

การอบรมอบรม HR for Line Leader : เข้าใจคน เข้าใจงาน
ระหว่างวันที่ 11-12 ธันวาคม 2568 ณ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หัวข้อ HR for Line Leader : เข้าใจคน เข้าใจงาน

วิทยากรโดย อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร

กลยุทธ์การบริหารงาน HR สมัยใหม่ เพื่อมุ่งสู่องค์กรประสิทธิภาพสูง สามารถอธิบาย ได้ ดังนี้

1. การวางแผนกำลังคน (Workforce Planning Manpower) คือกระบวนการสรรหา วางแผน วิเคราะห์ และจัดการกับแรงงานเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการขององค์กร เช่น การวางแผนจำนวนแรงงานที่ต้องการในอนาคต การจัดทำแผนการเลื่อนตำแหน่งงาน และการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร เป็นต้น
2. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment & Selection) คือ กระบวนการที่องค์กรใช้ในค้นหา และเลือกบุคลากรที่เหมาะสม สำหรับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่หรือที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีขั้นตอน สำคัญ ดังนี้
 1. การวางแผนสรรหา เป็นการกำหนดความต้องการของตำแหน่งงานและกลยุทธ์การสรรหา
 2. การโฆษณาตำแหน่งงาน เป็นการใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์สมัครงานหรือโซเชียลมีเดีย
 3. การโฆษณาตำแหน่งงาน เป็นการใช้ช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์สมัครงานหรือโซเชียลมีเดีย
 4. การโฆษณาตำแหน่งงาน เป็นการใช้ช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์สมัครงานหรือโซเชียลมีเดีย
 5. การสัมภาษณ์ผู้สมัคร เป็นการวิเคราะห์เรซูเม่ (Resume) และจัดลำดับผู้สมัครที่เหมาะสม
 6. การตัดสินใจในการเลือก เป็นการตัดสินใจเลือกบุคคลที่เหมาะสมสำหรับองค์กร กระบวนการนี้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในองค์กรในระยะยาว
3. การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management) กระบวนการที่องค์กรใช้ในการจัดการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ โดยการบริหาร ค่าตอบแทนนี้ จะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่และลดความขัดแย้งในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ดี ถือเป็นกระบวนการที่องค์กรใช้ในการจัดการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์หลักๆ ดังนี้
 1. ดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ เป็นการบริหารค่าตอบแทนที่ดีจะช่วยให้พนักงานที่มีความสามารถตัดสินใจทำงานในองค์กรนั้น ๆ
 2. ลดความขัดแย้งในองค์กร เป็นการบริหารค่าตอบแทนที่ดีจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างพนักงาน และองค์กร
 3. การสร้างวินัยและการสร้างขวัญกำลังใจ (Labor Law & Employee Relation Engagement) คือความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่เกิดจากการทำงานร่วมกันในองค์กร โดยรวมถึงบรรยากาศการทำงาน ความไว้วางใจ และการสื่อสารที่ช่วยให้ทั้งสองฝ่ายอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่น แรงงานสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารแรงงานสัมพันธ์ที่ต้องเรียนรู้และเข้าใจให้ลึกตั้งแต่การกำหนดนโยบายที่ยุติธรรม รับฟังและแก้ไขปัญหา

ของพนักงาน ไปจนถึงการทำงานร่วมกับรัฐ เพื่อให้การจ้างงานเป็นไปตามมาตรฐาน มาดูกันว่าสิ่งที่ HR ต้องรู้และจัดการเกี่ยวกับงานแรงงานสัมพันธ์มีอะไรบ้าง

1. สื่อสารนโยบายองค์กรให้ชัดเจน HR ต้องสื่อสารนโยบายองค์กร กฎระเบียบ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ กับพนักงานอย่างเข้าใจตรงกัน เพื่อลดความสับสนและความขัดแย้ง
2. ดูแลสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ วันลา ค่าล่วงเวลา หรือสิทธิอื่น ๆ เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานแรงงาน
3. รับฟังและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรม เมื่อพนักงานมีข้อร้องเรียน HR ต้องรับฟังอย่างไม่เอนเอียง และหาทางแก้ไขที่เหมาะสม เพื่อสร้างความไว้วางใจและความรู้สึกยุติธรรมในองค์กร
4. การเรียนรู้ ฝึกอบรม และพัฒนา (Learning & Training & Development)

เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่มุ่งเน้นในการพัฒนาและเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเลิศ ความเข้าใจในภาคธุรกิจ และสามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะนี้เป็นสิ่งสำคัญในการเติบโตและความสำเร็จขององค์กรในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

กระบวนการ Learning & Development จะมีลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม การจัดทำวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบการฝึกอบรมและวิธีการสอนที่เหมาะสม การให้บริการการฝึกอบรมและสัมมนา การพัฒนาทักษะใหม่ ๆ และความรู้ที่เป็นประโยชน์ และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้พนักงานเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

หลังจากที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะแล้ว การติดตามและประเมินผลจะเป็นส่วนสำคัญในการวัดความสำเร็จของ Learning & Development ว่ามีผลกระทบต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์กรอย่างไร

Learning & Development (L&D) เป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญและไม่ควรถูกละเลยในองค์กร มีบทบาทหลากหลายที่มีผลต่อความสำเร็จและความเจริญรุ่งเรืองขององค์กรในด้านต่าง ๆ ดังนี้:

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์ที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในงานของตน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้พนักงานเติบโตและมีความสำเร็จในที่ทำงาน

สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ : การให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะให้กับพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับความเจริญรุ่งเรืองของพนักงาน การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้เป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างพนักงานที่มีความสามารถและความพร้อมในการทำงาน

เพิ่มประสิทธิภาพและผลการทำงาน : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานของตน จึงส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในการทำธุรกิจ

สร้างความพร้อมในการเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลง : องค์กรต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องราวและแนวโน้มทางธุรกิจทำให้พนักงานมีความพร้อมในการเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวตามสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น

ส่งเสริมพฤติกรรมและความรับผิดชอบที่ดี : การเสริมสร้างความรับผิดชอบในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนา จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานและความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ของตน

องค์กรเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น : Learning & Development เป็นกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น พนักงานที่มีความพร้อมในการทำงานและมีความสามารถที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้องค์กรมีความเสถียรและยังคงเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้น

องค์กรเปลี่ยนแปลงและพัฒนา Learning & Development (L&D) เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมในงานของตน โดยเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงาน และส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจที่ดีขึ้น และวิธีการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกระบวนการ Learning & Development สามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนดังนี้

1. วางแผนและตรวจสอบความต้องการ: การวางแผนเป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรตรวจสอบความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ว่ามีความต้องการที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรในแต่ละตำแหน่งหรือไม่ และวางแผนในการให้การพัฒนาทรัพยากรให้เป็นไปอย่างเหมาะสม

2. ออกแบบและสร้างหลักสูตร: หลักสูตรที่ออกแบบขึ้นให้เหมาะสมตามความต้องการของพนักงานและองค์กร ซึ่งอาจประกอบด้วยการอบรม ซีมินาร์ หรือเนื้อหาการเรียนรู้ในรูปแบบอื่น ๆ ที่เหมาะสม

3. การฝึกอบรม: หลังจากการออกแบบหลักสูตรแล้ว ต่อไปคือการฝึกอบรมและส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานในสาขาของตน การฝึกอบรมอาจมีทั้งการฝึกฝนทักษะ การฝึกงานจริง หรือการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

4. การติดตามและวัดผล: หลังจากที่มีการฝึกอบรมแล้ว ควรมีการติดตามและวัดผลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่ามีผลส่งผลต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์กรหรือไม่ การวัดผลนี้จำเป็นต้องเป็นที่ตั้งแต่แรกเพื่อให้ทราบถึงผลประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

5. การปรับปรุงและพัฒนา: หลังจากที่มีการวัดผลแล้ว ต่อไปคือการทำการปรับปรุงและพัฒนาของหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงเนื้อหา หรือวิธีการการสอนในกรณีที่ไม่สามารถให้ผลตอบแทนที่ดีต่อการทำงานขององค์กรได้

บทบาทหน้าที่ ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของ ผู้จัดการ/ผู้นำ/หัวหน้าสายงาน

1. การบริหาร และวางแผนกำลังคนในสายงานที่รับผิดชอบ
2. มีส่วนร่วมในการสัมภาษณ์ คัดเลือกพนักงาน
3. มีส่วนร่วมในการปฐมนิเทศ และต้อนรับพนักงานใหม่
4. มีหน้าที่ในการประเมินผลการทดลองงาน
5. เป็นพี่เลี้ยงในการสอนงาน การมอบหมาย การควบคุม ติดตามงาน ตลอดจนการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น OJT , On-boarding , Focus group , Learning by doing
6. รับผิดชอบการจัดตารางเวลาทำงาน การใช้สิทธิวันหยุด วันลาต่าง ๆ ของพนักงาน
7. เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการทำงานล่วงเวลา และการทำงานในวันหยุด
8. มีหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมถึงการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้ได้รับความก้าวหน้า
9. มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา กรณีผลงานต่ำกว่าประสิทธิภาพ
10. มีส่วนในการสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข
11. มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ ควบคุม ดูแลด้านวินัยในการทำงานและวินัยความประพฤติต่าง ๆ ให้อยู่ในกฎระเบียบที่องค์กรกำหนด
12. มีหน้าที่ในการลงโทษทางวินัยอย่างเป็นธรรม กรณีที่ผู้ได้บังคับบัญชาประพฤติผิด
13. เป็นผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเมื่อผู้ได้บังคับบัญชามาขอคำแนะนำ (ซึ่งอาจหมายถึงรวมถึงเรื่องส่วนตัว)
14. เป็นแบบอย่างที่ดีในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความศรัทธาและไว้วางใจ
15. เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูงมายังผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและองค์กร

AI จะมาแทนที่งาน HR ได้ มากน้อยแค่ไหน

1. AI-Assisted People Management Framework

A- Analyze

- วิเคราะห์ข้อมูลพนักงาน เช่น Performance, Attendance, Engagement signals

I – Insights

- สรุปข้อมูลเป็นอินไซด์ เช่น ความเสี่ยงลาออก ความเครียด ทักษะที่ขาด

A – Action

- นำอินไซต์ไปสร้างแผนโค้ช ปรับงาน Reskill/Upskill

P – People Experience

- ตรวจสอบผลกระทบต่อประสบการณ์พนักงาน

2. AI-Enabled Performance Cycle Framework
มี 5 ขั้นตอนที่ AI ช่วยวงจร ประเมินผลงานให้ โปร่งใส และแม่นยำ
 1. Goal Setting–AI ช่วยออกแบบ KPIs/OKRs
 2. Tracking–เก็บข้อมูลผลงานตลอดปี
 3. Progress Insights–AI แจ้งเตือนความเสี่ยงเป้าหมาย
 4. Feedback Assist–ช่วยร่าง feedback แบบ SBI
 5. Performance Review ลดความลำเอียงด้วยข้อมูลจริง
3. AI Talent & Skills Mapping Framework สำหรับ HRD/พัฒนาทักษะทีม
 1. Skills Diagnosis วิเคราะห์ ทักษะจากผลงาน/Job Scope
 2. Skills Match & Gap จับคู่ทักษะสำคัญกับทักษะรายบุคคลและระบุ ช่องว่าง
 3. Learning Path AI-Generated AI สร้างเส้นทางการเรียนรู้เฉพาะบุคคล
4. Responsible AI for People Management Framework หลักธรรมาภิบาล เป็น AI สำหรับงานบริหารคน
 1. Transparency บอกพนักงานว่าใช้ AI ทำอะไร
 2. Privacy ป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลตาม PDPA
 3. Bias Check ตรวจสอบอคติของข้อมูล
 4. Human-in-the-loop ให้มนุษย์ตัดสินใจขั้นสุดท้าย
 5. Security ใช้ระบบที่ มีมาตรฐาน ISO/PDPA

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร

โมเดลการเรียนรู้และพัฒนา 70:20:10 จึงมีประโยชน์ ต่อการพัฒนาบุคลากร (HRD)


1. ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ และต่อยอดการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง
2. เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการเรียนรู้
3. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้า เพิ่มพูนศักยภาพ ทั้งในส่วนของการทำงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ และเน้นการฝึกปฏิบัติงานจริง (OJT : On the Job Training)
4. สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร (KM : Knowledge Management) ที่จะทำให้การพัฒนาเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและมีรากฐานที่มั่นคง

ปัญหา/ผลกระทบ ที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ โมเดล 70:20:10

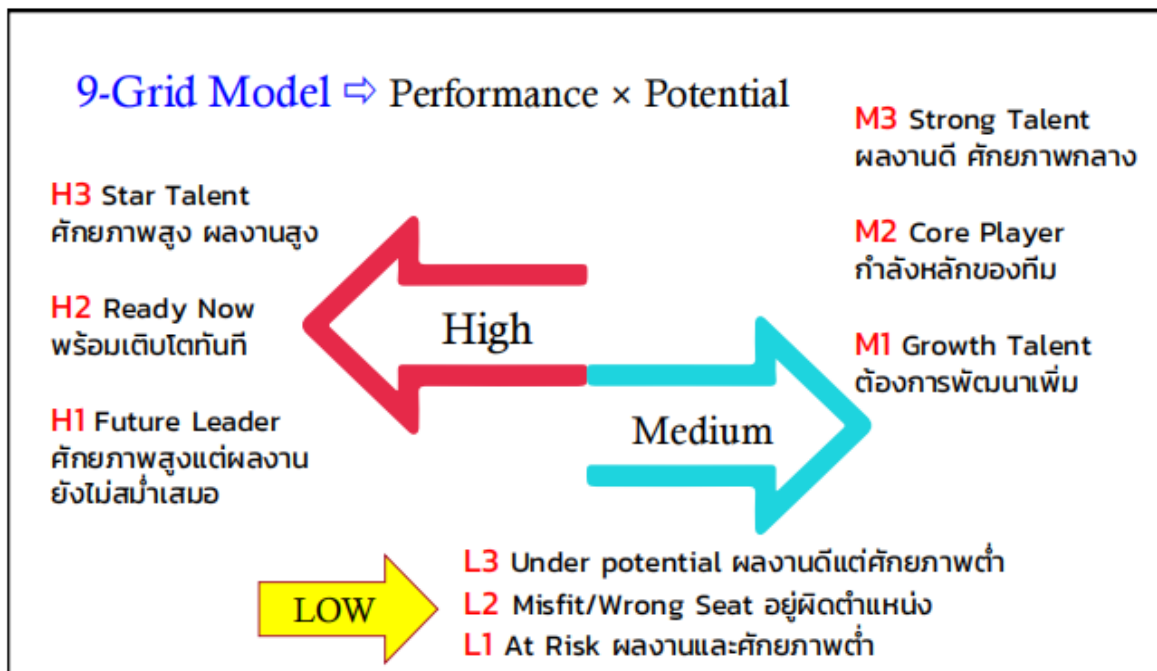
1. หากองค์กรไม่ ต้องการให้เรียนรู้ อะไรเพิ่มเติม โมเดลนี้ก็จะไม่เกิดผลสำเร็จ

2. หากหัวหน้างานไม่เข้าใจงาน ไม่เข้าใจการสอนงาน ไม่เข้าใจระบบการเป็น พี่เลี้ยง พนักงานก็อาจจะไม่ได้อะไรกลับไปเลย หรือหากพนักงานเองไม่เข้า ปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเพื่อให้เกิดการพัฒนา ก็ทำให้การเรียนรู้ไม่เกิดผล
3. พนักงานขี้เกียจ ไม่อยากพัฒนาตนเอง ซึ่งหลายองค์กร อาจจะพบสถานการณ์แบบนี้
4. ถึงแม้จะมีการวางแผน จัดการ คิดค้น สร้างสรรค์กระบวนการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองดีเพียงใดก็ตาม แต่พนักงานมีนิสัยขี้เกียจ ไม่อยากพัฒนาโมเดลนี้ก็ใช้ไม่ได้ผล

เครื่องมือ ที่ใช้ในการประเมินความสามารถและประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กร 9 Box GRID Model คือ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความสามารถและประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กรโดยแบ่งบุคคลออกเป็น 9 กลุ่มตามผลการปฏิบัติงานและความสามารถในอนาคต ซึ่งช่วยให้ผู้จัดการสามารถวางแผนการพัฒนาและสืบทอดตำแหน่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพ ดังนี้



Potential	High	H 1 7 Future Leader	H 2 8 Ready Now	H 3 9 Star Talent
	Moderate	M 1 4 Growth Talent	M 2 5 Core Player	M 3 6 Strong Talent
	Low	L 1 1 At Risk	L 2 2 Misfit Wrong Seat	L 3 3 Under Potential
		Low	Moderate	High
		Performance		



การพัฒนาพนักงานที่ นิยมใช้ในองค์กร มีดังนี้

1. OJT : On the job training คือ การฝึกอบรมพนักงานโดยให้เรียนรู้จาก การลงมือทำงานจริง ภายใต้ การดูแลของพี่เลี้ยงหรือผู้มีประสบการณ์ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานนั้นๆ โดยตรง ทำให้พนักงานพร้อมทำงานได้เร็วขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมแยกต่างหาก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จริง

2. Coaching & Mentoring คือ การใช้คำถามนำเพื่อปลูกศักยภาพให้ผู้เรียนคิดและลงมือทำด้วยตนเอง (เน้นปัจจุบัน-อนาคต, ระยะสั้น) ในขณะที่การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) คือการถ่ายทอดประสบการณ์ ความรู้ และ ให้คำแนะนำโดยผู้มีประสบการณ์ (เน้นการเติบโตระยะยาว) โดยโค้ชจะเน้นการฟัง ถาม และกระตุ้น ส่วนพี่เลี้ยง จะเน้นการสอนและชี้แนะ ทั้งสองวิธีช่วยพัฒนาคน แต่มีวิธีการและเป้าหมายที่ต่างกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด

3. On Boarding คือ กระบวนการต้อนรับและปรับตัวพนักงานใหม่ให้เข้ากับองค์กรและวัฒนธรรมการ ทำงาน เพื่อให้พนักงานใหม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม เข้าใจหน้าที่ เครื่องมือ และสามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและรวดเร็ว ซึ่งต่างจากการปฐมนิเทศ (Orientation) ที่เป็นแค่การให้ข้อมูลเบื้องต้น แต่การ Onboarding จะเป็นกระบวนการที่ยาวนานกว่า ครอบคลุมทั้งด้านธุรการ การฝึกอบรม การสร้างความสัมพันธ์ และการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

4. Buddy System คือการจับคู่บุคคลสองคนเพื่อทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อความ ปลอดภัย การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแบ่งปันความรู้ และการสนับสนุน โดยใช้ได้ตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงาน ใหม่ การดูแลนักศึกษาต่างชาติ ไปจนถึงการปฏิบัติงานที่อันตราย เช่น การทำงานกับระบบไฟฟ้าแรงสูง เพื่อให้เกิด การตรวจสอบและช่วยเหลือทันทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

5. Training (online & offline) คือ กระบวนการพัฒนาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติของ บุคคลหรือกลุ่มคน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและ

องค์กร โดยมีหลากหลายรูปแบบ เช่น การฝึกปฏิบัติงานจริง (On-the-Job Training), การสัมมนา (Seminar), หรือการเรียนรู้ออนไลน์ (E-learning)

6. Job Assignment คือกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงภาระงานต่างๆ ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง โดยอ้างอิงจากขอบเขตงานใน Job Description (JD), อาจเป็นงานประจำตามตำแหน่ง หรือเป็นงานพิเศษเพิ่มเติม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายองค์กร และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรไปพร้อมกัน

7. ABL : Action-based Learning คือ การเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติจริงผ่านกิจกรรมและการเคลื่อนไหว โดยเชื่อมโยงทฤษฎีจากในห้องเรียนเข้ากับปัญหาหรือสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ สร้างความเข้าใจ และจดจำเนื้อหาได้ดีขึ้นผ่านประสบการณ์ตรง การใช้ร่างกายและสมองไปพร้อมกัน (Mind-Body Connection) และการตั้งคำถามเพื่อการค้นพบ โดยมีครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกและผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

8. Knowledge Management & Sharing (KM & KS) คือ กระบวนการที่องค์กรใช้ในการรวบรวม สร้าง จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และนำความรู้ที่มีอยู่ (ทั้งที่อยู่ในคนและในเอกสาร) มาทำให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร เข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน การแก้ไขปัญหา หรือสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

9. Outing Seminar คือการผสมผสานกิจกรรมท่องเที่ยวพักผ่อน (Outing) กับการเรียนรู้หรือพัฒนาทักษะ (Seminar) ในทริปเดียวกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Team Building) ลดความเครียด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน นอกเหนือจากการท่องเที่ยวสบายๆ ก็จะมีการสอดแทรกเนื้อหาที่ช่วยพัฒนาบุคลากร เช่น การพัฒนาภาวะผู้นำ การสื่อสาร หรือการแก้ปัญหา เพื่อให้พนักงานได้ปลดปล่อยจากงานและกลับมาทำงานอย่างมีพลังและมีความสุขมากขึ้น

10. Study Visit คือ การเดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่จริง เช่น โรงงาน บริษัท หรือแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อ เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (hands-on experience) นอกห้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บเกี่ยวความรู้ใหม่ๆ ทักษะ และแนวคิดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือการศึกษาของตนเองได้ เป็นการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ (Education) กับการลงมือทำจริง (Learning) เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจและมุมมอง

11. Self Learning คือ กระบวนการที่บุคคลมีความสามารถในการ กำหนดเป้าหมาย, วางแผน, จัดการ, ลงมือปฏิบัติ, และประเมินผล การเรียนรู้ของตนเองได้อย่างอิสระ โดยมีแรงจูงใจจากภายใน สนใจในสิ่งที่ตนเอง ต้องการเรียนรู้ ไม่จำเป็นต้องรอครูหรือผู้สอน แต่สามารถขอคำแนะนำจากผู้อื่นได้ และเป็นการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

วิธีการรักษาบุคลากรในฐานะเป็นผู้นำ/ผู้จัดการ มีดังนี้

1. สนับสนุน ส่งเสริม ให้กำลังใจ รวมถึงพัฒนาศักยภาพพนักงานอยู่เสมอ
2. สร้างเส้นทางความก้าวหน้าในวิชาชีพให้ชัดเจน และร่วมผลักดันให้ไปสู่เป้าหมาย
3. นำเสนอ ทบทวนสวัสดิการที่มีประโยชน์และมีคุณค่าต่อพนักงาน
4. ดูแลสภาพแวดล้อม สภาพการทำงานให้มีความพร้อมอย่างเหมาะสม เมื่อร่วมงานด้วยแล้วรู้สึกสบายใจ มีความสุขในการทำงาน มีความพร้อมที่จะทำงานไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

ประโยชน์ของ Performance Coaching & Feedback มีดังนี้

1. เพื่อช่วยยกระดับ ชีตความสามารถของพนักงาน
2. ทำหน้าที่ความรับผิดชอบของ LM ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล
3. การเชื่อมโยงผลประเมิน กับการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

หน้าที่ความรับผิดชอบของ Line Manager ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระบบประเมินผลในองค์กร

1. มีความทันสมัยใช้วัดผลงานได้อย่างเป็นรูปธรรม
2. มีการนำผลประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. มีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
4. มีกำหนดการประเมินปีละ 2-3 ครั้งแยกตามระดับตำแหน่งงาน
5. มีการนำผลประเมินไปใช้ในงาน Career Management
6. มีการเชื่อมโยงผลประเมินกับ Competency ของตำแหน่งงาน
7. ได้ใช้ผลประเมินเพื่อ พิจารณาความดี ความชอบรวมถึงการลงโทษ
8. มีการทบทวนตัวชี้วัดที่ สนับสนุนกลยุทธ์องค์กร
9. มีการจัดการเรื่อง Performance Feedback

การบริหารแรงงานสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์

1. ต้องทำให้ผู้บังคับบัญชา/นายจ้างเกิดความเชื่อใจ
2. ทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมือ
3. ทำให้สหภาพแรงงาน(ถ้ามี)เกิดความเชื่อถือ
4. ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา/ลูกน้อง/ลูกจ้างเกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน

หลักการบริหารวินัยพนักงาน

1. รู้จักพนักงานมากน้อยแค่ไหน อย่างไร ?
2. ข้อเท็จจริงมีอะไรบ้าง?
3. พนักงานเคยได้รับโอกาสปรับปรุงตนเองหรือไม่?
4. พนักงานเคยได้รับโทษอย่างใดอย่างหนึ่งมาก่อนหรือไม่ ?
5. เคยมีการลงโทษพนักงานอื่นในความคิดอย่างเดียวกันหรือไม่?
6. ท่านพร้อมที่จะลงโทษพนักงานด้วยตัวท่านเองหรือไม่ ?
7. มีเหตุผลในการลงโทษหรือไม่ ?
8. พนักงานเข้าใจ/พอใจหรือไม่ว่าเขาได้รับการลงโทษที่เป็นธรรม?

การสร้างความผูกพัน (Employee Engagement) การมีส่วนร่วมและผูกพันของบุคลากร มีความสำคัญอย่างไรกับองค์กรบทบาท Line Manager กับการร่วมสร้าง Engagement

1. สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร
2. กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือกับองค์กรในทุก ๆ ด้านอย่างสมัครใจและเต็มใจ

3. ร่วมส่งเสริมและสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง
4. จูงใจให้เกิดแนวคิด Growth Mindset

Employee Experience ยกระดับประสบการณ์ของพนักงาน คือ

1. การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและมีส่วนร่วมกับองค์กร เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่นและการตอบสนองความต้องการของพนักงานที่หลากหลาย
2. การเน้นที่การสร้างคามผูกพันและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร