การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรสมัยใหม่ คือ แผนการเติบโตที่องค์กร ไม่ควรมองข้าม

Modern Personnel Development Training is a Growth Plan That the Organization Should Not Overlook

อินทิรา จันทร์สอน (Inthira Chansorn)[1]

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ มุ่งเน้นในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นฝ่ายที่มีความสำคัญสำหรับทุกองค์กรและงานด้านฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็น ส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ไม่ควรมองข้าม โดยเฉพาะงานด้านพัฒนาบุคลากร หรือ HRD (Human Resource Development) หลายองค์กรต้องมีการปรับตัว และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร องค์กรจะพัฒนาไปได้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถจึงจะสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กร โดยการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการในการเพิ่มพูนในส่วนของทักษะ ความคิด บทบาท และทัศนคติ เพื่อการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เขียนได้ทำการสังเคราะห์องค์ความรู้ จากการสัมภาษณ์ข้อมูลทางไลน์แอปพลิเคชัน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกผู้ที่ทำงานนักวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์และบุคลากรในองค์กร หัวหน้างาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ตำรา เอกสารทางวิชาการ งานวิจัย โดยสามารถสรุป ความสำคัญถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร พบว่ามีความสำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร 2) พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน 3) พนักงานมีทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ความรู้และทักษะของพนักงานได้รับการพัฒนาให้อยู่ในระดับที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของธุรกิจองค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและสอดคล้องต่อการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งหลาย ๆ องค์กรต้องเตรียมแผนรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในการปรับตัวให้มีความทันสมัย และหลักสูตรการฝึกอบรมต้องมีความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้เข้าอบรมและบริบทของแต่ละองค์กร และองค์กรควรลงทุนกับการพัฒนาบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาตามแผนการฝึกอบรมที่วางไว้จะนำสิ่งที่ได้รับจากการลงทุนในการฝึกอบรมกลับมาพัฒนาองค์กรให้เติบโตต่อไป

คำสำคัญ : ฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร หลักสูตรฝึกอบรม องค์กร แผนการเติบโต

Abstract

This academic article focuses on human resources (HR), a critical department for all organizations, emphasizing the importance of personnel training and development—particularly Human Resource Development (HRD). Organizations must adapt and prioritize personnel development, as the growth of any organization depends on the quality, knowledge, and skills of its workforce. Effective training and development processes enhance employees' skills, thinking, roles, and attitudes, ultimately enabling them to perform their duties efficiently. The study synthesizes knowledge through interviews conducted via the Line application, targeting HR academics, organizational personnel, and supervisors from both the public and private sectors, as well as through academic texts, documents, and research studies. The findings highlight the significance and benefits of personnel training and development as follows: 1) Ensuring accurate task execution and improving organizational productivity, 2) Fostering

[1] ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ธนานันท์ฮาร์ดแวร์ จำกัด (Human Resource Department, Tananant Hardware Company Limited) e-mail: inthira.chansorn@gmail.com

creativity and positive attitudes among employees, 3) Equipping employees with new skills and knowledge for career advancement, and 4) Developing employees' competencies to align with organizational business goals. Thus, personnel training and development in various aspects are essential and align with HR functions. Organizations must prepare plans to address changes and modernize themselves, ensuring that training programs meet the needs of participants and the specific contexts of each organization. Investing in personnel development is crucial, as well-trained employees bring their acquired knowledge and skills back to foster organizational growth according to the outlined training plans.

Keywords: Training, Personnel Development, Training Program, Organization, Growth Plan

วันที่รับบทความ:15 ตุลาคม 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 16 พฤศจิกายน 2567 วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ:21 พฤศจิกายน 2567

1. บทนำ

ในสภาพโลกที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวนวัตกรรมทางเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาท และพัฒนาอย่างรวดเร็ว และคน คือ หัวใจสำคัญขององค์กรและเป็นทรัพยากรในการบริหารจัดการที่สำคัญให้งานสำเร็จตามการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นการพัฒนาคนจึงเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เน้นพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่จำเป็นและตามบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงาน (Job Description) และการฝึกอบรมจึงเข้ามามีบทบาทในงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ถ้าบุคลากรในองค์กรหน่วยงานขาดทักษะที่มีความจำเป็นย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และปัจจุบันองค์กรที่เข้าข่ายบังคับ สำหรับสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป ตาม พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยการดำเนินการจัดฝึกอบรม สำหรับสถานประกอบการที่เข้าข่าย ซึ่งในแต่ละปีฝึกอบรมให้ครบตามสัดส่วนหรือมากกว่าร้อยละ 50 ของลูกจ้างเฉลี่ยในระหว่างปีนั้นให้ยื่นขอรับรองหลักสูตรและรายการค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายใน 60 วัน นับแต่เสร็จสิ้นการฝึกอบรมไม่เกินวันที่ 15 มกราคมของปีถัดไปต่อนายทะเบียน โดยยื่นผ่านระบบทางออนไลน์ PRB e-Serviceและการ log in เข้าระบบกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน หากไม่จัดฝึกอบรมลูกจ้างหรือไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด ต้องส่งเงินสมทบ และองค์กรที่เข้าข่ายที่ต้องจัดให้มีการอบรม จึงมีความตื่นตัวต่อการฝึกอบรม ในการยื่นรับรองหลักสูตรตาม พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ดังนั้นการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญ ที่แต่ละองค์กรต้อง พัฒนาทักษะความรู้สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เป็นการยกระดับฝีมือแรงงานและการเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรตาม แผนการเติบโตที่องค์กรวางไว้และไม่ควรมองข้าม เพื่อสร้างความยั่งยืนที่สอดคล้องตามสมัยกับแผนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรตามกระบวนการฝึกอบรมของแต่ละองค์กรให้เติบโตก้าวต่อไป

2. เนื้อหา

ความหมายการฝึกอบรม มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะเพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่างจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ดุษฎี นิลดำ. (2549) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมไว้ดังนี้ คือ กระบวนการของการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนเพิ่มพูนความรู้และมีทัศนคติที่ดี ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งที่มุ่งหวังให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในแนวทางที่จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพของงานให้สูงขึ้น

วิเชียร วิทยอุดม. (2550) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) คือกระบวนการเรียนรู้ที่รวมเอาทักษะของการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม แนวคิดกฎระเบียบหรือทัศนคติ ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปกติผู้จัดการของพนักงานใหม่ เป็นผู้มีส่วนรับผิดชอบเบื้องต้นในการฝึกอบรมให้กับพนักงาน บางครั้งหน้าที่การฝึกอบรมมักถูกมอบหมายให้พนักงานเก่ารุ่นพี่ที่อยู่ในแผนกงานเป็นผู้ดำเนินแทน ซึ่งประสิทธิผลของการฝึกอบรมมีอิทธิผลที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตให้กับพนักงานและสร้างทัศนคติที่มีต่อตัวงาน

ดังนั้นการฝึกอบรม จึงเป็นกระบวนการจัดการให้สอดคล้องตามยุคสมัย โดยรวมเอาทักษะของการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อความมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และสร้างทัศนคติและพฤติกรรม ในการช่วยเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับแผนการเติบโตขององค์กรและการปรับตัวสู่เทคโนโลยีในแต่ละสมัยอย่างยั่งยืน

กระบวนการฝึกอบรม

ทางผู้เขียนขอสรุปกระบวนการฝึกอบรมโดยได้สังเคราะห์จากองค์ความรู้จากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ พบว่า กระบวนการฝึกอบรมมี ดังนี้

1. การจัดทำแบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมหรือที่เรียกว่า Training Needs โดยเจ้าหน้าที่บุคคลของแต่ละหน่วยงานจะส่งแบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม ให้กับหัวหน้าแผนก / ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ

2. จากนั้นนำแบบสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมนำมาสรุปความต้องการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำมาจัดทำแผนการฝึกอบรมและงบประมาณการฝึกอบรมประจำปี

3. ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร ร่วมกันพิจารณาแผนการฝึกอบรมประจำปี โดยพิจารณาจากความจำเป็นและเหมาะสมเพื่ออนุมัติแผนการฝึกอบรมประจำปี

3.1 ในกรณีอนุมัติ เจ้าหน้าที่บุคคล เตรียมดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่กำหนด

3.2 ในกรณีที่ไม่อนุมัติ เจ้าหน้าที่บุคคล นำแผนไปปรับแก้ไขใหม่ แล้วนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้นำแผนการฝึกอบรมนำเสนอผู้บริหาร เพื่อการพิจารณาอีกครั้ง

4. เจ้าหน้าที่บุคคล ดำเนินการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมประจำปีที่ได้รับการอนุมัติ

5. การดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่บุคคล จะต้องเป็นผู้จัดทำใบแจ้งเข้ารับการฝึกอบรม ส่งให้ผู้เข้ารับการอบรมเซ็นชื่อรับทราบ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ต่างๆเอกสารแจ้งจดหมายเวียนเข้ารับการอบรม, e-mail หรือช่องทางสื่อสารออนไลน์ของบริษัท เช่น LINE GROUP เป็นต้น และการอบรมในปัจจุบัน แบ่งออก ได้ดังนี้

5.1 การจัดอบรมภายในหรือที่เรียกว่า In-House Training ที่อบรมภายในห้องอบรมขององค์กร หรืออาจใช้สถานที่ภายนอกแล้วเชิญวิทยากรผู้มีความเชี่ยวชาญทั้งภายในภายนอกองค์กรมาบรรยาย หรือการอบรมทางออนไลน์ เช่นโปรแกรมZoom ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน และเป็นไปตามแผนการฝึกอบรมประจำปี หรือนอกแผนการฝึกอบรมกรณีที่มีความเร่งด่วนในการพัฒนา สามารถจัดอบรมเพิ่มเติม โดยผู้บริหารพิจารณาตามความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กร

5.2 ในกรณีมีการฝึกอบรมและการสอนหน้างาน หรือที่เรียกว่า On The Job Training เป็นการอบรมแบบสอนงานที่พิจารณาจากความจำเป็นตามตำแหน่งงาน เช่น อบรมการทำงานให้พนักงานใหม่ก่อนการปฏิบัติงาน ความจำเป็นเผื่อมีการโยกย้าย หรือสับเปลี่ยนหน้าที่ การมีเทคโนโลยีใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ ๆ

5.3 การฝึกอบรมภายนอก หรือ Public Training เป็นการฝึกอบรมที่ส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทฯ ซึ่งจะจัดตามแผนการฝึกอบรมประจำปี หรือหน่วยงานต่างๆ มีความต้องการที่อยากจะพัฒนาทักษะเพิ่มเติมความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเองและหน่วยงานให้จัดทำใบขออนุมัติการฝึกอบรม ส่งมาที่เจ้าหน้าที่บุคคล แล้วนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาอนุมัติก่อนการไปฝึกอบรมภายนอก

6. การประเมินผลการฝึกอบรม

6.1 ในกรณีฝึกอบรมภายใน เจ้าหน้าที่บุคคลขององค์กรนำใบลงทะเบียนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้กับพนักงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม เซ็นชื่อรับทราบ เพื่อแสดงว่าพนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมตามวันเวลาที่ได้แจ้งไป

แล้ว และผู้ที่เป็นวิทยากรทำการประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยจะมีการทดสอบตามความเหมาะสม และประเมินผลทักษะความรู้ เช่น แบบทดสอบ หรือ สอบภาคปฏิบัติ ซึ่งขึ้นอยู่แต่ละหลักสูตรและการวัดผลของวิทยากรในการประเมินผลการอบรมของผู้เข้าอบรม ผ่านหรือไม่ผ่าน ในใบลงทะเบียนผู้เข้ารับการฝึกอบรมและหลังจากอบรมภายในแต่ละหลักสูตรเสร็จเรียบร้อย พนักงานที่เข้ารับการอบรม จะต้องทำแบบประมินผลการอบรม โดยทำการประเมินผลหลักสูตรการอบรมและวิทยากร

6.2 ในกรณีอบรมหรือสอนงานหน้างาน หัวหน้างานหรือผู้ที่ได้ถูกมอบหมายให้เป็นผู้อบรมหรือผู้สอนงานสามารถประเมินผล ทดสอบได้เลยและบันทึกผลการประเมินในแบบฟอร์ม On the Job Training

6.3 การฝึกอบรมภายนอก เป็นการฝึกอบรม ที่ส่งไปฝึกอบรมข้างนอก อาจจะนำใบ Certificate หรือใบรับรองผ่านการอบรมมาแสดง เพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคคลเก็บไว้เป็นหลักฐาน เข้าแฟ้มประวัติพนักงาน

7. การบันทึกประวัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงในประวัติการฝึกอบรม หรือที่เรียกว่า Training Record ของพนักงาน โดยเจ้าหน้าที่บุคคลทำการบันทึกข้อมูลเป็นรายบุคคล เพื่อเป็นการจัดทำประวัติการฝึกอบรมของพนักงานว่าได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วัน/เดือน/ปี/ จำนวนชั่วโมงการอบรม สถานที่ ที่อบรมและผลการอบรม โดยบันทึกข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กร สำหรับองค์กรที่เข้าข่ายที่ที่มีลูกจ้าง 100 คนขึ้นไปที่ต้องส่งเงินสมทบ ต้องจัดให้มีการอบรม จึงจำเป็นต้องยื่นหลักสูตร โดยสามารถยื่นรับรองหลักสูตรการฝึกอบรมภายหลังที่อบรมเสร็จสิ้นทางระบบออนไลน์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เข้าเว็บไซต์ในการดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ https://www.dsd.go.th และบันทึกข้อมูลในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน สำหรับวิธีการยื่นเอกสารผ่านกรมพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านระบบออนไลน์ โดยสรุปได้ ดังนี้

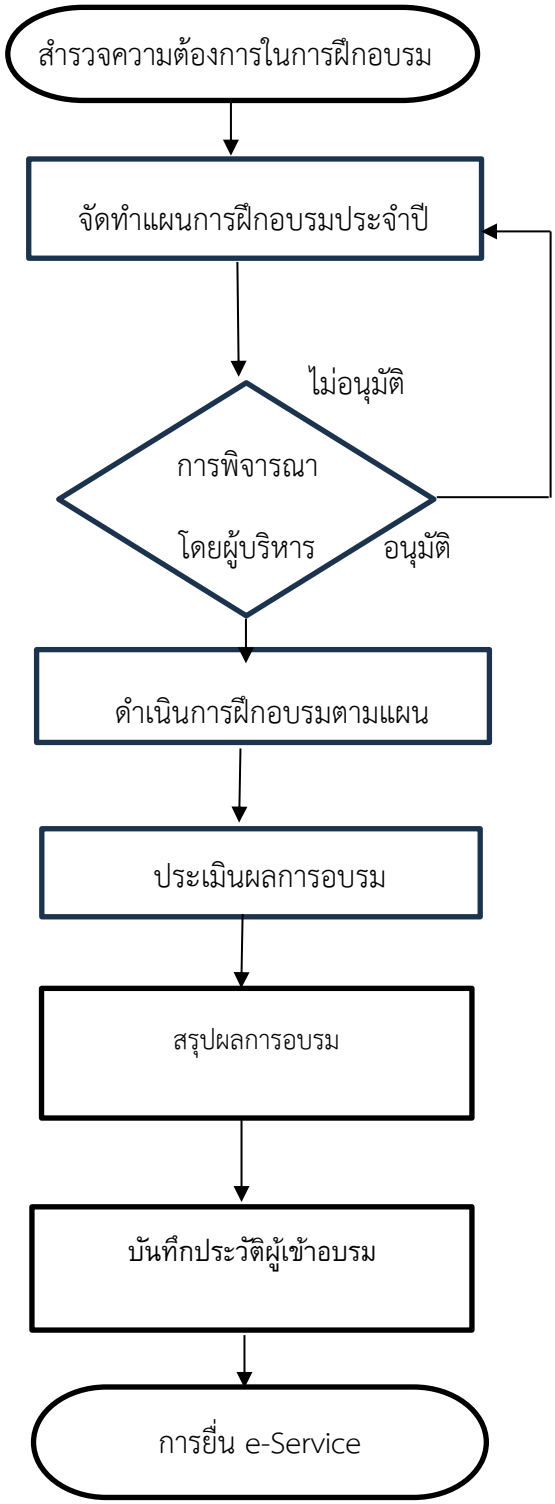
7.1 เข้าระบบบริการ PRB e-Serviceและ Log in เข้าระบบ

7.2 เข้าเมนู โดยการยื่นรับรองฝึกเอง / จ้างฝึก

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลบริษัท
ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเอกสาร
ขั้นตอนที่ 3 ข้อมูลหลักสูตร
ขั้นตอนที่ 4 ข้อมูลรุ่นในแต่ละหลักสูตร
ขั้นตอนที่ 5 ข้อมูลเอกสารแนบ
ขั้นตอนที่ 6 สถานการรับรองจากนายทะเบียน

8. การยื่นรับรองหลักสูตรการอบรม ควรส่งแผนการฝึกล่วงหน้า 7 วันและยื่นขอรับรองหลักสูตรภายใน 60 วันหลังสิ้นสุดการฝึก และกรณีการฝึกยกระดับฝีมือแรงงานหลักสูตรที่ยื่นรับรองหลักสูตรต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานของลูกจ้างให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามสาขาอาชีพที่ลูกจ้างนั้นปฏิบัติงานอยู่ตามปกติ เนื้อหาวิชาต้องมีประโยชน์กับกิจการของสถานประกอบการนั้นๆ ระยะเวลาการฝึกยกระดับฝีมือแรงงานไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง , สำหรับจำนวนผู้เข้ารับการอบรมโดยการบรรยาย กลุ่มละไม่เกิน 100 คน, การฝึกอบรมโดยการจัดกิจกรรมกลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 50 คน ต่อวิทยากร 1 คน, การฝึกอบรมทักษะฝีมือซึ่งต้องมีภาคปฏิบัติ กลุ่มละไม่เกิน 25 คนต่อวิทยากร 1 คน กรณีการเปลี่ยนสาขาอาชีพ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นนายจ้างจัดให้ลูกจ้างได้ฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพิ่มเติมในสาขาอาชีพอื่นที่ลูกจ้างมิได้ปฏิบัติงานอยู่ตามปกติ เพื่อให้ลูกจ้างได้มีความรู้ความสามารถ ที่จะทำงานในสาขาอาชีพอื่น ระยะเวลาการฝึกอบรมต้องสอดคล้องกับหลักสูตร แต่ต้องไม่น้อยกว่า 18 ชั่วโมงสิทธิประโยชน์จัดให้มีการฝึกอบรมฝีมือแรงงานจะได้รับการลดหย่อนภาษี การส่งพนักงานเข้ารับการอบรม หน่วยงานสามารถนำค่าใช้จ่ายมาทำการลดหย่อนภาษีได้ถึง 200% ตัวอย่างเช่น จ่ายค่าอบรม 10,000 บาท สามารถลงบัญชีหักภาษีได้ถึง 20,000 บาท

สำหรับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยผู้เขียนได้ทำการสังเคราะห์เป็น Flow Chart ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 Flow chart กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
ที่มา : การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรTNN (2566)

หลักสูตรการอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญ ไม่ควรมองข้าม

การเขียนหลักสูตรอบรมให้กับพนักงาน เป็นสิ่งที่ทุกองค์กร ควรให้ความสำคัญ เพราะหลักสูตรอบรมที่ดี จะช่วยปรับทัศนคติในการทำงานของพนักงานได้ ช่วยให้พนักงานดำเนินงานตามกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินการฝึกอบรม โดยมีวิธีการเขียนหลักสูตร ดังนี้

1. ชื่อหลักสูตร ควรมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะฝึกอบรม เช่น การอบรมพนักงานฝ่ายผลิตคอนกรีตสำเร็จรูป เกี่ยวกับเทคนิคในการผลิต ชื่อโครงการ เทคนิคการผลิตคอนกรีตสำเร็จรูป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. หลักการและเหตุผล โดยผู้เขียนต้องเขียนหลักสูตรให้ผู้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญและภาพของการฝึกอบรมในครั้งนี้ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้ประโยชน์อะไรจากการฝึกอบรมในครั้งนี้ และช่วยองค์กรเพิ่มประสิทธิผลได้อย่างไรบ้าง

3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร ควรที่จะเขียนเรียงลำดับวัตถุประสงค์หลักไปหาวัตถุประสงค์รองลงมา การเขียนวัตถุประสงค์อย่างน้อย 3 ข้อขึ้นไป แต่ทั้งนี้พิจารณาให้สอดคล้องกับเนื้อหาและการวัดผลการฝึกอบรม

4. กลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มคนที่จะเข้ารับการอบรมให้สอดคล้องกับ หลักสูตรที่จะอบรม เช่น อบรมพนักงานฝ่ายบัญชี เรื่อง ประเด็นข้อผิดพลาดทางบัญชีและวิธีคิดภาษีอากร กลุ่มเป้าหมาย ต้องเป็นพนักงานในฝ่ายบัญชีเข้ารับการฝึกอบรม

5. หัวข้อในการฝึกอบรม ต้องเป็นหัวข้อที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และชื่อหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกัน

6. วิธีการฝึกอบรม ควรมีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่จัดขึ้น เช่น การบรรยาย (Lecture), การถาม/ตอบ เพื่อความเข้าใจ (Q&A)

7. เนื้อหาการจัดฝึกอบรม ให้มีความสอดคล้องกับหัวข้อ กำหนดการในการฝึกอบรม

8. งบประมาณ การของบประมาณ ผู้เขียนของบประมาณการฝึกอบรม ควรแจกแจงระบุค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

9. การวัดผลการอบรม เพื่อให้ทราบว่าโครงการที่จัดขึ้นนั้น ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการตามที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร ควรที่จะระบุถึงวิธีการวัดผลการอบรม เช่น การทำแบบทดสอบ ฝึกปฏิบัติจริง

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ เป็นการสรุปว่าหลักสูตรต่าง ๆ ได้ผลสัมฤทธิ์กับกลุ่มผู้เข้าอบรบอย่างไรบ้าง แจกแจงเป็นข้อ ๆ

11. ผู้รับผิดชอบหลักสูตร สิ่งที่ขาดไม่ได้บุคคลที่รับผิดชอบในการเขียนหลักสูตร ว่าเป็นใคร ตำแหน่งอะไร หน่วยงานไหนในองค์กร และระบุวันที่เขียนขออนุมัติหลักสูตร

โดยทางผู้เขียนได้มีการเขียนเป็นตัวอย่างหลักสูตรที่ได้จากการสังเคราะห์ จากงานเอกสาร ตำราต่างๆ ดังนี้

หลักสูตร เทคนิคการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้าง อย่างมีประสิทธิผล

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับยอดขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ ดังนั้นพนักงานขาย PC (Product Consultant) หรือพนักงานผู้ให้คำแนะนำปรึกษาสินค้า หรือพนักงานขายสินค้าที่อยู่ตามห้าง หรือบูธสินค้าห้างร้าน จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะด้าน การสื่อสาร การโน้มน้าว การนำเสนอ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการรับมือกับลูกค้า การฝึกฝนทักษะการขาย พูดอย่างไรให้สินค้าน่าสนใจ ให้ลูกค้าคล้อยตาม ด้วยเทคนิคต่างๆ เพื่อให้การนำเสนอขายและการบริการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสู่ยอดขายและความประทับใจ และสำหรับหลักสูตร "เทคนิคการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้าง อย่างมีประสิทธิผล" จึงได้พัฒนาขึ้นมา เพื่อให้ทีมขาย-พนักงานขาย -พนักงานดูแลหลังการขาย ได้เรียนรู้เทคนิคในการบริการ วิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ด้วยการบริการด้วยใจ ตั้งแต่เริ่มเปิดการขาย การค้นหาความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการโน้มน้าวและการตอบข้อโต้แย้ง และการปิดการขายอย่างมืออาชีพ ด้วยการระดมสมอง การฝึกปฏิบัติ เพื่อสามารถสร้างยอดขายและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบกลยุทธ์ และเทคนิคด้านการบริการและการนำเสนอขายอย่างมีประสิทธิผล
2. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี และการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการลูกค้า
3. เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการพูด การนำเสนอ ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อดึงศักยภาพที่อยู่ภายในตัวพนักงานขายออกมาใช้อย่างเต็มที่และสร้างความประทับใจอย่างเหนือความคาดหมาย

กลุ่มเป้าหมาย : ทีมขาย-พนักงานขาย-พนักงานดูแลหลังการขาย จำนวน 15 คน

วิธีการฝึกอบรม การบรรยายและฝึกปฏิบัติ Workshop

เนื้อหารายละเอียดการฝึกอบรม จำนวน 6 ชั่วโมง In-House Training

การปรับ ทัศนคติเพื่อสร้างแรงบันดาลใจสู่ ความสำเร็จของพนักงานขาย

- สร้างแรงบันดาลใจ สู่ความสำเร็จของพนักงานขาย โดยการฝึกตั้งเป้าหมาย
- บทบาท หน้าที่ และการปรับตัวของนักขายยุคปัจจุบัน
- พัฒนาความคิด สร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการ

Workshop: ปรับแก้พฤติกรรมการบริการของพนักงานขาย

การเพิ่มและเสริม เทคนิคการสื่อสาร เพื่อการบริการและการนำเสนออย่างมีประสิทธิผล

- ปรับแก้พฤติกรรม คำพูด และบุคลิกภาพ นักขายมืออาชีพ
- วิธีการพูดให้โดนใจอย่างมีประสิทธิผล เช่น การเปิดการขาย, การใช้สรรพนามเรียกลูกค้า , การนำเสนออย่างตรงจุด และการรับมือกับการบอกปัด ขจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้า ,การเปลี่ยนใจลูกค้า และการมัดใจลูกค้า ด้วยคำพูดอย่างมีประสิทธิผล และการปิดการขายอย่างประทับใจ

Workshop & Practice: การใช้ภาษา ท่าทาง คำพูด และฝึกทักษะการขายและตอบข้อโต้แย้ง

งบประมาณ **สถานที่** ห้องอบรมบริษัทฯ

อาหารกลางวัน 1 มื้อ (หัวละ50บาท) และเบรค 2 เบรก ค่าวิทยากรภายนอก 20,000 บาท รวมทั้งสิ้น 22,000 บาท

การวัดผล : มีการฝึกปฏิบัติจริง การใช้ภาษา ท่าทาง คำพูด และการทำแบบทดสอบ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ 1.มีพลังใจ มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวในงานมากขึ้น , 2.มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น 3.มีความสุขและสนุกกับการทำงานมากขึ้น , 4.กล้าตั้งเป้าหมายและมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ

....นายสุขใจ...พอเพียง.. **(ผู้จัดทำ)**	..นางสายใย...แห่งรัก...**(ผู้ตรวจสอบ)**	นายกำไร...พลังบวก....**(ผู้อนุมัติ)**
จนท.ฝึกอบรม	**ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์**	**กรรมการผู้จัดการ**
วันที่ (10-10-67)	วันที่ (15-10-67)	วันที่ (19-10-67)

ภาพที่ 2 ตัวอย่างการเขียนหลักสูตรการอบรม

การได้เปรียบเชิงการแข่งขันคืออะไร

ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน หมายถึง การที่องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นให้แก่ลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง เป้าหมายของการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ขององค์กร คือ การสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขันต้องมีความสามารถในการสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นให้แก่ลูกค้าเหนือคู่แข่งตลอดเวลา ความสำเร็จดังกล่าว ล้วนเกิดจากคน หรือพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันขององค์กร

Chuck William. (2007) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรสามารถ รักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขันหนึ่งในทรัพยากรที่ช่วงให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น คือ เทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาองค์กร สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลความสามารถของพนักงานให้แก่องค์กรได้

ดังนั้นการนำความสามารถของ Competency มาเป็นกลยุทธ์ในการทำการพัฒนาบุคลากร ที่ได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ถือเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ (Management Tools) ที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานในการพัฒนาบุคลากร และประเภทของ Competency ที่มีอยู่ในองค์กรจะต้องนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร แบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่

1. ความสามารถหลัก (Core Competency) ซึ่งความสามารถหลักต้องการให้ทุกคนมี และเมื่อพนักงานในองค์กรปฏิบัติเหมือนกัน จะกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. ความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานให้ประสบความสำเร็จ

3. ความสามารถในหน้าที่งาน (Functional Competency) แบ่งเป็น

3.1 ความสามารถในหน้าที่งานที่คาดหวังตำแหน่งงานที่มีกลุ่มงานหรือลักษณะงานใกล้เคียงจะต้องมีความสามารถร่วมที่เหมือนกัน เช่น ตำแหน่งงานพนักงานสรรหาและพนักงานฝึกอบรมจะต้องมีทักษะการประสานงานและมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

3.2 ความสามารถเฉพาะตำแหน่งงาน จะมีเฉพาะบางตำแหน่งงานเท่านั้น เช่น ทักษะการทำเอกสารทางบัญชี ทักษะช่างเทคนิค เป็นต้น

ดังนั้น Competency จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่หลายองค์กรนำมาปรับใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถทำงานหรือผลิตผลงานตามที่องค์กรคาดหวังได้อย่างถูกต้อง

ข้อแตกต่างของการฝึกอบรมและการพัฒนา

1. ความแตกต่างของบุคคลที่จะเข้ารับการพัฒนา การอบรมมักจะมุ่งเน้นไปที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน และมักจะเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนการพัฒนานั้นจะมีการมุ่งเน้นไปที่ตัวผู้บริหาร

2. ความแตกต่างกันในขอบเขตการเรียนรู้ที่จะถ่ายทอด การฝึกอบรมจะเน้นไปทางเทคนิคในการพัฒนาเน้นไปที่การสร้างแนวความคิดในการบริหาร เช่น มีการคิดค้น และนำเอาวิทยาการบริหารสมัยใหม่นำมาใช้ในการบริหารงานต่างๆ

3. ความแตกต่างในช่วงระยะเวลาที่นำมาใช้ โดยการอบรมมักจะมีช่วงระยะเวลาสั้น เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่งและเป็นการเรียนรู้เฉพาะด้านอย่างใดอย่างหนึ่งส่วนการพัฒนาบุคลากร จะมีช่วงระยะเวลาที่ยาวนานกว่าและเป็นการถ่ายทอดความรู้ในหลักการ แนวคิดทฤษฎี โดยทั่วไปอย่างกว้าง ๆ มากกว่า

ดังนั้นความแตกต่างการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร จึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมจะเน้นไปทางเทคนิคและมีช่วงระยะเวลาตามกำหนด แต่การพัฒนาบุคลากร จะมีช่วงระยะเวลาที่ยาวนานและเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ตามหลักการในมุมที่กว้างกว่า และมีแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาที่สอดคล้องกับองค์กร

ความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

โดยผู้เขียนได้สังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ข้อมูลช่องทางไลน์ แอปพลิเคชันจากนักวิชาการด้าน HR บุคลากรด้าน HR และหัวหน้างานหน่วยงานต่าง ๆ ของสถานประกอบการ ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรดังนี้

จุฑามาศ ศรีชมภู. (2567) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในปัจจุบัน ยังมีความจำเป็นต่อบุคลากรและองค์กร ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ช่วยเพิ่มผลผลิตองค์กรพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านความรู้ใหม่ ๆ ในการพัฒนาอาชีพ แต่ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับตำแหน่งงานและนโยบายองค์กร ตลอดจนการส่งเสริมการอบรม รูปแบบออนไลน์ และฟรีออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและประหยัดงบประมาณองค์กร

อธิษฐ์กร นิยมเดชาธีรฉัตร. (2567) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นเรื่องสำคัญมาก สำหรับองค์กรในยุคนี้ ช่วยให้คนทำงานเก่งขึ้น รู้มากขึ้นและทำงานได้ดีขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกดี ใช้ความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการช่วยเพิ่มผลผลิตให้องค์กรและหลายองค์กรต้องนำความรู้และทักษะมาปรับให้สอดคล้องกับธุรกิจองค์กร โดยเฉพาะควรปรับตัว เช่น สอนเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้พนักงานเรียนรู้ได้ตลอดเวลาผ่านอินเทอร์เน็ต ฝึกการทำงาน ร่วมกับคนอื่นและปรับหลักสูตรให้ทันสมัย องค์กรไหนลงทุนพัฒนาคนอย่างจริงจังก็จะแข่งขันได้ดีและเติบโตไปได้นาน ๆ

ธนะชัย นนทะภา. (2567) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยองค์กรสามารถแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งในด้านการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร การลงทุนในบุคลากรถือเป็นในระยะเวลายาวที่คุ้มค่า ในแง่ของการช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงวิธีการและเวลาที่คุ้มค่าและพนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพและสอดคล้องกับการพัฒนาตามกระบวนการฝึกอบรมของแต่ละองค์กร

กนกรัตน์ พงษ์โพธากุล. (2567) กล่าวว่า การพัฒนาคนในองค์กร ควรที่จะพัฒนาบุคลากรบนฐานสมรรถนะ Competency Base Development และสามารถนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรในทีมงานให้มีความคิดที่สร้างสรรค์เพิ่มผลผลิตให้องค์กร เพื่อสร้างความสำเร็จให้องค์กรต่อไป

ชนันรัตน์ ศิรินิกร. (2567) กล่าวว่า การที่พนักงานได้ฝึกอบรมและพัฒนา จะมีผลลัพธ์ทำให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ Skill ของตัวเอง เป็นประโยชน์กับตัวพนักงานเอง ทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือแก้ปัญหาต่างๆได้ดีขึ้น ผลดีสำหรับองค์กร คือการที่พนักงานได้มี Skill องค์ความรู้ เพิ่มผลผลิตให้องค์กรทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และอาจรวมถึงการช่วยขับเคลื่อน องค์กรสู่ความสำเร็จที่มากกว่าเดิม ซึ่งพนักงานเองจะรู้สึกว่าองค์กรมีความใส่ใจในการพัฒนาบุคลากร อาจจะมองว่าเป็นสวัสดิการซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ดีได้ด้วย

นงค์ลักษณ์ ตันตรัตพงษ์. (2567) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญมาก เพราะถือว่าเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและสอดคล้องกับบริบทธุรกิจองค์กร ทั้งในด้านการทำงานและการใช้ชีวิตในทุกมิติ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรอีกด้วย

ในส่วนของงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกันในงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมีดังนี้

รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการดีขึ้นกว่าเดิม

นริศรา บุญเที่ยง. (2561) พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมพัฒนาในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญ และสอดคล้องกันกับข้อมูลการสัมภาษณ์นักวิชาการด้าน HR ผู้ปฏิบัติงานด้าน HR และหัวหน้าสถานประกอบการต่าง ๆ และงานวิจัย จึงสรุปได้ว่าทุกองค์กรควรตระหนักและลงทุนกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะที่ถูกต้องในการช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับ

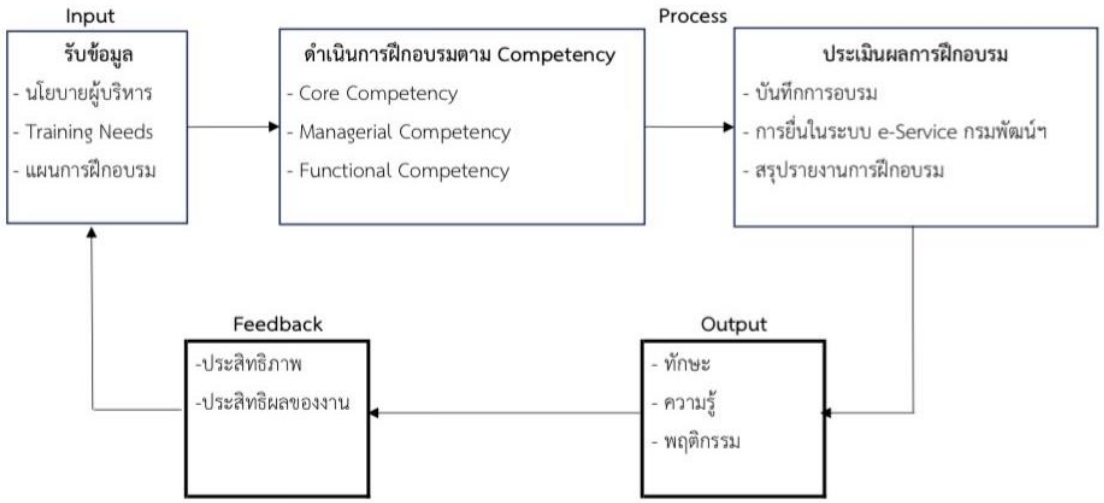
องค์กร และมีความสร้างสรรค์ และความก้าวหน้าในอาชีพ และสอดคล้องกับการพัฒนาตามบริบทของแต่ละองค์กรได้ต่อไป

3. บทสรุป

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายตามความต้องการของบุคคล และนโยบายขององค์กร การฝึกอบรมอาศัยเทคนิค และหลักการเรียนรู้นำมาช่วยความเข้าใจ การได้รับความรู้มาพัฒนาทักษะ และความสามารถของพนักงาน แล้วนำมาปฏิบัติในการทำงานได้ และการฝึกอบรมจะได้ผลดี เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรมทั้งการอบรมภายใน In-House Training การอบรมโดยการสอนงาน On The Job Training และการอบรมภายนอก Public Training การฝึกอบรมและการพัฒนาจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ทำให้บุคคลแต่ละคนสามารถที่จะเรียนรู้ในงานของตัวเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการอบรมและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความเข้าใจว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้อย่างไร และควรมีความเข้าใจถึงแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร อีกทั้งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นเครื่องมือที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติในหน้าที่ของบุคคลนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ในการสร้างแผนการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ที่หลาย ๆ องค์กรไม่ควรมองข้าม การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมเป็นการเตรียมความรู้และทักษะที่จะใช้กับงานของบุคลากรในปัจจุบัน บางครั้งความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม (Training) กับ การพัฒนา (Development) มีความใกล้เคียงกัน แต่การพัฒนานั้นจะมีความกว้างกว่าในแง่ขอบเขตและการเน้นไปในการสร้างประสิทธิภาพของบุคคลที่จะทำให้มีประโยชน์ต่องานในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นการพัฒนาแผนกลยุทธ์ต่อการเติบโตขององค์กร ไม่ควรมองข้ามและต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเทคโนโลยี จึงจำเป็นที่ทุกองค์กร ต้องลงทุนกับทรัพยากร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์กลับมาสู่องค์กรอย่างมีคุณค่าและยั่งยืนต่อไป

4. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ผลการศึกษาสามารถนำเสนอ กรอบแนวคิดกระบวนการอบรมและพัฒนาบุคลากรมาเป็นแนวองค์ความรู้ใหม่ ได้ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดกระบวนการอบรมและพัฒนาบุคลากร

จากภาพที่ 2 กรอบแนวคิดกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรโดยเริ่มจากการ Input การรับนโยบายจากผู้บริหาร จากนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะต้องนำนโยบายจากผู้บริหารมาตีโจทย์ และเป็นแนวทางข้อมูลในการเตรียมจัดทำแผนการฝึกอบรม และเมื่อได้แนวคิดจากผู้บริหารแล้วเก็บเป็นฐานข้อมูลไว้ จากนั้นทำการสำรวจความต้องการ การฝึกอบรมไปยังหน่วยงานต่างๆในองค์กร แล้วสรุปข้อมูลของทุกฐานข้อมูล เพื่อนำมาจัดทำแผนการฝึกอบรม ต่อมาในขั้น Process จะเป็นขั้นตอนดำเนินการ การฝึกอบรมตาม Competency ซึ่งจะตอบรับจากแผนการอบรมที่มีการวิเคราะห์แผนตาม Competency โดยดำเนินการฝึกอบรมตาม Core Competency, Managerial Competency และ Functional Competency จากนั้นในแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมจะต้องมีการประเมินผลการอบรม การบันทึกข้อมูลการอบรม และ การยื่น e-Service ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในกรณีที่องค์กรเข้าข่ายที่ต้องจัดการฝึกอบรม จากนั้นสรุปผลการฝึกอบรมส่งผู้บังคับบัญชา ต่อมาในส่วนของ Output ที่ได้ ทางผู้บังคับบัญชา ต้องคอยสังเกตและวิเคราะห์หลังจากอบรมแต่ละหลักสูตรไปแล้ว ทักษะในการทำงานสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานได้ องค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม พนักงานที่ไปอบรมสามารถถ่ายทอดสื่อสารองค์ความรู้ที่ได้กับพนักงานในทีม และพฤติกรรมในความกระตือรือร้นต่อการทำงานเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ จากนั้น ผู้บังคับบัญชา ต้อง Feedback สรุปผลการติดตามการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรแต่ละหลักสูตรในภาพรวมไปยังผู้บริหาร ในแต่ละหลักสูตรกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับสิ่งที่ลงทุนในการพัฒนาบุคลากร และควรวิเคราะห์ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลที่คาดหวังอย่างไรเพื่อเป็นการทำงานเชิงรุกกับการพัฒนาบุคลากรที่จะเติบโตในภายภาคหน้า ถึงแม้บางองค์กรจะไม่เข้าข่ายการส่งเงินสมทบ ก็จำเป็นที่ต้องฝึกอบรม ให้ความรู้และเสริมทักษะให้กับบุคลากรในองค์ของของแต่ละองค์กรได้ก้าวหน้าในสายงานต่อไป และผู้เขียนหวังว่าองค์ความรู้ใหม่กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร จะเป็นแนวทางในการมองภาพที่ชัดขึ้นและเป็นประโยชน์ให้องค์กรต่าง ๆ ได้นำไปปรับใช้ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และถือเป็นเครื่องมือกลยุทธ์ที่จะช่วยเสริมความคล่องตัว และสร้างความแข็งแกร่งต่อโอกาสทางการแข่งขันทางธุรกิจ และมีส่วนช่วยต่อการเติบโตขององค์กรในระยะยาวได้ต่อไป

5. เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2558). *คู่มือสำหรับประชาชน*. http://www.dsd.go.th/DSD/Doc/ShowDetails/15364

ดุษฎี นิลดำและคณะ. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่องศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์กราฟฟิกสำหรับบุคคลทั่วไป : กรณีศึกษา นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

นริศรา บุญเที่ยง. (2561). *ความพร้อมในการฝึกอบรมกระบวนการฝึกบอรมและความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในโซน ถนนรัชดาภิเษก*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บริษัท ธนานันท์ฮาร์ดแวร์ จำกัด. (2566). *ขั้นตอนการดำเนินงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรTNN*.

ปรียาพร วงค์อนุตรโรจน์ (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ดี.

รัตนา ปฏิสนธิเจริญ (2555). *ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. [สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555). *การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ธนธัชการพิมพ์

William, C. (2007). *Mason, OH, USA*. Thomson Corporation.