

เทคนิคการบริหารวิทยาการอย่างมืออาชีพ



บทความโดย : ณรงค์วิทย์ แสนทอง

อีเมล : narongwit_s@hotmail.com

ในฐานะที่เคยเป็นผู้จัดฝึกอบรมมาก่อนและปัจจุบันเปลี่ยนสถานะเป็นวิทยากร เคยเขียนบทความเกี่ยวกับวิทยาการมืออาชีพไปแล้ว วันนี้จึงขอเขียนอีกมุมหนึ่งคือเทคนิคการบริหารวิทยาการ(ของฝ่ายบริหารงานฝึกอบรม)อย่างมืออาชีพ เพราะวิทยากรถือเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญมีผลกระทบต่อผลสำเร็จของการฝึกอบรม

ในอดีตผมเคยเจอปัญหาเกี่ยวกับการบริหารวิทยาการหลายอย่างและเชื่อว่าเพื่อนๆในวงการฝึกอบรมก็เคยประสบพบเจอมาเหมือนกัน เช่น

- วิทยากรบางคนรับงานมากเกินไปไม่รู้ชยันหรือชยันหาเงิน จนรับบรรยายมากกว่าหนึ่งทีในวันและเวลาเดียวกัน มาดูอีกทีก็เหลือเวลาอีกวันสองวันก่อนจะบรรยายก็โทรไปบอกขอเลื่อนกับผู้จัด โดยอ้างเหตุผลเยอะแยะมากมาย ตอนแรกเราก็เข้าใจ แต่พอมารู้ทีหลังว่าอาจารย์ไปรับงานบรรยายให้บริษัทเพื่อนของเรา รู้สึกเชิง...ถ้า...แต่ไม่ทำอะไร (ขอเลื่อนแบบคำพูดผู้นำของเรา) เพราะยังไงอาจารย์ก็ต้องใช้บริการของอาจารย์อีกในอนาคต เพื่อนผมคนหนึ่งเคยเชิญวิทยากรท่านหนึ่งไปพูดเรื่อง "เทคนิคการบริหารเวลา" ปรากฏว่าวิทยากรมาสาย อย่างนี้ไม่รู้จะช่วยแก้ตัวอย่างไรจะครับ
- "อาจารย์อยู่ตรงไหนครับ ใกล้จะถึงหรือยังครับ มาถูกมั๊ยครับ" ผู้จัดฝึกอบรมโทรตามอาจารย์ในที่ขณะผู้เข้าสัมมนาพร้อมแล้ว และประธานกล่าวเปิดงานเป็นประธานบริษัทด้วยนั่งรอกันเต็มห้องแล้ว ความเครียดทั้งหมดจึงตกอยู่ที่ผู้จัดอบรม บางครั้งก็ต้องมาแก้ตัวแทนวิทยากรอ้านโน้นอ้านนี่ไปก่อน
- วิทยากรมักจะขอข้อมูลของผู้เข้าสัมมนา ข้อมูลบริษัทฯไปเยอะแยะ แต่พอมาบรรยายอาจารย์ท่านไม่รู้อะไรเลย บางครั้งยังแอบกระซิบถามผู้จัดเลยว่าวันนี้บรรยายเรื่องอะไร เพราะอาจารย์บอกว่าทั้งหมดมันอยู่ในหัวผมหมดแล้ว เราในฐานะผู้จัดก็คิดว่าข้อมูลต่างๆที่อุตสาหกรรมจัดทำไปให้วิทยากรไม่มีประโยชน์อะไร เพราะส่งไปตามประเพณีแต่วิทยากรไม่เคยดูเลย ในระหว่างบรรยายก็พูดชื่อบริษัทผิด บางคนเผลอไปพูดถึงผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง คิดว่าเป็นของบริษัทเรา พอรู้ตัวก็แก้เป็นตลกไป

ทั้งหมดนี้ก็เป็นเพียงแค่หนึ่งตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นว่าถึงเวลาแล้วหรือยังที่เราในฐานะผู้จัดฝึกอบรมจำเป็นต้องมากำหนดบทบาทในการบริหารวิทยาการให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะถ้าขึ้นปล่อยให้เป็นอย่างนี้ต่อไป KPI (Key Performance Indicator) ของการฝึกอบรมคงจะบรรลุเป้าหมายได้ยากนะครับ

เพื่อให้การบริหารงานฝักอบรมของเรามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผมจึงอยากจะแนะนำเทคนิคการบริหารวิทยากรดังนี้

- กำหนดเงื่อนไขข้อตกลงกับวิทยากรให้ชัดเจนว่า บริษัทต้องทำอะไร วิทยากรต้องทำอะไร คล้ายๆกับสัญญาว่าจ้างทำของหลายๆนะครับ เพราะที่ผ่านมาเรามักจะเป็นรองวิทยากรอยู่เสมอ วิทยากรว่าอะไรเราก็ต้องยอม เช่น ขอเลื่อน แต่พอเราขอเลื่อนบ้างวิทยากรไม่พอใจอย่างนี้ไม่เป็นธรรมเท่าไรนะครับ ผมคิดว่าวันนี้เราควรจะเปลี่ยนจากสถานะเสียเปรียบมาเป็นผู้ได้เปรียบบ้าง อย่าลืมนะครับว่าในความเป็นจริงแล้วเราเป็นลูกค้า วิทยากรเป็นผู้ให้บริการเพียงแต่เราไปยกระดับผู้ให้บริการด้านความรู้มากเกินไปเท่านั้นเอง เพราะในอดีตผู้ให้บริการด้านความรู้ส่วนใหญ่จะเป็นนักวิชาการที่เป็นอาจารย์สอนหนังสือด้วย ผมกำลังคิดเล่นๆว่าวันหนึ่งคงจะต้องถึงจุดที่ว่าถ้าวิทยากรมาสายเราก็ควรจะหักค่าบรรยายหรือไม่ก็ต้องบรรยายชดเชยให้ครบตามชั่วโมงที่ตกลงกัน (ดูเหมือนจะโหดไปหน่อย แต่นาคตผมคิดว่าเป็นไปได้)
- อย่าเลือกวิทยากรมีชื่อเสียงเพียงอย่างเดียว ควรจะมีการทดสอบดูว่าวิทยากรมีเวลาที่จะใส่ใจกับบริษัทเรามากน้อยเพียงใด เช่น ขอเวลาโทรไปคุยเรื่องหลักสูตร ถามว่าต้องการข้อมูลอะไรบ้าง เมื่อส่งไปแล้วลองโทรไปถามว่าได้รับแล้วหรือยังได้รับข้อมูลอะไรบ้าง รับรองว่าถ้าไม่อ่านตอบไม่ได้หรอก อาจจะเลี่ยงไปว่าได้รับแล้ว (แต่จริงๆไม่รู้เห็นหรือยัง) ลองสอบถามว่าอาจารย์พอมีเวลาแวะมาพูดคุยที่บริษัทได้บ้างหรือไม่ หรือเราจะออกไปหาอาจารย์ที่อาจารย์สะดวกก็ได้ ขอให้คิดดูนะครับว่าถ้าแม้แต่เวลาเหล่านี้เขายังให้เขาไม่ได้ อย่าคิดถึงเวลาที่เขาจะเตรียมตัวมาบรรยายที่บริษัทของเราเลยครับ
- ทำสัญญาหรือข้อตกลงกับวิทยากร บริษัทไหนมีกลุ่มบริษัทในเครือหรือบริษัทที่อยู่ในนิคมฯ ชุมรมฯ น่าจะมีการจัดทำทำเนียบวิทยากรเหมือนกับทำเนียบผู้ให้บริการในเรื่องต่างๆ รวมกลุ่มกันเพื่อเจรจาต่อรองกับวิทยากรไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพหรือเรื่องราคา เช่น ถ้าเราจะเชิญอาจารย์บรรยายให้กับกลุ่มบริษัทในเครือฯไม่ต่ำกว่า 20 หลักสูตรต่อปี ควรจะลดค่าบรรยายลงมาอีก 20%
- สำหรับสถาบันฝักอบรม น่าจะมีการจัดอันดับวิทยากรดีเด่นเหมือนกับจัดลำดับหนังสือขายดีด้วยนะครับ อาจจะมีการประเมินวิทยากรในด้านต่างๆ เช่น ราคา การตรงต่อเวลา คะแนนประเมินจากผู้เข้าสัมมนา คุณภาพของเอกสาร ฯลฯ เพื่อนำมาพิจารณาประกอบการเชิญบรรยายและจ่ายค่าตัวก็น่าจะเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยยกระดับวิทยากรในบ้านเราให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งหมดนี้คงพอจะเป็นตัวอย่างและแนวทางในการบริหารวิทยากรอย่างมืออาชีพ ทั้งนี้และทั้งนั้น ผมคิดว่าแนวทางดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้งานฝักอบรมของเราดีขึ้นแล้ว ยังจะช่วยพัฒนาหรือยกระดับของวิทยากรในบ้านเราให้สามารถแข่งขันกับวิทยากรต่างประเทศได้ เมื่อวิทยากรมีคุณภาพดี ผมคิดว่าผลที่ติดตามมาก็คือค่าตอบแทนวิทยากรจะสูงตามไปด้วย ผมเชื่อว่าไม่มีองค์กรไหนที่อยากจะได้วิทยากรราคาถูกแต่เพียงอย่างเดียว ทุกองค์กรอยากได้วิทยากรที่มีคุณภาพดี ส่วนค่าตอบแทนถ้าสมน้ำสมเนื้อคงจะไม่มีใครมีต่อรองหรอกครับ

สุดท้ายนี้ ผมอยากจะได้เห็นคนที่ทำงานด้านการบริหารงานฝึกอบรมรวมตัวกันตั้งเป็นชมรมฯหรือสมาคมเพื่อ
พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และช่วยกันกำหนดแนวทางในการยกระดับการบริหารงานฝึกอบรมขององค์กรใน
บ้านเราให้ดียิ่งขึ้นครับ