

พนักงานใหม่ เป็นแพะจริงหรือ?

เหตุการณ์นี้ เป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ เมื่อเวลาประมาณ ติสาม ของวันจันทร์ที่ผ่านมา ระหว่างผู้จัดการ (Manager) กับหัวหน้างาน (Supervisor)

ผู้จัดการถามหัวหน้างานด้วยอาการหวัหวั เมื่อลูกน้องโทรมาปลุกกลางดึก พร้อมกับรายงานว่าขณะนี้ ในไลน์การผลิตมีของเสียเกิดขึ้น (อีกแล้ว)

“เป็นไงบ้างฮะ! มีงานเสียมากไหม.....?”

หัวหน้างานตอบด้วยความกลัวออกไปว่า

“ไอ้โหพี่เยอะกว่าคราวที่แล้วอีก เดี่ยวตอนเช้าพี่มาดูเอาแล้วกัน”

ผู้จัดการรีบถามต่อ ด้วยความโมโหสุดขีด

“แล้วรู้หรือยังละว่าปัญหา มันเกิดจากอะไร?”

หัวหน้ารีบตอบทันทีด้วยความตกใจ

“อ้อ ก็เด็กใหม่ นะครับพี่ เรายังไม่ค่อยเข้าใจ ก็เลยปรับเครื่องผิด งานก็เลยเสีย นะครับ”

“หลายครั้งที่เมื่อเกิดปัญหา แล้วพนักงานใหม่ มักจะเป็นผู้รับกรรม(แพะ)” จริงหรือไม่?

หลายครั้งที่พนักงานใหม่ มักตกเป็นผู้กระทำผิด โดยไม่รู้ตัว (เป็นแพะ) เพราะง่ายต่อการตอบ CAR's หรือ Corrective Action Report จากที่เคยได้ประสบกับตนเอง และพูดคุยกับหลายท่าน มักจะมีปัญหาประเภทเดียวกัน คือ พนักงานใหม่ ขาดความรู้ความเข้าใจ จึงทำให้เกิดปัญหาเกิดขึ้น ดังแผนภูมิ ก้างปลา และวิธีการป้องกัน คือ อบรม เพิ่มเติม แล้วเขียนใบบันทึกการฝึกอบรม (Training Record) แค่นี้ก็เสร็จ

แล้วท่านเคยสงสัยบ้างหรือไม่ว่า “ทำไมเมื่อความผิดพลาดมักเกิดจากพนักงานใหม่ ซ้ำแล้ว ซ้ำอีก ? เหมือนเป็นประเพณีนิยมที่ว่า เมื่อมีความผิดปกติเกิดขึ้นที่ไร พนักงานใหม่ (เด็กใหม่) ต้องเป็นคนทำทุกที ” จากปัญหา “การขาดความรู้ของพนักงาน” นำมาวิเคราะห์ด้วย 5 Why Analysis

Why 1 ทำไมพนักงานจึงปฏิบัติงานผิดพลาด? เพราะ พนักงาน (ใหม่) ขาดความรู้ ที่เพียงพอ

Why 2 ทำไม พนักงาน (ใหม่) ขาดความรู้? เพราะ ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อการทำงาน

Why 3 ทำไม ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม? เพราะ ต้องการให้พนักงานเริ่มงานเร็วที่สุด

Why 4 ทำไม ต้องการให้พนักงานเริ่มงานเร็วที่สุด? เพราะ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

Why 5 ทำไม จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ? เพราะ ขยายการผลิต และขาดการเตรียมงานที่ดี

เพื่อแก้ไขปัญหา ความผิดพลาดอันเกิดจากพนักงานใหม่ ขาดความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ผมเสนอแนวทางการปฏิบัติ 5 ข้อ ดังนี้ครับ

1.เตรียมความพร้อม ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจริง ทั้ง 4 M&IE ประกอบด้วย คน(Men) เครื่องจักร (Mechine) วัสดุอุปกรณ์(Material) วิธีการทำงาน(Method) สิ่งแวดล้อม(Environment)

2. ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และการให้ความรู้กับพนักงาน เพื่อป้องกันปัญหาความผิดพลาด จากพนักงานใหม่ที่ขาด (จะได้ไม่เป็นแพะ โดยไม่ได้ตั้งใจ)

3. ควรมีระบบการสอนงานที่เป็นมาตรฐาน เช่น ระบบ OJT (On the Job Training) เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน

4. ควรติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานใหม่อย่างใกล้ชิด เพื่อให้รู้ว่า เขามีความเข้าใจในงานมากน้อยเพียงใด

5. ควรมีพี่เลี้ยงคอยประกบ เพื่อให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ อย่าให้ทำงานตามลำพัง มิเช่นนั้นงานอาจจะพังได้

สรุปได้ว่า การที่จะมองว่าพนักงานใหม่มักจะปฏิบัติงานผิดพลาด เพราะขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน คือ สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา คงไม่ใช่เรื่องที่ถูกเสียทีเดียวนะครับ เพราะถ้าวิเคราะห์ให้ลึกลงไปอีก จะพบว่าอาจเกิดจากปัญหาการเตรียมความพร้อมของหัวหน้างานเองก็ได้นะครับ

สุดท้าย ก่อนจาก ขอฝากว่า ปัญหา เปรียบเหมือนกับกระจก ที่สะท้อนผลงานของเราออกมา ดังนั้น จึงควรไตร่ตรอง ให้ดีก่อนที่จะทำอะไรลงไปนะครับ เพื่อที่จะได้ไม่ต้องมาตอบ CAR's กันอีก และอย่าลืมนะครับว่า

“ปัญหาจะเป็นประโยชน์ กับผู้ที่นำมัน ไปเรียนรู้ และปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่จะเป็นโทษอย่างมหันต์ กับผู้ที่ไม่คิดจะเรียนรู้กับมันเลย.....”