

การถ่ายทอดความรู้ภายในหน่วยงาน

โดย นางสาวราณี เกตุพงศ์
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ

เรื่อง “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” รุ่นที่ ๒

นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานศาลยุติธรรม

นโยบายประธานศาลฎีกาและแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงานศาลยุติธรรม มีเป้าหมายการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยการสรรหาบุคคลที่เป็น คนดี คนเก่งเข้ามาทำงาน มีการพัฒนาให้เป็นคนดี คนเก่งยิ่งขึ้น และรักษาคนดี คนเก่งไว้ให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ ใช้ประโยชน์กับกลุ่มคนเหล่านี้ทำงานให้องค์กรอย่างคุ้มค่า โดยจัดสรรคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งตามความรู้ความสามารถที่มี และส่งเสริมให้ทำงานเต็มศักยภาพ รวมทั้งมีสิ่งจูงใจในความก้าวหน้าในสายงาน

บทบาท HR ในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างมาก เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ไทยแลนด์ ๔.๐ คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ทำงานน้อยแต่ได้ค่าตอบแทนสูง ซึ่งเป็นหน้าที่ของ HR ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ก้าวทันเทคโนโลยี และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หน้าที่หลักของ HR มี ๔ ข้อ ดังนี้

๑. การสรรหา/คัดเลือก มีการวางแผนอัตรากำลัง ดำเนินการสรรหา
๒. พัฒนา วิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคคลตามสายงาน ดำเนินการจัดการฝึกอบรม สอนงานอย่างต่อเนื่อง
๓. รักษาไว้ ดูแลพนักงานให้มีความก้าวหน้าในสายงาน จัดสร้างแรงจูงใจ การสร้างแรงงานสัมพันธ์
๔. การใช้ประโยชน์ วิเคราะห์งานให้เหมาะกับตำแหน่งและใช้อย่างคุ้มค่า

จิตวิทยาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากสถานะเปลี่ยนแปลงการทำงานให้มีความมีประสิทธิภาพจะต้องบริหารจัดการชีวิตของตนเองให้ดี และต้องเข้าใจหลักในการทำงาน โดยใช้หลักจิตวิทยา ๕ หลัก ดังนี้

- ๑) วงจรชีวิตการทำงานเริ่มตั้งแต่แรกเข้าทำงาน ทดลองการปฏิบัติงาน ประเมินผล การปฏิบัติงาน พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- ๒) ธรรมชาติและความแตกต่างของคน หลักการเป็นหัวหน้าที่ดีมี ๗ ประการ เพื่อการสร้างแรงบันดาลใจ คือ
 - (๑) การพูดจาดี สื่อสารดี
 - (๒) ต้องมีเป้าหมายในชีวิต
 - (๓) มีมนุษยสัมพันธ์ดี
 - (๔) ไม่คิดลบ

- (๕) คาดหวังว่าทำได้
- (๖) บุคลิกภาพ
- (๗) เป็นบุคคลน่าเชื่อถือ

๓) การพัฒนาตนเองเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการรอบความคิดในการปรับตัวในการทำงาน เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล วางแผนการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย ทำงานอย่างรวดเร็วและตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

๔) มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน บุคคลจะสามารถมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้นั้น จะต้องรู้จักตนเอง ผู้อื่น สังคมและสภาพแวดล้อม จึงจะสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัว สังคม และประเทศชาติได้อย่างมีความสุข

๕) แรงจูงใจในการทำงาน การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยตั้งใจให้กระทำหรือดีนรน เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของงานที่วางแผนไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการทำงานที่มีความตั้งใจ ย่น ทำงานอย่างมีทิศทาง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดสูงสุด พฤติกรรมการจูงใจยังเป็นผลเนื่องมาจากแรงผลักดัน หรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า “ แรงจูงใจ ”

การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

๑) กรอบแนวคิดในการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมคือ ลักษณะการทำงานที่เกิดขึ้นจากการร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมแรงกันของสมาชิกแต่ละคนในหน่วยงาน ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความสมัครใจเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกที่เข้าใจและเห็นคุณค่าคุณประโยชน์ของการร่วมกันทำงาน หรืออาจเกิดจากนโยบายที่ได้รับมอบหมาย จากเจือใจใดก็ตามที่ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะสามารถส่งผลต่อแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในหน่วยงาน

๒) การสร้างและพัฒนาทีมงาน กระบวนการที่จำเป็นของการทำงานเป็นทีมคือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หาทางออกในการแก้ปัญหา ตลอดจนสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจร่วมกันเป็นผลดีในการสร้างความสามัคคี และการทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันและรักองค์กร ซึ่งผลที่ได้รับจะเป็นผลสำเร็จและความภูมิใจของแต่ละคนซึ่งจะนำไปถึงการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

๓) ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบที่ดีขึ้น มีการแบ่งงานออกไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กลุ่มและทีมงานต้องการ และช่วยให้มีการนำหลักมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในกลุ่มและทีมงาน รู้เขารู้เรา ทีมงานจะสามารถดำเนินไปอย่างสอดคล้องและประสบความสำเร็จได้ ทำให้เกิดรู้รักสามัคคีระหว่างสมาชิกในทีมงาน ในการทำงานให้ประสานสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

เทคนิคการประชุม

- ๑. รูปแบบการประชุม มี ๕ รูปแบบ
 - (๑) การชุมนุมทางวิชาการ เป็นการประชุมที่เน้นแก้ประเด็นปัญหาสำคัญ
 - (๒) การประชุมทางวิชาการหรือวิชาชีพ เพื่อนำเสนอผลงาน
 - (๓) การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือเวิร์คชอป เน้นการร่วมกันทำงานลงมือปฏิบัติ
 - (๔) การประชุมเป็นทางการ ประชุมที่มีผู้แทนเป็นสมาชิกเข้าร่วมประชุม
 - (๕) การสัมมนา คือ การเรียนการสอนเพื่ออภิปรายเรื่องราวเฉพาะ

๒. เทคนิคการประชุม มีความจำเป็นอย่างมากในการประชุมแต่ละครั้ง จะต้องมีความรู้เทคนิคและประสบการณ์ในการจัดการประชุมเพื่อให้การประชุมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนหาวิธีการทำให้ทุกคนอยากจะทำไปมีส่วนร่วม

๓. การดำเนินการ และขั้นตอนการจัดประชุม

การดำเนินการประชุม การประชุมที่ดีต้องมีความน่าสนใจเป็นไปตามวาระการประชุมกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่จะทำให้การประชุมประสบความสำเร็จจะต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ การประชุมต้องเกิดจากความต้องการที่แท้จริง ตั้งเป้าหมายสำหรับการประชุมให้ผู้เข้าร่วมประชุมเป็นผู้กำหนดและตัดสินใจในการลงมติ

ขั้นตอนการจัดประชุม มี ๓ ขั้นตอน ดังนี้

(๑) ก่อนประชุม เตรียมเนื้อหาและวาระการประชุมโดยการหารือกับประธานเพื่อกำหนดวาระในการประชุม จัดเตรียมข้อมูล สถานที่ และทำหนังสือเชิญผู้เข้าร่วมประชุม

(๒) ขณะประชุม ดูแลความเรียบร้อยของที่ประชุม ช่วยประธานในการแจ้งวาระการประชุม สรุปมติและจดบันทึกการประชุม

(๓) ภายหลังประชุม ร่างมติที่ประชุมเสนอประธาน เวียนมติให้ผู้เข้าร่วมแก้ไขหรือลงนาม และร่วมมือกับประธานเพื่อให้มีการปฏิบัติตามมติ

๔. บทบาทของผู้เข้าร่วมประชุม ก่อนการประชุมศึกษาระเบียบวาระการประชุม และเข้าประชุมตามเวลา ในขณะประชุมแสดงบทบาทให้สอดคล้องกับวาระการประชุม และต้องพร้อมยอมรับมติที่ประชุม ภายหลังการประชุมต้องตรวจร่างรายงานการประชุมและลงลายมือชื่อปฏิบัติตามมติที่ประชุม

๕. การเตรียมการในการจัดประชุมในฐานะฝ่ายเลขานุการ ร่วมประชุมประธานจัดระเบียบวาระการประชุม เตรียมเนื้อหาและ จัดเตรียมข้อมูล สถานที่ และทำหนังสือเชิญผู้เข้าร่วม

คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของนักทรัพยากรบุคคล

๑) หลักการแนวคิดเรื่องคุณธรรม จริยธรรมเชิงพฤติกรรมศาสตร์ จริยธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของบุคคล ข้าราชการจึงต้องมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักจริยธรรมเหนือประโยชน์ส่วนตน เนื่องจากงานราชการเป็นบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

๒) จรรยาบรรณนักทรัพยากรบุคคล

(๑) สุจริตเป็นธรรม ปราศจากอคติและไม่เลือกปฏิบัติ

(๒) พัฒนาความรู้ ความสามารถไปสู่ความเป็นเลิศในวิชาชีพ

(๓) รักษาความลับและเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล

(๔) บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยปราศจากผลประโยชน์แอบแฝง

(๕) ดำรงตนเป็นแบบอย่างด้านจรรยาบรรณวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล

การจัดการฐานข้อมูล

- ๑) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับฐานข้อมูล
 - ข้อมูล (DATA) ข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ถือหรือยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้คำนวณ หรือวิเคราะห์
 - ข่าวสาร เอกสาร ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ที่มีอยู่ในรูปของตัวเลข ภาษา ภาพ สัญลักษณ์ต่างๆ ที่มีความหมายเฉพาะตัว
 - การประมวลผล (Processing) การรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลนำข้อมูลมาผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อแปรสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ เรียกว่า ข้อมูลสนเทศ
 - สารสนเทศ (Information) ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ สารสนเทศ เกิดจากการนำข้อมูลผ่านระบบการประมวลผลวิเคราะห์แปรความหมายและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้
 - ๒) ความสำคัญของการจัดการฐานข้อมูล เป็นการช่วยลดการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน รักษาความถูกต้องของข้อมูล และป้องกันรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
 - ๓) ประโยชน์จากการบริหารจัดการข้อมูล การจัดทำสารสนเทศ และรายงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในมิติต่างๆ เช่น จัดทำเป็นตารางเปรียบเทียบ และจัดทำแผนภูมิ

การเขียนผลงานทางวิชาการส่วนบุคคล

หลักเกณฑ์การประเมินบุคคล จะต้องพิจารณา ๓ ส่วนคือ

- ๑) พิจารณาคุณสมบัติของบุคคล
- ๒) ประเมินคุณลักษณะของบุคคล
- ๓) ประเมินผลงาน

หลักการเขียนผลงานทางวิชาการส่วนบุคคล

- ๑) เทคนิคการเลือกหัวข้อในการเขียนผลงานทางวิชาการส่วนบุคคล เลือกหัวข้อที่มีความสำคัญน่าสนใจ และมีความเป็นไปได้
- ๒) การวางโครงเรื่อง วางเรื่องกว้างๆ เรื่องใหญ่ หรือเรื่องทั่วไปสู่เรื่องเฉพาะตามความสำคัญ ตามเหตุการณ์หรือระยะเวลา และตามเหตุและผล
- ๓) การเรียบเรียงเนื้อหา มีบทนำ หัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย และมีการอ้างอิง
- ๔) รูปแบบการนำเสนอผลงานทางวิชาการส่วนบุคคล
 - (๑) ชื่อผลงาน
 - (๒) หลักการและเหตุผล แนวคิด นโยบายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง
 - (๓) ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาที่ดำเนินการ
 - (๔) ผลสำเร็จของงานและการนำไปใช้ประโยชน์

