

การถอดประสบการณ์และการเรียนรู้
ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

- 1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง** นางพัชรา หาญเจริญกิจ
- 2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก** นางพัชรา หาญเจริญกิจ
- 3. บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง**
ภาระงานหลัก คือ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา และหัวหน้าหอจดหมายเหตุ
ภาระงานรอง คือ อนุกรรมการกิจกรรม 7ส สำนักหอสมุด
(ประธานคณะอนุกรรมการกิจกรรม 7ส ปีการศึกษา 2557)
- 4. เรื่องที่เล่า** การดำเนินกิจกรรม 7ส ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
- 5. บริบทหรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า**

นับตั้งแต่วันที่ 9 พฤศจิกายน 2532 ที่อาคารหอสมุดได้มีพิธีเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นต้นมา จนถึงปัจจุบันเป็นเวลาเกือบสามทศวรรษที่อาคารหอสมุดได้มีโอกาสต้อนรับและให้บริการแก่ผู้ใช้ นับแสนรายในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้พื้นที่ภายในอาคารมีสภาพทรุดโทรมไปตามกาลเวลา ประกอบกับมีครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ได้ใช้งานเก็บสะสมไว้เป็นจำนวนมากทำให้พื้นที่ใช้สอยลดจำนวนลง

สำนักหอสมุดจึงมีแนวคิดในการนำกิจกรรม 5ส มาใช้ โดยเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นเครื่องมือและกระบวนการในการจัดการกับสภาพแวดล้อมทั้งในพื้นที่ให้บริการ และพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน เกิดความสวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความมีสุขอนามัยที่ดีทั้งสำหรับผู้มาใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งกิจกรรม 5ส ยังเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ระบบงาน และสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นตามมาตรฐานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

และเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมและการสร้างชุมชนนักปฏิบัติตามแนวทางของกิจกรรม 5ส มีความเข้มแข็ง ยั่งยืน และสอดคล้องกับบริบทของการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งยุทธศาสตร์ที่ 5 เรื่องการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัยภายใต้โครงการพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิตสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสร้างเสริมสุขภาพ (RSU Health Campus) สำนักหอสมุดจึงกำหนดให้เพิ่มกิจกรรมอีก

2ส คือ สวຍงาม และสิ่งแวดลอม เข้าไปเป็นกิจกรรม 7ส สำนักหอสมุด ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา

6. วิธีการขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

เพื่อให้การดำเนินกิจกรรม 7ส ประสบความสำเร็จ สำนักหอสมุดได้กำหนดนโยบาย 7ส ขึ้นเพื่อให้โซนพื้นที่ต่างๆ รับไปเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. พัฒนาการดำเนินกิจกรรม 7ส ให้เป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักหอสมุด มีความรู้ความเข้าใจ และดำเนินกิจกรรม 5ส โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยมีการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน 7ส มาให้ความรู้ และจัดศึกษาดูงานหน่วยงานในภาคการศึกษา (ห้องสมุด) และภาคธุรกิจที่เป็น Good practices
3. ให้ทุกแผนกในสำนักหอสมุดนำกิจกรรม 7ส ไปดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องให้บรรลุเป้าหมาย
4. ผู้บริหารสำนักหอสมุดทุกระดับ ต้องให้การสนับสนุน ส่งเสริม และดูแลเพื่อให้การดำเนินกิจกรรม 7ส บรรลุตามแผนปฏิบัติงานกิจกรรม 7ส ที่ได้กำหนดไว้
5. ให้หัวหน้าแผนกและคณะกรรมการกิจกรรม 7ส รายงานความก้าวหน้าของกิจกรรมต่อคณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 7ส เพื่อให้แนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง
6. ให้รางวัลพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม 7ส ตามแผนดำเนินงานและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

7. เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเเร็จ

7.1 กำหนดโครงสร้างการดำเนินกิจกรรม 7ส ที่ชัดเจน

สำนักหอสมุดกำหนดโครงสร้างผู้รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรม 7ส จำนวน 2 ชุด ได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 7ส และคณะกรรมการกิจกรรม 7ส โดยคณะกรรมการในแต่ละชุดมีภาระหน้าที่ดังนี้

