

## บทบาทของการเป็นวิทยากรกับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์



บทความโดย : อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์

อีเมล : p\_arporn11@yahoo.com

ดิฉันเชื่อว่าองค์กรหลาย ๆ แห่งจะมีการจัดตั้งกลุ่มงานหรือหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าโดยส่วนใหญ่การจัดระบบงานทรัพยากรมนุษย์จะประกอบไปด้วยหน่วยงานหลัก ๆ 4 หน่วยงาน ได้แก่

- หน่วยงานสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection)
- หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)
- หน่วยงานบริหารเงินเดือนและค่าจ้าง ( Compensation)
- หน่วยงานแรงงานสัมพันธ์ (Human Relation)

จะเห็นได้ว่าหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา การคัดเลือกและสรรหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างแท้จริงเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่บุคลากรของตนเอง ซึ่งบุคคลดังกล่าวอาจจะมาจากหน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเองหรือมาจากหน่วยงานอื่นทั้งจากภายในหรือภายนอกก็ย่อมได้ โดยมีความมุ่งหวังให้บุคลากรของตน มี ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill ) และเจตคติ (Attitude) หรือ “KUSA” ในการทำงานที่ดีขึ้น มีความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ดังนั้นบุคคลที่จะทำหน้าที่ในการถ่ายทอด การให้ความรู้และประสบการณ์จึงเป็นบุคคลที่มีบทบาทอย่างมากต่อความสำเร็จในการฝึกอบรมและพัฒนา และเราเรียกผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าวนี้ว่า “ วิทยากร ” ทั้งนี้บทบาทของการเป็นวิทยากรมิใช่เป็นเพียงแค่ “ ผู้ให้ความรู้ ” เท่านั้น ( วิทยา หมายถึง ความรู้ และ กร หมายถึง มือ หรือ ผู้ให้ ) แต่บทบาทของ “ วิทยากร ” ที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีความหมายมากยิ่งขึ้น

### บทบาทในฐานะเป็น “นักฝึกอบรม”

บทบาทหลักของวิทยากรที่สำคัญนั่นก็คือ การเป็นผู้ฝึกอบรม / ฝึกสอน ให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้และเข้าใจในสิ่งที่ต้องการสื่อและถ่ายทอดออกมา การที่วิทยากรจะสวมบทบาทนี้ได้ย่อมต้องเป็น “ ผู้รอบรู้ ” ในเรื่องที่ต้องอบรม มีทั้ง

ความรู้และประสบการณ์ที่สามารถนำมาถ่ายทอดให้แก่ผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้เป็นวิทยากรจึงควรเป็นผู้รักการอ่าน รักการแสวงหาความรู้และเป็นผู้ที่ชวนขยายหาข้อมูลและความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการเข้ากลุ่มหรือสมาคมต่าง ๆ

### **บทบาทในฐานะเป็น “นักพัฒนา / นักเปลี่ยนแปลง”**

การเป็น “นักพัฒนา / นักเปลี่ยนแปลง” เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้เป็นวิทยากร วิทยากรจะมีส่วนอย่างมากในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้วิทยากรจะถือได้ว่าเป็นผู้รอบรู้ เปี่ยมไปด้วยภูมิปัญญา ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างแท้จริง ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวนี้เองจะมีส่วนช่วยทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเลื่อมใส ศรัทธา มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่วิทยากรนำมาถ่ายทอด ซึ่งความเชื่อที่เกิดขึ้นนี้เองจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการกระทำในสิ่งที่วิทยากรมุ่งหวังให้เกิดขึ้น และในที่สุดเมื่อความคิดเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมเปลี่ยน แน่ใจว่าผลการปฏิบัติงานย่อมต้องเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

### **บทบาทในฐานะเป็น “ผู้ให้คำปรึกษา”**

อีกบทบาทหนึ่งของผู้ทำหน้าที่เป็นวิทยากร นั่นก็คือ “ การเป็นที่ปรึกษา ” ซึ่งวิทยากรควรจะสามารถให้คำปรึกษาในเรื่องที่นำมาถ่ายทอดให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมได้ไม่ว่าจะเป็นในเชิงทฤษฎีหรือเชิงปฏิบัติ และไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาหรือนอกเหนือจากนั้นก็ตาม ผู้เป็นวิทยากรควรมีเวลาพร้อมเสมอในการรับฟังปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาแก่ผู้เข้าอบรมในหัวข้อนั้น ๆ เพราะนั่นถือได้ว่าเป็นการสร้างวิทยาทานอย่างหนึ่งในรูปแบบของการให้ช่วยเหลือ การให้ความสนับสนุนโดยการทำหน้าที่เป็น “ ผู้ให้คำปรึกษาที่ดี ”

### **บทบาทในฐานะเป็น “นักจิตวิทยา”**

วิทยากรยังมีบทบาทที่สำคัญอีกบทบาทหนึ่งก็คือ “นักจิตวิทยา” วิทยากรที่ดีย่อมต้องสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ฟังได้ว่า ณ ขณะนั้นผู้ฟังมีความรู้สึก มีความคิดเป็นอย่างไร ซึ่งในขณะบรรยายอยู่นั้นวิทยากรอาจต้องปรับน้ำเสียง สื่อที่ใช้อบรม วิธีการที่นำมาเสนอ รวมทั้งตัวอย่างที่จะหยิบยกให้ผู้ฟังเห็นภาพ โดยปรับให้เหมาะสมกับลักษณะพฤติกรรม การแสดงออกของผู้ฟัง นอกจากนั้นวิทยากรยังต้องมีจิตวิทยาในการโน้มน้าวชักจูงให้ผู้ฟังเข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ ในขณะอบรมด้วย ( ใช้จิตวิทยาในการจูงใจมากกว่าการบังคับ )

ดังนั้นการเป็นวิทยากรมิใช่เป็นเพียง “ผู้ฝึกอบรม / ผู้สอน” ที่ต้องยืนอยู่หน้าเวทีอย่างเดียวนั้น ยังมีอีกหลายบทบาทที่วิทยากรจะต้องเป็นไม่ว่าจะเป็นในฐานะ “ นักพัฒนา / นักเปลี่ยนแปลง”, “ ผู้ให้คำปรึกษา” และ “นักจิตวิทยา” ก็ตาม ซึ่งทุกบทบาทและทุกฐานะที่วิทยากรจะต้องแสดงนั้นย่อมมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน นั่นก็คือ ความมุ่งหวังที่จะสร้างและพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้ดีขึ้น