

แผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าด้านอาชีพ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร โดยเชื่อมั่นว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ครอบคลุมทุกระดับตำแหน่งงาน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะอย่างเป็นระบบ โดยสนับสนุนการเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวและสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานสาขาทั่วไป

- พนักงานกลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการและแนะนำสินค้าแก่ลูกค้าโดยตรง บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นให้พนักงานมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ
- ดำเนินการอบรมภายในโดยหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ในด้านผลิตภัณฑ์ 19 หัวข้อ (Product Checklist 19 topics) รวมถึงการอบรมด้านจริยธรรมทางธุรกิจ เช่น การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
- มีการประเมินและทดสอบความรู้ของพนักงานเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับมาตรฐาน

2. กลุ่มพนักงานระดับหัวหน้างาน

- บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) และทักษะด้านวิชาการ (Hard Skills) อย่างสมดุล
- การอบรมครอบคลุมหัวข้อสำคัญ ได้แก่ ทักษะการเป็นผู้นำ การสื่อสาร การบริหารทีมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการจัดการเหตุฉุกเฉิน
- สนับสนุนการเรียนรู้ผ่านคอร์สออนไลน์ และเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอหลักสูตรที่ต้องการอบรมเพิ่มเติม เช่น Data & AI, การบริหารความเสี่ยง และ Audit Report Writing

3. กลุ่มพนักงานระดับผู้บริหาร

- บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะเชิงลึกด้านการบริหารธุรกิจ ครอบคลุมหัวข้อ Business Transformation, Finance และ Leadership
- มีการส่งผู้บริหารระดับ C-Level เข้าอบรมหลักสูตรเฉพาะทาง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

แผนการดำเนินงานการอบรม ประจำปี 2567

บริษัทฯ ได้มีการวางแผนการอบรมสำหรับพนักงานสาขาและพนักงานขายใหม่ทั้งหมด โดยกำหนดหัวข้อการอบรมทั้งหมด 19 หัวข้อ พร้อมตั้งเป้าหมายให้พนักงานในกลุ่มนี้ได้รับการอบรมไม่น้อยกว่า 50 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลและสรุปผลลัพธ์ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย ปี 2567	
เป้าหมาย	อบรม 50 ชม./คน/ปี
ผลลัพธ์	อบรม 100 ชม./คน/ปี
จำนวนพนักงานผ่านการอบรม	411 คน

รายละเอียดหัวข้ออบรม

หัวข้อการอบรมเพื่อให้ความรู้พนักงานใหม่

VDO สอนออนไลน์ ในแอปการเรียนรู้ของSO เพื่อใช้เตรียมสอบ ภายใน 2 เดือน



1 รหัสสินค้า

2 วิธีดูป้ายสินค้า DD

3 วิธีตรวจสอบด้วยการฟังของ

4 วิธีตรวจสอบด้วยการตะโกน

5 วิธีการตรวจสอบด้วยการเป่า

6 คำนวนราคาขายMOD น้ำหนักพอดี

7 คำนวนราคาขายMOD น้ำหนักไม่พอดี

8 คำนวนรับซื้อทอง

9 คำนวนราคาขายฝาก

10 ขั้นตอนการรับซื้อเพชร

11 ขั้นตอนการรับเปลี่ยนคืน DIA

12 วิธีการตรวจเพชรจริงเพชรปลอม

13 วิธีการคำนวณราคาขายสินค้า DD

14 วิธีคำนวณราคารับซื้อสินค้า DD

15 วิธีการฟังของสินค้า DD

16 วิธีการคำนวณดอกเบี้ยขายฝาก

17 ขั้นตอนการขายฝากทองของออโรรา

18 ขั้นตอนการขายฝากทองต่างร้าน

19 ขั้นตอนการไถ่ถอน

หัวข้อ 3. หลักสูตรพัฒนาศักยภาพพนักงาน

บริษัทฯ ได้กำหนดให้หลักสูตร "การขายปลีกทองรูปพรรณ" เป็นหลักสูตรภาคบังคับสำหรับพนักงานสาขาและพนักงานขายทุกคน โดยผู้เข้ารับการอบรมจะต้องผ่านการฝึกอบรมและการทดสอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งหลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่

- เพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่าย
- เพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงานในเรื่องการขาย การเช็คสินค้า
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ การบริการ