7.1.1 คณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 7ส มีหน้าที่

1. กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินกิจกรรม 7ส ของสำนักหอสมุด
2. แต่งตั้งคณะกรรมการกิจกรรม 7ส
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินกิจกรรม 7ส ของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

4. ให้คำปรึกษา แนะนำและข้อเสนอแนะแก่คณะอนุกรรมการ 7ส เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรม 7ส ของสำนักหอสมุด

5. ติดตามผลการดำเนินกิจกรรม 7ส ของคณะอนุกรรมการกิจกรรม 5ส

7.1.2 คณะอนุกรรมการกิจกรรม 7ส มีหน้าที่

1. กำหนดแผนการดำเนินงานสำหรับกิจกรรม 7ส

2. กำหนดมาตรฐาน 7ส สำหรับพื้นที่ที่ปฏิบัติงานและพื้นที่ส่วนบุคคล

3. กำหนดแผนเวลาการตรวจและเครื่องมือเพื่อใช้ในการติดตาม

4. กำหนดโซนพื้นที่และแต่งตั้งทีมดูแลพื้นที่เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่ต่าง ๆ

ของสำนักหอสมุด

5. ประสานงานระหว่างหน่วยงานกับทีมที่ดูแลประจำโซนพื้นที่เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรม 5ส ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

6. รณรงค์และส่งเสริมการดำเนินงานในโครงการกิจกรรม 7ส อย่างต่อเนื่อง

7. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการดำเนินงานในโครงการกิจกรรม 7ส ของสำนักหอสมุด ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

8. รับทราบปัญหาและให้คำแนะนำหรือเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการอำนวยการกิจกรรม 7ส เพื่อพิจารณา

7.2 กำหนดแผนการดำเนินงานและปฏิบัติตามแผน

การกำหนดภารกิจของคณะกรรมการอำนวยการและคณะอนุกรรมการกิจกรรม 7ส ทำให้ทุกคนทราบบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดแผนการดำเนินงานทำให้ทุกคนปฏิบัติงานตามแผนตามเป้าหมายที่กำหนด วัดผลความสำเร็จได้ และสามารถของบประมาณมาสนับสนุนงานได้

8. ผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จ และบทบาทของบุคคลนั้น (ที่ไม่ใช่ผู้เล่า)

บุคลากรสำนักหอสมุดเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ เนื่องจากการระบุน้ำที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลไว้อย่างชัดเจน บุคลากรมีความตั้งใจและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนี้ การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นก็เป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จ

9. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน (Lessons Learned) และแนวทางในการแก้ปัญหา / อุปสรรคดังกล่าว

กิจกรรม 7ส อันได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ ลักษณะนิสัย สวยงาม และสิ่งแวดล้อม เป็นลักษณะนิสัยที่ไม่คุ้นเคยของคนไทยส่วนใหญ่รวมทั้งบุคลากรของสำนักหอสมุด จึงเป็นเรื่องยากเมื่อต้องปรับเปลี่ยนนิสัยบางประการ แต่เมื่อเริ่มจากการสะสางสำเร็จแล้ว สอื่น ๆ ก็เป็น

เรื่องง่าย หลายปีผ่านไปหลายคนเริ่มคุ้นเคยและปรับตัวได้ มองเห็นข้อดีและประโยชน์ของการนำกิจกรรม 7ส มาใช้ชีวิตประจำวัน อาจมีบุคลากรซึ่งเป็นส่วนที่น้อยมากที่ยังไม่คุ้นชิน จึงเป็นเรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องและคณะอนุกรรมการฯ ต้องหาแนวทางแก้ไขกันต่อไป ซึ่งถือเป็นความท้าทายอีกประการหนึ่ง

10. ผลลัพธ์ หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นคือ

10.1 บุคลากรได้ทำงานร่วมกันเป็นทีมในการวางแผน กำหนดโครงการ แสดงความคิดเห็น แสดงความคิดสร้างสรรค์ ปรีกษาหรือ ร่วมกันแก้ปัญหา มีความรักความสามัคคี และความผูกพันและรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรมากยิ่งขึ้น

10.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้นเพราะวัสดุอุปกรณ์ได้รับการดูแลและจัดวางอย่างเหมาะสม

10.3 ลดค่าใช้จ่ายให้องค์กร เพราะไม่มีการสะสมวัสดุอุปกรณ์ไว้เกินความจำเป็น ลดพื้นที่ในการจัดเก็บและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเรื่องอื่นได้ มีการดูแล บำรุง รักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน หากเสียหายหรือชำรุดสามารถตรวจพบและส่งซ่อมได้ทันท่วงที

10.4 ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับบริการที่รวดเร็ว เนื่องจากบุคลากรมีการเตรียมพร้อมสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย รวมทั้งครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ได้รับการดูแลรักษาและจัดวางอย่างเหมาะสมสะดวกในการหยิบมาใช้สอยตามมาตรฐานกิจกรรม 7ส

11. การเรียนรู้ของผู้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว

เมื่อเริ่มนำกิจกรรม 5ส มาประยุกต์ใช้ในสำนักหอสมุดปีแรกๆ ถือเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่มีความรู้มาก่อน จึงต้องเชิญวิทยากรมาให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งต้องไปศึกษาดูงานหน่วยงานที่นำกิจกรรม 5ส มาใช้และประสบความสำเร็จ จากนั้นจึงนำความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการดำเนินการของสำนักหอสมุด โดยมีการประยุกต์ เปลี่ยนแปลง เพิ่ม และลดมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทและวัฒนธรรมขององค์กรของสำนักหอสมุด และหลังจากที่สำนักหอสมุดมีความมั่นใจว่าบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติตามแนวทางกิจกรรม 5ส แล้ว สำนักหอสมุดจึงเพิ่มในเรื่องของสวยงามและสิ่งแวดล้อมเข้าไปเป็นกิจกรรม 7ส เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 5 เรื่องการพัฒนาสิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการพัฒนามหาวิทยาลัยรังสิตสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสร้างเสริมสุขภาพ (RSU Health Campus) ซึ่งผู้เล่าได้เรียนรู้และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติ และสามารถถ่ายทอดให้บุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยที่สนใจจะนำกิจกรรม 5ส และกิจกรรม 7ส ไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี

12. สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ) ของผู้เล่าเรื่อง

ผู้เล่ามีความเห็นว่าความกระตือรือร้นและความอดทนเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานเกือบทุกประเภท รวมทั้งการดำเนินกิจกรรม 7ส ความกระตือรือร้นเป็นตัวกระตุ้นให้อยากเรียนรู้ ให้อยากทำงานให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้และนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับความอดทนกับกิจกรรม 5ส และกิจกรรม 7ส เป็นสิ่งที่มักเกิดขึ้นคู่กัน เพราะกิจกรรมดังกล่าวเป็นเรื่องของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและลักษณะนิสัยส่วนบุคคลซึ่งต้องปฏิบัติต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน เพื่อให้เกิดความเคยชินจนกลายเป็นลักษณะนิสัยในที่สุด

13. ผลงานเชิงประจักษ์ของผู้เล่าเรื่อง คือ

การดำเนินกิจกรรม 5ส และกิจกรรม 7ส ของสำนักหอสมุดได้รับการชื่นชมและการยอมรับในประชาคมมหาวิทยาลัยรังสิต ว่าสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นและเป็น Good Practice คือเป็นตัวอย่างของหน่วยงานที่มีวิธีปฏิบัติที่ดีในเรื่องกิจกรรม 5ส และกิจกรรม 7ส ที่สามารถเป็นต้นแบบของหน่วยงานอื่นๆ ได้ โดยในปีการศึกษา 2557 สำนักหอสมุดโดยโซนพื้นที่ อินทนิลได้รับรางวัลโปสเตอร์การจัดการความรู้ดีเด่น ด้านการบริหารจัดการที่เป็นเลิศการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เน้นหลักประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เรื่อง การควบคุมเบิก-ใช้วัสดุอุปกรณ์ แผนกบริการ สำนักหอสมุด ในการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต เมื่อวันศุกร์ที่ 24 เมษายน 2558

สำหรับผู้สนใจสามารถติดตามการดำเนินกิจกรรม 7ส สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิตได้ที่เว็บไซต์ <http://library.rsu.ac.th/rsulibrary7s/index.html>