

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้สายสนับสนุน

การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีเครื่องปรับอากาศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน และการทำงานให้มีคุณภาพที่เหมาะสม เครื่องปรับอากาศจึงได้มีการติดตั้งในอาคารเรียน อาคารปฏิบัติการ อาคารสำนักงาน จำนวนมาก ปัจจุบันพบว่ามีการใช้เครื่องปรับอากาศในชีวิตประจำวันซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต การดูแลรักษาเครื่องปรับอากาศ อย่างต่อเนื่องถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพื่อให้การทำงานของเครื่องปรับอากาศมีระบบการระบายอากาศที่สะอาด ซึ่งส่งผลดีต่อสุขภาพ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการจัดการความรู้ซึ่งถือเป็นกระบวนการสร้างองค์ความรู้ โดยนำองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมาจัดระบบสร้างวิธีการเข้าถึงได้โดยง่าย มีกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ เกิดการแบ่งปัน และการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และในกระบวนการทำงานหน่วยงานได้มีการนำกระบวนการจัดการความรู้มาบูรณาการใช้ในการทำงาน งานดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเป็นส่วนงานหนึ่งในสำนักงานอธิการบดี ที่ได้มีการนำกระบวนการแบ่งปันความรู้ เติมนงานเครื่องปรับอากาศ มีช่างบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ เพียง 1 อัตรา ควบคู่กับการจ้างบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี ได้เล็งเห็นภารกิจงานที่ต้องสนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จึงได้เพิ่มอัตรากำลังเพื่อดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ โดยได้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์จากการทำงานจนเกิดความเชี่ยวชาญมาถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน ให้สามารถรู้วิธีปฏิบัติงานในระดับหนึ่ง รวมไปถึงการเข้ารับการอบรมที่เป็นความรู้จากหน่วยงานภายนอกจนได้รับใบประกาศนียบัตร ผ่านการเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้ปัจจุบันงานเครื่องปรับอากาศได้มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการดูแล บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ให้ครอบคลุมภายในมหาวิทยาลัย

จากกระบวนการถ่ายทอด แบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนประสบความสำเร็จที่ได้กล่าวมา สำนักงานอธิการบดี ยังได้เล็งเห็นความสำคัญของการต่อยอดเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ ลงสู่หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย จึงได้นำกลไกสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การจัดการความรู้ เรื่อง การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่มีความชำนาญด้านการดูแล ซ่อม บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการดูแลและใช้งานเครื่องปรับอากาศในเบื้องต้นอย่างถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับการดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศในเบื้องต้นไปใช้ภายในหน่วยงานของตน เพราะเครื่องปรับอากาศเป็นอุปกรณ์สำนักงานที่มีการใช้งานในทุก

อาคาร และเป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีกระบวนการทำงานที่เกี่ยวกับการระบายอากาศ ดังนั้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันเชื้อโรคที่อาจเกิดขึ้นจากเครื่องปรับอากาศ รวมไปถึงเพื่อให้เครื่องปรับอากาศสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหากมีการดูแลบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง เพราะเครื่องปรับอากาศถือเป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีอัตราส่วนในการใช้พลังงานไฟฟ้ามากที่สุดภายในมหาวิทยาลัย และส่งผลให้มีการปล่อยคาร์บอนฟุตพริ้นท์สู่สภาพแวดล้อมมากที่สุดด้วย การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรือมีการใช้งานโหมดต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง จะถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการช่วยประหยัดพลังงานได้

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ
- 2) เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้รับความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตนได้อย่างถูกต้อง
- 3) เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย สามารถดูแลสภาพแวดล้อมจากการทำงานจากระบบระบายอากาศที่อาจส่งผลต่อสุขภาพ และเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน Green University Green Office การอนุรักษ์พลังงาน การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า

3. ผู้ใช้ความรู้

ผู้รับผิดชอบภายในหน่วยงาน และผู้ที่สนใจทั่วไป

4. มีการใช้กระบวนการจัดการความรู้

ขั้นที่ 1 “ระดมสมอง”

