

## แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP)

### ตอน – เครื่องมือการพัฒนาบุคลากรด้วย “การดูงานนอกสถานที่ – Side Visit”

[p\\_arporn11@yahoo.com](mailto:p_arporn11@yahoo.com)

**การดูงานนอกสถานที่** เป็นเครื่องมือการพัฒนาบุคลากรรูปแบบหนึ่ง โดยมอบหมายให้พนักงานไปสังเกตเหตุการณ์ การกระทำ หรือบุคคลที่ต้องการในสถานที่เฉพาะแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ในช่วงเวลาสั้นๆ ซึ่งการดูงานนอกสถานที่ที่มักนิยมใช้กับพนักงานในระดับบริหารจัดการ (Management Level) ขึ้นไป เป็นการดูงานที่มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบเหมือนกันหรือเป็นการดูงานจากลักษณะงานที่ต้องทำงานร่วมด้วย

การดูงานนอกสถานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้เห็นประสบการณ์ใหม่ๆ การได้เห็นรูปแบบการทำงานที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อให้ผู้รับการพัฒนาได้เรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ ที่ดีจากองค์การภายนอก ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้จะทำให้พนักงานสามารถนำแนวคิดที่ได้รับจากการดูงานนอกสถานที่ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาความสามารถของตน อีกทั้งพนักงานยังสามารถนำความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ได้รับรู้มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้การดูงานนอกสถานที่โดยทั่วไปจะประกอบไปด้วยการดูงานภายในประเทศและการดูงานในต่างประเทศ

#### รูปแบบการดูงานนอกสถานที่ - รูปแบบการดูงานนอกสถานที่ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

- 1. การดูงานภายในบริษัทเดียวกัน หรือบริษัทในเครือ :** การดูงานลักษณะนี้เป็นการดูงานนอกสถานที่จากองค์การเดียวกันหรือเป็นองค์การที่อยู่ในกลุ่ม/เครือเดียวกันทั้งในและต่างประเทศ เพื่อศึกษาดูงานเกี่ยวกับวิธี/รูปแบบการปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice) สามารถนำมาใช้เป็นตัวอย่างหรือแม่แบบในการทำงานได้ ทั้งนี้การดูงานในรูปแบบนี้ค่อนข้างสะดวกในการติดต่อประสานงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูล เนื่องจากเป็นการดูงานภายในบริษัทเดียวกัน และพนักงานอาจคุ้นเคยรู้จักกันอยู่แล้วจึงทำให้การติดต่อเพื่อขอขออนุญาตไม่ยุ่งยาก
- 2. การดูงานภายนอกบริษัท:** การดูงานภายนอกบริษัทเป็นการเปิดประสบการณ์ให้กับพนักงานได้เห็นการทำงานขององค์การภายนอกที่มีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) เป็นวิธีการปฏิบัติงานที่พนักงานไม่เคยเห็นมาก่อน ซึ่งพนักงานสามารถนำมามุมมองที่ได้รับมาปรับใช้ในองค์การของตนได้ อย่างไรก็ตามการดูงานภายนอกบริษัท พนักงานจะต้องมีการเตรียมความพร้อมโดยมีขั้นตอนการประสานงานไว้ล่วงหน้าหลายขั้นตอน เช่น การติดต่อขอคิวจากองค์การภายนอกเพื่อขออนุญาต การจัดเตรียมการเดินทาง การจัดเตรียมของที่ระลึก และการขออนุญาตล่วงหน้าหากต้องการขอถ่ายรูปหรือบันทึกเสียง เป็นต้น

#### ขั้นตอนการ Site Visit – การดูงานนอกสถานที่นั้นมีขั้นตอนปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- 1. ขั้นตอนการสำรวจ –** ผู้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบก่อนว่าต้องการเพิ่มความรู้และทักษะในเรื่องใดของพนักงาน และความสามารถนั้นสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ด้วยการใช้วิธีการดูงานนอกสถานที่ ไม่ว่าจะ

เป็นการดูงานภายในบริษัทที่อยู่ในสถานที่ตั้งคนละแห่ง เช่นการไปดูงานในโรงงาน หรือการดูงานกับบริษัทในเครือหรือบริษัทภายนอก ทั้งในและต่างประเทศ

**2. ขั้นการวางแผน** – ผู้บังคับบัญชาวางแผนการดูงานนอกสถานที่โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ คือ

2.1 จุดประสงค์ เพื่อกำหนดขอบเขตของการไปดูงานนอกสถานที่ตามจุดประสงค์หลักที่กำหนดขึ้น เพื่อให้การดูงานเสร็จตามเวลาที่ต้องการ

2.2 จุดที่จะดูงาน เพราะในการไปดูงานจะต้องเลือกจุดที่จะไปที่ดีที่สุด ใช้เกณฑ์การพิจารณาในด้านความเป็นไปได้ในการให้ความรู้ ให้ประโยชน์ และให้ประสบการณ์ด้านใดบ้าง มากเพียงใด ตรงตามที่ต้องการหรือไม่

2.3 ควรแจ้งวัตถุประสงค์ ความต้องการก่อนล่วงหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานที่ที่จะไปดูงาน ได้มีเวลาจัดเตรียมบุคลากรและวางแผนการต้อนรับได้ถูกต้อง

2.4 ระยะเวลา ควรวางแผนการออกเดินทาง และระยะเวลาในการดูงาน

**3. ขั้นการสื่อสาร** – ผู้บังคับบัญชาจะต้องสื่อสารกับพนักงาน เพื่อทราบแนวทางในการดูงาน โดยให้คำแนะนำ บอกถึงกิจกรรมอะไรที่พนักงานต้องปฏิบัติและวัตถุประสงค์ของการดูงาน เพื่อให้พนักงานทราบจุดมุ่งหมายในแนวทางเดียวกัน และได้มีการตั้งคำถามในสิ่งที่ยากสอบถามเพิ่มเติมไว้ล่วงหน้า

**4. ขั้นการปฏิบัติ** - พนักงานที่ไปดูงานนอกสถานที่จะต้องจดบันทึกรายละเอียด และสอบถามสิ่งที่ต้องการทราบในระหว่างที่ดูงาน นอกจากนี้องค์การบางแห่งได้มีการมอบของที่ระลึกให้กับองค์การภายนอกภายหลังเสร็จสิ้นการดูงานแล้ว

**5. ขั้นการประเมิน** – ผู้บังคับบัญชาประเมิน และติดตามผลจากรายงานสรุปของพนักงาน โดยประเมินตามประเด็น ดังนี้

- ประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่
- ได้รับประโยชน์อะไรบ้าง
- รายละเอียด Best Practices ที่พบ และสิ่งที่พบสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างไร
- ข้อสังเกตอื่นๆ
- ความคิดเห็นของพนักงาน

สรุปว่า เครื่องมือการพัฒนาพนักงานโดยวิธีการดูงานนอกสถานที่คือ พนักงานตั้งแต่ระดับจัดการ (Management Level) ขึ้นไปไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางหรือระดับสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถที่ต้องการพัฒนาของผู้บริหารในแต่ละระดับ เนื่องจากการดูงานนอกสถานที่เป็นเครื่องมือที่สามารถกำหนดวัตถุประสงค์การดูงานได้หลากหลาย และภายหลังจากการดูงานพนักงานระดับนี้จะสามารถนำประสบการณ์ที่ได้จากการดูงานมาวางแผนดำเนินการ แผนปรับปรุงองค์การ และถ่ายทอดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ต่อไป