

## สรุปประเด็นสำคัญเรื่อง การสังเกตการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย

อ. สวินทร์ พงษ์เก่า

เรียบเรียง

การสังเกตการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่มี คุณค่าที่จะช่วยให้ท่านในฐานะหัวหน้างานสามารถใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ท่านควบคุมดูแลได้อย่างเหมาะสม และยังเป็นสร้างความผูกพัน ระหว่างหัวหน้างาน ( จป.หัวหน้างาน) กับ ผู้ปฏิบัติงาน ในการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือ สนับสนุน ตลอดจน การยกระดับ การปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพสูงสุด เทคนิค การสังเกตการปฏิบัติงาน นี้ จะทำให้หัวหน้า งานทราบว่า ผู้ปฏิบัติงาน แต่ละ คน ที่เรา บังคับบัญชาอยู่ ปฏิบัติ ที่มอบหมายอย่างไร และ ยัง ทราบอีกว่า ผู้ปฏิบัติท่านนั้น ทำงาน ได้ดีเพียงใด อีกด้วย

หาก หัวหน้างาน ได้ นำเทคนิคดังกล่าว ไปใช้ อย่างมี ระบบ ตาม วงจร PDCA แล้ว เทคนิคดังกล่าว จะเป็นเครื่องมือ ที่ ทำให้ พนักงาน ทำงาน ได้ อย่าง มี คุณภาพ มีความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ สูงสุด

การสังเกตการปฏิบัติงาน มี 2 ประเภท คือ

- (1) การสังเกตการปฏิบัติงานแบบไม่เป็นทางการ
- (2) การสังเกตการปฏิบัติงานแบบเป็นทางการ (แบบมีแผน)

โดยมีขั้นตอนสำคัญในการสังเกตการปฏิบัติงานอย่างแบบเป็นทางการ คือ การเตรียมการ , การสังเกต , การพูดคุย , การบันทึก และการติดตามผล

### 1. การเตรียมการ (PLAN)

ตัดสินใจว่า จะ สังเกตงานอะไร สังเกตใคร เหตุผลในการสังเกต เช่น สังเกตเพราะ เป็นงานที่มีความเสี่ยง สังเกตเพราะ เป็นผู้ปฏิบัติงานใหม่

สังเกตเพราะ เพิ่ง เป็นตำแหน่งงานมา สังเกตเพราะเพิ่งหายจากการบาดเจ็บ เป็นต้น แต่ มีผู้ปฏิบัติงาน อีกกลุ่มหนึ่ง ที่เรา ต้องไม่ ละเลย คือ ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีศักยภาพ และมีผลการทำงาน ที่ดี การ สังเกต ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มนี้ จะ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ยกกระต๊อบ การทำงาน ให้สูงขึ้น และ ยังเป็นต้นแบบที่ดีในการ ทำงาน อีกด้วย หัวหน้างาน จะ นำทุกปัจจัยดังกล่าว มากำหนดเป็น แผนงาน การสังเกตการปฏิบัติงาน (PLAN) จัดทำ กำหนดเป็น ตารางเวลา ที่จะ ดำเนินการ และทบทวนข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องก่อนการสังเกตแต่ละครั้ง ก่อน ดำเนินการสังเกตการปฏิบัติงานต่อไป

## 2. การสังเกต (DO / Deploy)

ข้อแนะนำการปฏิบัติ คือ ยื่นสังเกตในนอกเส้นทางการทำงานของ พนักงาน โดยรบกวนการทำงานของผู้ที่ถูกสังเกต ให้น้อยที่สุด และมุ่งความ สนใจไปยังจุดที่ทำการสังเกต ในขั้นตอนนี้ หาก ต้องการรู้ว่า ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานอย่างไร ผู้สังเกต ควรแจ้ง ให้ผู้ที่ถูกสังเกตรับทราบ แต่หาก การสังเกต มีวัตถุประสงค์ ว่าต้องการรู้ว่า ผู้ปฏิบัติท่านนั้นทำงาน ได้ดีเพียงใด เรา ก็อาจไม่ จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกสังเกต ทราบล่วงหน้า

**ข้อควรระวัง** หากขณะสังเกตการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่กำลังถูก สังเกตการปฏิบัติงาน ทำงาน ที่อาจเกิดความเสียหาย และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ/ อุบัติการณ์ ที่มีความรุนแรง ผู้สังเกต จะต้อง สั่งหยุดการปฏิบัติงานทันที (stop work)

## 3. การพูดคุย (CHECK)

มี 2 ลักษณะ คือ

3.1 การพูดคุยทันที เช่น การขอบคุณในการช่วยเหลือ , การสอบถาม จุดที่ยังไม่ชัดเจนที่

ผู้ที่ทำการ สังเกต สามารถ ให้คำแนะนำ หรือชมเชย ตามความเหมาะสม และแจ้งให้พนักงานได้ทราบว่า เมื่อใดจะมีการพูดคุยที่สมบูรณ์อีกครั้ง

3.2 การพูดคุยถึงผลการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ ซึ่งจะต้องมีการวางแผนการพูดคุยไว้ล่วงหน้า เพื่อทำการ ปรับปรุงแก้ไข และ/หรือ การยกระดับให้เกิดการปฏิบัติงานที่มี คุณภาพ ความปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในขั้นตอนนี้ จะต้อง ทำงานสื่อสาร แบบ 2 way คือ มีทั้งการพูดคุย และต้อง มีการประเมินการรับรู้ ของผู้ที่เราพูดคุยด้วย อย่าง ชัดเจน

#### 4. การบันทึก (ACT)

จะต้องมีการบันทึกผลจากการสังเกต ซึ่งจะช่วยให้การสังเกตการปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น รวมทั้งมีข้อมูลในการพูดคุยถึงผลการปฏิบัติงาน และมีระบบเอกสารที่สมบูรณ์

#### 5. การติดตามผล (FOLLOW UP)

เพื่อให้ได้ผลที่ดีที่สุด จะต้องมีการติดตามผลทั้งในส่วนที่ผู้ทำการสังเกตเห็นว่า น่าจะทำ และในส่วนที่ผู้ถูกสังเกตบอกว่า จะทำ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

### การดำเนินการสังเกตการปฏิบัติงานตามแผน จะช่วยให้

1. สามารถระบุการกระทำ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ ทรัพย์สินเสียหาย ความสูญเสีย และการขาดประสิทธิภาพ
2. สามารถตัดสินใจกำหนดความต้องการที่ชัดเจนในการสอนงาน และการอบรม
3. สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับนิสัยการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
4. ตรวจสอบความเพียงพอของข้อกำหนด และวิธีการปฏิบัติงานขณะนั้น
5. ติดตามประสิทธิภาพของการอบรมในปัจจุบัน
6. ให้คำแนะนำ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ในแต่ละจุดได้เหมาะสม
7. เห็นภาพของพฤติกรรมที่ชัดเจน สำหรับการให้รางวัล และการบังคับควบคุม