สำนักงานอธิการบดี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ และได้ประชุมร่วมกัน เพื่อนำผลการดำเนินงาน ประจำปี 2562 สรุป วิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคในการทำงานที่มีการคิดหัวข้อองค์ความรู้และให้บุคลากรที่มีความสนใจในแต่ละองค์ความรู้ได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากการประชุม โดยพิจารณาผลสะท้อนของการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา ได้มีการนำข้อเสนอแนะจากที่ปรึกษา คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา และจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่มาร่วมกันทำงานในแต่ละองค์ความรู้ หลังจากได้ข้อสรุปถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแล้ว คณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีได้ร่วมกันวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ เกิดการเรียนรู้ ที่ต้องการให้เกิดขึ้น ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยคณะกรรมการได้ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน การลด การประหยัด รวมไปถึงจนถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย ซึ่งเป็นหัวข้อที่น่าสนใจและต้องการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จนอาจต่อยอดไปจนถึงการเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่ทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่าย โดยได้กำหนดหัวข้อองค์ความรู้ แบ่งออกเป็น 4 Cop ดังนี้ 1) Cop :

Green Office 2) Cop : การใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร 3) Cop : การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น 4) Cop : ระบบการจัดเก็บเอกสาร

ขั้นที่ 2 “สร้างผู้ปฏิบัติ”

การดำเนินงานคณะกรรมการได้มีมติเห็นพ้องกัน เกี่ยวกับสร้างผู้ปฏิบัติงานใหม่ในการดูแลรับผิดชอบโดยไม่มุ่งเน้นไปที่ผู้อาวุโส แต่จะมองถึงการมีประสบการณ์ ความรู้ใหม่ หรือการมีความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับองค์ความรู้ที่จะสร้างขึ้น เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์ จากการค้นหา รวมไปถึงจนถึงการหาผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์ความรู้ภายนอก เมื่อได้ผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละองค์ความรู้ ขั้นตอนต่อไปคือการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานผู้ที่มีความสนใจที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมการดำเนินงานกิจกรรม ในแต่ละ Cop

ขั้นที่ 3 “การบรรลุผลลัพธ์”

คณะกรรมการการจัดการความรู้ Cop : การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ได้ประชุมเพื่อวางแผนการทำงาน ได้มีการกำหนดกระบวนการ กิจกรรม ระยะเวลา เป้าหมาย ตัวชี้วัด รวมถึงผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้สามารถติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป็น 2 แผนการดำเนินงาน ดังนี้



1. แผนการดำเนินงาน ประกอบด้วย

- การแต่งตั้งคณะกรรมการ
- การจัดตั้งกลุ่ม Cop
- การประชุม
- การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้/อบรม/จัดทำคลิปวิดีโอ
- การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การติดตาม

2. แผนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

- การบ่งชี้ความรู้
- การสร้างและการแสวงหาความรู้
- การสื่อสาร
- การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ/การคัดเลือกความรู้
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การประเมินผลและการกลั่นกรองความรู้
- การนำความรู้ไปใช้และการเผยแพร่

ขั้นที่ 4 “ต่อยอดเต็มเต็ม”

คณะกรรมการการจัดการความรู้ Cop : การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น ได้ประชุมเพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์ จากประสบการณ์การทำงานในกลุ่มงานช่างเครื่องปรับอากาศ จากปัญหา ที่พบ และสิ่งที่สามารถแก้ไขได้แบบง่าย ไม่ยุ่งยาก จนได้มาซึ่งหัวข้อองค์ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศที่จะสามารถเป็นหัวข้อที่จะทำการเผยแพร่ เพื่อให้ผู้ที่สนใจ บุคคลทั่วไปสามารถนำไปปฏิบัติเองได้โดยง่ายด้วยตนเอง และเป็นแนวปฏิบัติที่มีคุณประโยชน์ต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน อุปกรณ์สำนักงานประเภทเครื่องปรับอากาศ โดยมีแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ ดังนี้

