

HR กับบทบาท Technical knowledge facilitator

บทความโดย : อาจารย์วัชรพงษ์ สุนติ

อีเมล : wachrapong@hotmail.com

เมื่อตอนที่ผมเขียนถึงเรื่อง เรื่องอะไรที่พนักงานใหม่ต้องรู้ ผมได้กล่าวถึง ความรู้พื้นฐานทางด้านเทคนิคที่ควรสอนให้พนักงานใหม่ทุกคน

แต่คำถามก็คือ ควรกำหนดหลักสูตรทางด้านเทคนิคอย่างไร ผมขออธิบายแนวทางวิธีการหนึ่งที่อาจจะพอช่วยนำทาง HR ทุกท่านได้ดังนี้ครับ

เรื่องความรู้ทางด้านเทคนิคเป็นสิ่งที่เรามักไม่ค่อยสนใจ หรือ สนใจแต่ไม่รู้จะเริ่มตรงไหนเพราะความรู้ทางเทคนิคมักเป็นเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับความรู้ทางช่าง วิศวกรรม หรือเป็นเรื่องเฉพาะที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทางบางอย่างที่ขึ้นอยู่กับธุรกิจ เช่น โรงงานผลิทยา อาจต้องมีความรู้ทางด้านเคมี, โรงงานผลิตอาหารต้องมีความรู้เรื่องวิทยาศาสตร์การอาหาร HR จึงมักปล่อยให้เป็นที่เฉพาะของแต่ละหน่วยงานที่จะต้องหาความรู้กันเอง หรือช่วยหาหลักสูตรภายนอก เชิญอาจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายบ้างเป็นครั้งคราว แต่จะดีกว่าไหมที่ HR จะสามารถดูแลหลักสูตรทางด้านเทคนิคได้ด้วย โดยมีแนวทางง่าย ๆ ดังนี้

1. รวมตัวผู้รู้ โดยแต่งตั้งคณะทำงานการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคนิค โดยหาผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญทางด้านเทคนิคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรมาเป็นทีปรึกษา หรือเป็น คณะทำงานอาจเป็นวิศวกร ผู้ชำนาญการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่ให้ความเห็นพร้อม ทั้งร่างหลักสูตร
2. แต่ละหน่วยงานระดมสมองเรื่องความรู้ทางด้านเทคนิคที่จำเป็นสำหรับองค์กรให้ได้มากที่สุด
3. จัดกลุ่มหลักสูตร โดยพิจารณาว่าหลักสูตรใดเป็นหลักสูตรที่แต่ละหน่วยงานสามารถเรียนรู้ร่วมกันได้ (Common) หลักสูตรใดเป็นหลักสูตรเฉพาะหน่วยงาน (Specific) และแต่ละหลักสูตรเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานในระดับใด
4. กำหนดรายละเอียดของหลักสูตร เช่น ขอบเขตเนื้อหา ผู้รับผิดชอบ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาในการสอน เป็นต้น
5. จัดทำ Technical Training Matrix เพื่อให้เห็นภาพรวม และง่ายต่อการติดตามควบคุมการอบรมทางด้านเทคนิค ดังตัวอย่าง

หลักสูตร /กลุ่มเป้าหมาย			ฝ่ายประกอบการ			ฝ่ายเคลือบสี		
			พนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ	พนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้จัดการ
Common Technical Knowledge	ความรู้ เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์	ส่วนประกอบของ ผลิตภัณฑ์	3	3	3	3	3	3
		การใช้งาน ผลิตภัณฑ์	3	3	3	3	3	3
	ความรู้ พื้นฐาน ทางด้าน เทคนิค	การใช้ประจำ	3	3		3	3	
		การขัน Bolt	3	3		3	3	
		การใช้เครื่องมือวัด	3	3		3	3	
	Specific Technical Knowledge	ความรู้ เฉพาะทาง ทางด้าน เทคนิค	การเคลือบสี				3	3
การเชื่อมไฟฟ้า			3	3	3			
การอบสี						3	3	3

เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น อาจแบ่งย่อยหลักสูตรทางด้าน Common หรือ Specific ลงไปในรายละเอียดดังตาราง

- จัดอบรม อาจเลือกหลักสูตรที่เป็น Common Technical Knowledge ไปรวมกับการปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานใหม่ได้มีความรู้พื้นฐานทางด้านเทคนิค และผลิตภัณฑ์ของบริษัท
- ปรับปรุง แก๊ซหลักสูตร โดยคณะทำงานที่เราตั้งขึ้นมาข้างต้น เพื่อให้หลักสูตรมี ความทันสมัยตอบโจทย์ตามความต้องการขององค์กรอยู่เสมอ

ความรู้ที่มีความเฉพาะทางมาก ๆ แต่ละหน่วยงานอาจจำเป็นต้องดูแลและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเอง โดยอาจประสานงานกับ HR ให้ส่งไปฝึกอบรมภายนอก หรือสรรหาวิทยากรผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เป็นกรณี ๆ ไป

จากแนวทางคร่าวๆ ดังกล่าว น่าจะเป็นแนวทางที่ช่วยให้ HR มองเห็นรูปแบบการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคนิคซึ่ง HR ทำหน้าที่เป็น Facilitator คอยผลักดันและประสานความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเชื่อว่าต้องเป็นที่ถูกอกถูกใจผู้บริหารแน่นอนครับ