หัวข้อและเนื้อหาหลักสูตร

3.1 หัวข้อวิชา : ความรู้เบื้องต้นเรื่องทองรูปพรรณ

คำอธิบายเนื้อหาวิชา : องค์ประกอบทางเคมีและคุณสมบัติของโลหะทองคำและโลหะอื่นที่นำมาผสมกับโลหะทองบริสุทธิ์เพื่อให้เป็น ทองรูปพรรณซึ่ง ได้แก่ โลหะเงิน โลหะทองแดง การเก็บรักษาทองรูปพรรณ และการทำความสะอาด ความแตกต่างของประเภททองรูปพรรณทางการค้าในแต่ละประเทศ ปัจจัยที่มีผลต่อราคาทองแท่งและทองรูปพรรณ การลงทุนในทองคำ เปรียบเทียบกับสินทรัพย์อื่น การขายปลีกทองคำในประเทศไทย ลายทองรูปพรรณและรูปแบบต่างๆ สัญลักษณ์และยี่ห้อร้านทองมาตรฐานสากลของทองคำ และมาตรฐานของไทย

3.2 หัวข้อวิชา : การคำนวณเกี่ยวกับทองรูปพรรณ

คำอธิบายเนื้อหาวิชา : ความรู้เกี่ยวกับหน่วยชั่งตวงวัดทองรูปพรรณ การคำนวณราคาทองด้วยเครื่องคิดเลข การตรวจสอบ ทองรูปพรรณเพื่อการรับซื้อการรับเปลี่ยนคืน ความแตกต่างของโลหะทองและโลหะชนิดอื่นๆ การตรวจสอบด้วยสายตา การตรวจสอบด้วยเครื่องมือต่างๆและความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือ องค์ประกอบของการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารในการทำงาน ในการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ วิธีการรับซื้อวิธีการรับเปลี่ยนคืน วิธีการตรวจสอบทอง การตรวจสอบการรับประกัน วิธีการรับเปลี่ยนคืน วิธีการตรวจสอบทอง และสิ่งที่ต้องตรวจสอบ

3.3 หัวข้อวิชา : การรับทองรูปพรรณเพื่อการขายฝาก

คำอธิบายเนื้อหาวิชา : การตรวจสอบเปอร์เซ็นต์ทองและยี่ห้อ ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือ การประเมินราคาการจัดการเอกสาร การตรวจสอบทองรูปพรรณเพื่อการรับซื้อการรับเปลี่ยนคืน การรับทองรูปพรรณเพื่อการขายฝาก สอบความรู้เบื้องต้นเรื่องทองรูปพรรณ

3.4. ระยะเวลาการฝึก

ผู้เข้ารับการอบรมต้องเข้าร่วมไม่น้อยกว่า **80% ของจำนวนชั่วโมง** ที่กำหนดในหลักสูตร เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างครบถ้วน

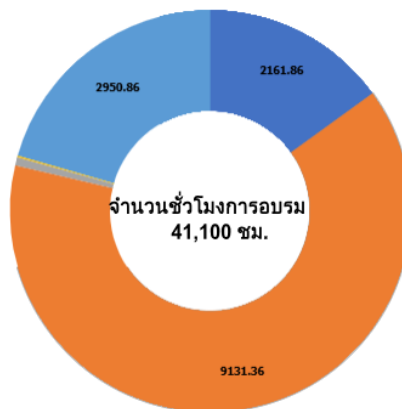
3.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- พนักงานสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับทองรูปพรรณได้อย่างถูกต้อง
- พนักงานเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาทองและแนวโน้มตลาด
- พนักงานสามารถตรวจสอบคุณภาพทองรูปพรรณเบื้องต้นได้
- เพิ่มประสิทธิภาพในการขายและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

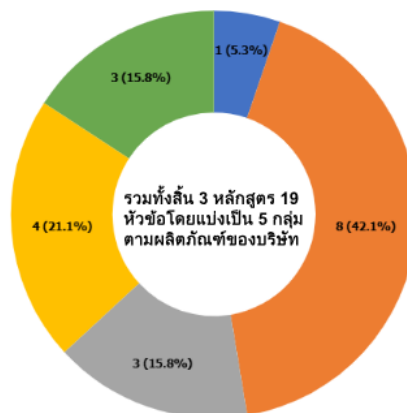
หัวข้อ 4. จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยของการฝึกอบรม

จากการอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานสาขาและพนักงานขาย สามารถสรุปจำนวนชั่วโมงการอบรมที่พนักงานเข้าร่วมในหลักสูตรต่างๆผ่าน 19 หัวข้อหลัก ภายใต้ 3 หลักสูตรหลัก โดยสามารถคำนวณค่าเฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการอบรมต่อพนักงานหนึ่งคนได้ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

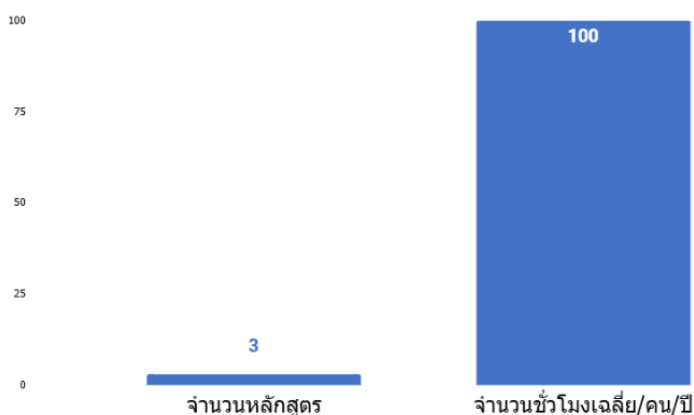
- กลุ่มปรับพื้นฐาน
- กลุ่มสินค้าทองรูปพรรณ
- กลุ่มเครื่องประดับเพชร
- กลุ่มสินค้ามงคล
- กลุ่มบริการขายฝากทองและอัญมณี



- กลุ่มปรับพื้นฐาน (1 หัวข้อ)
- กลุ่มสินค้าทองรูปพรรณ (8 หัวข้อ)
- กลุ่มเครื่องประดับเพชร (3 หัวข้อ)
- กลุ่มสินค้ามงคล (4 หัวข้อ)
- กลุ่มบริการขายฝากทองและอัญมณี (3 หัวข้อ)



กราฟเปรียบเทียบจำนวนหลักสูตรและจำนวนชั่วโมงเฉลี่ย/คน/ปี (ปี 2567)



หัวข้อ 5 & 6 รายงานผลการดำเนินงานการอบรมและพัฒนาทักษะพนักงาน

1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมหลักสูตร "การขายปลีกทองรูปพรรณ" มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานในการนำเสนอสินค้า การให้บริการลูกค้า และเทคนิคการปิดการขาย โดยมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และเพิ่มยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วิธีการประเมินผล

การประเมินผลพนักงานหลังการฝึกอบรมพิจารณาจาก:

- เปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อวัดผลลัพธ์ในเชิงปริมาณ
- ความเข้าใจและการนำไปประยุกต์ใช้ในงานผ่านแบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน เพื่อวิเคราะห์พัฒนาการของพนักงาน

3. ผลลัพธ์ที่ได้รับ

3.1 การเปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังการฝึกอบรม

- ก่อนฝึกอบรม: ยอดขายเฉลี่ยของพนักงานอยู่ที่ 1,468,939.75 บาท/คน/เดือน (นับแค่ 11 เดือน)
- หลังฝึกอบรม: ยอดขายเฉลี่ยของพนักงานเพิ่มขึ้นเป็น 1,555,793.06 บาท/คน/เดือน (นับแค่ 11 เดือน)
- อัตราการเติบโต: เพิ่มขึ้น 5.91 %

3.2 ข้อสังเกตจากหัวหน้างานเกี่ยวกับพฤติกรรมพนักงาน

หลังการฝึกอบรม หัวหน้างานรายงานว่า:

- พนักงาน มีความมั่นใจในการสื่อสารกับลูกค้าและปิดการขายได้ดีขึ้น
- พนักงาน สามารถนำเสนอสินค้าได้อย่างมืออาชีพ และใช้ข้อมูลที่ต้องการในการอธิบายคุณสมบัติของทองรูปพรรณ
- การให้บริการลูกค้า เป็นระบบมากขึ้น มีการสอบถามความต้องการของลูกค้าและแนะนำสินค้าได้ตรงจุด
- ความผิดพลาดในการสื่อสารข้อมูลลดลง ส่งผลให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นมากขึ้น

4. ประโยชน์เชิงปริมาณที่บริษัทได้รับ

4.1 การเพิ่มขึ้นของยอดขายโดยรวม

- ยอดขายรวมของบริษัทก่อนฝึกอบรมเฉลี่ยอยู่ที่ 2,243,071,010.55 บาท/เดือน (นับแค่ 11 เดือน)
- ยอดขายรวมของบริษัทหลังฝึกอบรมเพิ่มขึ้นเป็น 2,375,696,015.45 บาท/เดือน (นับแค่ 11 เดือน)
- อัตราการเติบโตของยอดขายรวมเพิ่มขึ้น 5.9 %

5. ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

- ผลการฝึกอบรมสะท้อนให้เห็นถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยยอดขายเพิ่มขึ้นหลังการอบรม
- ควรมี การติดตามผลในระยะยาว เพื่อประเมินว่าผลลัพธ์มีความยั่งยืนหรือไม่
- แนะนำให้มี การฝึกอบรมต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสร้างมาตรฐานการขายที่เป็นระบบ