

อยู่เป็นสุข สนุกกับ "5ส"
Happiness and Joy with "5s"

กนกกร กมลเพชร นราพงศ์ เกิดบัวเพชร ธนัช บุญจันทร์ คณะกรรมการ 5ส
สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย e-mail: kanokorn.k@car.chula.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้ นำเสนอภาพการดำเนินกิจกรรม 5ส ของ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการดำเนินงานที่เข้มข้น ปรับเปลี่ยนมาสู่ 5ส มิติ ใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเท่าทันกับเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ ให้บุคลากรมีความสุขและมีส่วนร่วมในการทำ 5ส ซึ่งเน้นที่กิจกรรมส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ในเรื่อง สะสาง สะดวก สะอาด สุขอนามัย และสร้างนิสัย อันเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างแท้จริง จึงได้ดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการวางพื้นฐานและแสวงหาความต้องการตลอดจนพฤติกรรมของบุคลากร ระยะที่สอง เป็นการดำเนินงานอย่างเต็มรูปแบบคือ การส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ในการดำเนินงาน 5ส อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และในส่วนระยะที่ 3 เป็นการขยายการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการและ (ระหว่างดำเนินการ) ผลที่ได้รับคือ 5ส มิได้จำกัดเพียง การดูแลความสะอาด การสะสางของเหลือ การจัดพื้นที่ให้สะดวก ถูกสุขลักษณะ และบ่มเพาะนิสัยเท่านั้น แต่การดำเนินงาน ด้วยความสุข ด้วยความสนุก จะสามารถขยายผลไปยังการดำเนินกิจกรรมต่างๆ 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” จากคำกล่าวนี้นี้ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้นำเอา 5ส มาเป็นเครื่องมือในสร้างวินัยให้แก่คนในองค์กร ซึ่งเริ่มดำเนินงานกิจกรรม 5ส ในปี 2542 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งเดียวของบุคลากร สร้างความภูมิใจแก่บุคลากรทุกระดับที่ทำกิจกรรม 5ส สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และที่สำคัญคือเกิดภาพพจน์ที่ดีต่อสำนักงานวิทยทรัพยากร โดยดำเนินงาน ตรวจสอบประเมินพื้นที่ วางกฎเกณฑ์ และมีมาตรการที่เข้มข้น จนกระทั่ง 5ส กลายเป็นกิจวัตร เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และอยู่ในใจของชาวสำนักงานวิทยทรัพยากร ปัจจุบัน 5ส เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานประกันคุณภาพ ด้วยเล็งเห็นว่า 5ส คือพื้นฐาน ในการสร้างวินัย สร้างความสามัคคี ก่อให้เป็นน้ำหนึ่งเดียวกันอันเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

ในระยะ 3-4 ปีที่ผ่านมา เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างองค์กร การปรับปรุงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรต้องมีการขนย้ายตลอดเวลา เกิดฝุ่นละอองภายในอาคาร อีกทั้งสำนักงานวิทยทรัพยากรได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของอาคารประหยัดพลังงาน ฯลฯ ทำให้การตรวจประเมิน กฎเกณฑ์ และมาตรฐานเดิมที่วางไว้ ไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่ควรเป็น และส่งผลต่อความรู้สึกของบุคลากร ดังนั้นคณะกรรมการ 5ส จึงได้เห็นควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน 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 สะสาง สะดวก สะอาด สุขอนามัย และสร้างนิสัยซึ่งเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานประกันคุณภาพในส่วนอื่นๆ โดยปรับรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสมกับพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จนส่งผลถึงผู้รับบริการและการกระจายสู่สังคม อันสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรและมหาวิทยาลัย

ดังนั้นบทความนี้จะนำเสนอภาพ ความสุขและความสนุกจากการดำเนินกิจกรรม 5ส มิติใหม่ ในสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ในการผลักดันองค์กรให้มีการดำเนินกิจกรรม 5 ส ต่อเนื่องและเห็นผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

2. เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างบุคลากร มาบริหารจัดการ และเกิดแรงบันดาลใจ นำแนวทางมาประยุกต์ใช้ให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจต่อการมารับบริการของห้องสมุดต่อไป

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

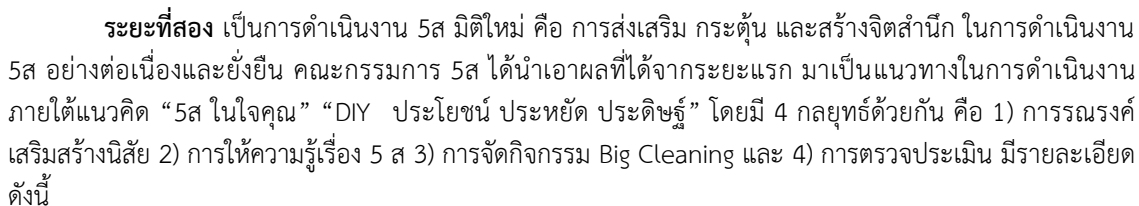
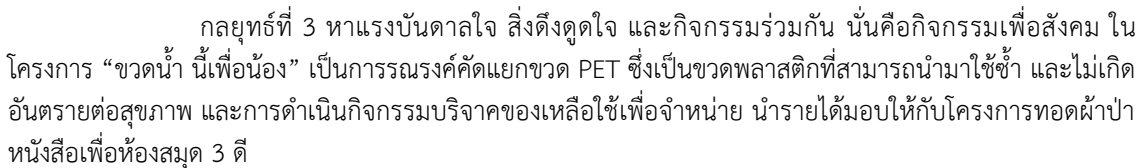
ด้วยตระหนักว่าการดำเนินการใดๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดการต่อต้าน เกิดความขัดแย้ง และมีข้อสงสัยต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 5ส มิติ ใหม่ และเพื่อให้การดำเนินงานปรับเปลี่ยน เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริง จึงได้ดำเนินงานออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การวางพื้นฐานและแสวงหาความต้องการ ตลอดจนศึกษาพฤติกรรมของบุคลากร ระยะที่ 2 เป็นการดำเนินงาน 5ส มิติใหม่ คือ การส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ในการดำเนินงาน 5ส อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และในส่วนระยะที่ 3 เป็นการขยายการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการและสังคม (ระหว่างดำเนินการ) ดังนี้

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

กลยุทธ์ที่ 1 การลดความกดดันจากการตรวจประเมิน โดยวางธีมของปีคือ “Green CAR” และ “รัก CAR รักโลก” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เกิดฝุ่นละอองในอาคาร การเคลื่อนย้ายบ่อยครั้งทำให้เกิดจำนวนสิ่งของเหลือใช้ แต่ละหน่วยงานมีวิธีการจัดการอย่างไร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรลดความตึงเครียดจากมาตรฐานและกฎเกณฑ์ ด้วยการมอบเกียรติบัตร ตามข้อเด่นของการบริหารจัดการ เช่น Green สร้างสรรค์ Green กลมกลืนธรรมชาติ Green ผ่อนคลาย เป็นต้น



กลยุทธ์ที่ 2 กระตุ้นการจัดพื้นที่ลดโลกร้อน ด้วยการจัดประกวดโลโก้ 5ส Green CAR และประกวดภาพถ่าย เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 1 เพื่อให้ตระหนักเรื่องภาวะโลกร้อน และการจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดโลกร้อน โดยผู้ส่งประกวดจะต้องอธิบายถึงที่มา แรงบันดาลใจ ของโลโก้และภาพถ่ายดังกล่าว ซึ่งกิจกรรมนี้เป็นการทบทวนบุคลากรถึงความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิด 5ส ผู้ที่ชนะคือผู้ใช้สัญลักษณ์สื่อถึงแนวคิด 5ส และสามารถอธิบายแนวคิด 5ส ได้อย่างชัดเจน



กิจกรรมที่ 1 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอเนื้อหาเทคนิค เกร็ดความรู้เกี่ยวกับการทำ 5ส จากแหล่งต่างๆ ข่าวสารกิจกรรม การดำเนินงาน ความคืบหน้าของกิจกรรมต่างๆ ของคณะกรรมการ 5ส ตลอดจนความรู้แนวคิดเกี่ยวกับ 5ส โดยใช้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเข้ามาติดตามข่าวสารโดยมีกติกาเพียง “กด like ใน Facebook บ้านนี้มี 5ส” จักรางวัลสำหรับผู้ที่มีส่วนร่วมกด like ในวัน Big Cleaning Day และการตอบคำถามเกี่ยวกับความเข้าใจในแนวคิด 5ส ในวัน Big Cleaning Day กิจกรรมนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ ทบทวนและสร้างเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด 5ส ให้ยิ่งลึกมากยิ่งขึ้น

กิจกรรมที่ 2 รับประทานกระดาศ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บุคลากรได้ “สะสมงัดทำงาน” เป็นระยะๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร จึงได้ร่วมกับโครงการอ่านสร้างชาติ มูลนิธิกระจกเงา ที่รับบริจาคกระดาศขาที่ใส่แล้ว และกระดาศสี เพื่อผลิตหนังสือสำหรับเด็ก นอกจากจะเป็นการสะสมงัดทำงาน-องตนเองให้เรียบร้อย ยังเป็นการสร้างกุศลอีกด้วย ด้วยเล็งเห็นว่าเป็นงานกุศลจึงได้ จัดสถานที่รับกระดาศไว้บริเวณหน้าประตูทางเข้า-ออกฝั่งโรงเรียนสาธิต เพื่อให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมในครั้งนี้ด้วย และในวัน Big Cleaning Day ผู้ช่วยหัวหน้าโครงการอ่านเพื่อการเปลี่ยนแปลง มูลนิธิกระจกเงา เป็นตัวแทนของมูลนิธิมารับมอบกระดาศ กิจกรรมนี้

ส่งผลให้บุคลากร สะสางและทำความสะอาดโต๊ะทำงานสม่ำเสมอขึ้น ทำให้โต๊ะทำงานน่าใช้ สร้างบรรยากาศในการทำงานยิ่งขึ้น



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

2. ลดการใช้กระดาษให้สะอาดด้วยการเปลี่ยนจากการใช้กระดาษติดเตือนความจำ (Post-it) เป็นการไปโปรแกรม Sticky Note บนคอมพิวเตอร์

ก่อนการ
ดำเนินการ



หลังการดำเนินการ



กลยุทธ์ที่ 2 การให้ความรู้เรื่อง 5 ส ดำเนินงานเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ 5ส เพื่อให้ 5ส เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารงานมีประสิทธิภาพ 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 ตอบสนองการให้บริการด้านการเรียนการสอน 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 “เมื่อต้องการให้คนเข้ามาแล้วเกิดความสุขสบาย อันดับแรกคือ บรรยากาศ เข้ามาแล้วต้องสะอาด ใจจึงพร้อมที่จะสะอาด จากนั้นจะนำไปสู่ การศึกษาเรื่องอื่นๆ ตามมา” สำนักงานวิทยทรัพยากรฯ จึงได้นำมาประยุกต์ใช้ต่องานบริการคือ การให้ความสำคัญกับความสะอาด และความสุขสบายใจของผู้รับบริการ การศึกษาดูงานในครั้งนี้นอกบุคลากรของสำนักงานฯ จะได้รับการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ประสบการณ์ ทำให้เกิดแรงบันดาลใจ และสามารถนำแนวทางจากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 5ส แล้วบุคลากรของสำนักงานฯ ยังได้มีโอกาสไปไหว้พระ ทำบุญ เป็นการชำระจิตใจให้ผ่องใสได้อีกด้วย อันจะเกิดผลดีต่อความมั่นใจในการมารับบริการของห้องสมุดต่อไป



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

ภาพศึกษาดูงานหมู่บ้านเกษตรกรรมหนองหว้า



นอกจากนี้ยังได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม ห้องสมุดสีเขียว กับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตสาขลา จ.นครปฐม เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติในการก้าวไปสู่ห้องสมุดเขียว 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 เพื่อให้บุคลากรไม่เหินห่างและมีเวลามากพอที่จะทำการสะสางและทำความสะอาดจึงได้มีกิจกรรม Big Cleaning Month ขึ้น เพื่อให้บุคลากรได้มีเวลาในการสะสาง และคัดเลือกวัสดุใช้งานอย่างรอบคอบ โดยคณะกรรมการจัดพื้นที่สำหรับวางสิ่งของที่ความต้องการแต่อยู่สภาพที่พร้อมใช้งาน เพื่อให้บุคลากรท่านอื่นได้นำไปใช้ โดยชื่อว่า “แลกเปลี่ยนเวียนใช้” เป็นการลดค่าใช้จ่ายในองค์กรอีกด้วย

กิจกรรมที่ 2 Big Cleaning Day กิจกรรมนี้ เสมือนการเฉลิมฉลองการทำ 5ส ทั้งปี ประกอบด้วย

1. การนำเสนอผลงานของคณะกรรมการ 5ส ทั้งปี เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานให้กับบุคลากรทั้งองค์กรได้ทราบ เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจขององค์กรของตนเอง
2. การตรวจประเมินพื้นที่ด้วยการ ด้วยการนำเสนอผลงานการดำเนินกิจกรรม 5ส ของแต่ละฝ่ายในหน่วยงาน ตลอดจนผลงานของบุคลากรในองค์กร ไม่จำกัดเทคนิค และความคิดสร้างสรรค์ อันเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน 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 ที่มีสายไฟฟ้ารกไปหมดและช่วยกันจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย



การเปิดประตูกระจก ซึ่งบางคนอาจคิดไม่ถึง กระจกใส เมื่อไม่สังเกตก็จะเดินชนและเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย



รางวัล ชื้อรางวัล

รางวัล	รางวัล	รางวัล
Diamond Award	Golden Award	ตั้ง❤ (นำเสนอ)
เงินรางวัล 3,000 บาท	เงินรางวัล 1,500 บาท	เงินรางวัล 500 บาท

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 การจัดพื้นที่ทิ้งอาหารและเครื่องดื่มบริเวณพื้นที่ห้องอ่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้การไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในพื้นที่ห้องอ่าน โดยนำร่องที่ชั้น 4 และชั้น 5 สำนักงานวิทยทรัพยากร ระยะเวลาดำเนินการ ธ.ค. 56 – ส.ค. 57 ผลที่ได้ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการเท่าที่ควร ซึ่งวัดได้จากปริมาณขยะและการสังเกตพฤติกรรมผู้ใช้ที่ยังคงมีการนำอาหารและเครื่องดื่ม เข้าไปในห้องอ่าน จึงได้ปรับเปลี่ยนกิจกรรมใหม่



กิจกรรมที่ 2 คลิปส่งเสริมไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาในห้องอ่าน เนื่องด้วยกิจกรรมการตั้งกล่องรับแก้วน้ำไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จึงได้หันมาใช้ในการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ด้วยการใชกลวิธีดำเนิน

เรื่องผ่านความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุที่ไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้อง โดยประชาสัมพันธ์ บน Facebook บ้านนี้มี 5ส และ digital signage ของสำนักงานที่ติดตั้งทั่วพื้นที่ในอาคาร



กลยุทธ์ที่ 2 เน้นการป้องกันและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในอาคาร เป็นการให้ความรู้เพื่อป้องกันตนเองจากเหตุการณ์เพลิงไหม้ในอาคาร เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการควรรับรู้และสามารถดูแลให้ตนเองปลอดภัยได้ แบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่

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



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



กลยุทธ์ที่ 3 การสร้างความตระหนักถึงกิจกรรมที่ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เป็นกิจกรรมที่อยู่ระหว่าง เป็นการนำเอาผลการดำเนินงานและการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการและบุคลากรจากทุกระยะมาศึกษา ทำให้ทราบได้ว่า ทุกคนมีส่วนในการสร้างภาวะโลกร้อนขึ้น จึงได้เห็นควรส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึกการคัดแยกขวดพลาสติกและกระดาศเพื่อลดโลกร้อน และรวบรวมสิ่งของเหลือที่ลืมหืมทิ้งไว้จากศูนย์บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัยและจากฝ่ายบริหารที่ได้รวบรวมไว้ มาสร้างเป็นกิจกรรม “กิจกรรมลดโลกร้อน ช่วยน้องโรคหัวใจ” ด้วยการจัดจำหน่ายและ/หรือบริจาค สิ่งของเหล่านี้ เพื่อนำเงินที่ได้รับเข้าร่วมในกิจกรรมลดค่าปรับและร่วมบริจาคเงินให้กับโครงการ “ผ่าตัดเด็กโรคหัวใจ 1,800 ราย ถวายเป็นพระราชกุศลแด่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช” มูลนิธิเด็กโรคหัวใจ ของศูนย์บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัยด้วย

เล็งเห็นว่า สร้างกุศลเพื่อให้เด็กยากไร้ได้ผ้าตัดหัวใจ ช่วยลดภาวะโลกร้อน และเป็นโครงการที่สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานวิทยทรัพยากร ด้านการบริการเพื่อสังคมอีกด้วย

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ด้วยเป้าหมายสำคัญของการดำเนินกิจกรรม 5ส คือการสร้างควมมีวินัย และเป็นพื้นฐานของความร่วมใจในการดำเนินงานอื่นๆ ขององค์กร ดังนั้นการดำเนินกิจกรรม 5ส มิติใหม่ จึงเป็นการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม ส่งเสริม กระตุ้น และสร้างจิตสำนึก ให้กับบุคลากรในองค์กร จากการดำเนินงานทั้ง 3 ระยะ สามารถจำแนกผลการดำเนินงานได้ดังนี้

1. การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ในการผลักดันองค์กรให้มีการดำเนินกิจกรรม 5 ส ต่อเนื่องและเห็นผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

ระยะที่ 1 ผลจากกลยุทธ์ทั้ง 3 ได้แก่ การยกเลิกการตรวจประเมินพื้นที่ พบว่า ด้านการตรวจประเมินบุคลากรมีความพอใจกับเกียรติบัตรที่ได้รับ มีความสุขและภาคภูมิใจกับเกียรติบัตรดังกล่าว ด้านการกระตุ้นการจัดพื้นที่ลดโลกร้อนและใช้การกุศลเป็นแรงจูงใจ พบว่าบุคลากรให้ความสำคัญ ช่วยเหลือ เสนอความคิดเห็น เพื่อให้กิจกรรมลุล่วง ซึ่งแสดงถึงเกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เกิดความสามัคคี และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่งผลให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้เกิดการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่มีการกระตุ้น และส่งเสริมให้มีการให้มีการทำ 5ส อย่างต่อเนื่อง ผลจากกิจกรรม ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ การสื่อสารโ้ะทำงาน การอบรมเพื่อทบทวนความรู้เกี่ยวกับ 5ส พบว่า ส่งผลต่อตัวบุคคลโดยตรง อาทิ บุคลากรสามารถริเริ่มได้ด้วยตนเอง เช่น การจัดการของเหลือใช้ด้วยการนำมาแลกเปลี่ยนเวียนใช้ การจัดพื้นที่ที่สร้างความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของตนเอง การเปลี่ยนจากการใช้ post-it ที่พิเศษกระดาษ เป็น sticky note บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ การจัดหมวดหมู่บน Desktop ของคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อาจถือได้ว่า 5ส ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของบุคลากรอย่างแท้จริง และสามารถพัฒนาการดำเนินงานต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ระยะที่ 3 เป็นระยะที่ขยายผลการดำเนินงานสู่ผู้รับบริการและสังคม ซึ่งมีกิจกรรม ได้แก่ การจัดพื้นที่ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม การส่งเสริมไม่ควรนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาในห้องอ่าน และการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในอาคาร พบว่า การส่งเสริมการด้วยการใช้ผู้รับบริการด้วยตนเอง เป็นผู้นำเสนอ ได้ผลมากกว่า การส่งเสริมด้วยบุคลากรห้องสมุด ซึ่งการดำเนินงานให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมต่อการทำ 5ส นี้ ปัจจุบันยังไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการเท่าที่ควร และการตระหนักรู้ยังไม่เกิดผลเท่าที่ควร ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการในระยะต่อไป ให้เกิดผลสำเร็จ

2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างบุคลากร มาบริหารจัดการ และเกิดแรงบันดาลใจ นำแนวทางมาประยุกต์ใช้ให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจต่อการมารับบริการของห้องสมุดต่อไป

ระยะที่ 1 จากกลยุทธ์ทั้ง 3 ได้แก่ การยกเลิกการตรวจประเมินพื้นที่ พบว่าเกียรติบัตรที่แต่ละหน่วยงานได้รับนั้นสะท้อนถึงจุดเด่นของงานดำเนินงานแต่ละหน่วยงานอย่างแท้จริง และเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆให้นำมาปฏิบัติตามได้ครอบคลุมการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองมากยิ่งขึ้น กิจกรรมการกระตุ้นการจัดพื้นที่ลดโลกร้อนและใช้การกุศล พบว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างมีเป้าหมายให้กับบุคลากร เช่น เมื่อสะสม ทำความสะอาดแล้ว สิ่งของเหลือใช้สามารถนำมาใช้สร้างกุศลต่อตนเองได้ หรือนำไปแลกเปลี่ยนเวียนใช้กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของตนหรือต่างหน่วยงานได้

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่มีการกระตุ้น และส่งเสริมให้มีการให้มีการทำ 5ส อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการศึกษาในงานในองค์กรที่ไม่ใช่องค์กรสำนักงานหรือโรงงาน เช่น วัด หรือหมู่บ้าน พบว่า สร้างแรงบันดาลใจในการดำเนินงาน

และนำแนวทางมาประยุกต์ใช้ได้ผลดี เช่น ที่วัดเขาวง บุคลากรนำเอาหลักการเรื่องความสะอาดเมื่อแรกพบ 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 เป็นการสร้างความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมและความรู้สึกของการเป็นเจ้าของแก่ผู้รับบริการ อันสะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อการบริการขององค์กร

รายการอ้างอิง

- Kaizen Institution Consulting Group. (2016). *What is 5s*. Retrieved from <https://www.kaizen.com/knowledge-center/what-is-5s.html>
- คณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2553). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2553*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- คณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2554). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2554*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- คณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2556*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- คณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2557). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- คณะกรรมการ 5 ส และจัดกิจกรรม Big Cleaning Day สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). *สรุปผลการดำเนินกิจกรรม 5 ส ปีงบประมาณ 2558*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (อัดสำเนา).
- ตฤณย์ นพคุณและศิริชัย อระเอี่ยม, เรียบเรียง. (2542). *ก้าวหน้าด้วย 5 ส : แนวทางการพัฒนาความสำเร็จด้วยหลักการง่ายๆ*. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซีเนส เพรส.