



ต่อ อาทิตยภัทท์แล้ว

# การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดอบรมสัมมนา

ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ

Email: voraparn@yahoo.com

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

การใช้โมเดลการจ้างงานแบบใหม่ และการทำงานจากที่บ้านส่งผลให้เกิดการพัฒนาสถานที่ทำงานแบบใหม่ที่เรียกกันว่า Co-working Sites หรือ Shared Offices ซึ่งได้รับการนิยมในประเทศไทยเช่นกัน เพราะเป็นสถานที่ ๆ คนงานหลากหลาย อาทิ นักออกแบบ ศิลปิน ฟรีแลนซ์ ที่ปรึกษา และผู้รับเหมาอิสระ สามารถจ่ายสำหรับสถานที่ทำงานแบบรายวันหรือแบบรายเดือนได้ Co-working Sites จะติดตั้งเครื่องมือพร้อมสำหรับออฟฟิศ อาทิ โต๊ะทำงาน อินเทอร์เน็ต ห้องประชุม หรือแม้แต่โซฟาสำหรับพักผ่อนพร้อมเครื่องดื่ม Co-working Sites ให้ความสะดวกสำหรับผู้รับเหมาอิสระ และพนักงานที่ทำงานจากที่บ้าน ระหว่างเดินทางหรือการประชุมทางไกลหรือพนักงานที่รู้สึกเหงาก็สามารถมาทำงานที่นี่ได้เพื่อให้สามารถมีการปฏิสัมพันธ์และร่วมกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ เพราะจะเป็นสถานที่ที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงบรรยากาศสถานที่ทำงานมากกว่าร้านค้าแฟรนไชส์ ประเด็นหลักที่โมเดลการจ้างงานแบบใหม่ต้องการ นั่นคือ การให้การอบรมที่

เจาะจงตามความต้องการในงาน กะทัดรัด และโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องให้ความสำคัญโดยการเน้นทีมงานของคนงานเป็นหลักสำคัญ อาทิ การอบรมพนักงานสัญญาจ้างที่ต้องเน้นการให้ความสำคัญที่พนักงานต้องสามารถทำงานได้ตามที่บริษัทต้องการ เช่นเดียวกับการสร้างให้พนักงานสามารถกลับมาทำงานกับบริษัทได้อีกในอนาคต ความท้าทายบางประการในการอบรมพนักงานของโมเดลการจ้างงานแบบใหม่ นั่นคือ ประสิทธิภาพของการอบรม และเวลาในการอบรมจะเพียงพอแค่สำหรับการทำงานตามตำแหน่งที่บริษัทฯ มอบหมาย แต่ไม่มากพอที่จะทำให้พวกเขามีคุณภาพเทียบเท่ากับพนักงานประจำ

## ระบบการทำงานประสิทธิภาพสูง (High-Performance Work Systems)

เทคโนโลยีใหม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อความต้องการทักษะ และบทบาทการทำงาน ซึ่งบ่อยครั้งก่อให้เกิดการปรับโครงสร้างในการทำงาน อาทิ ทีมทำงาน (Work Teams) ตัวอย่างเช่น กระบวนการผลิตที่เปลี่ยนมาใช้หุ่นยนต์ และคอมพิวเตอร์สำหรับกระบวนการผลิตอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ช่วยให้การผลิตสินค้าที่แตกต่างกันเป็นไปได้อย่างง่ายดาย ด้วยการตั้งโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ ดังนั้น คนงาน คนควบคุมวัตถุดิบ คนดำเนินการ/คนประกอบ และงานบำรุงรักษา อาจดำเนินการได้โดยพนักงานเพียงคนเดียว การผลิตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ต้องการพนักงานควบคุมและแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์ที่ซับซ้อน การแชร์ข้อมูลกับพนักงานคนอื่น ๆ และความเข้าใจส่วนประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กันของระบบการผลิต พนักงานต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นผ่านเทคโนโลยีในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการลูกค้า และสินค้า ซึ่งหมายความว่าพนักงานถูกคาดหวังให้รับผิดชอบมากขึ้นในการตอบสนองต่อลูกค้า และพิจารณาว่าพวกเขาจะทำงานอย่างไร ทีมทำงาน (Work Teams) เป็นวิธีหนึ่งที่นิยมมากในการเพิ่มความรับผิดชอบ และการควบคุมของพนักงาน ทีมทำงาน (Work Teams) เกี่ยวข้องกับพนักงานมากมายที่มีทักษะหลากหลายในการประกอบสินค้า หรือในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ปกติเป็นงานสำหรับผู้จัดการ รวมทั้งการคัดเลือกสมาชิกใหม่ของทีม การกำหนดตารางการทำงาน และกิจกรรมร่วมกับลูกค้า และแผนกอื่น ๆ ในบริษัท การให้ความสะดวกสบายในการทำงานมากที่สุดสำหรับทีม การอบรมระหว่างกัน (Cross



Training) ของสมาชิกในทีม Cross Training หมายถึง การอบรมพนักงานเกี่ยวกับทักษะต่าง ๆ เพื่อที่พนักงานจะสามารถทำงานในบทบาทที่จำเป็นสำหรับทีม การใช้เทคโนโลยีใหม่ และการออกแบบการทำงาน อาทิ Work Teams จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้วยวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- เหล่าพนักงานร่วมกันคัดเลือกพนักงานใหม่หรือสมาชิกของทีม
- เหล่าพนักงานได้รับฝึกอบรมอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพ

- การให้ความสำคัญ และการให้รางวัลต่อการอบรม
- การให้รางวัลขึ้นกับประสิทธิภาพของบริษัท
- อุปกรณ์และกระบวนการทำงานก่อให้เกิดความสะดวกลดลงบุคคลมากที่สุด เพื่อส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
- พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนต่อการเปลี่ยนอุปกรณ์และวิธีการทำงาน
- พนักงานมีความเข้าใจว่างานของพวกเขาส่งผลต่อสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบต่อลูกค้า

### การอบรมมีบทบาทอย่างไรต่อการทำงาน ?

พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ที่เจาะจงในการทำงาน และทักษะพื้นฐานใช้อุปกรณ์ที่สร้างโดยเทคโนโลยีใหม่ ๆ พนักงานต้องมีความสามารถในการฟัง และสื่อสารกับลูกค้า นั่นคือ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อาทิ การต่อรอง การบริหารความขัดแย้ง และทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความสำคัญมากกว่าความแข็งแรงทางกายภาพ ความร่วมมือ และทักษะที่เคยเป็นความต้องการต่อ

การทำงานของอุตสาหกรรมการผลิต และการให้บริการ ถึงแม้ว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสนับสนุนให้พนักงานสามารถพัฒนาสินค้าและบริการได้ แต่ทว่าผู้จัดการจำเป็นต้องส่งเสริมให้พนักงานสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งวิธีการผลิตสินค้าหรือบริการของบริษัท

การอบรมสัมมนาสามารถมีบทบาทสำคัญในการช่วยสร้างจุดแข็งให้แก่บริษัท และประสบความสำเร็จ

สำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ ก่อนที่ท่านผู้อ่านจะสามารถเรียนรู้ว่าการอบรมสัมมนาสามารถช่วยบริษัทในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และก่อนที่ท่านผู้อ่านจะสามารถเรียนรู้การออกแบบการอบรมสัมมนา รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการจัดอบรมสัมมนา ท่านผู้อ่านจำเป็นต้องคุ้นเคยกับแบบต่าง ๆ ในการจัดอบรมสัมมนา รวมทั้งต้องเข้าใจว่าผู้สอนจะต้องทำอะไรอีกด้วย ซึ่งเราจะกล่าวต่อไปเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการอบรมสัมมนา (อาทิ เวลาที่ใช้สำหรับการอบรมสัมมนาของบริษัทต่าง ๆ แบบต่าง ๆ ของการจัดอบรมสัมมนา และใครที่ควรจะได้รับการอบรมสัมมนา) เช่นเดียวกับทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สอน