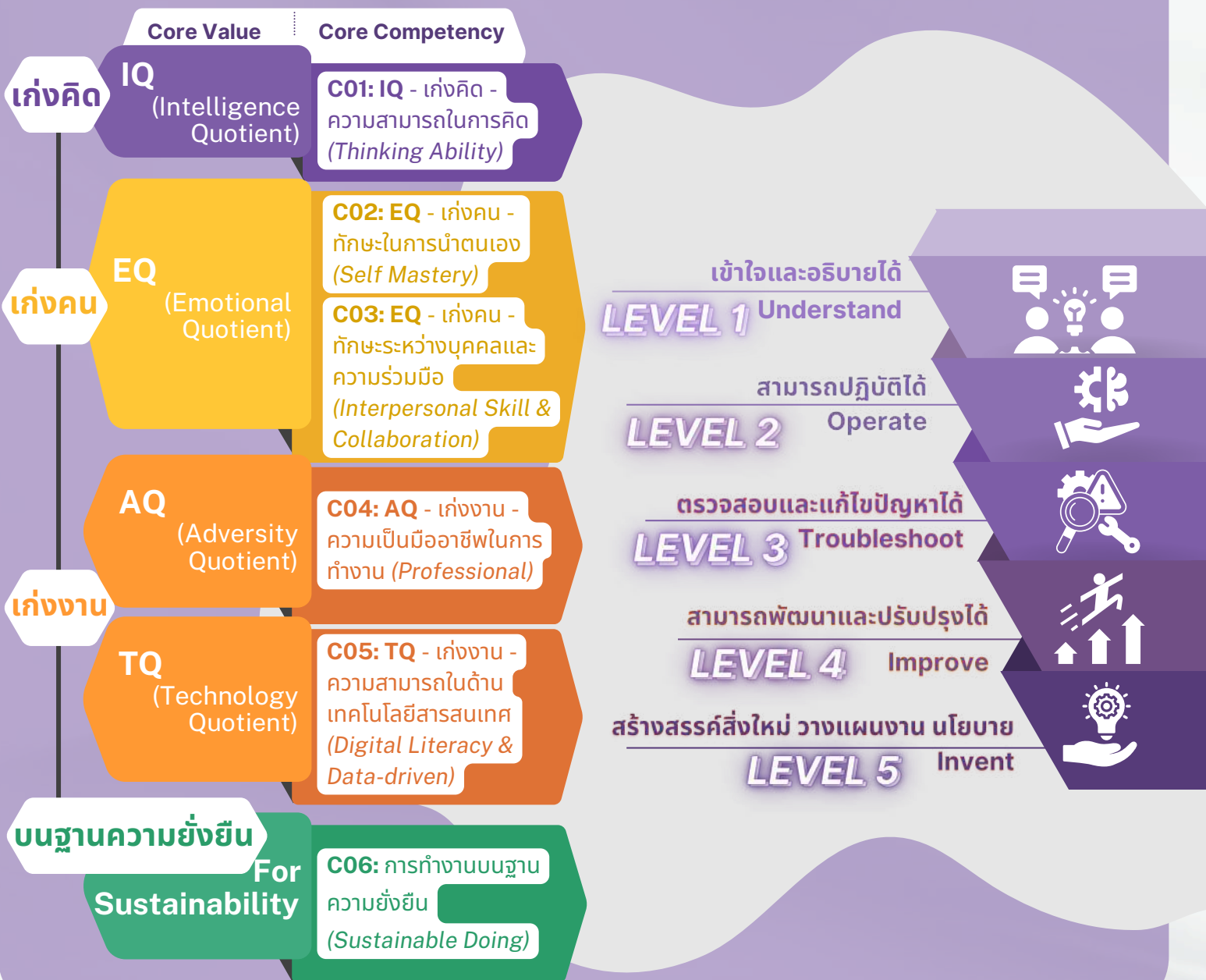
- เชื่อมโยงระหว่าง Core Value , Core Competency (6 Domains) & Key Core Competency ที่เชื่อมโยงไปสู่ Enabler