1. เรียนรู้โหมดการใช้งานของรีโมทเครื่องปรับอากาศที่ถูกต้องเหมาะสม

2. วิธีการถอดล้างและทำความสะอาดฟิลเตอร์เครื่องปรับอากาศ

เมื่อได้ 2 แนวปฏิบัติที่ดีแล้ว คณะกรรมการได้จัดทำแผนการจัดอบรมเผยแพร่ความรู้แนวปฏิบัติที่ดีสู่บุคลากรในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย โดยได้จัดทำแบบสำรวจผู้ที่มีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ เรื่อง การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ เบื้องต้น ในวันศุกร์ที่ 26 มิถุนายน 2563 เวลา 13.00 น. – 16.30 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานกองอาคารสถานที่และบริการ ชั้น 2 อาคาร 37 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยมีบุคลากรให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้จำนวน 31 คน จาก 12 หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ยังได้มีการเรียบเรียง ขั้นตอนแนวปฏิบัติที่ดีที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งกับเครื่องปรับอากาศที่ทำงาน และที่บ้าน โดยจัดทำเป็นคลิปวิดีโอ เพื่อเผยแพร่อีกด้วย



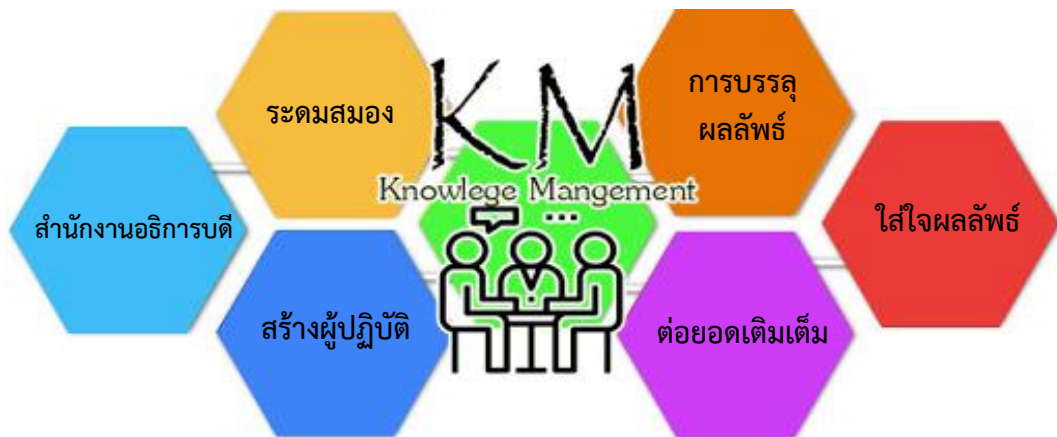
ขั้นที่ 5 “ใส่ใจผลลัพธ์”

หลังจากการจัดกิจกรรม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ เรื่อง การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น แล้ว คณะกรรมการการจัดการความรู้ Cop ได้ใช้เวลาว่างจากการทำงานประจำ ติดตามผลการนำองค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่ได้ให้ความรู้ จากการสอบถาม ติดตามผู้ที่ให้ความสนใจที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของคณะกรรมการ Cop ที่ต้องการต่อยอด เผยแพร่ องค์ความรู้ ได้นำไปฝึกใช้ ฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แนวปฏิบัติกลับไปใช้ที่ทำงาน และที่บ้านได้ในเบื้องต้น



5. ผลลัพธ์หรือองค์ความรู้ที่ได้

จากจุดเริ่มต้นของการต่อยอดองค์ความรู้ของงานเครื่องปรับอากาศ ในการนำแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น เผยแพร่ และการจัดกิจกรรมรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ เกิดกระบวนการทำงานขึ้น 5 อย่าง ที่นำไปสู่การเดินทางของกิจกรรมที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันของกลุ่ม ดังนี้



1. **ระดมสมอง** เป็นขั้นตอนที่ถือเป็นส่วนสำคัญของจุดเริ่มต้นในการทำกิจกรรม โดยได้มีการสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ทบทวน หาปัญหา และแนวทางการทำงานเพื่อให้เกิดการเผยแพร่องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล

2. **สร้างผู้ปฏิบัติ** การสร้างผู้ปฏิบัติสิ่งสำคัญในขั้นตอนนี้ ได้มีการวิเคราะห์แล้วว่านอกจากคุณวุฒิ วิทยวุฒิ และสิ่งสำคัญในการมอบหมายงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเกิดผลคือ อาจจะ ไม่เกี่ยวกับคุณวุฒิ หรือวิทยวุฒิ แต่อาจจะหมายถึงประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มคนที่มีความชำนาญในงานนั้น ร่วมกันทำงาน

3. **การบรรลุผลลัพธ์** การที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดผล ขั้นตอนนี้เป็นสิ่งสำคัญ คือ การวางแผนการทำงานร่วมกัน กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ให้มีความเหมาะสม มีการประชุม เพื่อปรับแผนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ในช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรมในครั้งนี้ เป็นช่วงสถานการณ์ปิดสถานที่ราชการ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า กลุ่มผู้ดำเนินกิจกรรมได้มีการพูดคุยผ่าน Line App เพื่อขยับ ขยาย ปรับเปลี่ยนแนวทาง วิธีการทำงาน ให้มีความเหมาะสม และต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

4. **ต่อยอดเติมเต็ม** ขั้นตอนนี้ถือว่าเป็นขั้นตอนที่กลุ่มงานเครื่องปรับอากาศต้องการเผยแพร่องค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี เกร็ดความรู้ เล็กๆ ลงสู่บุคลากรที่มีความสนใจ จะได้สามารถนำความรู้ไปใช้ในสำนักงาน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ รวมถึงที่บ้าน เพื่อให้บุคลากรได้เป็นส่วนหนึ่ง หรือมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศที่ปลอดภัย



จากเชื้อโรค และการดูแลวัสดุอุปกรณ์ไปด้วยกัน

5. ใส่ใจผลลัพธ์ การติดตามการให้ความรู้ถือว่าเป็นส่วนสำคัญ เนื่องจากอย่างน้อยเพื่อกลุ่มงานเครื่องปรับอากาศจะได้ทราบว่าความรู้ที่ได้นำเสนอ หรือสร้างเป็นองค์ความรู้ที่เป็นคลิปวีดีโอแบบสั้นๆ นั้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปใช้ได้มากน้อยแค่ไหน จึงได้มีการสอบถาม และขอเข้าดูการทดลองทำในหน่วยงาน ใช้เครื่องมือติดตามแบบโดยตรง กลุ่มงานเครื่องปรับอากาศเห็นควรว่าน่าจะเหมาะสมกับกลุ่มงานตนเองมากที่สุด และในขณะการทดลองทำ กลุ่มงานได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติมด้วย

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

1. องค์ความรู้จากตัวบุคคล ประสบการณ์การทำงาน การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เจอระหว่างการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครื่องปรับอากาศ หากความรู้ภายนอกจากการฝึกอบรม สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาเรียบเรียง ลำดับขั้นตอน และสามารถจัดทำเป็นคลิปวีดีโอแบบง่ายเผยแพร่สู่ผู้ที่มีความสนใจ

2. สำนักงานอธิการบดี ได้เล็งเห็นความสำคัญ ในการให้โอกาสในการนำองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ เกิดการแบ่งปัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้

7. การนำไปใช้ประโยชน์

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้นำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ การเรียนรู้โหมดการใช้งานของรีโมทเครื่องปรับอากาศที่ถูกต้องเหมาะสม และวิธีการถอดล้างและทำความสะอาดฟิลเตอร์เครื่องปรับอากาศ นำกลับไปใช้ทั้งที่ทำงาน และที่บ้าน สามารถดูแลสุขภาพแวดล้อมการทำงานจากระบบระบายอากาศที่อาจส่งผลต่อสุขภาพ และเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน Green University Green Office การอนุรักษ์พลังงาน การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการนำความรู้ไปใช้

1. ติดตามสอบถามการนำไปใช้

9. แหล่งอ้างอิง หรือ บุคคลอ้างอิง

1. แผนการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ 2563

2. แผนการดำเนินงานคณะกรรมการการจัดการความรู้ Cop3 : การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น

3. แผนการจัดการความรู้ Cop3 : การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น

4. คลิปวีดีโอ การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น

5. การจัดอบรม การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

10. ประวัติผู้เขียน

นางสาวภาณิชา อ่อนท้าว กรรมการจัดการความรู้ Cop3 : การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา