

| Core Competency (items) | Code | Description |
|---|------|---|
| STeP Service & Stakeholders Relationship ความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร | Co 1 | ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและบริการขององค์กร รวมถึงความรู้ในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยศึกษาบริบทด้านนโยบาย เศรษฐกิจ สังคมและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร เพื่อออกแบบและส่งมอบบริการแก่ลูกค้าที่สะท้อนให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญและความเป็นมืออาชีพ |
| Customer Needs Understanding ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า | Co 2 | ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรที่สำคัญ คือ ลูกค้า ที่เข้ารับบริการกับองค์กร พนักงานทำการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของลูกค้า เพื่อออกแบบและส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ |
| Effective Communication ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ | Co 3 | การประสานงานและสื่อสารด้วยการพูด ฟัง อ่าน และเขียนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกับลูกค้า รวมถึงการมีเทคนิคการสื่อสารและบุคลิกที่สามารถโน้มน้าวให้เกิดความเชื่อมั่นและนำเชื่อถือจากการให้บริการขององค์กร |
| Deliverability การมอบบริการแก่ลูกค้าอย่างมืออาชีพ | Co 4 | ปฏิบัติงานและมอบบริการด้วยความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจากการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า รวมถึงการป้องกันปัญหา และการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีและมองประโยชน์ขององค์กร |
| Alternative and Flexibility ความยืดหยุ่นและการมีทางเลือกที่หลากหลาย | Co 5 | เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติในการทำงาน สามารถปรับตัวและให้ความร่วมมือได้อย่างเหมาะสมโดยสอดคล้องกับแผนงานที่มีการปรับเปลี่ยนและกลยุทธ์อย่างสร้างสรรค์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ร่วมกัน |