

## รายงานผลการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และมีการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรอยู่เสมอ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรมภายในสำนักงาน (In house training) จำนวนทั้งสิ้น ๔ หลักสูตร ดังนี้

**๑. หลักสูตรสร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพเพื่อองค์กรเติบโตยั่งยืน (Quality Awareness for Organization Sustainable Growth)** การพัฒนาบุคลากรโดยให้ความรู้ หรือเทคนิคต่าง ๆ อาจจะไม่เพียงพอที่จะช่วยให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อย่างยั่งยืน การสร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพต้องทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานที่รับผิดชอบ โดยมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตนเองและผู้อื่นจะได้รับจากงานนี้ ทำให้เกิดความรับผิดชอบต่องานและมุ่งมั่นที่จะให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุดในที่สุด สำนักงานจึงได้กำหนดจัดอบรมหลักสูตรสร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพเพื่อองค์กรเติบโตยั่งยืน (Quality Awareness for Organization Sustainable Growth) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพในการทำงาน และยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยมีกำหนดการจัดฝึกอบรมในวันพฤหัสบดีที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และมีผู้เข้าอบรมจำนวนทั้งสิ้น ๔๔ คน โดยมีรูปแบบการดำเนินการฝึกอบรมในลักษณะของการบรรยายและกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งบุคลากร สมศ. ได้เรียนรู้ในหัวข้อการอบรม ดังนี้

- ๑.๑ สืบค้นแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๒ สร้างจิตสำนึกแห่งการทำงานอย่างมีคุณภาพ
- ๑.๓ คุณภาพสำคัญต่อพนักงานและองค์กรอย่างไร
- ๑.๔ พัฒนาทักษะการทำงานเพื่อเพิ่มคุณภาพ
- ๑.๕ พัฒนารอบความคิดในการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อองค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ บุคลากร สมศ. ได้เรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางและหลักการของเครื่องมือบริหารคุณภาพ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ตลอดจนเข้าใจถึงความสำคัญของคุณภาพงาน องค์ประกอบ ผลกระทบจากการดำเนินงานด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ และสามารถพัฒนากรอบความคิดแบบเจ้าของงาน (Ownership Mindset) เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

**๒. หลักสูตรการบริหารทีมงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน** การที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้นั้นบุคลากรในองค์กรก็เป็นหัวใจหลักที่จะนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จได้ และบุคลากรในระดับหัวหน้า คือ บุคคลสำคัญที่ต้องมีทำหน้าที่ในการนำทีม และมีความเข้าใจในกระบวนการบริหารทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับทีมงาน เพื่อดึงศักยภาพของทีมงานออกมาได้อย่างเต็มที่เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิผลขององค์กรโดยการกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้เกิดจิตสำนึกและความรู้สึกที่ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้ สำนักงานจึงได้กำหนดจัดอบรมหลักสูตรการบริหารทีมงานและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรในระดับบริหารให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารทีมงาน และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีกำหนดการฝึกอบรม ในวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๓ มีผู้เข้าอบรม จำนวน ๒๕ คน โดยมีรูปแบบการดำเนินการฝึกอบรมเป็นการบรรยาย และกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งจะได้เรียนรู้ในหัวข้ออบรม ดังนี้

- ๒.๑ ลักษณะของผู้นำหรือหัวหน้างานที่ดีในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
- ๒.๒ การพัฒนาภาวะผู้นำและหัวหน้างานยุคใหม่

- ๒.๓ การพัฒนาและการบริหารทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
- ๒.๔ ภารกิจของหัวหน้างานในทีมงาน
- ๒.๕ กลยุทธ์ในการสร้างทีมสำหรับหัวหน้างาน
- ๒.๖ การลดปัญหาในการทำงานเป็นทีม
- ๒.๗ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม
- ๒.๘ การสื่อสารที่ดีในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
- ๒.๙ การสร้างอุปนิสัยที่ทรงประสิทธิภาพสำหรับหัวหน้างาน
- ๒.๑๐ หัวหน้างานกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ทีมงาน
- ๒.๑๑ ความสามารถในการบริหารและจัดการกับอารมณ์ EQ

ทั้งนี้ บุคลากร สมศ. ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ในฐานะผู้บริหารเกี่ยวกับการบริหารทีมงาน การมีภาวะผู้นำ การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานร่วมกัน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับทีมงาน เพื่อให้สามารถบริหารทีมงาน และทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**๓. หลักสูตรคิดนอกกรอบ คิดนวัตกรรม คิดสร้างสรรค์ในองค์กร** ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้นได้ “ความคิดสร้างสรรค์” คือ ความคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ตรงวัตถุประสงค์ เมื่อนำเอาความคิดสร้างสรรค์มาทำประโยชน์จริง ก็จะเรียกว่า “นวัตกรรม” ซึ่งนวัตกรรมในการทำงานใหม่ๆ จะส่งผลให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น สะดวก และมีความรวดเร็ว เช่น การคิดค้นระบบงานใหม่ๆ เพื่อช่วยให้งานสำเร็จได้ง่ายขึ้น การคิดกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้ การคิดแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ การคิดพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ติดอยู่แล้ว ให้ดีขึ้นยิ่งขึ้น สำนักงาน จึงตระหนักถึงความสำคัญของการคิดนอกกรอบ และการคิดสร้างสรรค์ให้กับบุคลากร สำนักงาน จึงได้กำหนดจัดอบรมหลักสูตรคิดนอกกรอบ คิดนวัตกรรม คิดสร้างสรรค์ในองค์กรขึ้น โดยมีกำหนดการฝึกอบรม ในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓ มีผู้เข้าอบรม จำนวน ๔๕ คน โดยมีรูปแบบการดำเนินการฝึกอบรมเป็นการบรรยาย และกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งจะได้เรียนรู้ในหัวข้ออบรม ดังนี้

- ๓.๑ การคิดสร้างสรรค์สำคัญต่อความสำเร็จ
- ๓.๒ ดร.เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน (Dr. Edward de Bono) ผู้คิดค้นกลยุทธ์การคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ (Creative & Lateral Thinking)
- ๓.๓ เทคนิคคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ (Lateral Thinking)
  - Focus
  - Concept Fan
  - Random Input
  - Challenge
  - Reversal Provocation
  - Escape Provocation

๓.๔ การฝึกปฏิบัตินำเทคนิคมาใช้ติดกับงานจริง เพื่อให้เกิดความชำนาญและความมั่นใจในการนำไปใช้จริง

โดยบุคลากร สมศ. ได้เรียนรู้เทคนิคที่จะนำมาใช้ในการคิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ และคิดนวัตกรรม ได้อย่างเป็นระบบถูกต้องตามหลักวิชาการ สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

รวดเร็ว และตรงจุด ทั้งในเรื่องการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น เพื่อให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายขององค์กร

#### ๔. หลักสูตรเทคนิคการสื่อสาร ประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ

“การสื่อสาร” คือ กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

“การประสานงาน” หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิด ความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่าง สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิด การทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึง เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและ ความสามารถของบุคลากร

การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่ง และสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งในการทำงานส่วนบุคคล และในการทำงานเป็นทีมระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับองค์กร หรือองค์กรกับบุคคลภายนอก การสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ นั้น ยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ส่งเสริมและสร้างสรรค์สัมพันธภาพ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ทำให้สามารถลดปัญหาหลาย ๆ อย่างที่เกิดจากความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจ ทัศนคติเชิงลบของบุคลากรอันมีผลกระทบต่องานโดยตรง สำนักงานจึงได้กำหนดจัดอบรมหลักสูตรหลักสูตรเทคนิคการสื่อสาร ประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น โดยแบ่งเป็น ๒ รุ่น รุ่นที่ ๑ วันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ มีผู้เข้าอบรม จำนวน ๔๑ คน และรุ่นที่ ๒ วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ มีผู้เข้าอบรม จำนวน ๔๐ คน โดยมีรูปแบบการดำเนินการฝึกอบรมเป็นการบรรยาย และกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งจะได้เรียนรู้ในหัวข้ออบรม ดังนี้

- ๔.๑ องค์กรและวิธีการทำงานท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงหลากหลายมิติ
- ๔.๒ ความจำเป็นของการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
- ๔.๓ การทำงานร่วมกันกับผู้ร่วมงานที่มีความคิดที่แตกต่างกันให้มีความสุข
- ๔.๔ รู้เขา รู้เรา พื้นฐานการพัฒนาการสื่อสารที่ดีร่วมกัน
- ๔.๕ บรรยากาศและการประสานงานที่ดี ๆ ที่ใคร ๆ ก็สร้างได้ง่ายๆ
- ๔.๖ การสร้างเป้าหมายในชีวิตและการทำงานเพื่อความสำเร็จร่วมกัน
- ๔.๗ แนวคิดในการร่วมงานเพื่อความสำเร็จ

โดยบุคลากร สมศ. สามารถนำความรู้ด้านทฤษฎีที่ได้รับจากการฝึกอบรม และประสบการณ์ตรงที่ได้รับจากกิจกรรมในหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสาร และการประสานงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็นทีม มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น