COMPETENCY & SKILL

คู่มือสมรรถนะที่มุ่งหวังของบุคลากร
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปี 2565 จัดทำโดย ศูนย์บริหารกลยุทธ์
และพัฒนาบุคลากร (MeDHRI ศูนย์มีดี)

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญ 1

วัตถุประสงค์ 2

ความหมายของสมรรถนะ 2

ส่วนที่ 2 คำอธิบายสมรรถนะที่มุ่งหวัง

โครงสร้างสมรรถนะ 3

สมรรถนะหลัก (Core Competency) 4

สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) 7

สมรรถนะด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Skills) 8

ทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills) 9

สมรรถนะด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation) 10

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) 11

ส่วนที่ 3 โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) 13

ด้านการบริหาร (Managerial Competency) 13

ด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Skills) 14

ด้านการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills) 14

ด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation) 14

ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) 15

โปรแกรมฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละระดับ 16

บทสรุป

ส่วนที่ 1 บทนำ

◆ ที่มาและความสำคัญ

ด้วยคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารคณะฯ ในวาระ 4 ปี (พ.ศ.2564-2568) โดยมีแนวคิดที่จะบริหารงานคณะแพทยศาสตร์ในวาระ 4 ปีนี้ และภายหน้าให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามวิสัยทัศน์ “โรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อยกระดับสุขภาวะที่ยั่งยืนของมนุษยชาติ” (A Trustworthy Medical School improving Sustainable Humanity Well-Being) และกลยุทธ์ MEDCMU ที่ตั้งไว้ ประกอบกับ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนโยบายในการจัดทำระบบการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบของแผนพัฒนาบุคลากร รายบุคคล (CMU Proactive IDP) เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มทุกระดับ ซึ่งประกอบไปด้วย สมรรถนะหลัก (General Competency) เป็นสมรรถนะพื้นฐานที่บุคลากรทุกคน ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต้องเรียนรู้ และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) เป็นสมรรถนะเฉพาะตามสายวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน โดยเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารของคณะฯ และการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์บริหารกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากร (MeDHRI ศูนย์มีดี) ซึ่งมีภารกิจหลักในการพัฒนาบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ ให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของคณะฯ ในด้านของ Modernized Workforce (พัฒนาทักษะบุคลากรให้ทันโลก) โดยการ Upskill/Reskills บุคลากรเพื่อรองรับการพัฒนา

ของคณะฯ จึงได้กำหนด สมรรถนะที่มุ่งหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Competency and Skill) ขึ้น โดยประกอบไปด้วย สมรรถนะทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency)
2. สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)
3. สมรรถนะด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Skills)
4. ทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills)
5. สมรรถนะด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation)
6. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

◆ วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการการกำหนดสมรรถนะที่มุ่งหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Competency and Skill) คือ

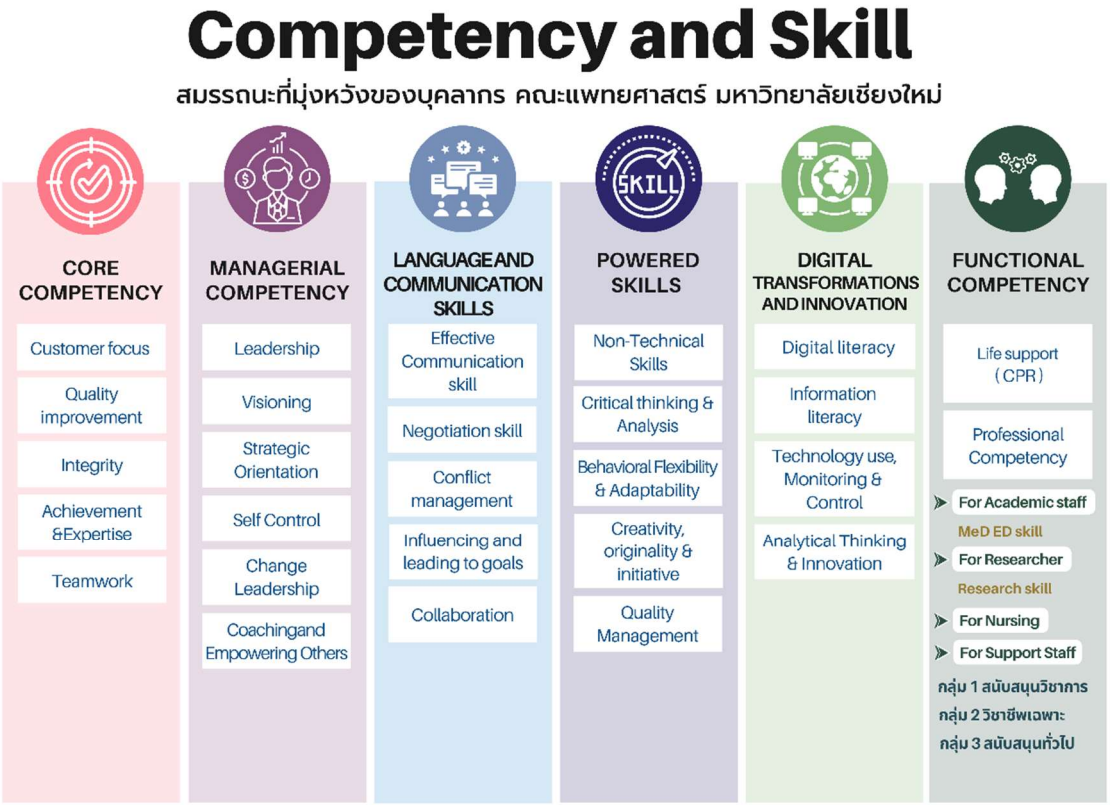
1. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางการการพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับภายในคณะฯ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของบุคลากรภายในคณะฯ
3. เพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรม กระบวนการการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพ

◆ ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ให้คำจำกัดความ สมรรถนะ ว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

ส่วนที่ 2 คำอธิบายสมรรถนะที่มุ่งหวัง

◆ โครงสร้างสมรรถนะ



สมรรถนะที่มุ่งหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Competency and Skill) ประกอบไปด้วย สมรรถนะทั้งหมด 6 ด้าน สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 สมรรถนะที่สอดคล้องกับสมรรถนะของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และสมรรถนะในราชการพลเรือน โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) เป็นผู้กำหนด ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency)

2. สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)

3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

กลุ่มที่ 2 สมรรถนะที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ MEDCMU กำหนดขึ้นเพื่อช่วยในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การบริหารของคณะฯ ได้แก่

1. สมรรถนะด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Skills)

2. ทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills)

3. สมรรถนะด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation)

◆ สมรรถนะหลัก (Core Competency)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคลากรทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักประกอบด้วยสมรรถนะหลัก และค่านิยมองค์กร CQIT ที่บุคลากรทุกคนในคณะแพทยศาสตร์พึงมี แบ่งออกเป็น 5 สมรรถนะ ได้แก่

สมรรถนะที่ 1 ใส่ใจผู้รับบริการ (Customer focus) หมายถึงความตั้งใจและพยายามในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ

สมรรถนะที่ 2 การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) หมายถึงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น

สมรรถนะที่ 3 การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรมจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณบุคลากร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สมรรถนะที่ 4 การมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเชี่ยวชาญในงาน (Achievement & Expertise) หมายถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ การสร้างพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำให้มาก่อน

สมรรถนะที่ 5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน หน่วยงานหรือสถาบัน รวมทั้งความสามารถ ในการสร้างและรักษาความสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

หลักค่านิยมองค์กร : CQIT คณะแพทยศาสตร์ ประกอบไปด้วย

1. C : Customer Focus มุ่งเน้นผู้รับบริการ

- เต็มใจในการให้บริการ
- สามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
- ให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้ มีการประกันเวลา
- เต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ
- เข้าใจและให้บริการที่เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ของผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน

- พัฒนาระบบการให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในทุกภาคส่วน

2. Q : Quality ทำงานมีคุณภาพ

- ทำงานได้ผลตามเป้าหมายที่วางไว้
- ทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและประชาชน
- พัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง
- ทำงานเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดเพื่อองค์กร และส่วนรวม
- กล้าคิดกล้าตัดสินใจ บริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- ยกระดับคุณภาพ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. I : Innovation ซึมซาบนวัตกรรม

- สร้างนวัตกรรมในองค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน
- ริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อขององค์กรหรือผู้รับบริการ
- กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเอง และรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น
- นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนระบบงานในภาพรวมทั่วทั้งองค์กร
- สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ต่อยอดระบบเดิม รวมถึงรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

4. I : Integrity คุณธรรมคู่ความดี

- ยึดมั่นในหลักการหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ
- มีความซื่อสัตย์สุจริต
- มีสัจจะ เชื่อถือได้
- ยึดมั่นในหลักการธำรงความถูกต้อง
- ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กร
- อุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

5. T : Teamwork ทีมสามัคคี มีผลงาน

- ให้การสนับสนุนและร่วมมือกับทีม
- เสนอให้การช่วยเหลือแก่ทีม

- ยอมรับในคุณค่าของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน
- ส่งเสริมความสามัคคีภายในทีมงาน
- สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
- เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกัน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

◆ สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)

สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของตำแหน่งประเภทอำนวยการและประเภทบริหาร เพื่อสร้างความเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย 6 สมรรถนะที่บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารพึงมี ได้แก่

สมรรถนะที่ 1 สภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึงความสามารถหรือความตั้งใจที่จะรับบทผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทางเป้าหมาย วิธีการทำงานได้อย่างราบรื่นเต็มประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สมรรถนะที่ 2 วิสัยทัศน์ (Visioning) หมายถึงความสามารถในการกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และความสามารถในการสร้างความร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

สมรรถนะที่ 3 การวางกลยุทธ์ (Strategic Orientation) หมายถึงความเข้าใจในวิสัยทัศน์ และนโยบายของคณะฯ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานได้

สมรรถนะที่ 4 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้น หรือผลักดันหน่วยงานไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

สมรรถนะที่ 5 การควบคุมตนเอง (Self Control) หมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมในสถานการณ์ที่อาจจะถูกยั่วยุ หรือเผชิญหน้าความไม่เป็นมิตร หรือต้องทำงานภายใต้สภาวะกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะที่ 6 การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others) หมายถึงความตั้งใจที่จะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว จนถึงระดับที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้นั้น มีอิสระที่จะตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้

◆ สมรรถนะด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Skills)

สมรรถนะด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Skills) เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คณะฯ จึงส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและภาษาอังกฤษ เพื่อยกระดับการให้บริการ และ ทำให้การสื่อสารภายในทีม ร่วมถึงการประสานงานระหว่างทีมเป็นไปอย่างคล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ทักษะ ได้แก่

ทักษะที่ 1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication skill) เป็นทักษะการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน รวมถึงการทำความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายใต้ข้อมูลเหล่านั้น ทั้งที่อยู่ในรูปแบบวัจนภาษา และอวัจนภาษา ทักษะการสื่อสารนี้เปรียบเหมือนตัวเชื่อมประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม หรือหน่วยงาน ช่วยให้สามารถสื่อสารเข้าใจกัน และสื่อสารเรื่องที่มีข้อมูลแง่ลบหรือข้อความยากๆ ได้โดยไม่เกิดความขัดแย้งหรือทำลายความเชื่อมั่นเชื่อใจระหว่างกัน

ทักษะที่ 2 การเจรจาต่อรอง (Negotiation skill) หมายถึงการหาเหตุผลมาสนับสนุนและกำหนดทางเลือกในการต่อรองผลประโยชน์ เพื่อจูงใจให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความคิดเห็นคล้อยตามและเกิดการยอมรับกันทั้งสองฝ่าย

ทักษะที่ 3 การบริหารความขัดแย้ง (Conflict management) เป็นกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่ยังหาข้อยุติไม่ได้ เพื่อลดผลลัพธ์เชิงลบที่อาจเกิดขึ้นและสร้างโอกาสสำหรับผลลัพธ์เชิงบวกมาแทนที่

ทักษะที่ 4 ความสามารถในการมีอิทธิพลทางความคิด (Influencing and leading to goals) เป็นสมรรถนะที่อธิบายถึงความสามารถในการสื่อสารเพื่อจูงใจและมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น อันจะเป็นการนำพาสู่เป้าหมายทางการสื่อสารที่ต้องการผ่านการใช้ทักษะการจูงใจ เพื่อเปลี่ยนจากคนที่ไม่รู้จัก มาเป็นคนรู้จักช่วยเหลือ หรือขับเคลื่อนเป้าหมายขององค์กร และใช้ทักษะการสื่อสารแบบมีเป้าหมาย เพื่อสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนสามารถประเมินและส่งเสริมการทำงานของทีม เพื่อตอบสนองความสำเร็จตามเป้าหมายของงานองค์กร ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ทักษะที่ 5 การทำงานร่วมกัน (Collaboration) หมายถึงการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ คือการทำงานร่วมกัน แบบประสานการทำงานให้สอดคล้องกันทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มทีมงาน เพื่อให้เป้าหมายหลักร่วมกันขององค์กรเสร็จสมบูรณ์

◆ ทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills)

ทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills) เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากร มี Soft Skills ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อกลยุทธ์ MEDCMU ของคณะฯ ประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่

ทักษะที่ 1 Non-Technical Skills เป็นทักษะที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการจัดการภายในทีม

ทักษะที่ 2 การคิดเชิงวิพากษ์ & การวิเคราะห์ (Critical thinking & Analysis) หรือทักษะการคิดอย่างมีหลักการณ์ คือการคิดและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนและมีเหตุผล เป็นความสามารถในการใช้ตรรกะและความคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ประเมินทางเลือก การคิดรอบด้านเพื่อหาข้อสรุปเพื่อและการตัดสินใจแก้ปัญหานั้น

ทักษะที่ 3 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Behavioral Flexibility & Adaptability) เป็นความสามารถในการทำงานกับผู้อื่นที่มีความหลากหลาย โดยเข้าใจและยอมรับในความแตกต่าง ข้อตกลงและความสนใจของกลุ่มคนทำงานที่แตกต่างกันได้ รวมทั้งสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของวิทยาการใหม่และสามารถนำสิ่งใหม่ มาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กรและเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้

ทักษะที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์และการริเริ่มสิ่งใหม่ (Creativity, originality & initiative) เป็นความสามารถในการคิดไอเดียที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำใคร และใช้งานได้จริง สามารถตอบโจทย์ของงานได้

ทักษะที่ 5 การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึงการจัดการระบบคุณภาพโดยทุกคนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร รับผิดชอบต่องานที่ตนเองกระทำอย่างเต็มที่เพื่อให้สินค้าและบริการเป็นไปตามต้องการของลูกค้า เช่น การใช้ระบบการบริหารคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Total Quality Management หรือ TQM)

◆ สมรรถนะด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation)

สมรรถนะด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation) เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาให้องค์กร บุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะทางการคิดและการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ ต้องมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงาน รวมถึงเรียนรู้ระบบสารสนเทศ ระบบการให้บริการของคณะฯ และโรงพยาบาล เพื่อให้การบริการและการทำงานมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทรนด์โลก ซึ่งประกอบด้วย 4 ทักษะ ได้แก่

ทักษะที่ 1 ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) เป็นสมรรถนะที่อธิบายถึงความสามารถในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เพื่อสร้าง ประเมิน และแบ่งปันข้อมูลดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

ทักษะที่ 2 การรู้สารสนเทศ (Information literacy) เป็นความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการเข้าถึงสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศที่ค้นมาได้ และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพทุกรูปแบบ ตลอดจน เข้าใจถึงกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act หรือ PDPA) ซึ่งเป็น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ผู้รู้สารสนเทศจะต้องมีทักษะในด้านต่างๆ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ และ / หรือ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการใช้ภาษา ทักษะการใช้ห้องสมุด ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ทักษะที่ 3 ทักษะการใช้ ดูแล และจัดการเทคโนโลยี (Technology use, Monitoring & Control) เป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ทั้งในแง่ของการควบคุมและตรวจสอบติดตามผล

ทักษะที่ 4 การคิดเชิงวิเคราะห์และนวัตกรรม (Analytical Thinking & Innovation) หมายถึงการแก้ปัญหาโดยใช้ตรรกะในการคิดวิเคราะห์ และความคิดเชิงนวัตกรรม

◆ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) คณะแพทยศาสตร์ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีวิชาชีพที่หลากหลาย คณะฯ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะฉะเพาะด้านที่เหมาะสมกับสายงาน และตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ทักษะการช่วยชีวิต (Life support (CPR)) บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ทุกคน ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการช่วยชีวิต Cardiopulmonary resuscitation หรือ CPR ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผู้ป่วยที่กำลังจะหยุดหายใจ หรือหัวใจกำลังจะหยุดเต้น ให้กลับมาหายใจ หรือลมหายใจไหลเวียนได้ตามปกติ

ส่วนที่ 2 สมรรถนะตามสายงาน (Professional Competency) โดยแบ่งประเภทของบุคลากรออกเป็น 4 ประเภท ซึ่งมีสมรรถนะแตกต่างกันไป เฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่

1. บุคลากรกลุ่มวิชาการ เช่น ศ.เงินเดือนขั้นสูง, ศาสตราจารย์, รองศาสตราจารย์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อาจารย์ เป็นต้น มีสมรรถนะที่สำคัญคือ แพทยศาสตร์ศึกษา (Medical Education)

2. บุคลากรกลุ่มนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย มีสมรรถนะที่สำคัญคือ ทักษะด้านการวิจัย (Research skill)

3. บุคลากรกลุ่มพยาบาล สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นไปตามที่ฝ่ายการพยาบาลกำหนด

4. บุคลากรสายสนับสนุน แบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

   4.1 กลุ่มสนับสนุนวิชาการ เช่น นักวิชาการการศึกษา,งานบริการการศึกษา , งานประกันคุณภาพการศึกษา ,บุคลากรประจำภาควิชา เป็นต้น

   4.2 กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ คือกลุ่มบุคลากรที่มีใบประกอบวิชาชีพ เช่น แพทย์, ทันตแพทย์, เภสัชกร, นักเทคนิคการแพทย์, นักรังสีการแพทย์ นักกายภาพบำบัด เป็นต้น

   4.3 กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไป เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, นักจัดการงานทั่วไป, ช่างฝีมือ, ผู้ปฏิบัติงานเภสัชกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้สามารถเพิ่มเติมสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ตามสายงาน

ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competency) , สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) เป็นสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนดให้บุคลากรแต่ละประเภทพึงมี โดยจะเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ศูนย์บริหารกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากร (MeDHRI ศูนย์มีดี) คณะแพทยศาสตร์ ได้ออกแบบโปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะตามสมรรถนะที่มุ่งหวัง และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ MEDCMU โดยแต่ละโปรแกรมการพัฒนาจะรวบรวมหลักสูตรหลายๆ หลักสูตรที่ส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะ ที่สอดคล้องกับ Competency and Skill แต่ละด้าน โดยแบ่งออกเป็น 6 โปรแกรม ได้แก่

1. โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสมรรถนะหลัก
2. โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริหาร
3. โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านภาษาและการสื่อสาร
4. โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร
5. โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลและนวัตกรรม
6. โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสมรรถนะหลัก

โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency Development Program) ประกอบไปด้วย 3 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรพัฒนาด้าน Core value (ค่านิยมองค์กร) ประกอบไปด้วย

- หลักสูตรที่ตอบสนองต่อ ค่านิยม CQIT (ค่านิยมองค์กรคณะแพทยศาสตร์)
- หลักสูตรที่ตอบสนองต่อ ค่านิยม E-CMU (ค่านิยมองค์กรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

เช่น หลักสูตร General Competency (E-CMU)

2) หลักสูตรพัฒนาด้าน Core Competency คือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร เช่น หลักสูตร Excellent service mind และ Training the trainers in Service Excellent Behaviours เป็นต้น

3) หลักสูตร Compliance คือหลักสูตรพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนต้องผ่านการอบรมซึ่งประกอบไปด้วย

- หลักสูตรที่กฎหมายกำหนด เช่น หลักสูตร Basic Fire Fighting, หลักสูตร PDPA เป็นต้น
- หลักสูตรตามนโยบายของคณะฯ เช่น ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และ 90 day onboarding เป็นต้น

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริหาร

โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริหาร (Managerial Competency Development Program) ประกอบไปด้วย 2 หลักสูตร ได้แก่

1) Leadership Development Program คือหลักสูตรที่ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญด้านการบริหาร (Managerial Competency) โดยแบ่งตามระดับของผู้บริหาร เช่น

หลักสูตร Management for Excellence Supervisory : MES สำหรับ ผู้บริหารระดับต้น

หลักสูตร Strategic Thinking for Excellence Management : STEM สำหรับ ผู้บริหารระดับกลาง

หลักสูตร Executive Management Program for Senior Management สำหรับ ผู้บริหารระดับสูง

2) Performance Management Program คือหลักสูตรที่ส่งเสริมความรู้และทักษะการบริหารผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานหรือกระบวนการทำงาน การวัดผล ประเมินผลและติดตามผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้รางวัล และการต่อยอดในการนำสิ่งที่ประเมินได้ไปคิดและวางแผน

เพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานของตนเอง ทีม และองค์กรดีขึ้นยิ่ง เช่น หลักสูตร Coaching, Goals Setting เป็นต้น

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านภาษาและการสื่อสาร

โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านภาษาและการสื่อสาร (Language and Communication Development Program) ประกอบไปด้วย 2 หลักสูตร ได้แก่

1) English Program คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างทักษะด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรคณะแพทยศาสตร์ เช่น หลักสูตร Real World English, Communicative English at Work และ English for Successor เป็นต้น

2) Effective Communication Program คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่ก่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หลักสูตร Professional Communication for Executives และ Creating Content Marketing through Storytelling เป็นต้น

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร

โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร (Powered Skills Development Program) ประกอบไปด้วย 2 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรพัฒนาด้าน Effective Project Management คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโครงการและภารกิจของทีมหรือองค์กร ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กร เช่น หลักสูตร Getting Things Done และ Design Thinking เป็นต้น

2) หลักสูตรพัฒนาด้าน Non-Technical Skills คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดจากการทำงาน ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการจัดการภายในทีม

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลและนวัตกรรม

โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลและนวัตกรรม (Digital Transformations and Innovation Development Program) ประกอบไปด้วย 4 หลักสูตร ได้แก่

1) Basic Digital Transformation คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะพื้นฐานด้านด้านดิจิทัลและนวัตกรรม ให้แก่บุคลากรทุกคนในคณะฯ เพื่อนำไปปรับใช้กับการทำงาน และการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ เช่น หลักสูตร Line Suandok , Isuandok และ Canva For Beginner เป็นต้น

2) Specific Programs คือหลักสูตรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศภายในคณะฯ และระบบการให้บริการผู้ป่วย ให้แก่กลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์ และพยาบาล เป็นต้น

3) Digital Transformation for Researcher คือหลักสูตรที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศภายในคณะฯ และระบบที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย ให้แก่บุคลากรกลุ่มนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย เช่น หลักสูตร RAS และ Red Cap เป็นต้น

4) Digital Transformation for Back office คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนาความรู้และทักษะด้านการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนเกิดความคล่องตัว และลดขั้นตอนการทำงาน เช่น หลักสูตร MS Teams for Communication and Working และ Zoom / Webex เป็นต้น

◆ โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

โปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency Development Program) คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนาความรู้เฉพาะตามสายอาชีพหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติ ให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ วางไว้ และเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ ในการทำงาน ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) Life support training program (CPR) คือหลักสูตรที่มุ่งเน้นการให้ความรู้และพัฒนาทักษะการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ Cardiopulmonary resuscitation หรือ CPR ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผู้ป่วยที่กำลังจะหยุดหายใจ หรือหัวใจกำลังจะหยุดเต้น ให้กลับมาหายใจ หรือลมหายใจไหลเวียนได้ตามปกติ

2) โปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามสายงาน (Professional Competency Development Program) คือหลักสูตรที่มีกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม แบ่งตามประเภทของบุคลากร เช่น หลักสูตร Associate Instructor Learning Program (AI) และ Medical Education (MedEd) สำหรับ บุคลากรกลุ่มวิชาการ เป็นต้น

โปรแกรมฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละระดับ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับ ศูนย์บริหารกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากร (MeDHRI ศูนย์มีดี) จึงได้แบ่งประเภทของบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. กลุ่มบุคลากรทั่วไป (All Employee) หมายถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานต่างๆ ที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร เช่น บุคลากรกลุ่มวิชาการ, บุคลากรกลุ่มนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิจัย, บุคลากรกลุ่มพยาบาล และบุคลากรสายสนับสนุน เป็นต้น

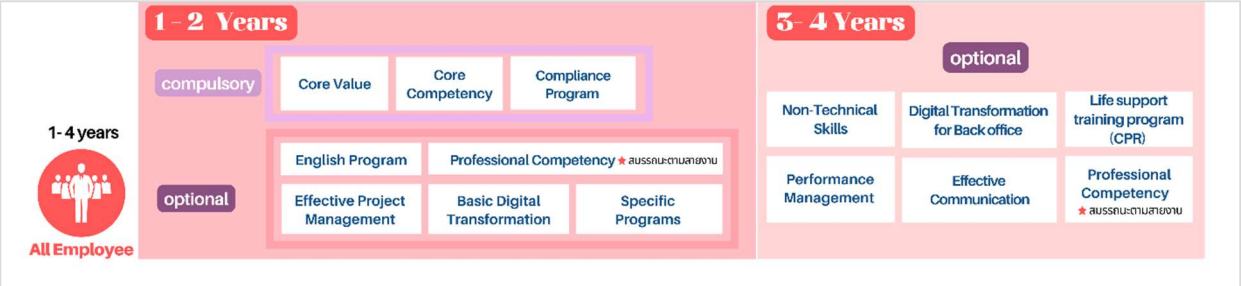
2. กลุ่มบุคลากรสายบริหาร หมายถึงบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการและประเภทบริหารแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ผู้บริหารระดับต้น เช่น หัวหน้าหน่วย,หัวหน้าหอผู้ป่วย

ผู้บริหารระดับกลาง เช่น หัวหน้างาน/ศูนย์, เลขานุการ, ผู้ตรวจการ, รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล, หัวหน้างานการพยาบาล และ รองหัวหน้าภาควิชา เป็นต้น

ผู้บริหารระดับสูง เช่น คณบดี, ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ศูนย์, รองคณบดี, รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ศูนย์, หัวหน้าภาควิชา, ผู้ช่วยคณบดี, หัวหน้าฝ่ายพยาบาลและเภสัชกรรม เป็นต้น

โปรแกรมฝึกอบรมของกลุ่มบุคลากรทั่วไป (All Employee)



โปรแกรมพัฒนาและฝึกอบรมสำหรับกลุ่มบุคลากรทั่วไป (All Employee) จะแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ตามอายุงานของบุคลากรได้แก่

บุคลากรที่อายุงานระหว่าง 1-2 ปี คือบุคลากรใหม่ที่พึ่งเข้ามาทำงานในองค์กร บุคลากรกลุ่มนี้จะต้องเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาและฝึกอบรมที่กำหนดให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วม ซึ่งถือว่าเป็น**หลักสูตรภาคบังคับ (compulsory)** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรใหม่ให้ทราบถึงนโยบาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของคณะฯ รวมถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆที่บุคลากรพึงได้รับ ประกอบด้วย 3 หลักสูตร คือ

1. หลักสูตรค่านิยมองค์กร (Core Value)
2. หลักสูตรพัฒนาตามสมรรถนะหลัก (Core Competency)
3. หลักสูตรที่เป็นข้อบังคับหรือกฎหมายกำหนด (Compliance Program)

และนอกจากหลักสูตรภาคบังคับแล้วบุคลากรกลุ่มนี้สามารถเลือกเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรอื่นๆ ที่ทางศูนย์ได้จัดรวบรวมไว้ (Optional) ตามที่ตนเองสนใจหรือตามที่หน่วยงานกำหนดให้เข้าร่วม เช่น English Program, Effective Project Management, Basic Digital Transformation, Specific Programs และ Professional Competency เป็นต้น

บุคลากรที่มีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป โปรแกรมพัฒนาและฝึกอบรมจะเป็นแบบสามารถเลือกเข้ารับการฝึกอบรมได้ตามความสนใจหรือตามที่หน่วยงานกำหนดให้เข้าร่วม เช่น Non-Technical Skills, Digital Transformation for Back office, Life support training program (CPR), Performance Management, และ Professional Competency เป็นต้น

กลุ่มบุคลากรสายบริหาร

โปรแกรมพัฒนาและฝึกอบรมสำหรับกลุ่มบุคลากรสายบริหารทั้ง 3 ระดับจะประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่

หลักสูตรภาคบังคับ (compulsory) คือหลักสูตรที่กำหนดให้ผู้บริหารเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริหารที่เหมาะสมกับผู้บริหารแต่ละระดับ ได้แก่

1. Leadership Development Program

ผู้บริหารระดับต้น : หลักสูตร Management for Excellence Supervisory : MES

ผู้บริหารระดับกลาง : หลักสูตร Strategic Thinking for Excellence Management : STEM

ผู้บริหารระดับสูง : หลักสูตร Executive Management Program for Senior Management

2. Performance Management Program

ผู้บริหารระดับต้น : หลักสูตร Coaching for Leader Level 1

ผู้บริหารระดับกลาง : หลักสูตร Coaching for Leader Level 2

ผู้บริหารระดับสูง : หลักสูตร Coaching for Leader Level 3

หลักสูตรที่สามารถเลือกได้ (Optional) คือหลักสูตรที่สามารถเลือกเข้ารับการฝึกอบรมได้ตามความสนใจ โดยจะเป็นหลักสูตรที่ช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้และทักษะในด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนหลักสูตรในด้านอื่นๆ ที่ช่วยเสริมสร้างสมรรถนะตามที่มุ่งหวัง

บทสรุป

สมรรถนะที่มุ่งหวังของบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Competency and Skill) ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ทุกกลุ่มทุกระดับภายในคณะฯ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีเป้าหมายเพื่อช่วยขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ศูนย์บริหารกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากร (MeDHRI ศูนย์มีดี) จึงได้จัดทำโปรแกรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะที่มุ่งหวัง เพื่อเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จะก่อให้เกิดสมรรถนะตามที่มุ่งหวังไว้ และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละกลุ่ม จึงได้กำหนดโปรแกรมฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละระดับขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรทราบว่าตนเองต้องมีสมรรถนะในด้านใดบ้างที่สอดคล้องต่อความต้องการของคณะฯ และทราบถึงแนวทางที่จะใช้ในการพัฒนาตนเอง

สมรรถนะที่มุ่งหวังของบุคลากร (Competency and Skill) อาจถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ในการพัฒนาบุคลากรภายในคณะแพทยศาสตร์ ดังนั้นการทำความเข้าใจจึงเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการนำไปใช้ ศูนย์บริหารกลยุทธ์และพัฒนาบุคลากร (MeDHRI ศูนย์มีดี) จึงได้มีการจัดทำคู่มือและคำอธิบาย Competency and Skill ไว้บนเว็บไซต์ www.medhri.com เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจเข้าไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้