

การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดอบรมสัมมนา

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ์

Email: voraparn@yahoo.com

Fanpage: ไม่เก่งก็เก่งได้ด้วยกระบวนการโค้ช
(www.facebook.com/coachdrccoco)

เทคโนโลยีใหม่ ๆ (New Technology)

เทคโนโลยีได้กำหนดวิธีการในการเล่น สื่อสารวางแผนชีวิต และการทำงาน โมเดลธุรกิจของบริษัท รวมทั้งการค้าขายออนไลน์ ที่สนับสนุนให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้า และบริการออนไลน์ได้อย่าง สะดวกสบาย อินเทอร์เน็ตเป็นคอลเลกชันทั่วโลกของเครือข่าย คอมพิวเตอร์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และข่าวสาร ประมาณ 84 เปอร์เซ็นต์ของครัวเรือนในสหรัฐฯ มีคอมพิวเตอร์ (desktop, laptop, tablet, หรือโทรศัพท์มือถือ) และมีอินเทอร์เน็ต 75 เปอร์เซ็นต์ คนอเมริกัน 60 เปอร์เซ็นต์เข้าใช้กูเกิลในระหว่างอาทิตย์ และใช้ เฟสบุ๊ก 43 เปอร์เซ็นต์ โดย Facebook, Twitter, LinkedIn และ เครื่องมือเครือข่ายออนไลน์อื่นๆ ซึ่งสามารถใช้ผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบาย

การเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ โน้ตบุ๊กหรือคอมพิวเตอร์ ส่วนตัว ส่งผลให้ผู้จัดการของบริษัทสามารถเชื่อมต่อระหว่าง พนักงานกับพนักงาน และพนักงานสามารถเชื่อมต่อระหว่างเพื่อน ครอบครัว รวมทั้งเพื่อนร่วมงานได้อย่างง่ายดาย

อิทธิพลของการอบรม (Influence on Training)

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีรวมทั้งค่าใช้จ่ายที่ลดลง สำหรับเทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรบุคคลใน หลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทที่ใช้เครือข่ายออนไลน์ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และหุ่นยนต์ในการ ส่งมอบการอบรม การทำให้การอบรมเกิดผลประโยชน์อย่างแท้จริง และการให้ออกาสพนักงานสามารถที่จะเลือกสถานที่ และเวลาใน การทำงานได้

เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากการ อบรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีของซอฟต์แวร์ สื่อสาร และอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถสื่อสารผ่านเทคโนโลยี เครือข่ายไร้สาย และอินเทอร์เน็ต อาทิ Personal Digital Assis- tants (PDAs), iPads, และ iPods โดยการพัฒนาศักยภาพ เครือข่ายออนไลน์ แผนภูมิที่ 10 แสดงถึงการใช้เครือข่ายออนไลน์ สำหรับการอบรม และพัฒนา

แผนภูมิที่ 10 : การใช้เครือข่ายออนไลน์สำหรับการอบรม และพัฒนา

ประเด็น (Issues)	การใช้ (Uses)
- การสูญเสียผู้เชี่ยวชาญความรู้เนื่องจากการเกษียณอายุ - การมีส่วนร่วมของพนักงาน - การระบุ และโปรโมทพนักงานที่เชี่ยวชาญ - การโปรโมทนวัตกรรม และการสร้างสรรค์ - การสนับสนุนการเรียนรู้	- การแชร์ การรวบรวม และการจัดเก็บความรู้ - การรวบรวมความรู้ของพนักงาน - การสร้างเครือข่ายชุมชนผู้เชี่ยวชาญออนไลน์ - การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการอภิปรายออนไลน์ - การแชร์กรณีศึกษา แอปพลิเคชัน จุดการเรียนรู้บทความ และ Webinars
- พนักงานจำเป็นต้องได้รับการโค้ช และการมีพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring)	- การมีปฏิสัมพันธ์กับพี่เลี้ยง และโค้ช

ที่มา: Based on P. Brotherson, "Social Networks Enhance Employee Learning," T+D (April 2011), pp. 18–19; T. Bingham and M. Connor, The New Social Learning (Alexandria, VA: American Society for Training & Development, 2010); M. Weinstein, "Are You Linked In?" training (September/October 2010), pp. 30–33; S. Gilbert and A. Silvers, "Learning Communities With Purpose," TD (January 2015), pp. 48–51.

โดยปกติ ความสะดวกในการสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ การตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ และความร่วมมือ เครือข่ายออนไลน์มีประโยชน์สำหรับพนักงานที่ทำงาน และมีประสบการณ์มาก ๆ สำหรับการแชร์ความรู้และความคิดกับเพื่อนร่วมงาน และผู้จัดการ และกับพนักงานอื่น ๆ ที่ไม่ค่อยมีเวลาพูดคุยกับผู้อื่นในการทำงานประจำวัน พนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานอายุน้อย ๆ จากเจนเนอเรชัน M-Millennial หรือ Gen-Y ได้เรียนรู้การใช้เครื่องมือเครือข่ายออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก ผ่านการใช้ชีวิต และเห็นว่าเครือข่ายออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าสำหรับการใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวของพวกเขา ทั้ง ๆ ที่เครือข่ายออนไลน์มีประโยชน์มากมาย แต่ทว่าบริษัทจำนวนมากยังคงไม่แน่ใจว่าพวกเขาควรจะให้เครือข่ายออนไลน์หรือไม่ เพราะเกรงว่าเครือข่ายออนไลน์จะทำให้พนักงานสูญเสียเวลาในการทำงาน เพิกเฉยต่องาน หรือล่องลอยละเมียดหรือคุกคามเพื่อนร่วมงาน แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีบริษัทจำนวนมากเช่นเดียวกันที่เชื่อมั่นในประโยชน์มากมายของการใช้เครือข่ายออนไลน์สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคล และอนุญาตให้พนักงานสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายออนไลน์ในที่ทำงาน เพราะบริษัทเหล่านี้เชื่อมั่นว่าพนักงานจะใช้เครือข่ายออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมกันในการพัฒนานโยบายเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายออนไลน์ส่วนบุคคล รวมทั้งการให้การอบรมเกี่ยวกับการตั้งค่าการใช้เครือข่ายออนไลน์ส่วนตัว และมารยาทในการใช้อีกด้วย ถึงแม้ว่าบริษัทจะตระหนัก

ว่าพนักงานอาจจะต้องการเช็คทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก หรือ LinkedIn แต่บริษัทจะไม่บังคับในการใช้เครือข่ายออนไลน์ ถ้าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่ได้ลดลง

เทคโนโลยีมีประโยชน์มากมาย รวมทั้งการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้สามารถเข้าถึงการอบรมได้อย่างสะดวกสบาย การส่งมอบสามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญ และการแชร์ความรู้กับผู้อื่น โอกาสในการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้กับพีเจอาร์ดี ๆ มากมาย อาทิ การให้ฟีดแบ็ค การติดตาม และกรณีตัวอย่างที่ดี ๆ มากมาย ในขณะที่การอบรมสัมมนาในห้องเรียนที่นำโดยเทรนเนอร์ยังคงเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมสูงสุดในการจัดอบรม แต่ทว่าบริษัทจำนวนมากได้รายงานไว้ว่า พวกเขาวางแผนการจัดอบรมจำนวนมาก ผ่านการเรียนรู้จากเทคโนโลยี อาทิ อินเทอร์เน็ต และไอพอด ตัวอย่างเช่น พนักงานของบริษัท Rackspace สามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีของพวกเขาสำหรับการเช็คเงินเดือน รายงานโบนัส และตารางการทำงานเช่นเดียวกับการแชร์ความรู้ พนักงานขายของ Biogen สามารถเรียนรู้ e-learning จากแท็บเล็ต ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence), หุ่นยนต์ (robotics), ระบบติดตาม (Tracking Systems), Radio Frequency Identification, และเทคโนโลยีนาโน (Nanotechnology) ที่กำลังเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานในโลกปัจจุบัน