

**การศึกษาการจัดการความรู้เรื่องการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร**
Study of Knowledge Management of Cleaning at Mom Luang Pin Malakul Building,
Sanamchandra Palace Library, the Central Library, Silpakorn University

นางสาวยุพดี จารุทรัพย์, นางสาวสรินทร์ ยางงาม และ นายปัญญา พุฒเณียด
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นผลสืบเนื่องจากหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ โดยหัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กำหนดให้มีคณะทำงาน 9 คณะทำงานเพื่อจัดการความรู้เรื่องต่างๆ และการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ก็เป็น 1 ใน 9 เรื่องโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดอาคารสถานที่ เพื่อศึกษาขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดอาคารสถานที่ และเพื่อศึกษาปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ศึกษาจากผู้ทำหน้าที่ทำความสะอาด จำนวน 4 ราย โดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม สัมภาษณ์รายบุคคล และศึกษาจากการปฏิบัติจริง ใช้เวลาระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม 2553 รวม 5 เดือน

ผลการศึกษา ทำให้ได้เอกสารคู่มือองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดอาคารสถานที่ สามารถสร้างมาตรฐานการทำความสะอาด และจัดทำขั้นตอน วิธีการทำความสะอาด รวมทั้งทราบปัญหาตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำสำคัญ

การทำความสะอาด / อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล / หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ABSTRACT

This study was due that the Sanamchandra Palace Library by the Library's head would like to assign 9 working groups in order to creating variety knowledge management issues. And the cleaning at Mom Luang Pin Malakul Building was 1 of 9 issues aimed generating knowledge about how to clean buildings, to study the process and how to clean buildings, and to study the problems encountered by 4 cleaning workers at M.L.Pin Malakul building. The research tools are using by the focus group, personal interview, and field study of the practice. Time education is in 5 months, between January - May 2010.

The study allowed the knowledge manual about how to clean building, the cleaning standard creation, included the procedures and methods of cleaning. Moreover, knowing the workers' problems and how to solve the problem of cleaning at M.L.Pin Malakul Library building, Sanamchandra Place Library, the Central Library, Silpakorn University.

KEYWORDS

Cleaning / Mom Luang Pin Malakul Building / Sanamchandra Palace Library

บทนำ

สืบเนื่องจากบันทึกของหัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ นางกาญจนา สุคนธมณี เรื่อง การจัดการความรู้ในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ลงวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ.2552 ประสงค์ให้บุคลากรของหอสมุดจัดทำผลงานทางวิชาการ เพื่อสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยตามที่กำหนดเป็นภาระงาน รวมทั้งเพื่อคงไว้ซึ่งองค์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวคนและที่เสาะแสวงหา

งานทำความสะอาดเป็นงานที่สนับสนุนการบริการงานหนึ่ง ที่หอสมุดให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง จึงกำหนดและมอบหมายให้ตั้งคณะทำงานจัดการความรู้การทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ชั้น 1-4 ระยะเวลาศึกษา 4 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม-เมษายน 2553 กำหนดให้ผู้รับผิดชอบทำความสะอาดจำนวน 4 รายเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยการพูดคุยลักษณะสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (focus group) และสัมภาษณ์รายบุคคล (interview) เพิ่มเติม รวมทั้งศึกษาจากการปฏิบัติจริง (field study of practice) ได้คัดเลือก 1 ใน 4 ของผู้ทำความสะอาดทำหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล จากนั้นที่ปรึกษา หัวหน้าคณะทำงาน และบุคคลอื่นในคณะทำงาน ช่วยกันเรียบเรียง แก้ไข จนได้เป็นคู่มือเอกสารการจัดการความรู้การทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการจัดการความรู้การทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ในประเด็นต่อไปนี้

1. เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
4. เพื่อสร้างมาตรฐานการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

แนวคิด

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้แนวทางที่เป็นมาตรฐานสำหรับทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้คู่มือที่ประมวลองค์ความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. ได้มาตรฐานการทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. เป็นหลักฐานสำคัญ แสดงถึงความเป็นตัวแทนของบุคคลผู้มีหน้าที่ทำความสะอาดว่าเป็นบุคคลที่ควรค่าแก่การยกย่อง เป็นบุคคลที่ถูกประเมินจากผู้อื่นอยู่ตลอดเวลาว่าทำงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร เป็นบุคคลที่ทำงานด้วยความอดทนพากเพียร ใช้ไหวพริบดีปัญญาหาเทคนิคการปฏิบัติ งานให้สามารถทำงานได้ทันเวลาที่กำหนด เกิดผลดีที่สุด สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้อาคารและหรือผู้มีหน้าที่ตรวจสอบการทำความสะอาด ให้เกิดความประทับใจมากที่สุด

4. ผู้ทำความสะอาด ได้แนวทางแก้ปัญหาวิธีปฏิบัติงานการทำความสะอาดของตนเองให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

คณะทำงานจัดการความรู้การทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ดำเนินงานสร้างองค์ความรู้และบรรยากาศการจัดการความรู้ ใช้วิธีพูดคุยในลักษณะสัมภาษณ์กลุ่ม ให้ผู้ทำความสะอาดเป็นผู้กำหนดวันเวลาที่สะดวกมาพบพร้อมกันเพื่อให้ทุกคนเข้าใจเรื่องที่กำลังศึกษาเป็นแนวทางเดียวกันและให้ความร่วมมือ เริ่มประชุมครั้งแรกเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2553 บริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนสต็อค ชั้น 4 ของอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของที่ปรึกษาและหัวหน้าคณะทำงาน เห็นว่าควรให้เพิ่มข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบด้วยโดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล และควรเข้าไปมีส่วนร่วมศึกษาภาคปฏิบัติกับผู้ทำความสะอาดด้วยเพื่อให้เห็นภาพการทำงานจริง ได้รู้จักเครื่องมือการทำความสะอาดประเภทต่างๆ ได้เห็นขั้นตอนการทำความสะอาดที่มีความแตกต่างตามประเภทของพื้นที่ที่ทำความสะอาด รวมทั้งได้มีโอกาสถ่ายภาพอุปกรณ์และวิธีการทำความสะอาดด้วย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ นำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาความ สำหรับข้อมูลที่ต้องการแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล ใช้การนำเสนอด้วยตาราง ส่วนข้อมูลที่ต้องการแสดงให้เห็นลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้ใช้วิธีนำเสนอด้วยภาพ

ผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ทำความสะอาด

มีผู้ทำความสะอาดจำนวน 4 รายได้แก่ นายเพชร ยอดแก้ว นางสาวดวงจิตา ขวัญเล็ก นางสาวสมจิตร ใจการณ์ และนางสมพร พันธุ์มา พื้นที่ทำความสะอาดครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ของอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล ส่วนที่รับผิดชอบดูแลโดยหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ชั้น 1-4 ขนาดพื้นที่ 4,977 ตารางเมตร

ตอนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ทำความสะอาดและแผนปฏิบัติงานการทำความสะอาด

ผู้ทำความสะอาดทั้ง 4 ราย มีหน้าที่หลักทำความสะอาดภายในอาคาร พื้นที่โดยรอบอาคาร และนอกอาคาร ทำความสะอาดห้องน้ำ โดยผู้ทำความสะอาดแต่ละรายมีแผนปฏิบัติงานของตนเองว่างานใดต้องทำทุกวัน หรือทำเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือน เฉพาะอย่างยิ่งงานทำความสะอาดห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการและงานเช็ดกระจกประตูทางเข้า-ออก ต้องทำทุกวัน วันละ 2-3 ครั้ง

หน้าที่รอง ได้แก่ การเพิ่มพื้นที่ปฏิบัติหน้าที่ทำความสะอาดเพิ่มขึ้น กรณีวันที่ผู้ทำความสะอาดของผู้ที่ทำประจำไม่มา รวมทั้งการช่วยปฏิบัติงานอื่นๆ ที่หัวหน้างานประจำชั้นนั้นๆ มอบหมายให้ช่วยดูแล

ตอนที่ 3 มาตรฐานการทำความสะอาดอาคารสถานที่

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์เดียวกัน ไม่ก่อให้เกิดปัญหากรณีต้องปฏิบัติงานแทนกัน และมีเวลาตรวจสอบผลงานของตนเองว่าพื้นที่ในความรับผิดชอบมีความสะอาดเพียงพอหรือยัง มาตรฐานการทำความสะอาดเกิดจากการนำแผนปฏิบัติงานของผู้ทำความสะอาดทุกรายมาวิเคราะห์ จัดทำเป็นแผนปฏิบัติงานทำความสะอาดสำหรับผู้ทำความสะอาดทุกรายที่มีหน้าที่ทำความสะอาดอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

ตอนที่ 4 ขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดอาคารสถานที่

นำเสนอสองประเด็นหลักด้วยภาพ มีคำบรรยายประกอบ คือ อุปกรณ์สำหรับใช้ทำความสะอาด และขั้นตอนการทำความสะอาดพื้นประเภทต่างๆ เช่น การทำความสะอาดพื้นภายในอาคาร การทำความสะอาดพื้นภายนอกอาคาร การทำความสะอาดห้องน้ำ

ตอนที่ 5 ปัญหา วิธีแก้ไข ข้อเสนอแนะของผู้ทำความสะอาด

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดจากห้องน้ำ เช่น การขึ้นไปเหยียบบนโถส้วม การดึงเส้นผมทิ้งลงอ่าง เป็นต้น ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้อบทิ้งเศษยางลบและขยะตามโต๊ะ-เก้าอี้ รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากระบบประปาที่มีตะกรันเหลือทิ้ง ทำให้โถส้วมเป็นรอยสนิม แก้ไขโดยการปิดกวดขัดถู ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ทำความสะอาด เห็นว่าควรให้จัดใช้ฝักบัวชำระเพื่อลดความแฉะแฉะของพื้นห้องน้ำ ควรติดพัดลมระบายอากาศในห้องน้ำ เป็นต้น

การอภิปรายผล สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การทำความสะอาดเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารแต่ละสถานที่ คอยดูแลควบคุมประสานงานให้มีการรักษาความสะอาด หมั่นกำจัดฝุ่นและขยะ ให้ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานประจำในหน่วยงานรู้สึกปลอดภัย หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์มีบุคลากรของหน่วยงานเองเป็นผู้ทำความสะอาด เพื่อให้สะดวกต่อการปรับเปลี่ยนหน้าที่การทำความสะอาดบริเวณต่างๆ ได้ตามที่เห็นเหมาะสมและ

สามารถช่วยปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ได้ด้วย โดยมีบุคลากรที่อยู่ปฏิบัติงานประจำแต่ละชั้น ทำหน้าที่ดูแลความสะอาดเรียบร้อย นำเสนอเป็นรายงานให้หน่วยอาคารสถานที่ของงานธุรการหอสมุดทราบและพิจารณา

ในการศึกษาการจัดการความรู้ครั้งนี้ นอกจากทราบขั้นตอนวิธีการทำความสะอาดแล้ว ยังได้ช่วยกันระหว่างผู้ทำความสะอาดและผู้มีหน้าที่ตรวจสอบการทำความสะอาด รวมทั้งผู้มีหน้าที่ใช้บริการพื้นที่สะอาด จัดทำมาตรฐานการทำความสะอาด เพื่อให้มีเกณฑ์ปฏิบัติงานเป็นแบบเดียวกัน และถือว่าเป็นครั้งแรกที่มีโอกาสได้แสดงให้เห็นภาพของผู้ทำความสะอาดว่าเป็นผู้มีความรักและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดผลดีที่สุด เป็นบุคคลสำคัญกลุ่มหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังการสร้างภาพลักษณ์หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ให้มีความสะอาด สร้างบรรยากาศสดชื่น

อย่างไรก็ตาม ควรจัดให้ผู้ทำความสะอาดรับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้ได้เรียนรู้วิธีการใหม่ๆ ในการบริหารทำความสะอาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมอบหมายให้ผู้ทำความสะอาดมีหน้าที่จัดทำป้ายประกาศแจ้งกรณีอุปกรณ์ชำรุด ติดไว้บริเวณอุปกรณ์ที่ชำรุด รวมทั้งได้จัดทำแบบทดลองเพื่อประเมินตนเอง ให้คะแนนตนเองเรื่องการทำทำความสะอาดห้องน้ำ

บรรณานุกรม

- บุญดี บุญญากิจ และคนอื่นๆ. (2549). **การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (บางมด). ส่วนอาคารและสถานที่ สำนักงานอธิการบดี. (2550). **คู่มือการทำความสะอาดภายในมหาวิทยาลัย กลุ่มที่ 1**. สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2553 จาก http://www.kmutt.ac.th/building/pdf/manual_g1.pdf.
- อนงค์พร สถิตย์ภาคีกุล. (2534). **ผู้พิทักษ์ความสะอาด**. รายงานการศึกษาวิชา 467 391 พื้นฐานสังคมทางการศึกษา ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน สาขาหลักสูตรและการนิเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร.