

คุณสมบัติของพี่เลี้ยง สำหรับพนักงานใหม่ที่ไม่ควรมองข้าม



บทความโดย : อาจารย์ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์

อีเมล : tpongvrin@yahoo.com

สวัสดีครับท่านผู้อ่านสำหรับบทความสัปดาห์นี้ผมขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน โดยปึงไอดีระหว่างที่บรรยายหลักสูตร “การสร้างจิตสำนึกคุณภาพ” ซึ่งพัฒนามาจากหนังสือชื่อ “จิตสำนึกคุณภาพ สร้างได้จริงใน 120 วัน” ที่ผมเขียนเอง โดยระหว่างที่บรรยายเรื่องของสาเหตุของการเกิดของเสีย และแนวทางการป้องกัน จึงอยากจะนำเกร็ดเล็กๆ มาแลกเปลี่ยนลองอ่านดูนะครับ



เราคงปฏิเสธไม่ได้ใช่ไหมครับว่าความผิดพลาดของพนักงานใหม่ มักจะเกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งอาจเป็นเพราะเขาไม่เคยทำงานแบบนี้มาก่อน หรือเขายังไม่เข้าใจงานอย่างดีพอ หรืออาจเป็นเพราะเขายังขาดความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และประสบการณ์ (experience) ด้วยเหตุนี้เราจึงต้องมีการจัดระบบการอบรม (training) เพื่อให้ความรู้กับพนักงานใหม่เหล่านั้น ได้เกิดความมั่นใจว่าจะพร้อมกับการทำงานในตำแหน่งนั้นๆมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ผมจำได้อย่างแม่นยำว่าสมัยก่อนเมื่อมีพนักงานเข้ามาใหม่ ผมในฐานะที่เป็นหัวหน้างานก็จะสอนงานเขาเบื้องต้น จากนั้นก็ส่งพนักงานใหม่ให้ไปประกบกับผู้ที่ทำงานเก่งโดยถือว่าเป็นการสอนงาน หรือ OJT (On the Job Training) ไปในตัวเลยทีเดียว เพราะผมมีความเข้าใจว่า “หนึ่ง พนักงานที่ทำงานเก่งก็จะสอนงานเก่ง และสอง ถ้าเด็กใหม่ ไปอยู่กับพี่ๆพนักงานที่ทำงานเก่งๆ ก็จะซึบซับ เทคนิค หรือวิธีการทำงานเก่งๆ นั้นไปด้วย”

ผลของการทำแบบนี้ก็มีอยู่สองแบบ แบบแรก ถ้าไปเจอพนักงานที่ทำงานเก่ง และสอนงานเก่งด้วย โดยผู้ที่สอนงานเก่งมักจะค่อยๆอธิบาย ทีละขั้น ทีละตอนอย่างช้าๆ และจะพูดคุย กับน้องใหม่ตลอดเวลา ทำให้น้องใหม่รู้สึกผ่อนคลาย ซึ่งถือว่าเป็นโชคดีของเด็กใหม่หลายๆที่ไปเจอคนเก่งแบบนี้ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้รับจากการประกบกับพี่ที่ทำงานเก่ง และสอนงานเก่งก็คือ น้องใหม่ทำงานได้อย่างถูกต้อง มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกสนุกกับการทำงาน

ตรงกันข้ามกับแบบที่สอง เหมือนฟ้ากับเหวเลยก็ว่าได้ ซึ่งนั่นก็คือ พนักงานใหม่ไปเจอพนักงานที่ทำงานเก่ง แต่สอนงานไม่เก่ง พูดไม่เป็น อธิบายไม่ได้ ซ้ำๆ ส่วนใหญ่จะพูดว่า “ดูตามแล้วกัน ถ้าสงสัยให้ถาม” ผลที่น้องใหม่ได้รับการไปประกบกับพี่แบบนี้คือ น้องไม่เข้าใจ ทำงานไม่เป็น ไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเบื่อ และผลลัพธ์สุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ น้องใหม่จะทำงานแบบลองผิด ลองถูก และผลลัพธ์สุดท้ายที่ตามมาก็ไม่พ้น ปัญหา ความผิดพลาด ของเสีย และความเสียหาย

หลังจากที่เปรียบเทียบผลต่างที่เกิดขึ้นแล้ว ผมก็ได้ไปสอนทักษะการสอนงาน ให้กับผู้สอนงาน และพัฒนาน้องๆที่ทำงานเก่งให้มาเป็นพี่เลี้ยงอีกด้วย ด้วยเหตุผลนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้างาน ทุกคนต้องให้ความสำคัญกับการอบรม และให้ความรู้กับพนักงานใหม่เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่จะส่งพนักงานใหม่ไปประกบ ไปทำงานกับพี่เลี้ยงที่ทำงานเก่ง หรือบุคคลที่เราไว้ใจ โดยควรพิจารณาเพิ่มเติมอีกนิดนะครับว่า พี่เลี้ยงนั้นนอกจากจะสามารถทำงานเก่งแบบหาตัวจับได้ยากแล้ว เขายังมีความสามารถด้านการสอนงาน หรือแนะนำงานอีกด้วยนะครับ เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาเหมือนที่ผมเคยผิดพลาดมาก่อน

สุดท้ายขอฝาก แง่คิดสักเล็กน้อยว่า บ้านที่แข็งแรง ต้องมีพื้นฐานที่มั่นคง พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ต้องมีความรู้ ทักษะ ที่ดีเป็นพื้นฐานด้วย จริงไหมครับ.....