ข้อมูลสรุป I-EA-T Core Values

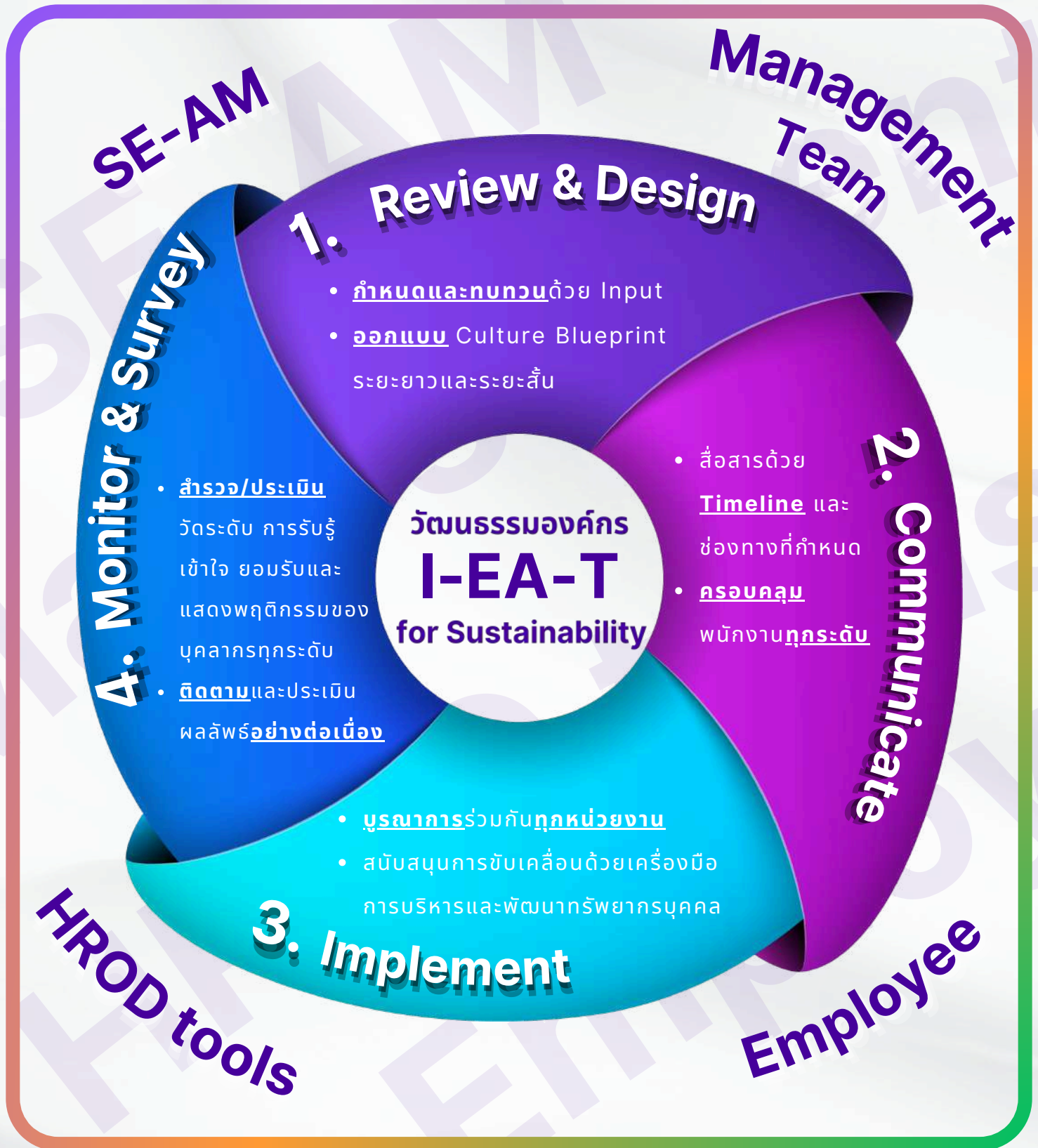
- รายละเอียด Core Competency รายตัว

- Behavior Guide และแนวทางการประเมิน Competency แต่ละตัว แบ่งออกเป็น 5 ระดับ



MAPPING BEHAVIOUR ENABLER

| | | CG | SP | RMIC | SM | CM | DT | HCM | KM | IM | IA | |
|---|--|-------------------------------------|----------------|------|----|----|----|-----|----|----|----|---|
| IQ IQ IQ | Thinking Ability IQ | Shared Goal | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | | Systematic Thinking | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | | See Through | | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Creativity | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Innovative Thinking | | | | | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Business Mindset | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ | ★ |
| EQ EQ EQ | Self Mastery EQ | Resilience | | ★ | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | | Adaptability | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | |
| | | Open-mindedness | | | | | ★ | | ★ | ★ | ★ | |
| | Interpersonal Skill & Collaboration EQ | Self-Development & Learning Agility | | | | | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Well Collaboration | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Service Mind | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Teamwork & Spirit | | | | | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Effective Communication | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Relationship Management | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ |
| | | Professional EQ | Win-Win Action | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ |
| Commitment | | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| Formal Writing & Reporting Skill | | | | | | | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| Compliance & Expertise | ★ | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| Digital Literacy & Data-driven EQ | Digital Literacy | | | | | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | Continuous Improvement (PDCA) | | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | Data-driven / Fact-based | | ★ | ★ | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| Sustainable Doing EQ | Risk Awareness | | ★ | ★ | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | Governance & Integrity | ★ | | | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |
| | Result Oriented & Quality Awareness | | ★ | ★ | ★ | ★ | | ★ | ★ | ★ | ★ | |





IQ (Intelligence Quotient)



IQ เก่งคิด

ความสามารถในการคิด วิเคราะห์
เข้าใจเป้าหมายขององค์กรและ
สามารถหาช่องทางใหม่ ๆ ในการ
ดำเนินธุรกิจได้อย่างเป็นระบบ

ความสามารถในการคิด (Thinking Ability)

Thinking Ability

พฤติกรรมพึงประสงค์

DO'S

แสวงหาโอกาสและเสนอแนวคิด

แสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ
และนำเสนอแนวคิดที่สร้างมูลค่าเพิ่ม

บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

เชื่อมโยงเป้าหมายส่วนตัวกับองค์กร
ทำงานเพื่อ**บรรลุเป้าหมายร่วม**

ริเริ่มโครงการนวัตกรรม

ริเริ่มโครงการนวัตกรรม
ที่ปรับปรุงกระบวนการ
หรือ ผลิตภัณฑ์

ท้าทายและเสนอมุมมอง

ท้าทายแนวคิดเดิมๆ และเสนอ
มุมมองใหม่ในการประชุม

วิเคราะห์และพิจารณา

วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ
พิจารณาทุก**แง่มุม**ก่อนตัดสินใจ

DON'Ts

พฤติกรรมไม่พึงประสงค์



ปฏิเสธอย่างไม่คิด

ปฏิเสธความคิดผู้อื่น
โดยไม่พิจารณาอย่างรอบคอบ

ไม่คำนึงถึงเป้าหมายรวม

ทำงานโดยไม่คำนึงถึง
เป้าหมายรวมขององค์กร

ยึดติดไม่เปิดใจ

ยึดติดวิธีทำงานแบบเดิม
ไม่เปิดใจรับแนวคิดใหม่



หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น

หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม ไม่คำนึงถึงผลระยะยาว

แก้ปัญหาลวกๆ

แก้ปัญหาลวกๆแบบฉาบฉวย
ไม่คำนึงถึงผลระยะยาว



EQ (Emotional Quotient)

Self Mastery

ทักษะในการนำตนเอง

Interpersonal Skill & Collaboration

ทักษะระหว่างบุคคล
& ความร่วมมือ

ความสามารถในการเรียนรู้ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยใจที่เปิดกว้าง และยืดหยุ่น

มีทักษะในการติดต่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในเชิงบวก รวมถึงสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

EQ

เก่งคน

พฤติกรรมพึงประสงค์

DO'S

พัฒนาตนเอง

แสวงหาโอกาสพัฒนาตนเอง เช่น การอบรม สัมมนา หรือเรียนรู้ด้วยตนเอง



ปรับตัวอย่างรวดเร็ว

ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ใหม่ๆ ได้รวดเร็ว



สื่อสารชัดเจน

สื่อสารอย่างชัดเจน เปิดเผย และสร้างสรรค์



ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

แสดงความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานยามวิกฤต

เปิดใจรับฟัง

เปิดใจรับฟังคำวิจารณ์และนำมาปรับปรุงตนเอง



เต็มใจให้บริการ

แสดงความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าภายในและภายนอก

พฤติกรรมไม่พึงประสงค์

DON'Ts

แสดงท่าทางไม่พอใจ

แสดงท่าทีไม่พอใจทันทีเมื่อได้รับคำวิจารณ์

แสดงท่าทีไม่ใส่ใจ

แสดงท่าทีไม่ใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน

ไม่รับฟังผู้อื่น

สื่อสารทางเดียว ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ไม่ยอมปรับตัว

ยึดติดวิธีการทำงานเดิม ไม่ยอมปรับตัวเมื่อสถานการณ์เปลี่ยน

หงุดหงิดหรือถือแค้น

แสดงอารมณ์หงุดหงิดหรือถือแค้นเมื่อเผชิญปัญหา

หยุดพัฒนาตนเอง

ปฏิเสธโอกาสในการพัฒนาตนเองหรือเรียนรู้สิ่งใหม่





AQ (Adversity Quotient)

AQ เก่งงาน

การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพ โดยมีความเชี่ยวชาญในการใช้กฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบเพื่อสานประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านการดำเนินการด้วยทักษะการเขียนหนังสือราชการที่ถูกต้อง เพื่อสร้างความรวดเร็วและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการ

ความเป็นมืออาชีพในการทำงาน

Professional

พฤติกรรมพึงประสงค์

DO's

พฤติกรรมไม่พึงประสงค์

DON'Ts



ละเลยกฎและการทำงาน

ละเลยกฎระเบียบ หรือทำงานโดยขาดความเข้าใจในหน้าที่



ศึกษา ปฏิบัติ และพัฒนา

ศึกษาและปฏิบัติตามกฎระเบียบ พัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน

ให้คำมั่นแต่ทำไม่ได้

ให้คำมั่นสัญญาที่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง



รักษาคำพูด

รักษาคำพูดและปฏิบัติตามข้อตกลงอย่างสม่ำเสมอ



เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตัว

เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์โดยรวม

พัฒนาทักษะการเขียน

พัฒนาทักษะการเขียนและการรายงานที่ชัดเจน กระชับ



ส่งรายงานที่มีข้อบกพร่อง

ส่งรายงานที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง หรือเข้าใจยาก



สร้างประโยชน์ร่วมกัน

มุ่งเน้นการทำงานที่สร้างประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย





TQ (Technology Quotient)

TQ

เก่งงาน

Digital Literacy & Data-driven

ความสามารถในการสร้างสรรค์ และพัฒนาผลลัพธ์จากการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านทักษะการใช้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลในการทำงาน

ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พฤติกรรมพึงประสงค์

DO'S



ใช้ข้อมูลตัดสินใจ

ใช้ข้อมูลและสถิติประกอบการตัดสินใจในการทำงาน

พัฒนาทักษะดิจิทัล

พัฒนาทักษะดิจิทัล เรียนรู้การใช้โปรแกรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ

ปรับปรุงการทำงาน

หาวิธีปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบ่งปันความรู้

แบ่งปันความรู้ด้านสารสนเทศกับเพื่อนร่วมงาน

พฤติกรรมไม่พึงประสงค์

DON'Ts



ตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึก

ตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกโดยไม่พิจารณาข้อมูลที่มี

ปฏิเสธเทคโนโลยี

ปฏิเสธการเรียนรู้หรือใช้เทคโนโลยีใหม่ในการทำงาน



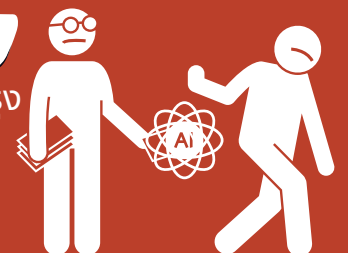
ใช้ข้อมูลไม่ตรวจสอบ

ใช้ข้อมูลโดยไม่ตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือ



เพิกเฉยต่อการปรับปรุง

เพิกเฉยต่อโอกาสในการปรับปรุงงานด้วยเทคโนโลยี





บนฐานความยั่งยืน

For Sustainability

การมุ่งมั่นสร้างผลงานที่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลผ่านการคิดวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างรอบด้าน บนพื้นฐานความถูกต้องตามหลักจริยธรรมของ กนอ.

Sustainable Doing

การทำงานบนฐานความยั่งยืน (Sustainable Doing)

พฤติกรรมพึงประสงค์

DO'S



ยึดมั่นความถูกต้อง

ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและความถูกต้องในทุกขั้นตอน



ตรวจสอบและควบคุม

ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพงานอย่างเคร่งครัด



ป้องกันความเสี่ยง

วิเคราะห์ความเสี่ยง วางแผนรับมือและป้องกันล่วงหน้า

กำหนด ติดตาม ประเมินผล

กำหนดเป้าหมายชัดเจน ติดตามและประเมินผลสม่ำเสมอ

พฤติกรรมไม่พึงประสงค์

DON'TS



ละเลยความถูกต้อง

ละเลยจริยธรรมและความถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์ระยะสั้น



เพิกเฉยต่อความเสี่ยง

เพิกเฉยต่อความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร



ละเลยคุณภาพ

ยอมรับผลงานต่ำกว่ามาตรฐานหรือละเลยคุณภาพ



ทำงานไร้แผนและเป้าหมาย

ทำงานไร้แผนและเป้าหมาย เน้นแก้ปัญหาเฉพาะหน้า



I-EA-T

INDUSTRIAL ESTATE
AUTHORITY OF THAILAND

I-EA-T Core Value

คู่มือวัฒนธรรมองค์กร ประจำปี 2567

| | Key Factor | Definition | DO's (สิ่งที่ควรทำ) | DON'Ts (สิ่งที่ไม่ควรทำ) |
|----|--|---|---|--|
| 1. | Business Mindset การมีมุมมองทางธุรกิจ | มีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของธุรกิจ เห็นโอกาสในด้านธุรกิจ และสามารถเพิ่มคุณค่างานในทางธุรกิจได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบุแนวโน้มของตลาดและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับตลาดได้ 2. มองหาโอกาสในการลดค่าใช้จ่าย และโอกาสในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3. รับฟังคำแนะนำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) เพื่อการปรับปรุงงาน 4. ประเมินการเปลี่ยนแปลงของตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงแก้ไข | <ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงและยึดติดกับวิธีการแบบเดิม ๆ หรือความสำเร็จในอดีตเพียงอย่างเดียว 2. ตัดสินใจบนความชอบส่วนตัวหรือประสบการณ์เก่า 3. ตัดสินใจดำเนินการสิ่งต่าง ๆ โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบทางการเงิน 4. การละเลยกิจกรรมของคู่แข่งหรือคู่แข่งทางธุรกิจ |
| 2. | Innovative Thinking การคิดเชิงนวัตกรรม | มีกระบวนการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาใช้งานเพื่อก่อให้เกิดโอกาสและการพัฒนา | <ol style="list-style-type: none"> 1. ทดลองใช้เทคโนโลยีและวิธีการใหม่ ๆ 2. ยอมรับความไม่ชัดเจนในแนวทางที่ไม่คุ้นชิน 3. ส่งเสริมการระดมความคิดเพื่อสร้างแนวทางใหม่ ๆ 4. ส่งเสริมวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการยอมรับความเสี่ยง และกล้าทดลองลงมือทำ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ปฏิเสธความคิดที่แปลกใหม่ในทันที 2. ยึดติดกับกระบวนการและวิธีการเดิมที่มีอยู่ 3. หลีกเลี่ยงการลองผิดลองถูกเพราะกลัวความล้มเหลว |
| 3. | Creativity ความคิดสร้างสรรค์ | มีกระบวนการความคิดในรูปแบบใหม่ ๆ มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถบูรณาการความคิดกับจินตนาการเข้าด้วยกันได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เวลาและทรัพยากรสำหรับการพูดคุยเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ 2. ชื่นชมและยอมรับความคิดสร้างสรรค์และผลงานเชิงนวัตกรรม 3. ผลักดันความคิดสร้างสรรค์ไปสู่แนวคิดเชิงนวัตกรรม 4. สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทดลองลงมือทำ และชวนตั้งคำถามเพื่อให้เกิดไอเดีย | <ol style="list-style-type: none"> 1. ปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์ ด้วยกฎและข้อบังคับที่เคร่งครัดจนเกินไป 2. ดูถูกความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง คิดว่าไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 3. ดูถูกความคิดสร้างสรรค์ของผู้อื่น |
| 4. | Systematic Thinking การคิดอย่างเป็นระบบ | มีกระบวนการคิดอย่างเป็นขั้นตอน การมองภาพรวมอย่างเป็นระบบ และสามารถเชื่อมโยงกับระบบต่าง ๆ ได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. แยกปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นส่วนย่อย (Outcome/ Output/ Process/ Input/ Context) 2. สามารถเชื่อมโยงส่วนย่อยต่าง ๆ ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล 3. เริ่มคิดจากสิ่งที่ต้องการมาสู่สถานการณ์ที่เป็นจริง 4. ใช้ข้อมูลสนับสนุนแนวคิดของตนเองได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ด่วนสรุป โดยไม่มีการวิเคราะห์อย่างละเอียด 2. ละเลยความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่แตกต่างกัน 3. หลงลืมรายละเอียดจนทำให้ภาพรวมเสียหาย 4. ใช้ประสบการณ์หรือความรู้สึกในการสรุปความเชื่อมโยง |

| | Key Factor | Definition | DO's (สิ่งที่ควรทำ) | DON'Ts (สิ่งที่ไม่ควรทำ) |
|----|--|---|--|--|
| 5. | See Through การคิดแบบทะลุรอบ | มีมุมมองที่มอง ขาดในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้าน ผลกระทบ ด้าน การดำเนินการ ด้านการตัดสินใจ เพื่อให้เกิด การตัดสินใจใน งานที่ดี | <ol style="list-style-type: none"> 1. พิจารณาปัจจัยทั้งที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้ 2. ประเมินโอกาสและความเป็นไป ได้ของผลลัพธ์ในงานที่ต้องการได้ 3. ใช้ข้อมูลหลากหลายแหล่ง หลายวิธี พิจารณามุมมองหลาย มุมก่อนตัดสินใจ 4. สามารถเชื่อมโยงผลลัพธ์ของ ตนไปสู่ผลลัพธ์ในระดับที่สูงกว่า ได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ตัดสินใจ โดยละเอียดสัญญา เตือนบางอย่าง 2. คาดการณ์ล่วงหน้า โดยไม่มีการ ตรวจสอบข้อมูล 3. คิดเฉพาะในส่วนงานของตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่น |
| 6. | Shared Goal การเห็นเป้าหมายร่วมกัน | สามารถเชื่อม โยงเป้าหมายใน งานของตนกับ เป้าหมายของ องค์กร และมี เป้าหมายร่วมกัน กับสมาชิกคนอื่น ในทีมทำงาน | <ol style="list-style-type: none"> 1. สามารถเชื่อมโยงผลลัพธ์ของ ตนไปสู่ผลลัพธ์ในระดับที่สูงกว่า ได้ 2. พูดคุยแบบเปิดเผย เพื่อให้เกิด ความชัดเจนและสอดคล้องกับเป้า หมายขององค์กร 3. เป็นสมาชิกที่ดีของทีม มีส่วน ร่วมและให้ความร่วมมือเพื่อให้ทีม บรรลุเป้าหมาย 4. ทบทวนให้แน่ใจว่าทุกคนรู้และ เข้าใจเป้าหมายของตนเองและ ของทีม | <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานแบบแยกส่วนกัน (Silo) 2. ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในทีม 3. ละเลยการรับรู้และการเชื่อมโยงใน ความสำเร็จของทีม |
| 7. | Self- Development & Learning Agility การพัฒนาตนเองและ ความใฝ่รู้ | มีการพัฒนาตัว เอง และพร้อมที่ จะเรียนรู้เพื่อ พัฒนาตัวเองอยู่ ตลอดเวลา | <ol style="list-style-type: none"> 1. หาโอกาสในการเรียนรู้อยู่เป็น ประจำ 2. กำหนดเป้าหมายในการพัฒนา ตนเองและตรวจสอบความ ก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ 3. ยอมรับความท้าทายเป็นโอกาส ในการเติบโต 4. หมั่นขอคำปรึกษาจากผู้รู้หรือ ผู้มีประสบการณ์ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ยอมรับข้อเสนอแนะหรือการ วิจารณ์ที่สร้างสรรค์ 2. เพิกเฉยต่อการเรียนรู้ทักษะและ ความรู้ใหม่ ๆ 3. จำกัดตัวเองไว้ในพื้นที่ที่คุ้นเคย |
| 8. | Open- mindedness การเปิดรับข้อคิดเห็น | การยอมรับ ความแตกต่าง เปิดใจรับฟัง ยอมรับคำ แนะนำและคำติ ชมได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. รับฟังอย่างตั้งใจและพิจารณาใน มุมมองที่แตกต่าง 2. เปิดรับแนวคิดหรือมุมมองบน บริบทใหม่หรือฐานข้อมูลใหม่ 3. มีส่วนร่วมในการพูดคุยกับ บุคคลที่หลากหลายในโอกาสต่าง ๆ 4. กล้ารับ feedback และกล้าให้ feedback ผู้อื่น | <ol style="list-style-type: none"> 1. รับฟังเฉพาะสิ่งที่ตนเห็นด้วย 2. ตัดสินผู้อื่นโดยใช้อคติ หรือ ความไม่พึงพอใจในอดีต 3. รับคำชมแต่ไม่รับฟังเสียงสะท้อน เพื่อการพัฒนา |

| | Key Factor | Definition | DO's (สิ่งที่ควรทำ) | DON'Ts (สิ่งที่ไม่ควรทำ) |
|-----|--|---|--|--|
| 9. | Adaptability การปรับตัว | การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น | <ol style="list-style-type: none"> 1. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวกับสถานการณ์ที่ไม่คุ้นชิน 2. ปรับแผนการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป 3. มีความสงบและมั่นใจในสถานการณ์ที่กดดันหรือในสถานการณ์ที่ท้าทาย 4. ประเมินและปรับปรุงทักษะของตนเองอย่างต่อเนื่อง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและหาพวกในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 2. นิ่งเฉยหรือสบายใจจนเกินไปกับกิจวัตรประจำวัน 3. ตื่นตระหนกหรือตอบสนองอย่างเกินพอดีบนสถานการณ์ที่ท้าทาย |
| 10. | Resilience การรับมือกับวิกฤต | ความสามารถในการฟื้นคืนกลับสู่สภาวะที่เป็นปกติ เรียนรู้จากความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. รักษาทัศนคติเชิงบวก ในช่วงที่เผชิญกับความล้มเหลว 2. เรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต เพื่อก้าวข้ามและพัฒนาตนเอง 3. มีวิธีจัดการกับความเครียดและความทุกข์ยากในชีวิตประจำวัน 4. รู้ว่าควรปรึกษาใครในเวลาวิกฤติ เพื่อไม่ให้ตนเองเครียดจนเกินไป | <ol style="list-style-type: none"> 1. จมอยู่กับความล้มเหลว 2. ยอมรับความล้มเหลวอย่างง่ายดาย ควรเผชิญหน้ากับความท้าทาย 3. แยกตนเองออกมาอยู่อย่างโดดเดี่ยว ควรขอความช่วยเหลือและการสนับสนุน 4. ปลั่งใจให้ความล้มเหลวหรือความยากลำบากมากมากำหนดคุณค่าของตนเอง |
| 11. | Relationship Management การจัดการความสัมพันธ์ | มีความสัมพันธ์อันดี เคารพผู้อื่น และทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ | <ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างพื้นที่ปลอดภัยและความไว้วางใจ กับเพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ฟังอย่างตั้งใจ เพื่อเข้าใจมุมมองและความต้องการของผู้อื่น 3. สื่อสารอย่างเปิดเผยและโปร่งใสในทุกกระบวนการ 4. แก้ไขข้อขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์และหาทางออกที่ทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ | <ol style="list-style-type: none"> 1. เพิกเฉยหรือไม่สนใจต่อปัญหาของผู้อื่น 2. นินทาหรือแพร่ข่าวลือเกี่ยวกับผู้อื่น 3. เพิ่มความขัดแย้งหรือใช้พฤติกรรมก้าวร้าว |
| 12. | Teamwork & Spirit การทำงานเป็นทีม | มีทักษะในการทำงานเป็นทีม สามารถร่วมงานกับคนอื่นได้ มีน้ำใจและเป็นผู้ร่วมงานที่ดี | <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นสมาชิกที่ดีของทีม ทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมอย่างราบรื่น 2. สนับสนุนและให้กำลังใจผู้อื่น เพื่อสร้างแรงผลักดันที่ดีให้กับทีม 3. มีความน่าเชื่อถือและรับผิดชอบในหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายจากทีม 4. ยกย่องความสำเร็จของทีม และจดจำการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล | <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้ความสำคัญกับงานของตนเองมากกว่าเป้าหมายของทีม 2. ควบคุมหรือผูกขาดการสนทนาในทีม 3. ปิดความรับผิดชอบหรือตำหนิผู้อื่น เมื่อเผชิญกับความล้มเหลว 4. บ่นทอนกำลังใจทีม โดยการมองแต่ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น |

| | Key Factor | Definition | DO's (สิ่งที่ควรทำ) | DON'Ts (สิ่งที่ไม่ควรทำ) |
|-----|---|--|--|--|
| 13. | Service Mind การมีใจบริการ | ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีใจในการให้บริการ | <ol style="list-style-type: none"> จัดลำดับความสำคัญจากความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค้นหาวิธีการให้บริการที่เป็นเลิศและเกินความคาดหวังของลูกค้า ให้การช่วยเหลือลูกค้าในฐานะคน กนอ. เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจแม้ไม่ใช่ความรับผิดชอบโดยตรงของตนก็ตาม เปิดรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ | <ol style="list-style-type: none"> ละเลยปัญหาของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นิ่งเฉยหรือไม่สนใจเมื่อไม่ใช่งานของตน ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าความพึงพอใจของลูกค้า คิดว่าตนเองรู้ทุกอย่างแล้ว |
| 14. | Effective Communication การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ | ความสามารถในการสื่อสารประสานงานที่ดี เพื่อที่จะพาไปสู่เป้าหมายของงานและขององค์กรได้ | <ol style="list-style-type: none"> รับฟังผู้อื่นอย่างเต็มใจและตั้งใจ นำเสนอความคิดและข้อมูลได้อย่างชัดเจน ขอคำอธิบายที่ชัดเจน เมื่อไม่แน่ใจหรือสับสน ให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ด้วยความเคารพและให้เกียรติ | <ol style="list-style-type: none"> ขัดจังหวะหรือควบคุมการสนทนา ใช้ศัพท์เฉพาะหรือภาษาที่กำกวม ซึ่งอาจทำให้ผู้อื่นสับสน วิพากษ์วิจารณ์ด้วยอารมณ์หรือทำให้ผู้อื่นอับอาย |
| 15. | Well Collaboration การทำงานร่วมกับผู้อื่น | ทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ ประสานการทำงานให้สอดคล้องกัน ทั้งภายในกลุ่มงานและระหว่างทีมงาน | <ol style="list-style-type: none"> สร้างบรรยากาศของความร่วมมือ มีความน่าเชื่อถือ เคารพมุมมองและความคิดที่หลากหลาย มีความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ร่วมกันของงาน ร่วมวางแผน ลงมือ ติดตามและประเมินผลเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกัน | <ol style="list-style-type: none"> ปกปิดข้อมูลหรือทำงานแยกส่วนกัน มองข้ามการเสนอความคิดและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทีม ทำงานโดยไม่ปรึกษาและใช้ข้อมูลจากทีม |
| 16. | Compliance & Expertise การปฏิบัติตามกฎระเบียบและความเชี่ยวชาญในงาน | ปฏิบัติตามข้อกำหนด นโยบาย กฎ ระเบียบของงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ | <ol style="list-style-type: none"> รู้และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบและมาตรฐานในการปฏิบัติตามข้อกำหนด เมื่อไม่แน่ใจเกี่ยวกับข้อกำหนดการปฏิบัติตาม สอบถามหรือหาคำตอบได้ มีการบันทึกข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามกฎอย่างถูกต้อง | <ol style="list-style-type: none"> ใช้ทางลัดเพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามข้อกำหนด ดำเนินการในประเด็นที่สุ่มเสี่ยงต่อการผิดกฎระเบียบและข้อบังคับ ละเลยการตรวจทานหรือปล่อยผ่าน เมื่อไม่แน่ใจในกฎระเบียบและข้อบังคับ |

| | Key Factor | Definition | DO's (สิ่งที่ควรทำ) | DON'Ts (สิ่งที่ไม่ควรทำ) |
|-----|--|---|--|---|
| 17. | Commitment การรักษาสัจจะ | ทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามคำที่ให้สัญญาไว้ | <ol style="list-style-type: none"> ยึดมั่นที่วัตถุประสงค์ของงานและเป้าหมายที่ได้ตกลงไว้ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถดำเนินการจนบรรลุวัตถุประสงค์ ทำงานอย่างหมั่นเพียรแม้จะเผชิญกับอุปสรรคหรือข้อขัดแย้ง ปฏิบัติตามคำสัญญาและปฏิบัติตามกำหนดเวลาอย่างต่อเนื่อง | <ol style="list-style-type: none"> ลืมนึกหรือสูญเสียแรงจูงใจเมื่อเผชิญกับอุปสรรค หาข้อแก้ตัวหรือส่งงานล่าช้า โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ทำงานให้พอเสร็จ โดยไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของงาน |
| 18. | Win-Win Action การทำงานแบบสร้างประโยชน์ร่วมกัน | การทำงานร่วมกัน ซึ่งต่างก็ได้ประโยชน์ร่วม โดยเป็นการทำข้อตกลงที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย | <ol style="list-style-type: none"> ทบทวนความต้องการและมุมมองของผู้อื่น เมื่อพบประเด็นความขัดแย้ง แสวงหาแนวทางแก้ไขที่เป็นประโยชน์ร่วมกันในการเจรจาหรือข้อแก้ไขขัดแย้ง ร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อหาทางออกที่พอใจด้วยกันทุกฝ่าย มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวบนพื้นฐานของความไว้วางใจและการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน | <ol style="list-style-type: none"> ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนรวม ใช้กลยุทธ์ชนะ-แพ้หรือการเจรจาต่อรองที่มีผลกระทบสูง ใช้การต่อรองที่มีผลทำลายความไว้วางใจต่อกัน |
| 19. | Formal Writing & Reporting Skill ทักษะการเขียนและการรายงาน | มีทักษะในการเขียนรายงานหรือเอกสารเชิงวิชาการ หรือแบบฟอร์มที่ถูกต้อง | <ol style="list-style-type: none"> ใช้ภาษาที่ชัดเจนและกระชับในการเขียนและนำเสนอรายงาน จัดวางโครงสร้างของเอกสารที่นำเสนออย่างมีเหตุผลสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำเสนอ ตรวจสอบและแก้ไขเอกสารอย่างละเอียดก่อนส่งมอบ | <ol style="list-style-type: none"> ใช้ศัพท์เฉพาะที่กลุ่มเป้าหมายไม่เข้าใจโดยไม่อธิบายหรือใช้ภาษาที่ซับซ้อนมากเกินไป นำเสนอเอกสารที่ไม่เป็นระเบียบยากแก่การทำความเข้าใจ ใส่ข้อมูลที่ทำให้เข้าใจผิดหรือไม่ถูกต้องในรายงาน ส่งเอกสารที่มีการสะกดหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง |
| 20 | Data-driven / Fact-based การใช้ข้อมูลในการทำงาน | มีความสามารถในการจัดการข้อมูล และนำข้อมูลออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด | <ol style="list-style-type: none"> ตัดสินใจและดำเนินการตามข้อมูลและหลักฐานที่เชื่อถือได้ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ ตรวจสอบแหล่งข้อมูลและรับรองความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล แสวงหาโอกาสในการเสริมสร้างทักษะความรู้ด้านการใช้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง | <ol style="list-style-type: none"> ตัดสินใจโดยใช้สัญชาตญาณหรือความคิดเห็นส่วนตัวเพียงอย่างเดียว เลือกข้อมูลหรือบิดเบือนข้อมูลให้สอดคล้องกับสิ่งที่คิดไว้ล่วงหน้า พึ่งพาแหล่งข้อมูลที่ไม่ได้รับการตรวจสอบยืนยันหรือน่าสงสัย |

| | Key Factor | Definition | DO's (สิ่งที่ควรทำ) | DON'Ts (สิ่งที่ไม่ควรทำ) |
|-----|--|---|---|---|
| 21. | Digital Literacy ความรู้ทางดิจิทัล | มีความสามารถในใช้เครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด | <ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ปกป้องสิทธิ์และข้อมูลดิจิทัลผ่านหลักปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ 3. พัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ด้วยตนเอง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดความรู้พื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล 2. เลือกทำงานด้วยวิธีการเดิม แม้มีทางเลือกทางดิจิทัลที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้ 3. ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับดิจิทัลได้ |
| 22. | Continuous Improvement (PDCA) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | มีกระบวนการที่ใช้ปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไว้อย่างชัดเจน 2. ประเมินสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ 3. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามแนวทางที่กำหนดไว้ 4. ติดตามประสิทธิผลของการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น | <ol style="list-style-type: none"> 1. พึ่งพอใจกับกระบวนการในปัจจุบัน ไม่ประเมินเพื่อหาโอกาสการพัฒนา 2. ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือยึดติดกับวิธีการเดิม 3. ปฏิเสธหรือปิดกั้นคำแนะนำที่สามารถนำมาปรับปรุงได้ |
| 23. | Governance & Integrity การทำงานบนพื้นฐานความถูกต้อง | ขับเคลื่อนการบริหารงานต่างๆ ให้เป็นไปด้วยความสมบูรณ์แบบ และถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ | <ol style="list-style-type: none"> 1. รักษามาตรฐานทางจริยธรรมในการตัดสินใจและการกระทำที่ถูกต้อง ถูกวิธีการ 2. รักษาความโปร่งใสและแสดงความรับผิดชอบในทุกกระบวนการ 3. มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน 4. ให้ความสำคัญกับความยุติธรรมและความเท่าเทียม | <ol style="list-style-type: none"> 1. กระทำสิ่งที่ล่อแหลมต่อการผิดจริยธรรม 2. ปิดบังข้อมูลหรือกระทำการด้วยเจตนาที่ซ่อนเร้น 3. ฝ่าฝืนกฎหมายหรือการข้ามขั้นตอนกระบวนการที่กำหนดไว้ 4. เพิกเฉยต่อการทุจริตหรือการคอร์รัปชัน |
| 24. | Result Oriented & Quality Awareness การมุ่งเน้นผลลัพธ์และคุณภาพ | รับรู้ถึงผลกระทบที่ได้จากการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับคุณภาพ อยู่ตลอดเสมอ เพื่อทำให้งานที่ได้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดไว้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร 2. ให้ความสำคัญกับการสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (มุ่งงานสำเร็จ ไม่ใช่เพียงแค่งานเสร็จ) 3. ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ตั้งเป้าหมายที่ไม่สมเหตุผลหรือคลุมเครือ ไม่มีทิศทางที่ชัดเจน 2. ประนีประนอมมากเกินไปจนทำให้เกิดความล่าช้า 3. ละเลยการประเมินผลลัพธ์ 4. ปิดกั้นข้อเสนอแนะหรือละเลยโอกาสในการปรับปรุง |
| 25. | Risk Awareness การใส่ใจความเสี่ยง | รับรู้เรื่องความเสี่ยงหรือข้อมูลความเสี่ยง ที่จะนำไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการกับความเสี่ยง | <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบุและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นของงานที่ตนรับผิดชอบ 2. พัฒนากลยุทธ์การจัดการความเสี่ยงเพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจเกิดได้ 3. สื่อสารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4. ตรวจสอบและปรับปรุงแผนการจัดการความเสี่ยง รวมถึงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบจากความเสี่ยง 2. ปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น 3. ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการกับความเสี่ยง |