

## 5 ส ด้วยใจ เต็มร้อย

.....  
เบญจา รุ่งเรืองศิลป์\*

ณ วันนี้หากมีการตั้งคำถามแก่ชาวห้องสมุดทั้งหลายว่า 5 ส คืออะไร? คงไม่ใช่สิ่งใหม่ที่ไม่คุ้นเคยแน่นอน เพราะท่านได้เริ่มต้นกับการทำ 5 ส มาแล้ว... ดังนั้น 5 ส ที่ท่านรู้จะไม่แตกต่าง จากที่ผู้เขียนยึดมั่น คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ดังนั้นคำถามน่าจะเป็นว่า 5 ส เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความสูญเปล่าในห้องสมุด จริงหรือไม่ ?

### กรณีตัวอย่างที่ 1

**คุณแพรวพลอย** นักเอกสารสนเทศแสนสวยประจำศูนย์ข้อมูลแห่งหนึ่ง มีหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลทางออนไลน์แก่ผู้บริหาร ลูกค้า หน่วยงาน ส่ง Mail ส่ง Fax ประสานงานกับศูนย์ข้อมูลอื่นๆ และติดต่อกับผู้ คนมากมาย... ทำให้บนโต๊ะทำงานของเธอยุ่งเหยิงไปด้วยเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องใช้สำนักงาน ถ้วยกาแฟ แก้วน้ำ วางปนเปกัน ขัดกับบุคลิกภาพอันโดดเด่น และมักอารมณ์เสีย เมื่อค้นหาเอกสารที่ต้องการไม่พบ หงุดหงิดกับการรับโทรศัพท์ มีความรู้สึกวุ่นวายวุ่นวาย ในที่สุดคุณแพรวพลอยได้พบสังขรณ์ของการทำงานเมื่อหน่วยงานได้จัดให้มีการฝึกอบรมเรื่อง การเพิ่มผลผลิต พร้อมกิจกรรม Big Cleaning Day 1 วันเต็มที่ไม่ต้องวุ่นวายอยู่กับงานเฉพาะหน้า มีสติ และเวลา ในการพิจารณาสัมภาระกองโตบนโต๊ะทำงาน เริ่มต้นด้วยการคัดเลือกเอกสารทั้งหลาย เอกสารใดที่หมดอายุการใช้งานแล้ว หรือมีมากเกินไปจนจำเป็น ก็ทิ้งไปเสีย เอกสารใดที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานได้จัดเก็บใส่แฟ้ม แยกประเภท จัดทำรายชื่อแฟ้มอย่างชัดเจน คัดเลือกเครื่องใช้สำนักงาน

\* บรรณารักษ์ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เช่น ปากกา ดินสอ เจาะที่มีคุณภาพ หากมีมากเกินไปความต้องการ ก็แจกจ่ายให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ตัดใจบริจาคของใช้กระจุกกระจิก ของที่ระลึกจากบริษัทห้างร้านต่างๆ ให้กับลูกหลานของคณงาน เลือกว่าแต่ชิ้นที่มีประโยชน์มากๆ หรือมีความหมายสำคัญเท่านั้น เติมน้ำและตกแต่งกิ่งก้านของพุ่มไม้ในกระถางใบโตให้งดงามเขียวขจี เธอไม่ลืมที่จะเลื่อนถังผงดมาไว้ใกล้โต๊ะในมุมมองที่เหมาะสมและสะดวก สำนวญความปลอดภัยของสายไฟ ปลั๊กไฟสายเชื่อมคอมพิวเตอร์ต่างๆ จัดหมวดและมัดด้วยพลาสติกให้เรียบร้อย สุดท้ายเธอพบว่าในลิ้นชักมีหนังสือ " ภาพผ่านกระจกหม่นมัว " ที่ยืมมาจากหลานสาวเมื่อปีที่แล้ว นอนรอเจ้าของอยู่ที่นี้เอง

จากวันนั้นถึงวันนี้ คุณแพรวพลอยประจักษ์แก่ใจที่ว่า... การทำใจและตัดใจสะสางโต๊ะทำงานได้นำบรรยากาศที่ดีของการทำงานกลับมาอีกครั้งหนึ่ง ไม่มีปรากฏการณ์ของการหยิบเอกสารผิดพลาด โทรศัพท์มือถือกลิ่นหอมสดชื่น และพร้อมที่รับฝากข้อความ หรือจดบันทึกได้อย่างสะดวกรวดเร็วฉบับไว ขอขอบคุณ Big Cleaning Day

## กรณีตัวอย่างที่ 2

**น้องจิจิ** ไม่เข้าใจเลยว่า ... การเป็นพนักงานถ่ายเอกสารในห้องสมุดแห่งนี้ทำไม ? จึงมีปัญหามากมายเหลือเกิน เริ่มต้นด้วยมีงานมากจนล้นมือ ไม่มีเวลาใส่ใจกับลูกค้า เครื่องเสียบ่อย ทำให้งานล่าช้า ไม่มีคุณภาพ ถูกต่อว่าเรื่องคิดสตางค์ผิด ถ่ายเอกสารหน้าที่ไม่ได้ต้องการ หน้าที่ต้องการก็ถ่ายเอกสารไม่เต็มแผ่น แผ่นกฟัดสุดดำหนิวาใช้กระดาษสีนเป็ลือง และที่สำคัญผู้ร่วมงานมาเปลี่ยนเวรพักช้า ทำให้เธอต้องกักตุนเสบียงอาหารไว้ขบเคี้ยว ปัญหานี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และคงยึดเยื้อไปอีกนาน ถ้าผู้บังคับบัญชาของเธอไม่รับเข้ามาวางระบบการดำเนินงานให้ดีขึ้น ลำดับแรกคือเอาใจใส่ในเรื่องการจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายแจ้งเวลาการให้บริการ อัตราค่าบริการ กฎกติกา มารยาท มีชั้นวางเอกสารสำหรับถ่ายเอกสารชนิดต่างๆ ที่หยิบใช้ได้ง่าย มีกล่องใส่กระดาษเสียเพื่อประโยชน์ในการ Recycle จัดทำงบประมาณ และกำหนดเวลาในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องถ่ายเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆอย่างสม่ำเสมอ จัดทำบัตรคิว ให้กับผู้ใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีแบบฟอร์มแจ้งความต้องการอย่างชัดเจน มีโต๊ะหรือรถเข็นสำหรับวางหนังสือที่ถ่ายเอกสารแล้ว เพื่อสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการนำเก็บขึ้นชั้น ทำให้หนังสือไม่ตกค้างอยู่ที่บริการถ่ายเอกสารนานเกินไป และที่สำคัญน้องจิจิได้เพื่อนร่วมงานใหม่อีก 1 คน แต่ต้องสูญเสียอิสรภาพในการบริโภค เพราะผู้บังคับบัญชามีห้ามเด็ดขาดในการรับประทานอาหารระหว่างปฏิบัติงาน และในพื้นที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการได้ฝากชื่นชมการเปลี่ยนแปลงของบริการถ่ายเอกสาร มาทางกล่องรับความคิดเห็นว่า สะดวก รวดเร็ว พอใจมาก ตลอดจนพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพกาย สุขภาพใจ ดีขึ้น

ในส่วนห้องสมุดสามารถลดและควบคุมค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลือง มีรายได้คุ้มทุน ซึ่งผู้บังคับบัญชาของจีจี  
เฉลยให้ทราบในภายหลังว่า... กระบวนการทั้งหมดเป็นเทคนิคของ ส สะดวกนั่นเอง

### กรณีตัวอย่างที่ 3

ห้องสมุด "เพื่อคุณ" เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ มีบุคลากรมากกว่า 150 คน เปิดให้บริการตั้ง  
แต่เวลา 7.30 - 22.00 น. บุคลากรส่วนใหญ่ต้องมาทำงานแต่เช้าและกลับดึก เวลาใน  
แต่ละวันอุทิศให้กับการทำงาน จึงจำเป็นต้องมีห้องอาหารภายในอาคาร เพื่อใช้เป็นสถานที่  
รับประทานอาหารที่นำมาจากบ้านหรือซื้อเข้ามา สวัสดิการนี้เป็นที่ปลาบปลื้มของทุกคนเพราะ  
สะดวก สบาย ทุกอย่าง แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ แม่บ้านผู้ดูแลห้องอาหารพบว่า... บุคลากรที่ใช้  
บริการมักทิ้งเศษอาหารลงในถังขยะไม่เรียบร้อย บางครั้งฝ่าถังขยะเลื่อนหล่น หลงลิ้มอาหาร  
ไวบนโต๊ะ ไม่ล้างหรือจัดเก็บภาชนะที่ใช้แล้ว ทำให้เป็นแหล่งนัดพบของเจ้าหนูจอมซน เกิดมลภาวะทาง  
กลิ่น บุคลากรบางคนรับประทานอาหารเช้าทำงานหรือมุ่มส่วนตัวอื่นๆ ไม่ใส่ใจนำของใช้ เช่น  
ช้อน ส้อม แก้วน้ำ มาเก็บที่ แม่บ้านหน่วยงานจะได้จัดทำหนังสือเวียนแจ้งทุกฝ่าย ทุกแผนก ขอความ  
ร่วมมือในเรื่องดังกล่าวหลายครั้งหลายครา ก็ไม่ประสบความสำเร็จ โชคดีที่แม่บ้านผู้ดูแลได้มีโอกาส  
เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ และได้้นำแนวคิดของ 5 ส โดยเฉพาะ ส สะอาด  
มาประยุกต์ใช้กับห้องอาหารเพื่อคุณ วิธีการแรกคือ จัดสรรคนงานทำความสะอาดดีขึ้น กำหนด  
ให้ทำความสะอาดพื้น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องใช้ต่างๆ ทุกเช้าก่อนเปิดบริการ ช่วงหลังอาหารเช้า ช่วง  
หลังอาหารกลางวัน ช่วงเย็น และก่อนเลิกงานในช่วงดึก เพื่อมิให้ห้องอาหารสกปรก มีอาหารตก  
ค้าง จัดหาถังขยะพร้อมถุงดำรองรับอย่างพอเพียง มีการแยกประเภทขยะและปิดฝาปิดชิด จัดหา  
ตู้หรือชั้นสำหรับจัดเก็บเครื่องใช้ต่างๆ อย่างเป็นสัดส่วน ติดป้ายแจ้งตำแหน่งการจัดเก็บอย่างชัดเจน  
ทำป้ายขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนให้ช่วยกันดูแลรักษาความสะอาด ความปลอดภัยจากการ  
ใช้เครื่องไฟฟ้าต่างๆ เตือนให้ทราบถึงพิษภัยของหนูและแมลงสาบ ปลุกจิตสำนึกของความรับผิดชอบ  
ชอบ ไม่ครอบครองสมบัติส่วนรวมเป็นของส่วนตัว เตรียมของบประมาณสำหรับค่าติดตั้งพัดลมระบาย  
อากาศ เพื่อขจัดกลิ่น นอกจากนี้ได้เชิญชวนให้บุคลากรบริจาคหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารที่ไม่อ่าน  
แล้ว เพื่อจัดเป็นมุมพักผ่อน มีกระดานข่าวสารสนักรู้ของหน่วยงาน เรื่องราวทางด้านโภชนาการ  
เปิดใจกว้างสำหรับแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงห้องอาหารร่วมกัน ตกแต่งโต๊ะอาหารด้วย  
แจกันดอกไม้เล็กๆ สดใส สบายตา ทั้งนี้แม่บ้านผู้ดูแลเชื่อมั่นว่า... การรักษาความสะอาดเป็นหัวใจ  
สำคัญของห้องอาหาร และเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรใช้บริการห้องอาหารอย่างมีคุณภาพขึ้น ตลอด  
จนการริเริ่มกิจกรรมในรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง ทำให้เพิ่มคุณค่าของสถานที่

**ห้องอาหารเพื่อคุณ** ได้รับการประกาศให้เป็นพื้นที่ดีเด่นจากการตรวจสอบและประเมินผลของหน่วยงานติดต่อกัน 3 ปีซ้อน ปัญหาเรื่องหนูและกลิ่นลดน้อยลงไป จนไม่เป็นปัญหาอีกต่อไปความภาคภูมิใจในผลงานนี้ เกิดจากความมุ่งมั่นตั้งใจของแม่บ้าน และความร่วมมือของทุกๆ คน

#### กรณีตัวอย่างที่ 4

**ผู้การชาญชล** เป็นหนุ่มหล่อที่ไม่หาความรู้ จึงชอบเข้ามาใช้ห้องสมุด (แห่งหนึ่ง) อยู่เสมอ นอกจากชื่นชมความสะอาดของบรรณารักษ์เป็นพิเศษแล้ว ผู้การยังแอบสังเกตพฤติกรรมการทำงานของผู้การที่ห้องสมุด เพลิดเพลินกับการได้เห็นเจ้าหน้าที่นำหนังสือเก็บขึ้นชั้นในช่วงเวลาที่สม่ำเสมอ ทุกเช้า กลางวัน และเย็น ซึ่งบางวันมีหนังสือที่ต้องจัดเก็บเป็นจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่ก็สามารถดำเนินการสำเร็จเสร็จสิ้น กรณีนี้ผู้การคนพบคำตอบได้ด้วยตนเองว่า... ห้องสมุดแห่งนี้มีการจัดทำป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบมีวินัย ตรงต่อเวลา ขยันขันแข็ง และที่น่ายินดีคือ ไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียวเมื่อมีผู้ใช้มาขอความช่วยเหลือ ไม่พูดคุ้ยหรือทำงานส่งเสียงดัง จนทำลายบรรยากาศของการศึกษาค้นคว้า บ่อยครั้งที่เห็นเจ้าหน้าที่ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุด เพื่อชะลอความเสียหาย และยึดอายุการใช้งานไปอีกระยะเวลาหนึ่ง บางครั้งเจ้าหน้าที่จะเดินอ่านหมวดหมู่หนังสือไปตามชั้น เพื่อตรวจสอบความผิดพลาดของตนเอง ทำให้ลดความสูญเปล่าในการค้นหาหนังสือ บางวันที่ผู้การมีเรื่องด่วนต้องรีบมาค้นคว้าตั้งแต่เปิดบริการพบว่า คนงานได้ทำความสะอาดห้องสมุด จัดโต๊ะ เก้าอี้ ไว้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย มีบรรณารักษ์เดินตรวจงานตามจุดต่างๆ ทุกคนอยู่ประจำตำแหน่งหน้าที่ และพร้อมจะให้บริการทันทีที่ประตูห้องสมุดเปิดต้อนรับในเช้าวันใหม่ สิ่งละอันพันละน้อยที่ผู้การสังเกตเห็นนั้นเป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อมที่ดี คุณค่าของบุคลากร และคุณภาพของการบริการ ซึ่งสำคัญควบคู่ไปกับความก้าวหน้าไกลของเทคโนโลยีในห้องสมุด

ความประทับใจในห้องสมุดแห่งนี้ สามารถอธิบายได้ตามหลักการของ 5 ส

- คือ
- สะสาง - มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าเป็นจำนวนมาก และอยู่ในสภาพดี
  - สะดวก - มีระบบการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ตามมาตรฐาน
  - สะอาด - มีการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่เป็นประจำ
  - สุขลักษณะ - มีการรักษาสภาพเดิมของ 3 ส แรก หรือพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
  - สร้างนิสัย - มีทีมงานที่มุ่งมั่นตั้งใจอย่างต่อเนื่อง
- นี่คือ ... 5 ส ที่ชาวห้องสมุดรู้จักดี

### กรณีตัวอย่างที่ 5

**คุณหรรษา** บรรณารักษ์คนเก่งของเรา ได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าโซนสี่เงิน มีชื่อโซนว่า Cyber Home สัญลักษณ์โซนคือดอกมะลิ มีเพื่อนร่วมงานรวม 5 คน มีภารกิจในการบริหารจัดการ และส่งเสริมการใช้ห้อง Internet ของห้องสมุด ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ 50 เครื่อง บริการผู้ใช้เดือนละ 8,000 ราย คุณหรรษาเริ่มต้นการทำ 5 ส ด้วยการประชุมหารือกับทีมงาน กำหนดนโยบายและแผนดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร ระบุช่วงเวลาปฏิบัติ และติดตามผลอย่างแน่นอน จัดสรรหน้าที่ และความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรทุกคน และที่สำคัญคุณหรรษาได้ลงมือทำกิจกรรมนี้ร่วมกับทีมงานทุกคน พวกเขาทำอะไรกันบ้าง ?

- สร้างเสริมความรู้เข้าใจในเรื่องเทคนิคและวิธีการของ 5 ส ที่ถูกต้อง
  - จัดทำมาตรฐานประจำโซน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของ Cyber Home ชุดคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เครื่องใช้สำนักงาน ชั้นเอกสาร และคู่มือต่างๆ เป็นต้น
  - บุคลากรทุกคนปฏิบัติงาน 5 ส ก่อนเปิดให้บริการ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ และช่วยกันดูแลพื้นที่ส่วนรวม
  - หัวหน้าโซนกำหนด 1 วันในรอบสัปดาห์ ติดตามผลการปฏิบัติงานภายใน และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกันในทุกพื้นที่
  - จัดทำบอร์ด 5 ส เพื่อใช้เป็นสื่อกลางประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกโซน
  - ชื่นชมผู้ปฏิบัติงานดีเด่น และให้กำลังใจกับทุกคน
  - มีการประชุมสรุปผลความก้าวหน้า และรายงานกิจกรรมแก่ผู้บริหารทุกๆ 2 เดือน
- นอกเหนือจากความสำเร็จของงานแล้ว กลยุทธ์ของคุณหรรษาทำให้เธอได้ใกล้ชิดผูกพันกับทีมงาน ลดช่องว่างของความเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง ได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อทีมงานมีความศรัทธาเชื่อมั่นเช่นนี้ ความสุขย่อมเกิดขึ้นใน Cyber Home และส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ Internet เป็นที่กล่าวขวัญของผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง

ดังนั้น คุณหรรษาจึงได้รับการยกย่องให้เป็น บรรณารักษ์ที่เก่งงาน เก่งคน จนทุกวันนี้

### บทสรุป

หน่วยงานใดที่ไม่อยากให้ 5 ส ของท่านล้มเหลว ต้องทำความเข้าใจในสิ่งเหล่านี้ :-

- ให้ความรู้เรื่อง 5 ส และแรงจูงใจแก่บุคลากรทุกคน
- กำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร
- คณะกรรมการดำเนินงานมีบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน
- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้ทราบโดยทั่วกัน
- มีการติดตามงานและประเมินผลกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

วารสารวิทยบริการ  
ปีที่ ๑๓ ฉบับที่ ๑ มกราคม-เมษายน ๒๕๔๕

5 ส ด้วยใจ เต็มร้อย  
เบญจา รุ่งเรืองศิลป์

---

และควรหลีกเลี่ยงในสิ่งเหล่านี้ :-

- หน่วยงานขาดความจริงใจ
- บุคลากรไม่เห็นคุณค่าของกิจกรรม
- 5 ส เป็นการเพิ่มภาระงาน
- 5 ส มีความหมายคือการทำความสะอาดและจัดสถานที่เท่านั้น
- การพัฒนาปรับปรุงงาน คือ การเสียหน้า

จากกรณีตัวอย่างเรื่องของคุณแพรวพลอย น้องจี๊ ห้องอาหารเพื่อคุณ ผู้จัดการชาญฉลาด และคุณหรรษา ล้วนเป็นประสบการณ์ของคนที่ได้ทำ 5 ส ด้วยหัวใจเต็มร้อย พร้อมข้อมูลที่จะตอบคำถามข้างต้นได้ว่า ... คือความจริงที่สุด 5 ส นั้น เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดความสูญเปล่าใน ห้องสมุด ... เป็นคำตอบสุดท้าย

-----