

อยู่เป็นสุข สนุกกับ "5ส"

Happiness and Joy with “5s”

กนกกร กมลเพชร นราพงศ์ เกิดบัวเพชร ธนัช บุญจันทร์ และคณะกรรมการ 5ส

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

kanokorn.k@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้ นำเสนอภาพการดำเนินกิจกรรม 5ส ของ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการดำเนินงานที่เข้มข้น ปรับเปลี่ยนมาสู่ 5ส มิติ ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเท่าทันกับความเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ ให้บุคลากรมีความสุขและมีส่วนร่วมในการทำ 5ส ซึ่งเน้นที่กิจกรรมส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ในเรื่อง สะสาง สะดวก สะอาด สุขอนามัย และสร้างนิสัย อันเป็นพื้นฐานของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพอย่างแท้จริง จึงได้ดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการวางพื้นฐานและแสวงหาความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคลากร ระยะที่สอง เป็นการดำเนินงานอย่างเต็มรูปแบบคือ การส่งเสริม กระตุ้น และสร้าง จิตสำนึก ในการดำเนินงาน 5ส อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และในส่วนระยะที่ 3 เป็นการขยายการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการ และ (ระหว่างดำเนินการ) ผลที่ได้รับคือ 5ส มิได้จำกัดเพียง การดูแลความสะอาด การสะสางของเหลือ การจัดพื้นที่ให้ สะดวก ถูกสุขลักษณะ และบ่มเพาะนิสัยเท่านั้น แต่การดำเนินงาน ด้วยความสุข ด้วยความสนุก จะสามารถขยายผลไป ยังการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และพัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ

5ส มิติใหม่, แรงบันดาลใจ, การส่งเสริมสร้างนิสัย

ABSTRACT

This article presented the scenario of 5s operating activities of the Office of Academic Resources, Chulalongkorn University. The 5s activities had been changed from evaluative assessment in workplace to stricter measurement and regulation. The objective of 5s new scenario was to: promote, enhance and create awareness about Sort, Straighten, Shine, Standardize and Sustain to ensure continued success. The process was divided into 3 steps. Step number 1 focused on the creation of foundation, the needs of personnel and the behavioral analysis. Step number 2 involved the implementation of the 5s new scenario. The final and third step included the focus on extending to user and society. The anticipated results were not limited to only Sort, Straighten, Shine,

and Sustain; but also the feeling of happiness and joy while working which would eventually extend to other activities and resulted in an even more sustainable developed organization.

Keyword

5s New Scenario, Inspiration, Promoting Sustainability

บทนำ

มีคำกล่าวว่า “หากต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีวินัย ต้องเริ่มที่ 5ส” จากคำกล่าวนี้นักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้นำเอา 5ส มาเป็นเครื่องมือในสร้างวินัยให้แก่คนในองค์กร ซึ่งเริ่มดำเนินงานกิจกรรม 5ส ในปี 2542 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งเดียวของบุคลากร สร้างความภูมิใจแก่บุคลากรทุกระดับที่ทำกิจกรรม 5ส สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และที่สำคัญคือเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร โดยดำเนินงาน ตรวจประเมินพื้นที่ วางกฎเกณฑ์ และมีมาตรการที่เข้มข้น จนกระทั่ง 5ส กลายเป็นกิจวัตร เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และอยู่ในใจของชาวสำนักงานวิทยทรัพยากร ปัจจุบัน 5ส เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานประกันคุณภาพ ด้วยเล็งเห็นว่า 5ส คือพื้นฐานในการสร้างวินัย สร้างความสามัคคี ก่อให้เป็นน้ำหนึ่งเดียวกันอันเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

ในระยะ 3-4 ปีที่ผ่านมา เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างองค์กร การปรับปรุงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรต้องมีการขนย้ายตลอดเวลา เกิดฝุ่นละอองภายในอาคาร อีกทั้งสำนักงานวิทยทรัพยากรได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของอาคารประหยัดพลังงาน ฯลฯ ทำให้การตรวจประเมิน กฎเกณฑ์ และมาตรฐานเดิมที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่ควรเป็น และส่งผลต่อความรู้สึกรับรู้ของบุคลากร ดังนั้นคณะกรรมการ 5ส จึงได้เห็นควรเปลี่ยนแปลงการทำงาน ก้าวสู่ 5ส มิติใหม่

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน เป็น 5ส มิติใหม่ นั้น มาจากความเชื่อมั่นที่ว่า ผลจากการดำเนินงานอย่างเข้มข้นเป็นระยะยาว ทำให้ 5ส ได้เข้ามาอยู่ในใจของชาวสำนักงานวิทยทรัพยากรจนแยกกันจากกันไม่ได้ เห็นได้จากผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ 5ส ในแต่ละปี ทั้งด้านความพอใจ คำชื่นชม ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ตลอดจนข้อสังเกตจากคณะกรรมการ 5ส พบว่าบุคลากรมีความตื่นตัวทุกครั้งที่มีการจัดตรวจพื้นที่และมีกิจกรรม 5ส และแต่ละหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน 5ส ซึ่งควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ดังนั้นเป้าหมายสำคัญของการปรับเปลี่ยนรูปแบบ คือ ให้บุคลากรมีความสุขและมีส่วนร่วมในการทำ 5ส โดยเน้นที่กิจกรรมส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ในเรื่อง สะอาด สะดวก สะอาด สุขอนามัย และสร้างนิสัยซึ่งเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานประกันคุณภาพในส่วนอื่นๆ โดยปรับรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จนส่งผลถึงผู้รับบริการและการกระจายสู่สังคม อันสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรและมหาวิทยาลัย

ดังนั้นบทความนี้จะนำเสนอภาพ สุขและความสะดวกจากการดำเนินกิจกรรม 5ส มิติใหม่ ในสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ในการผลักดันองค์กรให้มีการดำเนินกิจกรรม 5 ส ต่อเนื่องและเห็นผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ระยะที่ 1 การวางพื้นฐานและแสวงหาความต้องการตลอดจนพฤติกรรมของบุคลากร ระยะมีการดำเนินงาน 2 ปี โดยมีขั้นตอนคือ ปีที่ 1 และ 2 การยกเลิกการตรวจประเมิน ด้วยเหตุผลของการปรับปรุงอาคารในหลายพื้นที่ ทำให้บุคลากรหลายฝ่ายต้องเคลื่อนย้ายสถานที่ทำงานบ่อยครั้ง ประกอบกับเกิดฝุ่นละอองขึ้นภายในอาคาร จึงได้ยกเลิกการประกวดพื้นที่ ที่ใช้กฎเกณฑ์และมาตรฐานที่วางไว้แต่เดิม แต่เป็นการตรวจประเมิน ให้กำลังใจ และมอบเกียรติบัตรแทน โดยมีกลยุทธ์ คือ



1

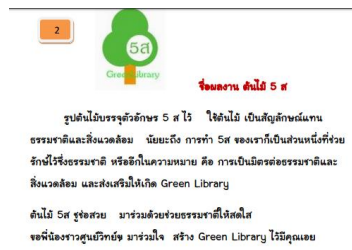
☞ Logo "Green Library"

เป็นแนวคิดที่



จากแนวความคิดการเป็น Green Library ของศูนย์วิทยาศาสตร์ฯ ทำให้เกิดแนวคิดที่เป็นสัญลักษณ์ของระบบที่เป็นนิเวศน์

เมื่อทำให้อิสระกับพื้นที่เป็นไปเพื่อการแลกเปลี่ยน ความบริสุทธิ์ของธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เช่นแนวคิดที่เป็นห่วงการของระบบ (คือสมอง) เป็นสัญลักษณ์ที่จะร่วมกันถ่ายทอดความคิดและสิ่งแวดล้อมที่ดี ซึ่งจะเป็นแนวคิดที่ถ่ายทอดการสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์และยั่งยืน



โครงการ “ลดน้ำดื่มเพื่อตนเอง”
ช่วยกันลดขยะ
 หันกลับมารดน้ำต้นไม้เพื่อตัวเอง...
 ทีมงานจะนำไปเปลี่ยนเป็นพวงหรีดมอบ
 ให้กับโครงการของหน่วยงานเพื่อช่วยเหลือ
 ๐๘
 โดย : ทีมงานโครงการฯ

👉 **ข้อคิดเห็น** จากผู้สมัครสอบ ทพ.กษ.๒๕๖๑

ทั้งนี้ ได้ขอเรียนขอบคุณ ผอ. สรรพสามิตใต้ด้วยนะคะ ขอขอบคุณและขอฝากคำปรึกษาไปยัง
ผอ.กษ.๒๕๖๑ และท่านผู้ปกครองด้วยค่ะ สำหรับ ผอ. กษ.๒๕๖๑ ขอเรียนขอโทษที่ส่งใบสมัครล่าช้าซึ่งผิดระเบียบ
โดยที่ควรต้องนำใบสมัครไปส่งก่อนวันสอบด้วยค่ะ จึงขอเรียนขอโทษไว้ก่อนนะคะ โดยขอโทษไปจากนี้ต่อไปถึงที่สุดค่ะ ขอ
เรียนขอโทษอีกครั้ง

👉 **ข้อคิดเห็น** จากผู้สมัครสอบ ทพ.กษ.๒๕๖๑

ถึงบทเรียนที่ได้ดำเนินการ ตามระเบียบข้อบังคับ และภายใต้การนำของผู้อำนวยการสำนักงาน
กษ.กษ.๒๕๖๑



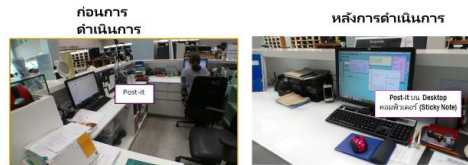
กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมสร้างนิสัย ดำเนินงานเป็น 3 กิจกรรม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ การบริการจากกระดาน และสัปดาห์ความสะอาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิจกรรมที่ 2 รับผิดชอบต่อกระต่าย มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรได้ “สะสางโต๊ะทำงาน” เป็นระยะๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร จึงได้ร่วมกับโครงการอ่านสร้างชาติ มูลนิธิกระจกเงา ที่รับผิดชอบต่อกระต่ายขาวที่ใช้แล้ว และกระต่ายสี เพื่อผลิตหนังสือให้สำหรับเด็ก นอกจากจะเป็นการสะสางโต๊ะทำงาน-ของตนเองให้เรียบร้อย ยังเป็นการสร้างกุศลอีกด้วย ด้วยเล็งเห็นว่าเป็นงานกุศลจึงได้ จัดสถานที่รับกระต่ายไว้บริเวณหน้าประตูทางเข้า-ออกฝั่งโรงเรียนสาธิต เพื่อให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมในครั้งนี้ด้วย และในวัน Big Cleaning Day ผู้ช่วยหัวหน้าโครงการอ่านเพื่อการเปลี่ยนแปลง มูลนิธิกระจกเงา เป็นตัวแทนของมูลนิธิมารับมอบกระต่าย กิจกรรมนี้ส่งผลให้บุคลากร สะสางและทำความสะอาดโต๊ะทำงานสม่ำเสมอขึ้น ทำให้โต๊ะทำงานน่าใช้ สร้างบรรยากาศในการทำงานยิ่งขึ้น



กิจกรรมที่ 3 สัปดาห์ความสะอาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงาน 5ส ได้เข้าร่วมกิจกรรมความสัปดาห์ความสะอาด ของสำนักงานกายภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกปี โดยแต่ละปีหมุนเวียนสลับพื้นที่ในการทำกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งแต่ละพื้นที่จะทำการปรับปรุงพื้นที่ของตนเองให้สะอาด นามอง เช่น การลดกระดาษ Post-it ที่ติดเต็มโต๊ะ เปลี่ยนมาใช้ Sticky note ในหน้าจอคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำให้บุคลากร กระตือรือร้นที่ทำ 5ส อย่างต่อเนื่อง ด้วยต้องการเข้าร่วมกับกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

2. ลดการใช้กระดาษ ให้สะอาดด้วยการเปลี่ยนจากการใช้กระดาษติดข้อความอื่น (Post-it) เป็นการใช้โปรแกรม Sticky Note บนคอมพิวเตอร์



กลยุทธ์ที่ 2 การให้ความรู้เรื่อง 5 ส ดำเนินงานเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ 5ส เพื่อให้ 5ส เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และเกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการดำเนินงาน 5ส จึงได้จัดให้มีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพพัฒนาบุคลากร 5ส ขึ้น ได้แก่ การบรรยายและอบรม “การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยการทำ 5ส” โดยวิทยากรจากสถาบันส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ผู้จัดการงาน Thailand 5S Awards การส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมเครือข่าย Green Library ณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักให้บุคลากรสามารถนำเอาแนวคิด 5ส ไปปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน ตอบสนองการให้บริการด้านการเรียน การสอน การวิจัย อันเป็นพันธกิจของสำนักงานวิทยทรัพยากรต่อไป

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็น Best practice ได้แก่

การส่งตัวแทนไปร่วมงาน Thailand 5s Award เป็นประจำทุกปี เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงาน กิจกรรม และได้้นำเอาแนวคิดเหล่านั้นมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การเปลี่ยนวิธีการตรวจประเมิน เป็นการนำเสนอผลงาน วิธีการสร้างแรงบันดาลใจต่อการดำเนินกิจกรรม เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



การศึกษาดูงาน วัดเขาวง จ.สระบุรี ภายใต้แนวคิด “5ส สร้างสติ สะอาด สงบ สดชื่น สดใส” โดยได้แนวคิดที่ว่า “เมื่อต้องการให้คนเข้ามาแล้วเกิดความสุขสบายใจ อันดับแรกคือ บรรยากาศ เข้ามาแล้วต้องสะอาด ใจจึงพร้อมที่จะสะอาด จากนั้นจะนำไปสู่ การศึกษาเรื่องอื่นๆ ตามมา” สำนักงานวิทยทรัพยากรฯ จึงได้นำมาประยุกต์ใช้ต่องานบริการคือ การให้ความสำคัญกับความสะอาด และความสุขสบายใจของผู้รับบริการ การศึกษาดูงานในครั้งนี้นอกบุคลากรของสำนักงานฯ จะได้รับการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ และสามารถนำแนวทางจากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 5ส แล้วบุคลากรของสำนักงานฯ ยังได้มีโอกาส

ไปไหว้พระ ทำบุญ เป็นการชำระจิตใจให้ผ่องใสได้อีกด้วย อันจะเกิดผลดีต่อความมั่นใจในการมารับบริการของห้องสมุดต่อไป



การศึกษาฐานหมู่บ้านเกษตรกรรมหนองหว้า จ.ฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นหมู่บ้าน ที่ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับ 1 Diamond Award จากการประกวด Thailand 5S Award 2012หมู่บ้านนี้ทำอาชีพหลักคือ เลี้ยงสุกร ชาวบ้านในหมู่บ้านมีการทำ 5ส ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน จนเกิดความเคยชิน ตัวอย่างของการทำ 5ส เช่น จัดระเบียบการใช้วัสดุอุปกรณ์ในครัวเรือน อุปกรณ์ในฟาร์ม และตลอดจนการจัดการรู้จักประหยัดพลังงาน เป็นต้น ซึ่งทำให้ฝ่ายงานอาคารและซ่อมบำรุง สำนักงานวิทยทรัพยากรฯ ได้นำมาประยุกต์ในงานจัดการวัสดุอุปกรณ์ช่างซ่อมบำรุงและงานวัสดุคงคลังให้มีระเบียบมากยิ่งขึ้น

ภาพศึกษาฐานหมู่บ้านเกษตรกรรมหนองหว้า



นอกจากนี้ยังได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม ห้องสมุดสีเขียว กับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จ.นครปฐม เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติในการก้าวไปสู่ห้องสมุดสีเขียว แนวคิดการดำเนินงานและแรงจูงใจสำหรับบุคลากร

กลยุทธ์ที่ 3 การจัดกิจกรรม Big Cleaning จัดเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 Big Cleaning Month จากการประเมินผลกิจกรรม Big Cleaning Day จากผลการดำเนินกิจกรรม Big Cleaning Day ในแต่ละปีที่ผ่านมา ทำให้ทราบว่า บุคลากรมีความต้องการทำความสะอาดและสะสาง มากกว่า 1 วัน ในขณะเดียวกันมีปริมาณสิ่งของที่บุคลากรบางท่านไม่ต้องการใช้ แต่บุคลากรบางท่านอาจต้องการใช้จำนวนหนึ่ง ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรไม่เหน็ดเหนื่อยและมีเวลามากพอที่จะทำการสะสางและทำความสะอาดจึงได้มีกิจกรรม Big Cleaning Month ขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้มีเวลาในการสะสาง และคัดเลือกวัสดุใช้งานอย่างรอบคอบ โดยคณะกรรมการจัดพื้นที่สำหรับวางสิ่งของที่ ไม่ต้องการแต่อยู่สภาพที่พร้อมใช้งาน เพื่อให้บุคลากรท่านอื่นได้นำไปใช้ โดยชื่อว่า “แลกเปลี่ยนเวียนใช้” เป็นการลดค่าใช้จ่ายในองค์กรอีกด้วย

กิจกรรมที่ 2 Big Cleaning Day กิจกรรมนี้ เสมือนการเฉลิมฉลองการทำ 5ส ทั้งปี ประกอบด้วย

1. การนำเสนอผลงานของคณะกรรมการ 5ส ทั้งปี เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานให้กับบุคลากรทั้งองค์กรได้ทราบ เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจองค์กรของตนเอง
2. การตรวจประเมินพื้นที่ด้วยการ ด้วยการนำเสนอผลงานการดำเนินกิจกรรม 5ส ของแต่ละฝ่ายในหน่วยงาน ตลอดจนผลงานของบุคลากรในองค์กร ไม่จำกัดเทคนิค และความคิดสร้างสรรค์ อันเป็น

การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ได้เห็น Best practice ของแต่ละฝ่าย และเห็นภาพการทำ 5ส ขององค์กรอย่างเป็นองค์รวมและทั่วถึงมิใช่เพียงความรู้ในฝ่ายของตนและคณะกรรมการตรวจประเมินพื้นที่ 5ส เท่านั้น และการประกวดสิ่งประดิษฐ์จากของเหลือใช้ นำมาใช้งานในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงาน Big Cleaning Month ซึ่งตัดสินโดยกรรมการผู้ทรงวุฒิ และผลโหวตจากบุคลากรทุกคน

เรื่องราวของการหาสิ่งของ การจัดวางวัสดุ ว่าทำอย่างไร จะให้หยิบของสะดวก หาของได้ง่าย



ห้องลับของศูนย์นี้ คือ ห้อง server ที่มีสายไฟพารกไปหมดและช่วยกันจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย



การเปิดประตูกระจก ซึ่งบางคนอาจคิดไม่ถึง กระจกใส เมื่อไม่สังเกตก็จะเดินชนและเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย



รางวัล ชี้อรางวัล



3. การใช้เกมส์เกี่ยวกับ 5ส เพื่อเป็นสื่อในการทบทวนความเข้าใจในแนวคิดของ 5ส ก่อนให้การเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น

ระยะที่ 3 เป็นการขยายการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการและสังคม ด้วยสำนักงานวิทยทรัพยากร มีภารกิจหลักในการบริการสารสนเทศ ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องได้รับผลจากการกระทำของผู้รับบริการ ซึ่งคณะกรรมการ 5ส จึงได้ดำเนินกิจกรรมให้ครอบคลุมถึงผู้รับบริการ เพื่อให้กิจกรรมดังกล่าวประสบความสำเร็จ จึงได้มีแนวคิดให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึกร่วมกัน โดยมี กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 การส่งเสริมสร้างนิสัย จัดเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 การจัดพื้นที่ทั้งอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่ห้องอ่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้การไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในพื้นที่ห้องอ่าน โดยนำร่องที่ชั้น 4 และชั้น 5 สำนักงานวิทยทรัพยากร ระยะเวลาดำเนินการ ธ.ค.56 – ส.ค. 57 ผลที่ได้ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการเท่าที่ควร ซึ่งวัดได้จากปริมาณขยะและการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ที่ยังคงมีการนำอาหารและเครื่องดื่ม เข้าไปในห้องอ่าน จึงได้ปรับรูปแบบกิจกรรมใหม่



กิจกรรมที่ 2 คลิปส่งเสริมไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาในห้องอ่าน เนื่องด้วยกิจกรรมการตั้งกล่องรับแก้วน้ำไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จึงได้หันมาใช้ในการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ด้วยการใช้กลวิธีดำเนินเรื่องผ่านความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุที่ไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้อง โดยประชาสัมพันธ์ บน Facebook บ้านนี้มี 5ส และ digital signage ของสำนักงานที่ติดตั้งทั่วพื้นที่ในอาคาร

5ส @OAR

สนุก ใสใจ ปลอดภัย ไปกับ 5ส

สิ่งเล็ก ๆ ที่เรียกว่า “รักษ์”

สนุก ใสใจ ปลอดภัย ไปกับ 5ส

- หนีสื่อเสียหาย
- รบกวนผู้อื่น
- สกปรก
- นิทรม แผลงสาบ
- มีกลิ่น เสียง ไม่พึงประสงค์

5ส @OAR

สนุก ใสใจ ปลอดภัย ไปกับ 5ส

รู้ไหม...
ทำไมต้องห้ามนำอาหาร
เข้ามาในห้องอ่าน
บริเวณห้องอ่าน?

มีกลิ่นรบกวนผู้อื่นที่เข้ามาในห้องอ่าน

- หนีสื่อเสียหาย
- รบกวนผู้อื่น
- สกปรก
- นิทรม แผลงสาบ
- มีกลิ่น เสียง ไม่พึงประสงค์

5ส @OAR

สนุก ใสใจ ปลอดภัย ไปกับ 5ส

รู้ไหม...
ทำไมต้องห้ามนำอาหาร
เข้ามาในห้องอ่าน
บริเวณห้องอ่าน?

อาจจรบกวนผู้อื่นได้ แหมมันอาจจะสกปรกไปหมดสิ

- หนีสื่อเสียหาย
- รบกวนผู้อื่น
- สกปรก
- นิทรม แผลงสาบ
- มีกลิ่น เสียง ไม่พึงประสงค์

5ส @OAR

สนุก ใสใจ ปลอดภัย ไปกับ 5ส

เพราะว่าเราอ่านหนังสือกัน เราอ่านหนังสือ ไม่ใช่ว่ากินอะไร

- หนีสื่อเสียหาย
- รบกวนผู้อื่น
- สกปรก
- นิทรม แผลงสาบ
- มีกลิ่น เสียง ไม่พึงประสงค์

กลยุทธ์ที่ 2 เน้นการป้องกันและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในอาคาร เป็นการให้ความรู้เพื่อป้องกันตนเองจากเหตุการณ์เพลิงไหม้ในอาคาร เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการควรรับรู้และสามารถดูแลให้ตนเองปลอดภัยได้ แบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 คลิปแนะนำเส้นทางหนีไฟ กิจกรรมนี้มีวัตถุประสงค์ให้ผู้รับบริการทราบถึงเส้นทางหนีไฟ เมื่อเกิดเพลิงไหม้ในอาคาร โดยจัดทำเป็นคลิปประชาสัมพันธ์สั้นๆ สาธิตวิธีการหนีไฟเบื้องต้น... ตามสโลแกนของเรา “สนุก ใสใจ ปลอดภัย ไปกับ 5ส” ใช้ mascot 5ส เป็นตัวเดินเรื่อง มีความยาวประมาณ 1 นาที เผยแพร่ทาง Facebook บ้านนี้มี 5ส และ Digital signage การใช้ตัวการ์ตูนเป็นสื่อนำเสนอนี้ ได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ และผลที่เห็นได้ชัดคือ เมื่อมีการซ้อมหนีไฟ ในสำนักงานวิทยทรัพยากรฯ ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้อง



กิจกรรมที่ 2 คลิปสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เข้าอบรมการซ้อมอพยพหนีไฟ กิจกรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ได้จากการซ้อมอพยพหนีไฟ โดยผ่านการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการที่ได้เข้าร่วมการซ้อม กิจกรรมนี้พบว่า ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากคลิปมีความยาวเกินไป แต่สามารถจัดเก็บเป็นความรู้ในองค์กรได้เป็นอย่างดี



กลยุทธ์ที่ 3 การสร้างความตระหนักถึงกิจกรรมที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เป็นกิจกรรมที่อยู่ระหว่าง เป็นการนำเอาผลการดำเนินงานและการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการและบุคลากรจากทุกระยะมาศึกษา

