

## เรื่องอะไรที่พนักงานใหม่ต้องเรียนรู้



บทความโดย : อาจารย์วัชรพงษ์ สุนติ

อีเมล : wachrapong@hotmail.com

เชื่อว่าทุกองค์กรมีหลักสูตรสำหรับพนักงานใหม่ บางที่อาจเรียกว่า หลักสูตรปฐมนิเทศ, Orientation Program, New Employee Program ฯลฯ จะเรียกอะไรก็แล้วแต่ละองค์กร แต่ความหมายสำคัญ คือ เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับพนักงานที่เข้ามาใหม่กับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานรู้จักองค์กรมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ง่ายและเร็วมากขึ้น พร้อมทั้งจะทำงานให้กับองค์กร

บางองค์กรอาจกำหนดโครงสร้างหลักสูตรไว้ชัดเจน หัวข้อการสอน ผู้รับผิดชอบ ที่แน่นอน วิธีการนี้จะทำให้ผู้เข้าอบรมในแต่ละรุ่นได้ความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เข้าใจเรื่องราวขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่หากองค์กรไม่ได้มีการจัดการอบรมสำหรับพนักงานใหม่ที่เป็นมาตรฐานไว้แล้ว คือ ค่อย ๆ ให้พนักงานเรียนรู้เอง ซึมซับเอง ไม่มีการกำหนดหัวข้อที่ชัดเจนผู้เข้าอบรมจะได้ความรู้ที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ ทศนคติของผู้สอนแต่ละคนที่มีไม่เท่ากัน เป็นการเสี่ยงให้พนักงานใหม่ที่เรานำมาคัดเลือกมาจากผู้สมัครเป็นสิบ ๆ ร้อย ๆ คน ต้องเผชิญกับโลกใหม่ในองค์กรของเราเองอย่างโดดเดี่ยว ทั้ง ๆ ที่เป็นหลักสูตรแรกที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้เข้าอบรมแท้ ๆ

ตอนนี้ HR มือใหม่คงอยากทราบถึงสิ่งที่ควรกำหนดให้พนักงานใหม่เรียนรู้เพื่อสร้างความประทับใจแบบรักแรกพบกันแล้วนะครับ แบ่งออกเป็น 6 เรื่องดังนี้

เรื่องที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร หรือความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ เช่น ประวัติองค์กร, การกรอกเอกสารเข้างาน หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ, เงินเดือนและสวัสดิการ, การคำนวณค่าล่วงเวลา, กฎระเบียบและวินัย, สิทธิการลา, ระยะเวลาการทดลองงาน, รถรับส่ง, ที่จอดรถ, เวลาทำงาน, เวลาพัก, การเข้ากะ ฯลฯ เป็นต้น

เรื่องที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน หรือระบบที่องค์กรได้รับการรับรอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบหรือ มาตรฐานของแต่ละองค์กรที่ได้รับการรับรอง เช่น องค์กรได้รับการรับรองระบบ ISO 14001 ซึ่งมีข้อกำหนดในการอบรมพนักงานในความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

เรื่องที่ 3 ความรู้ที่กฎหมายกำหนด เช่น เรื่อง การอบรมลูกจ้างตาม พ.ร.บ.ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีกรอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ลูกจ้างทุกคนเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับสถานประกอบการทุกแห่ง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดเนื่องจากการทำงานและเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ลูกจ้างได้รับบาดเจ็บ สูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ หรือเกิดการเจ็บป่วยจากโรคจากการทำงาน เป็นต้น

เรื่องที่ 4 Basic Technical Skill ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการปูพื้นฐานความรู้เรื่อง Basic Technical Skill ให้กับพนักงานใหม่ก่อนส่งพนักงานให้หน่วยงานต้นสังกัด ทั้งนี้ช่วยให้หน่วยงานต้นสังกัดไม่ต้องเสียเวลาในการปูความรู้พื้นฐานทางเทคนิคให้พนักงานใหม่สามารถ OJT ให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานใน Process ได้เลย (หากมีโอกาสจะมาเล่าถึงการกำหนดหัวข้อ Basic Technical Skill ให้ฟังนะคะ)

เรื่องที่ 5 ความรู้ หรือสิ่งที่องค์กรต้องการเน้นย้ำ เช่น บางองค์กรเน้นเรื่องวินัยในการทำงานมากเพราะถือว่าเป็นพื้นฐานในการทำงานที่จะต่อยอดไปสู่การพัฒนาในด้านอื่น ๆ หรือเรื่องปัญหาคุณภาพที่ต้องการเน้นให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกรักษามาตรฐานและคุณภาพในงานของตน หากมีสิ่งหนึ่งที่องค์กรต้องการเน้นย้ำก็ควรแยกประเด็นออกมาเพื่ออบรมให้พนักงานทราบและตระหนักรู้กันอย่างชัดเจน

เรื่องที่ 6 ปัจจัยที่จะทำให้ผ่านทดลองงาน เรื่องนี้หลายคนอาจแย้งว่าทำไมเราต้องสอนให้พนักงานใหม่ทราบถึงปัจจัยที่จะทำให้ผ่านทดลองงานด้วย ในเมื่อหากพนักงานทำตัวไม่ดีก็ไม่ควรผ่านทดลองงานอยู่แล้ว เรื่องนี้ผมเห็นด้วยครับ แต่ที่ต้องอบรมกันในเรื่องนี้เพราะว่า เด็กใหม่ ๆ ใส ๆ ที่เพิ่งจบกับมาในยุคนี้ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง จะให้ยอมรับกฎกติกาอะไรง่าย ๆ ก็ไม่ได้ ต้องมีคำถามว่าทำไม ทำไม ทำไม อย่างที่หลายคนคงได้เจอ องค์กรจำเป็นต้องชี้แจงว่าปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้เขาผ่าน หรือไม่ผ่านทดลองงาน เพื่อเป็นโอกาสในการอธิบายที่มาของแต่ละปัจจัย และเพื่อเป็นการป้องกันการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยไม่ตั้งใจของพนักงานใหม่ ซึ่งเชื่อว่าระยะเวลาการทดลองงาน 3-6 เดือน น่าจะเพียงพอสำหรับหัวหน้างานในการพิจารณาว่าใครสมควรได้ไปต่อ (ขนาดชี้แจงขนาดนี้แล้วยังทำผิดก็คงต้อง โบกมือลาครับ)

การอบรมทั้ง 6 เรื่องนี้ อย่างน้อยต้องใช้เวลา 3-5 วัน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ค่อย ๆ เรียนรู้ก่อนส่งพนักงานให้กับหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งหากสามารถจัดสรรเวลาให้เหมาะสมได้ หน่วยงานจะได้ไม่เสียเวลาสอนเรื่องพื้นฐานกับพนักงานใหม่อีก สามารถ OJT การทำงานในหน้างานได้เลย Win-Win ทั้ง HR พนักงานใหม่ และหน่วยงานต้นสังกัดครับ