



คู่มือจากการจัดการความรู้  
เรื่อง  
การทำมาสะอาดและส่วนบริการ  
อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

คู่มือจากการจัดการความรู้ เรื่อง  
การทำความสะอาดส่วนบริการ  
อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

โดย

คณะทำงานการจัดการความรู้

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

## คำนำ

ความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการให้บริการ ที่ทำให้ผู้เข้าใช้บริการอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เกิดความพึงพอใจกับอาคารสถานที่ และทำให้เกิดความ โปร่ง โล่ง สบายตา สบายใจ เย็นกายและอุ่นใจ เนื่องจากเมื่อเข้ามาสัมผัสกับบรรยากาศภายในแล้วเกิดความเป็นสุข ตั้งแต่ แรกเข้าจนกลับออกไปจากอาคารหอสมุดฯ จนกระทั่งต้องกลับมาเยือนอีกครั้งแล้วครั้งเล่า

คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การทำความสะอาดส่วนบริการอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของผู้นปฏิบัติงานถ่ายทอดออกมาเป็นเอกสาร และกว่าจะถ่ายทอดออกมาเป็นเอกสาร ได้ใช้กลวิธีมากมายได้แก่ การฟังแบบสุนทรียสนทนา การใช้ข้อมูลเดิม การสังเกต การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสัมภาษณ์ การจดบันทึกและการทำกรอบแนวคิด

โดยที่ทุกกลวิธีมุ่งไปที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้และระดมสมอง เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างคู่มือเล่มนี้ โดยหวังใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติ สอนงานและการฝึกอบรม

คณะทำงานฯ หวังว่าคู่มือนี้ คงมีประโยชน์ในการใช้บางเรื่องราวไปปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้ใช้พึงใจ

คณะทำงานฯ

31 พฤษภาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1-3
ความป็นมา.....	1
ภาระหน้าที่ของคณะกรรมการความรู้.....	1
วัตถุประสงค์.....	1
ขั้นตอนการดำเนินการ.....	1
ขั้นตอนการดำเนินการ.....	2
ขอบเขต.....	3
<b>บทที่ 2 ภาระหน้าที่และวัตถุประสงค์</b>	4-13
ภาระหน้าที่ .....	4-5
วัตถุประสงค์ .....	5-13
<b>บทที่ 3 การทำความสะอาดส่วนบริการ</b>	14-28
เวลาในการปฏิบัติ .....	14
ขั้นตอนก่อนการทำความสะอาด .....	14-18
ขั้นตอนการทำความสะอาด .....	19-28
<b>บทที่ 4</b>	29
การทำความสะอาดส่วนบริการระหว่างปิดภาคการศึกษา .....	29
<b>บทที่ 5</b>	30
บรรยากาศของการจัดการความรู้และองค์ความรู้ .....	30
ผู้สร้างองค์ความรู้ .....	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ให้จัดการความรู้ที่มีอยู่แล้วในบุคคล ด้วยการถ่ายทอดออกมาเป็นบทเรียนสำหรับการศึกษา จึงมีนโยบายกำหนดให้ตั้งคณะทำงานจัดทำบทเรียนออกเผยแพร่ จำนวน 9 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีคณะทำงานซึ่งประกอบด้วย ที่ปรึกษา หัวหน้าคณะทำงานและคณะทำงาน ทั้งนี้หัวหน้าหอสมุดฯ ได้แจ้งในที่ประชุมบุคลากรหอสมุดฯ วันพฤหัสบดีที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

### ภาระหน้าที่ของคณะทำงานจัดการความรู้

1. ที่ปรึกษา : ให้คำปรึกษาเรื่องการรวบรวม เรียบเรียง ตรวจสอบ แก้ไขและจัดทำบทเรียน
2. หัวหน้าคณะทำงาน : บันทึกข้อมูล และช่วยเรียบเรียงหรือเรียบเรียงบทเรียน
3. คณะทำงาน : พุดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องนั้น ๆ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ
2. เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แล้วนำมาเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติร่วมกัน
3. เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน อบรม หรือสอนงาน

### ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ระยะเวลาดำเนินการ เดือนมกราคม – พฤษภาคม 2553
2. สถานที่ดำเนินการ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
3. ผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 7 คน

## กำหนดการ

ระยะเวลา	กิจกรรม
ม.ค. 2553	รับฟังคำชี้แนะ ขอบเขต วิธีการ ขั้นตอน เรื่องการทำความสะอาดในสวนบริการ โดย นางสมปอง มิสสิตะ ที่ปรึกษา
ก.พ. 2553	1. รวบรวมข้อคิดจากข้อมูลบัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของ นักการภารโรง ระหว่างเดือน ต.ค. – ธ.ค. 2552 เพื่อศึกษา ปัญหาและข้อเสนอแนะจากหัวหน้าเวรประจำวัน 2. ประชุมคณะทำงาน เพื่อศึกษาวิธีปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล
มี.ค. 2553	1. รวบรวมขั้นตอนปฏิบัติงานของคณะทำงานเป็นกรณีศึกษา 2. สังเกตวิธีการทำงานของคณะทำงาน 3. บันทึกภาพการทำงานสะอาด 4. เสนอเอกสารฉบับร่างให้ที่ปรึกษาแนะนำ แก้ไข เพิ่มเติม จัดทำคู่มือการทำงานสะอาด
เม.ย. 2553	1. เสนอคณะทำงานพิจารณาเห็นชอบทำความเข้าใจร่วมกัน 2. รวบรวมจัดพิมพ์คู่มือการทำงานสะอาดฉบับสมบูรณ์
พ.ค. 2553	เสนอคู่มือการทำงานสะอาดสวนบริการ หอสมุดพระราชวัง สนามจันทร์ฉบับสมบูรณ์

### รายชื่อที่ปรึกษา คณะทำงานและผู้สังเกตการณ์

1. นางสาวปอง มิสลิตะ	ที่ปรึกษา
2. นางนัยนา สุคนธมณี	หัวหน้าคณะทำงาน
3. นายพงศ์สิน จารุชนโรจน์ทวี	คณะทำงาน
4. นายพิชัย ผลอุดม	คณะทำงาน
5. นายมนตรี ศรีสุทัศน์	คณะทำงาน
6. นายมานิตย์ อินทร์ตามา	คณะทำงาน
7. นายอำนาจ เกตุสม	คณะทำงาน
8. นายพิชิต ผลอุดม	ผู้สังเกตการณ์
9. นางเรณู แสงดี	ผู้สังเกตการณ์

### ขอบเขต

การทำความสะอาดในส่วนบริการของอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ตั้งแต่ชั้น 1-4

### ประโยชน์ของกลุ่มปฏิบัติงาน

- บุคลากรมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ
- ได้แนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วสามารถนำไปเขียนเป็นคู่มือการปฏิบัติร่วมกัน
- หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งสามารถนำไปใช้ในการอบรมหรือสอนงาน

## บทที่ 2

### ภาระหน้าที่และวัสดุอุปกรณ์

#### ภาระหน้าที่

งานธุรการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ได้กำหนดภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำหน้าที่การทำความสะอาดไว้อย่างชัดเจน ด้วยการใช้พื้นที่เป็นตัวกำหนด โดยอาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีการแบ่งพื้นที่ (ยกเว้นห้องน้ำ) ดังนี้คือ


ชั้น	บริเวณความรับผิดชอบ
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องหนังสืออ้างอิง ห้องประชุม ห้องควบคุมเสียง ทางเดินด้านหลัง เช็ดประตู กระจก กวาดรอบระเบียง</li> <li>- โถงเคาน์เตอร์ โถงนิทรรศการ เช็ดกระจกประตู</li> <li>- ห้องเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ ห้องธุรการ ห้อง หน.หอสมุดฯ และห้อง Server เช็ด ประตูกระจก</li> <li>- กวาดขยะบริเวณลานหน้าอาคาร ม.ล.ปิ่น มาลากุล</li> <li>- พื้นปูนบันไดหน้า (หน้ามุข) และบันไดหน้า (ไปรษณีย์)</li> <li>- กวาดขยะรอบอาคารหอสมุดฯ ทั้ง 2 อาคาร</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องอ่าน</li> <li>- ห้องโถงหน้า บันไดหน้า-หลัง ถึงบันได ห้องเก็บวัสดุ</li> <li>- ห้องสารนิเทศ ห้อง ดร.เจตนาฯ ห้องวิทยานิพนธ์</li> <li>- เช็ดกระจกประตู หน้าต่าง กวาดรอบระเบียง</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องอ่าน</li> <li>- ห้องโถงหน้า บันไดหน้า-หลัง ถึงบันได ห้องเก็บวัสดุ</li> <li>- ห้องทำงาน เจ้าหน้าที่ IT ห้อง หน.หอสมุดฯ ห้องโลกของหนู</li> <li>- ห้องอ่านเฉพาะกลุ่ม และห้องผลงานทางวิชาการ</li> <li>- เช็ดกระจกประตู หน้าต่าง กวาดรอบระเบียง</li> </ul>







ชั้น	บริเวณความรับผิดชอบ
4	- ห้องอ่าน
	- ห้องโถงหน้า บันไดหน้า-หลัง ถึงบันได ห้องเก็บวัสดุ
	- เช็ดกระจกประตู หน้าต่าง กวาดรอบระเบียง

### วัสดุอุปกรณ์



ก่อนที่ทำความสะอาด ผู้ปฏิบัติงานต้องเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการทำความสะอาดในแต่ละพื้นที่ของอาคาร ต้องรู้จักทั้งวิธีใช้และคุณสมบัติของวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการทำความสะอาด ดังนี้


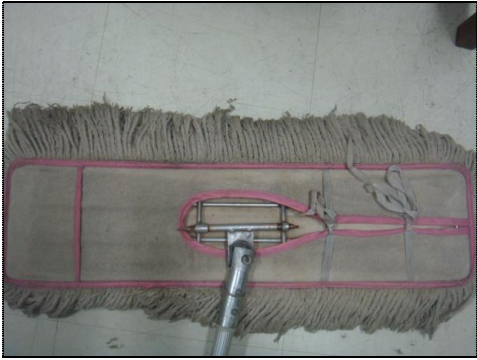
ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการทำความสะอาดเพดานหลังคา	 <p>ไม้กวาดหยากไข่</p>	<b>ลักษณะการใช้งาน</b> ใช้กวาดหยากไข่บริเวณเพดานที่มีความสูง
		<b>การบำรุงรักษา</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ดึงเศษหยากไข่ออกจากปลายไม้กวาดทุกครั้งเมื่อใช้เสร็จ</li> <li>2. เก็บในที่ที่กำหนด</li> <li>3. ระวังไม่ให้ปลายไม้กวาดไปชนกับอะไร เพราะจะทำให้ปลายบาน</li> </ol>



ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับ การทำความสะอาดกระจก	 <p data-bbox="751 741 884 779">ที่กรีดกระจก</p>	<p data-bbox="1106 387 1342 465"><b>ลักษณะการใช้งาน</b> กรีดย้ำน้ำออกจากกระจก</p> <p data-bbox="1106 551 1254 584"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1106 595 1385 779" style="list-style-type: none"> <li>ล้างน้ำสะอาดทุกครั้งเมื่อใช้งานเสร็จ</li> <li>เช็ดให้แห้ง</li> <li>เก็บให้เรียบร้อย</li> </ol>
	 <p data-bbox="738 1440 900 1478">น้ำยาเช็ดกระจก</p>	<p data-bbox="1106 884 1369 1014"><b>ลักษณะการใช้งาน</b> ฉีดลงแผ่นกระจกที่มีคราบสกปรก</p> <p data-bbox="1106 1099 1254 1133"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1106 1144 1299 1223" style="list-style-type: none"> <li>ปิดฝา</li> <li>เก็บให้เรียบร้อย</li> </ol>

ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการ ทำความสะอาดกระจก	 <p data-bbox="692 815 941 853">ผ้าเช็ดกระจก (ผ้าขนหนู)</p>	<p data-bbox="1123 383 1310 421"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <p data-bbox="1123 432 1398 517">ใช้เช็ดขอบกระจก หลังจาก ที่กรีดกระจกที่เป็นคราบ</p>
		<p data-bbox="1123 595 1275 633"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1123 645 1358 882" style="list-style-type: none"> <li>ซักให้สะอาด</li> <li>ผึ่งแดดให้แห้ง</li> <li>แยกเก็บให้เรียบร้อย สำหรับใช้งานประเภทนี้ ในครั้งต่อไป</li> </ol>
	 <p data-bbox="764 1346 869 1384">ผ้าขนแกะ</p>	<p data-bbox="1123 958 1310 996"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <ol data-bbox="1123 1008 1385 1189" style="list-style-type: none"> <li>ชุบน้ำยาเช็ดกระจกแล้ว ไปเช็ดกระจก</li> <li>ใช้สำหรับกระจกที่มี ขนาดกว้าง</li> </ol>
		<p data-bbox="1123 1243 1275 1281"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1123 1292 1318 1429" style="list-style-type: none"> <li>ซักให้สะอาด</li> <li>ผึ่งแดดให้แห้ง</li> <li>เก็บให้เรียบร้อย</li> </ol>

ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการทำ ความสะอาดพื้น	 <p data-bbox="730 757 906 792">ไม้กวาดดอกหญ้า</p>	<p data-bbox="1114 383 1299 418"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <p data-bbox="1114 427 1369 463">ใช้สำหรับกวาดพื้นทั่วไป</p> <p data-bbox="1114 472 1310 508">สามารถเข้าถึงพื้นที่</p> <p data-bbox="1114 517 1369 553">ได้หลายรูปแบบ เช่น ตาม</p> <p data-bbox="1114 562 1398 598">ซอก มุมต่างๆ ได้ชั้นหนังสือ</p> <p data-bbox="1114 607 1225 642">และใต้โต๊ะ</p>
	 <p data-bbox="772 1576 863 1612">ที่ตักขยะ</p>	<p data-bbox="1114 748 1267 784"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1114 792 1331 882" style="list-style-type: none"> <li>1. เก็บเข้าตู้</li> <li>2. แวนให้เรียบร้อย</li> </ol> <p data-bbox="1114 958 1235 994"><b>ลักษณะการ</b></p> <p data-bbox="1114 1003 1310 1039">โกยเศษผงหรือขยะ</p> <p data-bbox="1114 1122 1267 1158"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1114 1167 1398 1404" style="list-style-type: none"> <li>1. เคาเอาฝุ่นออก</li> <li>2. หากมีฝุ่นเกาะมากให้</li> <li>นำไปล้างน้ำ</li> <li>2. ถ้าเปียกให้ผึ่งแดดให้แห้ง</li> <li>ก่อนเก็บเข้าตู้ให้เรียบร้อย</li> </ol>

ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน- การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการทำ ความสะอาดพื้น : กำจัด ฝุ่น	 <p data-bbox="735 741 898 779">ผ้าห่มรองดันฝุ่น</p>	<p data-bbox="1118 387 1401 521"><b>ลักษณะการใช้งาน</b> ฉีดน้ำมันลงบนผ้าแล้วนำไป ดันฝุ่น</p>
		<p data-bbox="1118 600 1267 633"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1118 651 1390 786" style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้แปรงสีฟันเก่าๆ แปรง ฝุ่นให้ออกจากผ้า</li> <li>2. ซักสัปดาห์ละ 1 ครั้ง</li> </ol>
	 <p data-bbox="751 1368 882 1413">น้ำมันดันฝุ่น</p>	<p data-bbox="1118 875 1331 965"><b>ลักษณะการใช้งาน</b> ใช้ฉีดลงบนผ้าดันฝุ่น</p>
		<p data-bbox="1118 1037 1267 1070"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1118 1088 1331 1178" style="list-style-type: none"> <li>1. ปิดฝาให้สนิท</li> <li>2. เก็บให้เป็นระเบียบ</li> </ol>

ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน- การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการ ทำความสะอาดพื้น : กำจัดฝุ่น	 <p data-bbox="767 824 863 869">ไม้ดันฝุ่น</p>	<p data-bbox="1118 387 1366 521">ลักษณะการใช้งาน วางทับข้างบนของผ้าห่ม รองดันฝุ่น</p>
		<p data-bbox="1118 600 1378 779">การบำรุงรักษา 1. เมื่อมีเสียงดังต้องหยุด น้ำมัน 2. เก็บให้เรียบร้อย</p>
	 <p data-bbox="767 1346 863 1391">ผ้าดันฝุ่น</p>	<p data-bbox="1118 947 1366 1081">ลักษณะการใช้งาน วางทับข้างบนของผ้าห่ม รองดันฝุ่น</p>
		<p data-bbox="1118 1178 1398 1312">การบำรุงรักษา แปรงทำความสะอาด ขนผ้า หลังจากการใช้งาน</p>

ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการทำความสะอาดพื้น : กำจัดฝุ่น	 <p data-bbox="751 748 880 786">เครื่องดูดฝุ่น</p>	<p data-bbox="1114 383 1302 421"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <p data-bbox="1114 432 1382 517">ใช้ดูดฝุ่นจากพรมหรือตามซอก</p>
		<p data-bbox="1114 598 1267 636"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1114 647 1378 882" style="list-style-type: none"> <li>1. เช็ดทำความสะอาดให้เรียบร้อย</li> <li>2. เทฝุ่นออกจากถุงภายในตัวเครื่อง</li> <li>3. เก็บให้เรียบร้อย</li> </ol>
	 <p data-bbox="751 1608 880 1646">ไม้ปัดขนไก่</p>	<p data-bbox="1114 934 1302 972"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <p data-bbox="1114 983 1398 1115">เป็นแปรงที่มีด้ามและขนสั้นเหมาะสำหรับฝุ่นผงขนาดเล็ก</p>
		<p data-bbox="1114 1171 1267 1209"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <ol data-bbox="1114 1220 1398 1397" style="list-style-type: none"> <li>1. สบัดฝุ่นออกให้หมด</li> <li>2. รวบเก็บใส่ซองเพื่อไม่ให้ขนฟู</li> <li>3. เก็บให้เรียบร้อย</li> </ol>

ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
วัสดุ/อุปกรณ์สำหรับการทำ ความสะอาดพื้น : ถู/ขัดพื้น	 <p data-bbox="783 808 863 853">ผ้าถูพื้น</p>	<p data-bbox="1118 383 1302 416"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <p data-bbox="1118 434 1385 517">จุ่มน้ำแล้วบิดให้หมาด แล้ว ใช้ถูพื้น</p>
		<p data-bbox="1118 667 1262 701"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <p data-bbox="1118 719 1385 846">หลังจากใช้งานแล้วทุกครั้ง ต้องซักให้สะอาดแล้วผึ่ง แดด</p>
	 <p data-bbox="783 1473 863 1518">ไม้ถูพื้น</p>	<p data-bbox="1118 952 1302 985"><b>ลักษณะการใช้งาน</b></p> <p data-bbox="1118 1003 1193 1037">ใช้ถูพื้น</p>
		<p data-bbox="1118 1137 1262 1171"><b>การบำรุงรักษา</b></p> <p data-bbox="1118 1189 1321 1223">ระวังอย่าให้ขึ้นสนิม</p>



ประเภท	วัสดุอุปกรณ์	ลักษณะการใช้งาน การบำรุงรักษา
อุปกรณ์สำหรับการทำความสะอาดภายนอกอาคาร	 <p>กระป๋องน้ำ</p>	<b>ลักษณะการใช้งาน</b> เลือกกระป๋องน้ำให้เหมาะสมกับการใช้งานเช่น กลม หรือ เหลี่ยม
		<b>การบำรุงรักษา</b> 1. ล้างทำความสะอาดก่อนเก็บ 2. คว่ำเก็บให้เรียบร้อย
	 <p>ไม้กวาดทางมะพร้าว</p>	<b>ลักษณะการใช้งาน</b> ใช้กวาดลาน Knowledge Park@Library
		<b>การบำรุงรักษา</b> เก็บให้เรียบร้อย โดยเก็บในแนวตั้ง

### บทที่ 3

#### การทำความสะอาดส่วนบริการ

##### เวลาในการปฏิบัติงาน

1. ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่การทำความสะอาดต้องมาปฏิบัติงานก่อนเวลา 7.40 น.
2. หากลาพักร้อน หรือลาจิจ ต้องแจ้งให้เพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานบริเวณเดียวกันทราบล่วงหน้า
3. หากลาป่วย หรือหยุดแบบกะทันหัน หัวหน้าเวรหรือผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องจะมาแจ้งให้ทำความสะอาดในพื้นที่ส่วนบริการก่อน

##### ขั้นตอนก่อนการทำความสะอาด

1. นำลูกกุญแจจากที่เก็บมาเปิดห้องอ่านในแต่ละชั้น ตามความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่



##### ข้อควรระวัง

1. เมื่อไขกุญแจแล้วต้องนำไปเก็บที่ให้เรียบร้อย
2. หากพบว่ากุญแจฝืดให้หยอดน้ำมัน

## 2. เปิดไฟฟ้าในส่วนที่ต้องทำความสะอาด



### ข้อควรระวัง

1. หากมาปฏิบัติงานคนแรก ให้เปิดไฟอำนวยความสะดวกให้เพื่อนร่วมงานด้วย
2. พบว่าหลอดไฟกระพริบให้เปลี่ยนทันที
3. หากอุปกรณ์ชำรุดให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบทันที

3. เปิดหน้าต่างอาคารหอสมุดโดยรอบ เพื่อระบายอากาศให้อากาศถ่ายเทได้อย่างโล่ง โปร่งสบาย



#### ข้อควรระวัง

1. ต้องเปิดหน้าต่างก่อนทำสะอาดเสมอ เพราะเมื่อทำความสะอาดฝุ่นจะได้กระจายออกไปด้านนอก
2. เมื่อไขกุญแจแล้วต้องนำไปเก็บที่ให้เรียบร้อย
3. หากพบว่ากุญแจฝืดให้หยอดน้ำมัน
4. หมั่นทำความสะอาดรางเลื่อนหน้าต่างอย่างสม่ำเสมอ

4. เหน้เครื่องดูดความชื้นทิ้งและทำสลับกันระหว่างเครื่องรุ่นเก่าและเครื่องรุ่นใหม่ โดยเครื่องรุ่นเก่าใช้ระหว่าง เวลา 8.30 – 21.00 น. เครื่องรุ่นใหม่ใช้ระหว่างเวลา 21.00 – 8.30 น.



#### ข้อควรระวัง

1. ต้องเติมน้ำจากเครื่องดูดความชื้นก่อน เนื่องจากหากทำภายหลังน้ำอาจหยดเลอะเทอะ รวมทั้งล้นทำความสะอาดบริเวณใต้กระป๋องน้ำ
2. เมื่อพบสิ่งผิดปกติของถังน้ำในเครื่องดูดความชื้น ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องหลังจากที่ทำความสะอาดในหน้าที่เรียบร้อยแล้ว
3. กลับมาทำความสะอาดเครื่องดูดความชื้นอีกครั้ง หลังจากทำความสะอาดพื้นเรียบร้อยแล้ว

## 5. เติมน้ำเครื่องทำน้ำเย็น



### ข้อควรระวัง

1. ต้องเติมน้ำจากเครื่องทำน้ำเย็น เนื่องจากหากทำภายหลังน้ำอาจหกเลอะเทอะ รวมทั้ง ลืมทำความสะอาดบริเวณใต้กระป๋องน้ำ
2. ทำความสะอาดกระป๋องน้ำอย่างสม่ำเสมอ
3. เช็ดทำความสะอาดด้านนอกของเครื่องทำน้ำเย็นอย่างสม่ำเสมอ

### ขั้นตอนการทำความสะอาด

1. ใช้ไม้ปัดกวาดขนไก่ฟຸ່ນปัดเศษกระดาษ เศษยางลบ และสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่บนโต๊ะใส่ที่ตักขยะ



### ข้อควรระวัง

1. หากพบว่ามีสิ่งของวางทิ้งไว้ให้แยก หากเป็นของมีค่าให้นำส่งงานบริการยืม-ยืม
2. การปัดฟຸ່ນต้องปัดให้ทั่วโดยเฉพาะบริเวณมุมโต๊ะ
3. ให้อูที่เก้าอี้ เพราะบางครั้งอาจมีเศษกระดาษหรือเศษยางลบ ซึ่งต้องทำความสะอาดด้วยเช่นกัน

## 2. ใช้ไม้กวาดดอกหญ้ากวาดพื้นห้องอ่าน



### ข้อควรระวัง

1. ตามมุมอับ เช่น ใต้ชั้นหนังสือ ใต้/หลังเครื่องทำน้ำเย็น/เครื่องดูดความชื้น ฯลฯ ต้องทำให้ทั่วถึง
2. ผู้ปฏิบัติงานบางคนชอบกวาดกองไว้เป็นหย่อมๆ แล้วค่อยมาเก็บทีเดียวกายหลัง อาจลืมได้ ดังนั้นหากจะทำแบบดังกล่าวขอให้กองในบริเวณที่เห็นได้ง่าย



### 3. จัดโต๊ะและเก้าอี้นั่งเข้าที่เป็นระเบียบ



#### ข้อควรระวัง

1. หากพบว่าเก้าอี้ชำรุด ให้แยกออกมาแล้วแจ้งผู้เกี่ยวข้องหลังจากทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว
2. ขอให้ดูแนวของโต๊ะให้เรียบร้อยด้วย

4. ทำความสะอาดพื้น โดยวิธีดันฝุ่นคือใช้น้ำยาดันฝุ่น คือ ใช้น้ำยาดันฝุ่นใส่ขวดสเปรย์พ่นบนผ้าห่มเพียงด้านเดียว แล้วใช้ไม้ถูพื้นทาบลงไป แล้วดันฝุ่นให้ทั่วบริเวณที่ต้องการ ได้โต๊ะ ได้ชั้นหนังสือ และร่องชั้น จนสะอาดเรียบร้อย



#### ข้อควรระวัง

1. ต้องเป็นพื้นที่แห้งสนิท หากเป็นพื้นที่เปียกต้องใช้ผ้าเช็ดให้แห้งก่อน
2. เศษลูกอม หมากฝรั่ง อาหารเหนียวๆ

5. ใช้ไม้กวาดหยักใช้กวาดหยักไยบนเพดานรอบ ๆ ห้องอ่านและบริเวณ โดยรอบ



#### ข้อควรระวัง

1. มุมอับ กลมกลืน ต้องดูอาทิตย์ละครั้ง
2. หมั่นสังเกตว่ามีแมงมุมหรือไม่ หากพบต้องกำจัดทันที

6. ทำความสะอาดกระจก ประตูกระจก หน้าต่างรอบ ๆ อาคาร โดยใช้น้ำยาทำความสะอาด กระจกฉีดแล้วกรีดด้วยไม้กรีดกระจก หรือกระดาษหนังสือพิมพ์ จนสะอาด ไม่เป็นรอยคราบน้ำมือ ใส สะอาด โปร่งใส



#### ข้อควรระวัง

1. ขอบกระจกที่เป็นวงกบสแตนเลส ต้องทำความสะอาดที่ขอบวงกบด้วย
2. มุมของกรอบหน้าต่าง/ประตู
3. หน้าฝนบริเวณที่ฝนสาดถึง กระจกจะเป็นคราบน้ำ จึงต้องดูแลทำความสะอาดเป็นพิเศษ

7. ทำความสะอาดบริเวณบันไดทางขึ้น-ลง ด้วยไม้กวาดดอกหญ้า เพื่อปัดฝุ่นและกวาดฝุ่น บริเวณบันไดที่มีฝุ่นมาก แล้วควรถูด้วยน้ำอีกครั้ง



#### ข้อควรระวัง

1. ระหว่างการปฏิบัติงานต้องระมัดระวัง เนื่องจากเป็นบริเวณที่เกิดอันตรายง่าย
2. ขอบบันไดของทุกชั้น มักมีฝุ่นเกาะอยู่ เนื่องจากทำความสะอาดยาก จึงต้องทำทุกวัน

## 8. ทำความสะอาดราวบันได ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ทำความสะอาด



### ข้อควรระวัง

1. ทำความสะอาดหลังจากที่ทำความสะอาดบันไดแล้ว เพื่อป้องกันโรคไข้หวัด 2009
2. ราวบันไดมีหลายชั้น ต้องเช็ดทุกชั้น

9. ใช้ไม้กวาดขนไก่ปัดฝุ่นทำความสะอาดครุภัณฑ์ เช่น หลังตู้หนังสือ



#### ข้อควรระวัง

ต้องใช้ผ้าหมาดๆ ถูก่อนเพื่อกำจัดฝุ่นจำนวนมากออกไปก่อน หากใช้ไม้กวาดขนไก่ปัดเลย ฝุ่นจะแค่เปลี่ยนที่อยู่ใหม่ ด้วยการฟุ้งในอากาศแล้วตกลงมาใหม่

10. เปิดพัดลมเพื่อระบายอากาศและลดระดับอุณหภูมิภายในห้องอ่าน ไม่อากาศร้อนอบอ้าวจนเกินไป



### ข้อควรระวัง

ควรทำอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ



## บทที่ 4

### การทำความสะอาดส่วนบริการระหว่างปิดภาคการศึกษา

ช่วงปิดภาคการศึกษาของแต่ละเทอม ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถระดมทำความสะอาดครั้งใหญ่ได้พร้อมๆ กัน ในบริเวณหรืองานที่จำเป็นต้องใช้แรงงานจำนวนมาก การทำความสะอาดดังกล่าว ได้แก่

1. ทำความสะอาดพื้น โดยวิธีการขัดพื้นลงน้ำยาล้างลอกแวกซ์
2. การทำความสะอาดพัคลม
3. การทำความสะอาดมู่ลี่
4. การทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์
5. การทำความสะอาดท่อระบายน้ำรอบ ๆ อาคาร
6. ดูแลผู้ทำความสะอาดตัวเล่มหนังสือและชั้นหนังสือ

#### ขั้นตอนการทำงาน

1. กำหนดเวลา
2. แจ้งงานธุรการเพื่อให้เตรียมวัสดุ และอุปกรณ์
3. แจ้งฝ่ายบริการเพื่อทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ
4. ทำความสะอาดตามกำหนดเวลา

## บทที่ 5

### บรรยากาศของการจัดการความรู้และองค์ความรู้

#### บรรยากาศของการจัดการความรู้

1. ผู้ร่วมสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้
  - 1.1 ที่ปรึกษา - ได้แนะนำกลวิธีเพื่อให้ได้ซึ่งความรู้ ที่มีอยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงาน
  - 1.2 คณะทำงาน - ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสาร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ  
ประธานคณะทำงานกลุ่มอื่น
  - 1.3 คณะทำงาน - มีความรู้สึกว่าเป็นงานธรรมดาไม่น่าสนใจ และไม่เข้าใจว่าจะมี  
ประโยชน์อย่างไร
    - ยังไม่เข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ และประโยชน์ที่จะได้รับ
    - อยากให้เพื่อนร่วมงานเอาใจใส่เหมือนๆ กัน เพราะจะแก้ปัญหาได้  
ทุกอย่าง
    - ขาดทักษะเรื่องการคิดอย่างระบบและการเล่าเรื่อง
  - 1.4 ผู้สังเกตการณ์ - คณะทำงานได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ามาเป็นผู้สังเกตการณ์  
จำนวน 2 ท่าน โดยพิจารณาจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน  
มากที่สุดและน้อยที่สุด ที่สังกัดฝ่ายบริการ เนื่องจาก  
ประสบการณ์ที่ต่างกัน จะทำให้มุมมองในบางเรื่องต่างกันและ  
เป็นบุคลากรที่สัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรง รวมทั้งมีความเต็มใจ  
และพร้อมเข้าร่วมกิจกรรม

#### 2. กลวิธีการจัดการความรู้

เนื่องจากประธานฯ เป็นบุคคลที่อยู่นอกเหนือ และไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน  
เหมือนกับ คณะทำงาน จึงต้องใช้กลวิธีการจัดการความรู้ในหลายๆ รูปแบบ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มี  
อยู่ในตัวของแต่ละคนให้ได้

## 2.1 การฟังแบบสุนทรียสนทนา

วิธีนี้จะใช้เมื่อประหลุมระคมความคิดเห็น โดยประธานจะฟังแล้วรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด

## 2.2 การใช้ข้อมูลเดิม

ศึกษาจากรายงานแวรของหัวหน้าแวรประจำวัน (เช้า) ว่ามีบริเวณไหนที่ได้รับการรายงานแวรมากที่สุด

## 2.3 การสังเกต

สังเกตการณ์ทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น แล้วนำมาเปรียบเทียบ

## 2.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 2.1-2.3 มาจำแนกเป็นหัวข้อต่างๆ แล้วให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น

## 2.5 การสัมภาษณ์

ใช้วิธีการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ในประเด็นที่รวบรวมมาได้

## 2.6 การจดบันทึก

จดบันทึกเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น และเพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

## 2.6 การทำกรอบแนวคิด

ใช้สำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานตอบตามกรอบที่กำหนดให้

## องค์ความรู้

1. ได้ประสบการณ์ในการสร้างงานร่วมกันตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงการทำผลงานเสร็จ ซึ่งขณะทำงานทุกคนต่างช่วยกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งเป็นประสบการณ์ร่วมที่สามารถเรียนรู้ในเรื่องอื่นๆ ได้ต่อไป
2. ได้ทักษะและเทคนิคเฉพาะตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนำเสนอไว้ในข้อควรระวัง
3. มีผลงานที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้