

CEO จากฉบับที่แล้ว

# การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดอบรมสัมมนา

ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ

Email: voraparn@yahoo.com

Fanpage: ไม่เก่งก็เก่งได้ด้วยกระบวนการโค้ช

(www.facebook.com/coachdrccoco)

## การเพิ่มความสำคัญในการปรับต่อการเปลี่ยนแปลง และ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

เพิ่มเติมจากการรับ และรักษาพนักงานที่มีความรู้ บริษัทยังจำเป็นต้องปรับเพื่อการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงหมายถึง การที่บริษัทยอมรับความคิดหรือพฤติกรรมใหม่ ๆ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงในแรงงานหรือข้อบังคับของรัฐฯ โลกาภิวัตน์ และคู่แข่งใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่ทำให้บริษัทต้องเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ บริษัทต่าง ๆ รวมทั้งอุตสาหกรรมต่าง ๆ กำลังเผชิญวงจรชีวิตที่สั้นลง การอบรมสัมมนามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจของ โรงแรมฮิลตันในการใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และผู้จัดการกว่า 80,000 คนในโรงแรมฮิลตันกว่า 4,400 แห่ง สามารถใช้การเช็คคินออนไลน์ได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมทั้งลูกค้าสามารถจองผ่านทางแอปพลิเคชัน รวมทั้งสามารถเลือกห้อง และเช็คคินผ่านมือถือ ฮิลตันใช้รูปแบบการอบรมแบบผสมที่รวมทั้งเกมส์สั้น ๆ การช่วยงาน และคำแนะนำแบบเร่งรัดในการใช้คอมพิวเตอร์ และมือถือ พนักงานหน้าเคาน์เตอร์ และผู้จัดการต้องผ่านการอบรมด้วยคะแนนเต็ม 100% การใช้เทคโนโลยีสำหรับการออกแบบการอบรม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเช็คคินแอปพลิเคชัน

**สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง** หมายถึง พนักงานทั้งหมดต้องตระหนักถึงปรัชญาของการเรียนรู้ **องค์กรแห่งการเรียนรู้ (A learning organization)** หมายถึงวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลาที่ส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้ และแบ่งปันความรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนาในคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างไม่หยุดยั้ง หลังเสร็จสิ้นการอบรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ พนักงานต้องมีเงิน เวลา และทรัพยากร (อาทิ คอร์ส



ประสบการณ์ และโอกาสในการพัฒนา) สำหรับเพิ่มพูนความรู้ของพวกเขา ผู้จัดการต้องมีบทบาทในการระบุความต้องการสำหรับคอร์สการอบรม และช่วยให้พนักงานใช้ความรู้จากการอบรมในการปฏิบัติงานของพวกเขา นอกจากนี้พนักงานยังได้รับการสนับสนุนให้แชร์ความรู้กับเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มการทำงานอื่น ๆ ช้ามบริษัทด้วยการใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น บริษัท ลูปีน จำกัด (Lupin Limited) บริษัทฯที่ป้อนข้อมูลให้พนักงานทั้งบริษัททั่วโลกผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัท ซึ่งช่วยสร้างวัฒนธรรมของบริษัทที่เน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การแชร์ความรู้ และการพัฒนาฐานความรู้ทั่วทั้งองค์กร ที่พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลด้วยคีย์เวิร์ดหรือด้วยการทบทวนโครงการต่าง ๆ สำหรับความสำเร็จขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทีมพนักงานต้องร่วมมือกันในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้จัดการต้องสนับสนุนพนักงานในการแชร์ความรู้ระบุปัญหา และตัดสินใจ ที่จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความร่วมมือทางสังคม และเทคโนโลยีเครือข่ายช่วยให้พนักงานสามารถแชร์ความรู้ และก่อให้เกิดการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

### เน้นการเชื่อมต่อสู่กลยุทธ์ทางธุรกิจ (Focus on Link to Business Strategy)

การให้บทบาทสำคัญต่อสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ และทรัพยากรบุคคลในการสร้างจุดแข็งของบริษัท ผู้จัดการเริ่มเห็นบทบาทสำคัญมากขึ้นสำหรับการอบรม และการพัฒนาในการเป็นหนทางหนึ่งที่สนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งเป็นแผนในการบรรลุเป้าหมายใหญ่ อาทิ กำไร ส่วนแบ่งการตลาด และคุณภาพ ผู้จัดการคาดหวังให้มีอาชีพทางด้าน การอบรม และพัฒนาออกแบบ พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ในการช่วยบริษัทดำเนินตามกลยุทธ์เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจของบริษัท

### การเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ และความหลากหลายของพนักงาน (Changing Demographics and Diversity of the Workforce)

บริษัทกำลังเผชิญความท้าทายที่หลากหลายที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางภูมิศาสตร์ และความหลากหลายของพนักงาน ประชากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาขนาดและส่วนประกอบของแรงงานที่ประกอบไปด้วยประชากรที่มีงานทำ และที่กำลังหางานทำ แรงงานที่มีทักษะได้ถูกทำนายว่าจะเพิ่มขึ้นกว่า 11.5 ล้านคนระหว่างปี ค.ศ. 2016-2026 และมีปริมาณใกล้เคียง 168 ล้านคนภายในปี 2026 ทำให้มีแรงงานสูงวัยมากขึ้น และมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากกว่าในช่วง 40 ปีที่ผ่านมา

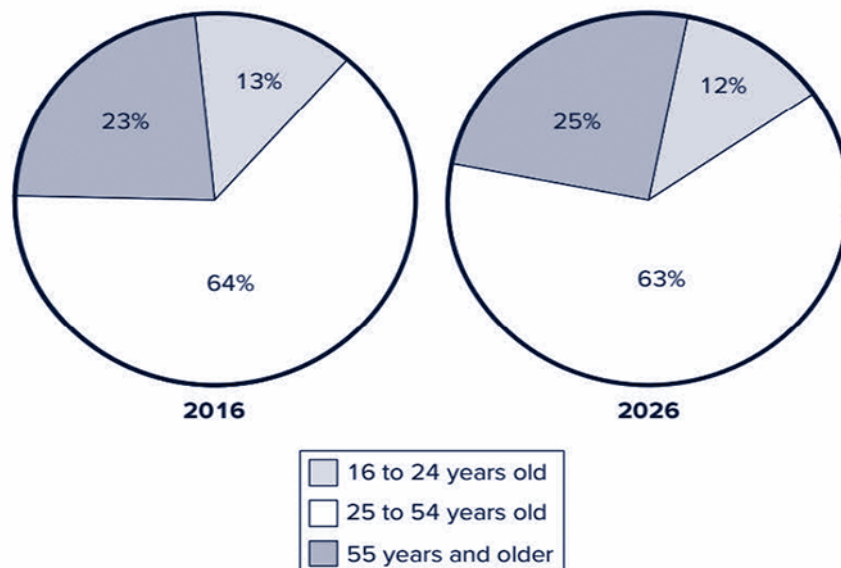
### ความแตกต่างทางเชื้อชาติกับชาติพันธุ์ที่เพิ่มขึ้น (Increase in Ethnic and Racial Diversity)

ระหว่างปี ค.ศ. 2016-2026 แรงงานในอเมริกาจะยังคงมีความแตกต่างทางเชื้อชาติกับชาติพันธุ์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการอพยพเข้ามาในประเทศอเมริกา การมีส่วนร่วม และอัตราการเกิดที่สูงขึ้นของชนกลุ่มน้อยในแรงงานไม่เพียงแต่บริษัทที่ต้องเผชิญกับประเด็นของเชื้อชาติ เพศ ชาติพันธุ์ และสัญชาติในการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเท่าเทียมในสถานประกอบการ แต่บริษัทยังต้องพัฒนาโปรแกรมการอบรมที่ช่วยผู้อพยพให้ได้รับทักษะทางด้านเทคนิค และการให้บริการลูกค้าที่จำเป็นในการทำงาน

### แรงงานสูงวัย (Aging Workforce)

แผนภูมิที่ 8 : เปรียบเทียบอายุแรงงานระหว่างปี ค.ศ. 2016-2026 โดยในปี 2018 Baby Boomers จะมีอายุระหว่าง 57-70 และกลุ่มนี้จะเติบโตอย่างมีนัยยะสำคัญภายในปี 2026 ที่แรงงานจะมีอายุมากขึ้น กลุ่มอายุ 55 ปีและแก่กว่าจะเพิ่มขึ้นจาก 6 ล้านเป็น 42 ล้านในปี 2026 เพิ่มขึ้นถึง 8% จากปี 2016 กลุ่มแรงงานที่มีอายุปานกลาง จะมีกลุ่มอายุ 42.3 ปีมากที่สุดเท่าที่เคยมีมาภายในปี 2026 Baby Boomers จะมีอายุระหว่าง 62-80 ปี ดังนั้นกลุ่มแรงงานจำนวนมากนี้จะเกษียณออกจากการทำงาน อย่างไรก็ตาม แรงงานกลุ่มนี้จะยังคงสามารถทำงานต่อไปอีกหลายปีเนื่องจากประชากรมีสุขภาพที่แข็งแรง และอายุยืนกว่าในอดีต ทำให้สามารถทำงานต่อไปได้อีกหลายปี

อ่านต่อฉบับหน้า



แผนภูมิที่ 8 : การเปรียบเทียบอายุแรงงานระหว่างปี ค.ศ. 2016-2026