

**พจนานุกรมสมรรถนะ
(Competency Dictionary)**

ชื่อ	การใส่ใจในผลลัพธ์	Result Oriented	ประเภท	A
นิยาม	ความตั้งใจแน่วแน่ในการปฏิบัติงานและดำเนินการกิจที่รับผิดชอบให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการส่งมอบงานที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดตรงต่อเวลา พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาอุปสรรค รวมทั้งกำหนดพัฒนากลยุทธ์หรือนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลผลิต และผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอ			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	ตระหนักและสามารถอธิบายถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและการดำเนินการกิจที่รับผิดชอบได้	- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง		
2	สามารถระบุถึงแนวทางการทำงานและปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวที่นำไปสู่การสร้างผลลัพธ์ที่ได้มาตรฐานตามกำหนดเวลา	- จำนวนครั้งที่สามารถระบุได้อย่างถูกต้อง - จำนวนครั้งที่สามารถปฏิบัติได้		
3	สามารถให้คำแนะนำหรือที่ปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน และการสร้างผลลัพธ์ที่มีได้มาตรฐานได้	- จำนวนครั้งที่ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน		
4	สามารถวิเคราะห์ อธิบาย และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน และการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ	- ร้อยละของผลงานที่ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด - จำนวนครั้งของการปรับปรุง		
5	สามารถกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการสร้างผลผลิตรวมถึงผลลัพธ์ที่มีมาตรฐานเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งชักจูงให้ผู้ร่วมงานร่วมกันเสริมสร้างการทำงานที่ใส่ใจในผลลัพธ์	- จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ - จำนวนครั้งในการจูงใจผู้อื่น		

หมายเหตุ: ประเภทสมรรถนะแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ K = Knowledge (ความรู้) S = Skill (ทักษะ) A = Attribute (คุณลักษณะ)

ชื่อ	ความตระหนักในผู้รับบริการและการแข่งขัน	Client and Competitiveness Understanding	ประเภท	K
นิยาม	ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความต้องการของผู้รับบริการในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน ความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและสถานการณ์ที่มีการแข่งขันในเชิงเปรียบเทียบ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือการดำเนินงาน รวมทั้งความสามารถในการคาดการณ์และกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความได้เปรียบในการดำรงอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันได้			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	ทราบและสามารถอธิบายถึงความสำคัญของผู้รับบริการในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันได้		- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	
2	สามารถระบุถึงกลุ่มผู้รับบริการ คู่แข่งขัน และสภาพการแข่งขันที่สำคัญขององค์กรในสถานการณ์ต่างๆ ได้		- จำนวนครั้งที่สามารถระบุได้อย่างถูกต้อง	
3	สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ คู่แข่งขัน และสภาพการแข่งขันในเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงานได้		- จำนวนครั้งที่รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้ - จำนวนครั้งที่ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน	
4	สามารถนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการ คู่แข่งขัน และสภาพการแข่งขันมาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือวิธีการดำเนินงานได้		- จำนวนครั้งของการปรับเปลี่ยน	
5	สามารถคาดการณ์และกำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความได้เปรียบในการดำรงอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันได้		- จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ	

ชื่อ	การมุ่งเน้นคุณภาพ	Concern for Quality	ประเภท	A
นิยาม	ความตระหนัก และใส่ใจถึงคุณภาพของกระบวนการดำเนินงาน และผลงานที่ต้องส่งมอบให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความพยายามในการวิเคราะห์ และปรับปรุงคุณภาพให้ เป็นไปตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนากลยุทธ์หรือ นโยบายที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพให้เหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	ตระหนักและสามารถอธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพในการทำงานและคุณภาพของผลงานได้		- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	
2	สามารถระบุถึงแนวทางการทำงานและปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวที่นำไปสู่วิธีการทำงานและการผลิตผลงานที่มีคุณภาพได้		- จำนวนครั้งที่สามารถระบุได้อย่างถูกต้อง - จำนวนครั้งที่สามารถปฏิบัติได้	
3	สามารถให้คำแนะนำหรือที่ปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน และการผลิตผลงานที่มีคุณภาพได้		- จำนวนครั้งที่ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน	
4	สามารถวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน และวิธีการผลิตผลงานให้มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง		- ร้อยละของผลงานที่ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด - จำนวนครั้งของการปรับปรุง	
5	สามารถกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมกระบวนการทำงานและการผลิตผลงานที่มีคุณภาพเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งชักจูงให้ผู้ร่วมงานร่วมกันเสริมสร้างการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ		- จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ - จำนวนครั้งในการจูงใจผู้อื่น	

ชื่อ	การวิจัยและพัฒนาอย่างสร้างสรรค์	Research and Development	ประเภท	S
นิยาม	ความเข้าใจในโครงสร้างและวิธีการวิจัยและพัฒนา และสามารถดำเนินการวิจัยตามหลักการทางวิชาการและระเบียบวิธีการวิจัย รวมทั้งวิเคราะห์และระบุถึงปัญหาหรือข้อผิดพลาดในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้คำแนะนำหรือปรึกษาแก่ผู้อื่นได้ ตลอดจนสามารถนำผลจากการวิจัยไปสู่การถ่ายทอด เผยแพร่ และประยุกต์ต่อยอด หรือคิดค้นเทคนิคหรือข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ได้			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง	ตัวชี้วัดพฤติกรรม		
1	สามารถอธิบายถึง โครงสร้างและวิธีการวิจัยและพัฒนา รวมทั้งกำหนดประเด็นปัญหาและหัวข้อสำหรับการวิจัยได้	- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง - จำนวนครั้งที่สามารถกำหนดได้		
2	สามารถออกแบบการวิจัย และดำเนินการวิจัยได้ตามหลักวิชาการและระเบียบวิธีวิจัย	- จำนวนครั้งที่ผิดพลาดหรือไม่ได้มาตรฐาน		
3	สามารถวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและระบุถึงปัญหาในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้คำแนะนำและปรึกษาแก่ผู้อื่นได้	- จำนวนครั้งที่สามารถระบุข้อผิดพลาดได้ - จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาหรือนำเสนอผู้อื่น		
4	สามารถนำผลการวิจัยไปสู่การถ่ายทอด และเผยแพร่ เป็นที่ยอมรับได้	- จำนวนครั้งในการถ่ายทอด และเผยแพร่		
5	สามารถคิดค้นเทคนิคเพื่อพัฒนาต่อยอดจากการวิจัย หรือประยุกต์นำการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งสามารถสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมใหม่ๆ ได้	- จำนวนเทคนิคที่คิดค้นขึ้นใหม่ / การประยุกต์ใช้		

ชื่อ	การใฝ่เรียนรู้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	Continuous Learning and Improvement	ประเภท	A
นิยาม	ความตั้งใจมุ่งมั่นในการเรียนรู้ และตั้งใจในการพัฒนาความสามารถทั้งในสายงานและนอกสายงาน เพื่อนำความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เพิ่มพูนขึ้น มาใช้ในการให้คำแนะนำหรือปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน รวมทั้งวิเคราะห์ คิดออกแบบ และปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการที่รับผิดชอบรวมทั้งหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	ตระหนักและสามารถอธิบายถึงความสำคัญของการเรียนรู้และการปรับปรุงการดำเนินงานได้		- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	
2	สามารถระบุถึงแนวทางการทำงานและปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวที่นำไปสู่การเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถของตนเองได้		- จำนวนครั้งที่สามารถระบุได้อย่างถูกต้อง - จำนวนครั้งที่สามารถปฏิบัติได้	
3	สามารถให้คำแนะนำหรือที่ปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานในการสร้างโอกาสการเรียนรู้ และพัฒนาความสามารถที่สอดคล้องกับการดำเนินงาน		- จำนวนครั้งที่ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน	
4	สามารถนำวิเคราะห์ อธิบาย และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน โดยอาศัยความรู้ ทักษะและความสามารถที่เพิ่มพูนขึ้นจากการพัฒนาตนเอง		- ร้อยละของผลงานที่ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด - จำนวนครั้งของการปรับปรุง	
5	สามารถกำหนดคน โยบายหรือกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการปฏิบัติงานและการดำเนินงานที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งชักจูงให้ผู้ร่วมงานร่วมกันเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		- จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ - จำนวนครั้งในการจูงใจผู้อื่น	

ชื่อ	การสร้างเครือข่ายและภาคี	Networking and Partnership	ประเภท	S
นิยาม	ความสามารถในการสร้าง รักษา และพัฒนาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและนอกองค์กร อีกทั้งสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างองค์กร โดยการสร้างโอกาสในการพัฒนา สร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลและองค์กรใหม่ๆ และมีการพัฒนาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลและองค์กรที่มีสัมพันธ์ภาพอยู่แล้ว เช่น ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการดำเนินการเข้าสู่เป้าหมายขององค์กร			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง	ตัวชี้วัดพฤติกรรม		
1	ตระหนักและสามารถอธิบายถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายและภาคีได้	-จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง		
2	สามารถระบุถึงเครือข่ายและภาคีในการดำเนินงานของตน และสร้างเครือข่ายภาคีในขอบเขตงานของตนได้	- สัดส่วนของเครือข่ายที่สร้างได้ต่อขอบเขตงาน		
3	สามารถรับฟังและให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานในการสร้างเครือข่ายได้	-จำนวนครั้งที่ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน		
4	สามารถวิเคราะห์ นำเสนอแนวทาง และเตรียมความพร้อมให้ผู้ร่วมงานมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายได้	-จำนวนครั้งในการเตรียมความพร้อม -จำนวนครั้งของการเสนอแนวทาง		
5	สามารถกำหนดคน โยบายหรือกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลง จูงใจให้ผู้ร่วมงานสามารถสร้างเครือข่าย โดยเป็นผู้นำหรือเป็นตัวอย่างในการสร้างเครือข่ายได้	-จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ -จำนวนครั้งในการจูงใจผู้อื่น		

ชื่อ	จิตสำนึกความภักดีและความผูกพันต่อองค์กร	Loyalty and Commitment Awareness	ประเภท	A
นิยาม	ความเข้าใจและตระหนักถึงการปฏิบัติตนด้วยความภักดี และผูกพันกับองค์กร ในฐานะเป็นสมาชิกและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนสอนแนะ และจูงใจให้สมาชิกขององค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานด้วยความภักดีและผูกพันกับองค์กร รวมทั้งกำหนดแนวทาง นโยบาย หรือยุทธศาสตร์เพื่อสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานและจูงใจสมาชิกให้มีความภักดีและผูกพันต่อองค์กร ได้			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	ทราบและสามารถอธิบายถึงความสำคัญของความภักดีและความผูกพันกับองค์กรได้		- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง	
2	สามารถปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร ในฐานะเป็นสมาชิกและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร		- จำนวนครั้งที่มีการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	
3	สามารถวิเคราะห์ปัญหา ระบุสาเหตุของการไม่ภักดี และไม่ผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งแนะนำ ให้คำปรึกษา สมาชิกและผู้ร่วมงาน และหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้เกิดความภักดีและความผูกพันกับองค์กรได้		- จำนวนครั้งที่สามารถระบุปัญหาและสาเหตุของปัญหาได้ - จำนวนครั้งที่สามารถแก้ไขปัญหาได้	
4	สามารถวางแผนแนวทาง และจัดกิจกรรมในการจูงใจให้สมาชิกและผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนำไปสู่ความภักดีและผูกพันต่อองค์กรได้		- จำนวนแนวทาง/กิจกรรมที่ได้รับการดำเนินการ	
5	สามารถกำหนดคน นโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อระดมสร้างภักดีและผูกพันต่อองค์กร และจูงใจให้ผู้อื่นภักดีและผูกพันกับองค์กรได้		- จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ - จำนวนครั้งในการจูงใจผู้อื่น	

ชื่อ	จิตสำนึกธรรมาภิบาล	Governance Awareness	ประเภท	A
นิยาม	ความตระหนัก และเข้าใจถึงแนวทางและหลักธรรมาภิบาล (Governance) อันประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว และมองเห็นถึงปัญหาหรืออุปสรรคที่ขัดขวางการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน เพื่อให้คำแนะนำ หรือคำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน ให้ยึดถือปฏิบัติตนและปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ตลอดจนนำไปสู่การกำหนดแนวทาง นโยบาย หรือยุทธศาสตร์เพื่อสร้างจิตสำนึกของผู้ร่วมงานและจงใจสมาชิกให้มีธรรมาภิบาล			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง	ตัวชี้วัดพฤติกรรม		
1	ตระหนักและสามารถอธิบายถึงความสำคัญของธรรมาภิบาลได้	- จำนวนครั้งที่สามารถอธิบายได้อย่างถูกต้อง		
2	สามารถระบุถึงแนวทางการทำงานตามหลักธรรมาภิบาล และปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวที่นำไปสู่วิธีการทำงานที่ดีที่สุด	- จำนวนครั้งที่สามารถระบุได้อย่างถูกต้อง - จำนวนครั้งที่สามารถปฏิบัติได้		
3	สามารถให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลได้	- จำนวนครั้งที่ให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน		
4	สามารถวิเคราะห์และปรับปรุงแนวทางการทำงานที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลได้	- ร้อยละของผลงานที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล - จำนวนครั้งของการปรับปรุง		
5	สามารถกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อการส่งเสริมการดำเนินภารกิจขององค์กรตามหลักธรรมาภิบาล รวมทั้งชักจูงให้ผู้ร่วมงานร่วมกันเสริมสร้างการทำงานตามหลักธรรมาภิบาลได้	- จำนวนนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับนำไปปฏิบัติ - จำนวนครั้งในการจูงใจผู้อื่น		