

พจนานุกรมสมรรถนะ
(Competency Dictionary)

ชื่อ	จิตบริการ	Service Mind	ประเภท	A
นิยาม	ความเข้าใจในคุณลักษณะ และวิธีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ความมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณภาพ รวมถึง ความมุ่งมั่นในการป้องกันปัญหาและข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	ให้บริการที่เป็นมิตรด้วยอัธยาศัยไมตรี สุภาพ เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ			
2	สื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ของการบริการที่ชัดเจน คอยดูแลให้ผู้บริการได้รับความพึงพอใจ และรับเป็นธุระ หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ			
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 ตลอดจนกระตุ้นใจ และวางแผนในการสร้างจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบร่วมกัน			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	อธิบายได้ถึงภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น และเข้าร่วมกิจกรรม หรือ โครงการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้น			
2	ชักจูงให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วม ชี้แนะขั้นตอนการทำงานกับหน่วยงานอื่นให้กับสมาชิกในทีม และนำเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงระบบงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น			
3	ให้คำปรึกษา แนะนำสมาชิกในทีมในการวางแผนการทำงาน และพัฒนาวิธีการทำงาน			
4	วางแผน พุดจูงใจผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องให้คำนึงถึงความร่วมมือและรับผิดชอบต่อองค์กร			
5	กระตุ้นใจให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดจิตสำนึกในเป้าหมายองค์กรร่วมกัน และสนับสนุนพนักงานที่องค์กรให้เกิดจิตสำนึกในผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ			

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 และติดตามระบบการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา 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 เข้าร่วม โครงการหรือกิจกรรมที่ทีมงานจัด สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้			
2	มีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน กระตุ้นจูงใจสมาชิกในทีมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน			
3	กระตุ้นให้สมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คิดหาวิธีที่จะลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการทำงานเป็นทีม แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นของสมาชิกในทีม			
4	สอนสมาชิกให้ทำงานเป็นทีม ให้บรรลุผลสำเร็จได้ กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในทีม สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเสนอแนะวิธีการแก้ไข			
5	กำหนดกลยุทธ์และทิศทางของทีมงาน โดยเข้าร่วมหรือเป็นตัวแทนเพื่อเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร ติดตามและประเมินผลการทำงานของสมาชิกในทีมอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกับทีมงานอื่นทั้งภายในและนอกองค์กร			

ชื่อ	การอำนวยความสะดวก	Facilitation	ประเภท	S
นิยาม	ความสามารถในการจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การรับฟังและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าร่วมประชุมหรือกิจกรรม รวมทั้งการวางแผนและปรับเปลี่ยนรูปแบบการประชุม/กลุ่มกิจกรรม ได้อย่างเหมาะสม			
ระดับ	พฤติกรรมที่คาดหวัง		ตัวชี้วัดพฤติกรรม	
1	อธิบายได้ถึงวิธีการและขั้นตอนในการอำนวยความสะดวกตามหลักการปฏิบัติที่กำหนด ตลอดจนจัดเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างครบถ้วน			
2	รับฟังปัญหา และให้คำแนะนำผู้อื่นถึงวิธีการอำนวยความสะดวก หรือในกิจกรรมที่จัดขึ้นได้			
3	พุดจูงใจให้ผู้อื่นเห็นด้วยและปฏิบัติตามได้ สามารถวิเคราะห์และคาดการณ์พฤติกรรมและความต้องการ รวมทั้งสรุปประเด็นจากการประชุมหรือจากกลุ่มกิจกรรมให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้			
4	ปรับเปลี่ยนรูปแบบการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับกลุ่มกิจกรรม และวางแผนการดำเนินการประชุมหรือแผนการจัดกิจกรรม			
5	คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และวางแผนเตรียมการป้องกันล่วงหน้า รวมถึงให้ข้อเสนอแนะถึงเทคนิคและวิธีการอำนวยความสะดวกให้การประชุมหรือการจัดกิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ			