

Course outline

หลักสูตร เทคนิคการออกแบบ Functional Competency เพื่อการทำงานที่มีผลลัพธ์ยอดเยี่ยม

(Functional Competency Design for Best Result)

(หลักสูตร 2 วัน/12ชม.)

โดย

ทีมงานวิทยากรสถาบัน KCT Academy

การพัฒนาบุคลากรในองค์กร

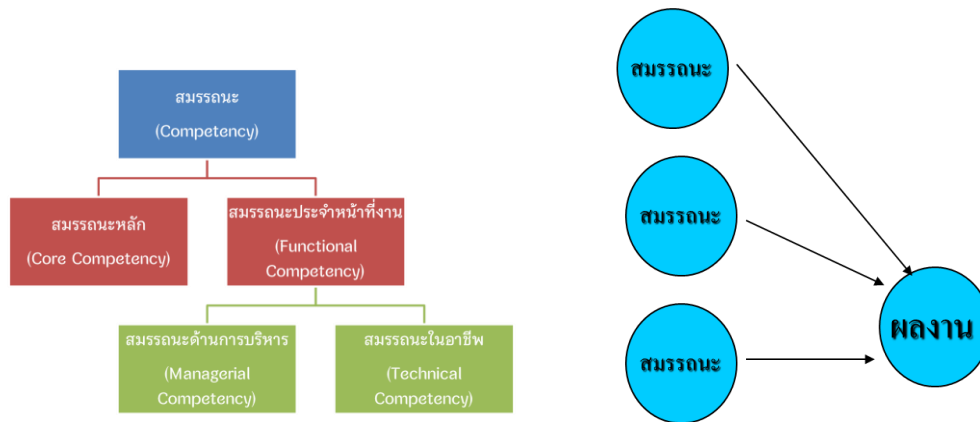
หนึ่งในข้อสำคัญที่มีความสำคัญในการออกแบบ Functional Competency ที่มีผลลัพธ์ยอดเยี่ยมคือการเข้าใจเป้าหมายองค์กร และความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้งานหรือลูกค้า การออกแบบที่มุ่งเน้นไปที่การตอบสนองต่อเป้าหมายองค์กร และความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้งานหรือลูกค้าอย่างแท้จริงจะช่วยให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความสอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานจริงของผู้ใช้งานมากที่สุด เพื่อที่จะสร้าง Functional Competency ที่มีผลลัพธ์ยอดเยี่ยมได้ ต้องมีการวิเคราะห์เป้าหมายองค์กร ความต้องการของผู้ใช้งาน (User Requirement Analysis): ซึ่งการทำความเข้าใจความต้องการและปัญหาที่ผู้ใช้งานพบจะช่วยให้คุณสร้าง Functional Competency ที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการอย่างเหมาะสม เพื่อให้การออกแบบ Functional Competency ที่มีประสิทธิภาพอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้

หลักสูตรนี้จะสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติจริงในองค์กรโดยให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่ออกแบบมาจาก Job Description และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในงานต่อไป นอกจากนี้หลักสูตรการออกแบบสมรรถนะ ของ KCT Academy ช่วยทำให้ผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจเรื่องสมรรถนะอย่างรวดเร็วเพื่อนำไปออกแบบระบบสมรรถนะสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้แม้ว่าไม่มีพื้นฐานด้านงาน HRD มาก่อน

วัตถุประสงค์

1. ผู้อบรมเข้าใจถึงกระบวนการสร้างระบบสมรรถนะในองค์กร
2. ผู้อบรมสามารถออกแบบ สมรรถนะ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และถอดออกมาจาก Job Description จนสามารถนำไปใช้ในงานจริงของตนเองได้

ทฤษฎีที่นำมาใช้และเครื่องมือ



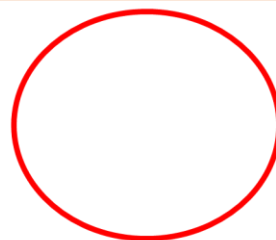
Job's Objective

ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ รวมทั้ง บทบาทและความรับผิดชอบต่างๆ โดยอิงจาก Job Description และคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ



Define Job's Competency Profile

วิเคราะห์หาและกำหนดว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้น หรือ Competency Area ได้แก่ อะไรบ้าง รวมถึงวิเคราะห์ถึง Competency Level ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน



Competency Assessment

ดำเนินการประเมินบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ โดยใช้ Competency Profile เป็นเครื่องมือมาตรฐานในการดำเนินการ เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนา



Individual Development Plan

ใช้โอกาสในการพัฒนาที่ได้จากการประเมินด้วย Competency Profile ในการวางแผนพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรแต่ละคน

CANVAS : Mapping Competency จำแนกตามกลุ่มงาน

สมรรถนะ	ผู้เกี่ยวข้อง	ฝ่าย
1. การปฏิบัติงาน IT (IT Operations Competency and ITD Knowledge) และมาตรฐาน ISO	ทักษะการออกแบบ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านไอทีให้สอดคล้องกับระบบที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงมาตรฐาน ISO และสามารถเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสารสนเทศและปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	ฝ่าย IT - ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล - ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ - ฝ่ายพัฒนาระบบบริการดิจิทัล - ศูนย์วางแผนและบริหารโครงการสารสนเทศ
2. การบริหารจัดการและระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย (IT Computer Management)	ทักษะการดูแลระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ระบบจัดเก็บข้อมูล (Storage Device) รวมถึงซอฟต์แวร์ Library Control และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	- ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การจัดการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Management)	ทักษะการออกแบบ พัฒนาและบำรุงรักษาเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพปลอดภัย และพร้อมรองรับการใช้งานที่ส่งผลกระทบต่อเครือข่าย	- ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. การบริหารงานระบบ (System Management)	จัดการประชุมของผู้บริหารระดับสูงเป็นไปอย่างราบรื่น	- ศูนย์วางแผนและบริหารโครงการสารสนเทศ (ส่วนวางแผนและจัดการสารสนเทศ) - ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ส่วนจัดระบบเครือข่ายและระบบนิเวศปลอดภัย)
5. การดูแลความปลอดภัยด้านดิจิทัล (Digital Security Management)	ทักษะการป้องกัน ดูแลรักษา และแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยด้านดิจิทัลได้	- ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับ	ความรู้ ความเข้าใจ	บริการที่ดี	ผู้เกี่ยวข้อง เป้าหมาย	จริยธรรม	ร่วมแรง ร่วมใจ
8	5	5	5	5	5
7	4	5	4	5	5
6	3	4	3	4	5
5	3	3	2	4	4
4	2	2	1	3	3
3	2	2	1	3	3
2	1	1	0	2	2
1	0	1	0	2	2

หัวข้อการฝึกอบรม

วันที่ 1

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	09:00-10:00	ความเข้าใจในภาพรวมของกระบวนการพัฒนาบุคลากร ● สมรรถนะ Functional Competencies คืออะไร 1. Ongoing Vs Leap Frog Functional Competencies คืออะไร 2. องค์ประกอบของสมรรถนะพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 3. ลำดับชั้นของสมรรถนะ 4. ขั้นตอนการจัดทำสมรรถนะ 5. ขั้นตอนการจัดทำสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน 6. การกำหนดลักษณะของพฤติกรรมหลักที่ต้องการ 7. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะ 8. เรียนรู้เครื่องมือ Mapping Competency Canvas และ ตารางกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะ
2	10:15-12:00	Workshop “เขียนพฤติกรรมที่พึงประสงค์และประสิทธิภาพที่องค์กรต้องการจากคำอธิบายงานตามตำแหน่ง” ● ผู้อบรมสามารถใช้ Job description ของตนเอง ประกอบกับเป้าหมายขององค์กร ทำ Workshop ตามโครง Template ที่ทางวิทยากรวางไว้ วิทยากรให้คำปรึกษา ● นำเสนอ อธิบายแลกเปลี่ยน ปรับการเขียนให้สมบูรณ์ครบถ้วน
3	13:00-15:00	Workshop “ออกแบบ Functional Competencies ที่องค์กรต้องการจากคำอธิบายงานตามตำแหน่ง” ● ผู้อบรมสามารถใช้ Job description ของตนเอง ประกอบกับ

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
		เป้าหมายขององค์กร ทำ Workshop ตาม Canvas ที่ทางวิทยากรวางไว้
4	14:30-16:00	นำเสนอ อธิบายแลกเปลี่ยน ปรับการเขียนให้สมบูรณ์ครบถ้วน

วันที่ 2

Session	ช่วงเวลา	รายละเอียดเนื้อหา
1	09:00-10:00	เทคนิคการประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) ● การประเมินตนเอง และการประเมินร่วมกับผู้บังคับบัญชา (Self Assessment and Boss Assessment) อาจใช้การประเมิน 180 หรือ 360 องศา (360 Degrees Evaluation) ● เทคนิคการสังเกตพฤติกรรม (Observation) Workshop “ออกแบบการประเมิน 180 หรือ 360 องศา (360 Degrees Evaluation)” ตาม Canvas ที่ทางวิทยากรวางไว้ วิทยากรให้คำปรึกษานำเสนอ อธิบายแลกเปลี่ยน ปรับให้สมบูรณ์ครบถ้วน
2	10:15-12:00	เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อสัมภาษณ์ (Interview) ● Workshop “ออกแบบคำถามเพื่อการสัมภาษณ์ (Interview)” ตาม Canvas ที่ทางวิทยากรวางไว้ วิทยากรให้คำปรึกษานำเสนอ อธิบายแลกเปลี่ยน ปรับให้สมบูรณ์ครบถ้วน
3	13:00-15:00	เทคนิคการจัดทำแบบทดสอบสมรรถนะ (Knowledge and Skills Test) ● Workshop “ออกแบบทดสอบสมรรถนะ (Knowledge and Skills Test)” ตาม Canvas ที่ทางวิทยากรวางไว้ วิทยากรให้คำปรึกษานำเสนอ อธิบายแลกเปลี่ยน ปรับให้สมบูรณ์ครบถ้วน
4	14:30-16:00	เทคนิคการจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) ● Workshop “ออกแบบการสัมภาษณ์ (Interview)” ตาม Canvas ที่ทางวิทยากรวางไว้ วิทยากรให้คำปรึกษานำเสนอ อธิบายแลกเปลี่ยน ปรับให้สมบูรณ์ครบถ้วนข้อควรคำนึงจากการประเมินสมรรถนะ สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ทั้งสองวันและแนะนำเพิ่มเติม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- ✓ ผู้บริหาร
- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ ผู้ที่ต้องจัดทำและออกแบบ Competency ขององค์กร

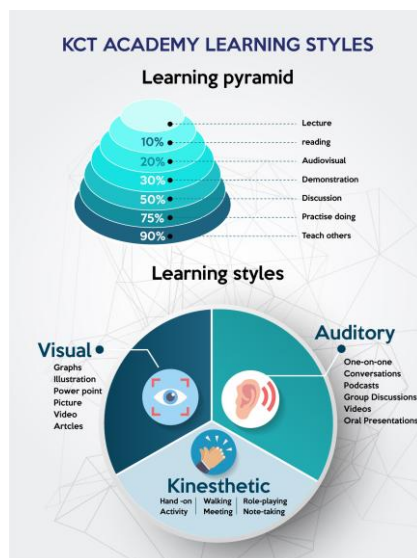
ระยะเวลาการฝึกอบรม

การอบรมใช้ระยะเวลา 2 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วย การบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 30 : ปฏิบัติ 70

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจเชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้



- ✦ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที

- ⊕ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง