

ชื่อผลงาน “การพัฒนาศักยภาพบุคลากร”

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวประวิณัฐ กาญจนจรรยศักดิ์

ประเภทผลงาน “ร.เรียนรู้”

ข้อมูลที่ใช้เรียนรู้

“คุณภาพของบุคลากร” เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้อง ดูแล ฝึกอบรม และพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้ ทักษะใหม่ๆ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

การฝึกอบรม (Training) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้พฤติกรรมในการทำงานยกระดับเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ในงาน(Knowledge) ความเข้าใจ(Understanding) ทักษะ(Skill) ตลอดจนทัศนคติ(Attitude) หรือเรียกย่อว่า K-U-S-A ให้ดีขึ้นและพร้อมที่จะปฏิบัติงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษา (Education) คือ วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวในทุกๆ ด้าน ให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร เพื่อรองรับงานที่จะต้องรับผิดชอบในอนาคต (Future Job)

การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาตนเอง และกระบวนการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งตัวงาน (not focus on a job) แต่เน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการต้องการ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี รวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนางาน

คุณภาพของบุคลากรด้านการสื่อสารสาธารณะ หลาย ๆ คนมักมองว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่ง่าย เลยไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือใส่ใจมากเท่าที่ควร ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วการสื่อสารเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายเลย แต่จะว่ายาก ก็ไม่ยากขนาดนั้น ขอเพียงแค่ต้องใส่ใจ สิ่งที่ได้เรียนรู้คือการพัฒนาบุคลากรของศูนย์สื่อสารสาธารณะ ด้านการสื่อสาร ฝึกฝน เช่น การสื่อสารให้ตรงประเด็น เมื่อเรียบเรียงจบประเด็นสำคัญได้แล้ว เวลาต้องถ่ายทอดต่อ ก็อย่าอ้อมค้อม พูดวนให้เกิดความสับสนไปอีก สาร เมื่อได้รับการสื่อสารต่อหลายๆทอด ก็ย่อมเกิดความบิดเบือนได้มากอยู่แล้ว อย่าไปพยายามจัดสรร บั่นคำพูดให้ดูสวยงามแต่น้ำท่วมทุ่ง จนทำให้ผู้ฟังต้องไปจับประเด็นอีกรอบหนึ่ง พูดให้ตรงประเด็น จะย่นระยะเวลาได้อีกเยอะ และรู้ว่าต้องพูดอะไร กับใคร ต้องวิเคราะห์ผู้รับสาร ว่าเขาจำเป็นต้องรู้เรื่องไหน แล้วไม่ควรรู้เรื่องไหนบ้าง ต้องพูดอย่างไรเพื่อประสานประโยชน์ของหลาย ๆ ฝ่ายให้ลงตัว ในเรื่องเดียวกัน ถ้าเราให้ผู้บังคับบัญชาฟัง ก็ควรหยิบเอาประเด็นที่ผู้บังคับบัญชาสนใจมาเล่าให้ฟัง เพราะอาจมีผลต่อนโยบายบริหาร แต่ถ้าเราให้ผู้บังคับบัญชาฟัง อาจจะต้องเล่าอีกมุมหนึ่ง ซึ่งทั้งหมดนี้ นอกจากจะสามารถนำมาใช้ในการสื่อสารแล้ว ยังสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้วย

ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ศูนย์สื่อสารสาธารณะมีนโยบายในแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงาน ทักษะ ความรู้ และสิ่งที่น่าสนใจของบุคลากรในการประชุมทุกเดือน และมีการสื่อสารเพื่อพูดคุยกันอย่างต่อเนื่อง และยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม หรือหาครอสที่สนใจ เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานอยู่เสมอ จากนั้น นำผลการฝึกอบรม มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมของหน่วยงาน