ฝึกอบรมอย่างไร ให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ตุลาคม 2020 (เผยแพร่ใน TRIS Academy Club ฉบับ พฤศจิกายน 2017) ● Self-Management ●

ตรีมินทร์ เกษมวิรัติพงศ์ โค้ชผู้เชี่ยวชาญเรื่อง Mindset และการพัฒนาการเป็นผู้นำในองค์กร



เมื่อฉบับที่แล้ว ผมได้พูดถึงผู้นำ 4.0 ไว้ว่า อย่ามัวแต่สนใจการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างเดียว ผู้นำจะต้องไม่ลืมการพัฒนาบุคลากรควบคู่กันไปด้วยนะครับ

เพราะคน คือ หัวใจสำคัญ คนเป็นหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ไม่ว่าจะในยุคไหนๆก็ตาม ผมได้ทิ้งท้ายในฉบับที่แล้วไว้ว่าในฉบับนี้ ผมจะมาทยอยแบ่งปันความรู้ในเรื่องการอบรมว่าจะจัดการจัดการฝึกอบรมอย่างไรให้ได้ผล คุ้มค่ากับการลงทุนไป ฉบับนี้เรามาพูดเรื่องนี้กันต่อครับ ...

> เพราะ Soft Skills เป็นเรื่องของพฤติกรรม จึงเห็นการเปลี่ยนแปลงหรือการนำไปใช้ได้ค่อนข้างยาก

การจัดการฝึกอบรมหรือเทรนนิ่ง เพื่อพัฒนาบุคลากร นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กร องค์กรขนาดใหญ่มักจะมีการจัดการฝึกอบรมเป็นเรื่องเป็นราวและจริงจัง ทั้งนี้ก็เพื่อให้พนักงานได้มีการพัฒนาศักยภาพและทักษะเพิ่มขึ้นในการทำงาน ส่วนองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กก็ควรจะต้องมีการจัดฝึกอบรม ให้เกิดขึ้นให้ได้อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปีก็ยังดี

ปัญหาการฝึกอบรมที่องค์กรส่วนใหญ่พบ

การฝึกอบรมในองค์กร แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ทักษะการทำงานด้านเทคนิค (Technical Skills) กับทักษะการบริหารงานทั่วไป (Soft Skills)

การวัดผลลัพธ์ของการฝึกอบรมทักษะการทำงานด้านเทคนิค (Technical Skills) นั้น วัดผลกันได้ไม่ยากเท่าไหร่ กล่าวคือ หากผู้เรียนทำงานเป็น ใช้เครื่องมือเป็น ใช้อุปกรณ์เป็น ก็ถือว่าการฝึกอบรมสำเร็จได้ผล

แต่การวัดผลการฝึกอบรมเรื่องแนวคิด ทัศนคติ หรือ ทักษะการบริหาร (Soft Skills) นี่สิเป็นเรื่องที่ท้าทายในการวัดผลฝึกการอบรมอย่างมาก เพราะ Soft Skills เป็นเรื่องของพฤติกรรม จึงเห็นการเปลี่ยนแปลงหรือการนำไปใช้ได้ค่อนข้างยาก โดยเฉพาะทางด้านแนวคิด ทัศนคติ ว่าได้รับประโยชน์ไปมากน้อยอย่างไร (หากผู้เรียนไม่ได้มีเปลี่ยนแบบหน้ามือเป็นหลังมือ)

สาเหตุที่การฝึกอบรมเรื่อง Soft Skills ดูเหมือนจะไม่เห็นผลมากนัก **เพราะคนส่วนใหญ่มีนิสัยเป็นของตัวเองติดตัวมาตั้งแต่เกิด และมี "ชุดความคิด (Mindset)" เป็นของตนเองมาตลอดชีวิต**

และชุดความคิดนี้ก็เป็นตัวผลักดันพฤติกรรม ทำให้คนแต่ละคนมีพฤติกรรม หรือนิสัยที่แตกต่างกันไป **ซึ่งส่วนใหญ่แล้วทุกคนก็เชื่อว่าตนเองนั้นทำดี ทำถูกแล้ว** จึงทำให้ผลลัพธ์ของการฝึกอบรม Soft Skills (ดูเหมือนจะ)เกิดการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย หรือไม่เปลี่ยนแปลงเลย

ยังไม่ทันจะได้พูดถึงทำอย่างไรจะให้การอบรมได้ผลที่คุ้มค่า โดยเฉพาะทางด้าน Soft Skills ที่วัดผลหรือเห็นผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่า หน้ากระดาษก็หมดซะแล้ว คงต้องคอยติดตามในฉบับหน้าก็นะครับ ผมจะมาแบ่งปันเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้าน Soft Skills ให้ได้ผลตามที่ต้องการ และสร้างการเปลี่ยนแปลงได้อย่างจริงจังและชัดเจน ให้คุ้มค่ากับเงินที่เสียไป