**พจนานุกรมสมรรถนะ**

**(Competency Dictionary)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อ** | จิตบริการ | Service Mind | | **ประเภท** | A |
| **นิยาม** | ความเข้าใจในคุณลักษณะ และวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ รวมถึง ความมุ่งมั่น  ในการป้องกันปัญหาและข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า | | | | |
| **ระดับ** | **พฤติกรรมที่คาดหวัง** | | **ตัวชี้วัดพฤติกรรม** | | |
| **1** | ให้บริการที่เป็นมิตรด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพ เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ | |  | | |
| **2** | สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจน คอยดูแลให้ผู้บริการได้รับความพึงพอใจ และรับเป็นธุระ หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดภาระ | |  | | |
| **3** | เต็มใจช่วยเหลือ ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก  และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป | |  | | |
| **4** | เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ | |  | | |
| **5** | ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้รับบริการ และสามารถให้ความเห็นส่วนตัว ที่อาจแตกต่างไปจากวิธีที่ผู้รับบริการต้องการ | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อ** | ความร่วมมือและรับผิดชอบต่อองค์กร | Sharing Responsibility | | **ประเภท** | A |
| **นิยาม** | ความเข้าใจในภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น รวมทั้งการนำเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบงาน ให้คำปรึกษาแนะนำแก่สมาชิกในทีม ตลอดจนกระตุ้นจูงใจ และวางแผนในการสร้างจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบร่วมกัน | | | | |
| **ระดับ** | **พฤติกรรมที่คาดหวัง** | | **ตัวชี้วัดพฤติกรรม** | | |
| **1** | อธิบายได้ถึงภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น และเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น | |  | | |
| **2** | ชักจูงให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม ชี้แนะขั้นตอนการทำงานกับหน่วยงานอื่นให้กับสมาชิกในทีม และนำเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น | |  | | |
| **3** | ให้คำปรึกษา แนะนำสมาชิกในทีมในการวางแผนการทำงาน และพัฒนาวิธีการทำงาน | |  | | |
| **4** | วางแผน พูดจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องให้คำนึงถึงความร่วมมือและรับผิดชอบต่อองค์กร | |  | | |
| **5** | กระตุ้นจูงใจให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดจิตสำนึกในเป้าหมายองค์กรร่วมกัน และสนับสนุนพนักงานทั้งองค์กรให้เกิดจิตสำนึกในผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อ** | ความเข้าใจในระบบและกระบวนการทำงาน | Working Process and System Understanding | | **ประเภท** | K |
| **นิยาม** | ความเข้าใจในระบบและกระบวนการทำงาน คิดออกแบบพัฒนาเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงระบบการทำงาน รวมทั้งความสามารถในการตรวจสอบควบคุมคุณภาพของระบบการทำงานของหน่วยงาน ตลอดจนหาวิธีการกระตุ้นจูงใจให้ผู้อื่นเห็นด้วยและปฏิบัติตามระบบการทำงานใหม่ ๆ | | | | |
| **ระดับ** | **พฤติกรรมที่คาดหวัง** | | **ตัวชี้วัดพฤติกรรม** | | |
| **1** | อธิบาย และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระบบการทำงานตามกรอบแนวทางในความรับผิดชอบได้ | |  | | |
| **2** | อธิบายถึงสาเหตุของระบบการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และปรับเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ ๆ | |  | | |
| **3** | ออกแบบ และติดตามระบบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และช่วยหาแนวทางในการแก้ไข | |  | | |
| **4** | พัฒนาเครื่องมือในการตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพของระบบการทำงานของหน่วยงาน และวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข ระบบการทำงานที่ไม่ได้คุณภาพ | |  | | |
| **5** | วางแผน จัดทำขั้นตอนระบบการทำงาน ริเริ่มในการหาเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน และให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานแก่ผู้อื่นได้ | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อ** | การทำงานเป็นทีม | Teamwork | | **ประเภท** | S |
| **นิยาม** | ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกในทีมงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน แก้ไขปัญหา และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับสมาชิกทุกคนในทีม เพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ | | | | |
| **ระดับ** | **พฤติกรรมที่คาดหวัง** | | **ตัวชี้วัดพฤติกรรม** | | |
| **1** | รับรู้และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัด สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้ | |  | | |
| **2** | มีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน กระตุ้นจูงใจสมาชิกในทีมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | |  | | |
| **3** | กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คิดหาวิธีที่จะลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการทำงานเป็นทีม แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของสมาชิกในทีม | |  | | |
| **4** | สอนสมาชิกให้ทำงานเป็นทีม ให้บรรลุผลสำเร็จได้ กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีม สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเสนอแนะวิธีการแก้ไข | |  | | |
| **5** | กำหนดกลยุทธ์และทิศทางของทีมงาน โดยเข้าร่วมหรือเป็นตัวแทนเพื่อเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร ติดตามและประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้สมาชิก  ในทีมทำงานร่วมกับทีมงานอื่นทั้งภายในและนอกองค์กร | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ชื่อ** | การอำนวยความสะดวก | Facilitation | | **ประเภท** | S |
| **นิยาม** | ความสามารถในการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การรับฟังและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าร่วมประชุมหรือกิจกรรม รวมทั้งการวางแผนและปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุม/กลุ่มกิจกรรม ได้อย่างเหมาะสม | | | | |
| **ระดับ** | **พฤติกรรมที่คาดหวัง** | | **ตัวชี้วัดพฤติกรรม** | | |
| **1** | อธิบายได้ถึงวิธีการและขั้นตอนในการอำนวยการตามหลักการปฏิบัติที่กำหนด ตลอดจนจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน | |  | | |
| **2** | รับฟังปัญหา และให้คำแนะนำผู้อื่นถึงวิธีการอำนวยการ หรือในกิจกรรมที่จัดขึ้นได้ | |  | | |
| **3** | พูดจูงใจให้ผู้อื่นเห็นด้วยและปฏิบัติตามได้ สามารถวิเคราะห์และคาดการณ์พฤติกรรมและ  ความต้องการ รวมทั้งสรุปประเด็นจากการประชุมหรือจากกลุ่มกิจกรรมให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ | |  | | |
| **4** | ปรับเปลี่ยนรูปแบบการอำนวยการให้เหมาะสมกับกลุ่มกิจกรรม และวางแผนการดำเนินการประชุมหรือแผนการจัดกิจกรรม | |  | | |
| **5** | คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และวางแผนเตรียมการป้องกันล่วงหน้า รวมถึงให้ข้อเสนอแนะถึงเทคนิคและวิธีการอำนวยการให้การประชุมหรือการจัดกิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ | |  | | |