ทำให้ทราบได้ว่า ทุกคนมีส่วนในการสร้างภาวะโลกร้อนขึ้น จึงได้เห็นควรส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึกการคัดแยก ขวดพลาสติกและกระดาษเพื่อลดโลกร้อน และรวบรวมสิ่งของเหลือทิ้งไว้จากศูนย์บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัยและจากฝ่ายบริหารที่ได้รวบรวมไว้ มาสร้างเป็นกิจกรรม “กิจกรรมลดโลกร้อน ช่วยน้องโรคหัวใจ” ด้วยการจัดจำหน่ายและ/หรือบริจาค สิ่งของเหล่านี้ เพื่อนำเงินที่ได้รับเข้าร่วมในกิจกรรมลดค่าปรับและร่วมบริจาคเงินให้กับโครงการ “ผ่าตัดเด็กโรคหัวใจ 1,800 ราย ถวายเป็นพระราชกุศลแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช” มูลนิธิเด็กโรคหัวใจ ของศูนย์บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัยด้วยเล็งเห็นว่า สร้างกุศลเพื่อให้เด็กยากไร้ได้ผ่าตัดหัวใจ ช่วยลดภาวะโลกร้อน และเป็นโครงการที่สอดคล้องกับพันธกิจ ของสำนักงาน วิทยทรัพยากร ด้านการบริการเพื่อสังคมอีกด้วย

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ด้วยเป้าหมายสำคัญของการดำเนินกิจกรรม 5ส คือการสร้างควมมีวินัย และเป็นพื้นฐานของความ ร่วมใจในการดำเนินงานอื่นๆ ขององค์กร ดังนั้นการดำเนินกิจกรรม 5ส มิติใหม่ จึงเป็นการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม ส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ให้กับบุคลากรในองค์กร จากการดำเนินงานทั้ง 3 ระยะ สามารถจำแนกผลการ ดำเนินงาน ได้ดังนี้

1. การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ในการผลักดันองค์กรให้มีการ ดำเนินกิจกรรม 5 ส ต่อเนื่องและเห็นผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

ระยะที่ 1 ผลจากกลยุทธ์ทั้ง 3 ได้แก่ การยกเลิกการตรวจประเมินพื้นที่ พบว่า ด้านการ ตรวจประเมินบุคลากรมีความพอใจกับเกียรติบัตรที่ได้รับ มีความสุขและภาคภูมิใจกับเกียรติบัตรดังกล่าว ด้านการ กระตุ้นการจัดพื้นที่ลดโลกร้อนและใช้การกุศลเป็นแรงจูงใจ พบว่าบุคลากรให้ความสำคัญ ช่วยเหลือ เสนอความคิดเห็น เพื่อให้งิจกรรมลุล่วง ซึ่งแสดงถึงเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เกิดความสามัคคี และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลให้ สามารถใช้เป็นแนวทางทางในการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้เกิดการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่มีการกระตุ้น และส่งเสริมให้มีการให้มีการทำ 5ส อย่างต่อเนื่อง ผล จากกิจกรรม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ การสะสมโต๊ะทำงาน การอบรมเพื่อทบทวนความรู้ เกี่ยวกับ 5ส พบว่า ส่งผลต่อตัวบุคคลโดยตรง อาทิ บุคลากรสามารถริเริ่มได้ด้วยตนเอง เช่น การจัดการของเหลือใช้ ด้วยการนำมาแลกเปลี่ยนเวียนใช้ การจัดพื้นที่ที่จะสร้างความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของตนเอง การเปลี่ยนจากการ ใช้ post-it ที่เป็นเศษกระดาษ เป็น sticky note บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ การจัดหมวดหมู่บน Desktop ของ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น อาจถือได้ว่า 5ส ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของบุคลากรอย่างแท้จริง และสามารถพัฒนาการ ดำเนินงานต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ระยะที่ 3 เป็นระยะที่ขยายผลการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการและสังคม ซึ่งมีกิจกรรม ได้แก่ การจัดพื้นที่ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม การส่งเสริมไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาในห้องอ่าน และการให้ความรู้เรื่อง ความปลอดภัยในอาคาร พบว่า การส่งเสริมการใช้ผู้รับบริการด้วยตนเอง เป็นผู้นำเสนอ ได้ผลมากกว่า การ ส่งเสริมด้วยบุคลากรห้องสมุด ซึ่งการดำเนินงานให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมต่อการทำ 5ส นี้ ปัจจุบันยังไม่บรรลุเป้าหมาย ตามที่ต้องการเท่าที่ควร และการตระหนักรู้ยังไม่เกิดผลเท่าที่ควร ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการในระยะต่อไป ให้เกิดผล สำเร็จ

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างบุคลากร มาบริหารจัดการ และเกิดแรงบันดาลใจ นำแนวทางมาประยุกต์ใช้ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจต่อการมารับบริการของห้องสมุดต่อไป

ระยะที่ 1 จากกลยุทธ์ทั้ง 3 ได้แก่ การยกเลิกการตรวจประเมินพื้นที่ พบว่าเกียรติบัตรที่แต่ละ หน่วยงานได้รับนั้นสะท้อนถึงจุดเด่นของงานดำเนินงานแต่ละหน่วยงานอย่างแท้จริง และเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงาน

อื่นๆ ให้นำมาปฏิบัติตามได้ครอบคลุมการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองมากยิ่งขึ้น กิจกรรมการกระตุ้นการจัดพื้นที่ลดโลกร้อนและใช้การกุศล พบว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างมีเป้าหมายให้กับบุคลากร เช่น เมื่อสะอาด ทำความสะอาดแล้ว สิ่งของเหลือใช้สามารถนำมาใช้สร้างกุศลต่อตนเองได้ หรือนำไปแลกเปลี่ยนเวียนใช้กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของตนหรือต่างหน่วยงานได้

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่มีการกระตุ้น และส่งเสริมให้มีการให้มีการทำ 5ส อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการศึกษาดูงานในองค์กรที่ไม่ใช่องค์กรสำนักงานหรือโรงงาน เช่น วัด หรือหมู่บ้าน พบว่า สร้างแรงบันดาลใจในการดำเนินงาน และนำแนวทางมาประยุกต์ใช้ได้ผลดี เช่น ที่วัดเขาวง บุคลากรนำเอาหลักธรรม เรื่องความสะอาดเมื่อแรกพบ จะทำให้คนที่เข้ามารู้สึกผ่อนคลาย รับรู้ถึงความยินดีต่อการให้บริการ และมั่นใจที่จะเข้ามาขอรับบริการ สะท้อนได้จากผลการประเมินความพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนกิจกรรม Big Cleaning Month และ Big Cleaning Day อันเป็นกิจกรรมนำเสนอผลงานการดำเนินงานในรอบปีของแต่ละหน่วยงาน อาจนับได้ว่าเป็นการตรวจประเมินผลอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ผ่านสายตาของบุคลากรทุกคนในองค์กร ซึ่งพบว่า แต่ละหน่วยงานกระตือรือร้นที่จะนำเสนอผลการดำเนินงานของตนเองสู่บุคลากรทุกคน มากกว่าการตรวจประเมินเฉพาะกรรมการ ทำให้แต่ละหน่วยงานเกิดการดำเนินกิจกรรม 5ส อย่างจริงจังมากกว่าเดิม

ระยะที่ 3 เป็นระยะที่ขยายผลการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการและสังคม พบว่า การปรับเปลี่ยนจากการส่งเสริมโดยผู้ให้บริการมาเป็นผู้รับบริการส่งเสริมกันเอง เป็นการสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วมและความรู้สึกของการเป็นเจ้าของแก่ผู้รับบริการ อันสะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อการบริการขององค์กร

รายการอ้างอิง

Kaizen Institution Consulting Group. (2016). *What is 5s*. Retrieved from

<https://www.kaizen.com/knowledge-center/what-is-5s.html>

คณะทำงานคณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2553). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

คณะทำงานคณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2554*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

คณะทำงานคณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2556*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

คณะทำงานคณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

คณะทำงานคณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).

ตฤตถ์ นพคุณและศิริชัย อระเอี่ยม, เรียบเรียง. (2542). *ก้าวหน้าด้วย 5 ส : แนวทางการพัฒนาความสำเร็จด้วยหลักการทำงาน 5 ส*. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซิเนส เพรส.