การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและการสอนงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

THE DEVELOPMENT OF PROBLEM-SOLVING AND COACHING SKILLS OF HUMAN RESOURCE EXECUTIVES IN THE DIGITAL AGE

ธัญวรรณ เกิดดอนทราย[1*] และพรรณี บัญชรหัตถกิจ[2]

Thanawan Koetdonthrai[1*] and Panni Banchorhathakit[2]

[1]คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

[2]คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

[1]Faculty of Public Health, Bangkok Thonburi University

[2]Faculty of Public Health, Valaya Alongkorn Rajabhat University under Royal Patronage, Pathum Thani Province

Received: July 7, 2025 / Revised: August 18, 2025 / Accepted: August 21, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวคิดการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาและการสอนงานของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ในบริบทของการปฏิวัติดิจิทัลและความท้าทายของตลาดแรงงานสมัยใหม่ ทักษะการแก้ปัญหาที่จำเป็นสำหรับนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การคิดเชิงวิเคราะห์และการคิดเชิงวิพากษ์ การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การแก้ปัญหาแบบร่วมมือ และการปรับตัวและความยืดหยุ่น ส่วนทักษะการสอนงานที่สำคัญ ประกอบด้วย การสื่อสารเชิงบวกและการให้ข้อมูลป้อนกลับ การสร้างความสัมพันธ์และการให้คำปรึกษา การพัฒนาศักยภาพบุคคล การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล และการวัดผลและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดการพัฒนาทักษะแบบบูรณาการที่ประกอบด้วยสี่มิติ คือ การประเมินทักษะปัจจุบัน การออกแบบหลักสูตรเฉพาะบุคคล การนำไปปฏิบัติผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการแก้ปัญหาและการสอนงานเฉพาะสำหรับนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และการกำหนดแนวทางการพัฒนาอาชีพสำหรับนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบโมดูลการฝึกอบรมเฉพาะด้าน การสร้างระบบการประเมินทักษะแบบ 360 องศาสำหรับนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการสอนงานที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กร

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะ การแก้ปัญหา การสอนงาน นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ศตวรรษที่ 21

*Corresponding Author

E-mail: thanyawan1134@gmail.com

Abstract

This article aims to propose concepts for developing problem-solving and coaching skills for human resource managers in the 21st Century within the context of digital revolution and modern labor market challenges. Essential problem-solving skills for human resource managers include analytical and critical thinking, creative thinking and innovation, strategic decision-making, collaborative problem-solving, and adaptability and flexibility. Important coaching skills comprise positive communication and feedback provision, relationship building and counseling, individual potential development, digital technology integration, and systematic measurement and evaluation.

The integrated skill development framework consists of four dimensions: current skill assessment, personalized curriculum design, implementation through practical training, and continuous monitoring and evaluation. Recommendations from this study can be applied to developing specialized problem-solving and coaching skill training curricula for human resource managers, designing organizational human resource development policies, and establishing career development guidelines for human resource managers in the digital era. Additionally, organizations can apply the study results to design specialized training modules, create 360-degree skill assessment systems for human resource managers, and develop coaching effectiveness measurement tools appropriate for each organization's context.

Keywords: Skill Development, Problem-solving, Coaching, Human Resource Managers, 21st Century

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ได้ปฏิวัติวิธีการดำเนินธุรกิจและการบริหารจัดการองค์กร การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค การแข่งขันในตลาดโลก และความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและสังคม ได้สร้างความท้าทายที่ซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายมิติ (Schwab, 2016) ความซับซ้อนเหล่านี้ทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่อง และต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการรับมือกับปัญหาที่ไม่เคยพบมาก่อน

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้คนทำงานในทุกระดับต้องพัฒนาทักษะใหม่เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล กรอบการแก้ปัญหาประกอบด้วยทักษะหลัก 2 ประการ คือ การสังเกตและทักษะการคิดวิเคราะห์ (Rahman, 2019) ทักษะเหล่านี้ช่วยให้บุคลากรสามารถระบุปัญหาที่ซับซ้อน วิเคราะห์สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมได้ นอกจากนี้ทักษะที่จำเป็นอื่น ๆ ได้แก่ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน การคิดเชิงวิพากษ์ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น การประสานงานกับผู้อื่น สติปัญญาทางอารมณ์ การตัดสินใจ และความยืดหยุ่นทางปัญญา การวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าทักษะการแก้ปัญหาเชิงซับซ้อนได้รับการจัดอันดับเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21 ตามด้วยการคิดเชิงวิพากษ์และความคิดสร้างสรรค์ ในบรรดาบุคลากรทุกตำแหน่ง นักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาท