

การจัดทำ Explicit Knowledge จากงานประจำ

ชื่อเรื่อง การถอดความรู้จากการจัดโครงการอบรมออนไลน์ในสถานการณ์ COVID-19
ชื่อผู้เสนอ นางสาวณัฐวิณณ์ รักษาทรัพย์ ตำแหน่ง นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
สังกัด/ฝ่าย นวัตกรรมกรรมการเรียนการสอน

๑. ภาระงานที่รับผิดชอบ

หนึ่งในภาระงานหลักของฝ่ายนวัตกรรมกรรมการเรียนการสอน สำนักคอมพิวเตอร์ คือ การพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านการจัดการเรียนการสอนด้วยไอซีที โดยการจัดโครงการอบรมเพื่อให้อาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพามีความรู้และทักษะการใช้ไอซีทีในการจัดการเรียนการสอน แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) สถาบันการศึกษาต่าง ๆ จึงได้มีประกาศแนวปฏิบัติเพื่อลดโอกาสในการสัมผัสเชื้อให้มากที่สุด โดยให้ยกเลิกการจัดการเรียนการสอนทุกรูปแบบและใช้เทคโนโลยีขับเคลื่อนให้การจัดการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างเป็นปกติและมีประสิทธิภาพ

สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ฝ่ายนวัตกรรมกรรมการเรียนการสอนจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้การฝึกอบรม จากการจัดอบรมในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มาเป็นการอบรมออนไลน์ (Online Training) โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ได้แก่ Google Hangouts Meet และ Microsoft Teams ซึ่งนอกจากจะทำให้การจัดการอบรมไม่หยุดชะงัก รองรับจำนวนผู้สนใจเข้าร่วมการอบรมได้มากกว่าการอบรมในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมยังสามารถเรียนและฝึกปฏิบัติจากสถานที่ใดก็ได้ผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตตามวันเวลาที่มีการนัดหมาย รวมถึงสามารถทบทวนเนื้อหาการอบรมซ้ำได้จากวีดิทัศน์ที่มีการบันทึกไว้

การฝึกอบรมออนไลน์ (Online Training) นับเป็นสิ่งใหม่ทั้งสำหรับอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพาในฐานะลูกค้าและฝ่ายนวัตกรรมกรรมการเรียนการสอน สำนักคอมพิวเตอร์ ในฐานะผู้ให้บริการ แม้จะได้รับการตอบรับที่ค่อนข้างดีจากอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัย ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้การดำเนินการจัดการอบรมออนไลน์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างไรก็ตามในการจัดโครงการแต่ละครั้งยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ดังนั้นฝ่ายนวัตกรรมกรรมการเรียนการสอนจึงต้องทบทวนและปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินงานให้เหมาะสมเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างจัดการอบรมอยู่เสมอ โดยพิจารณาจากปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขจากผู้เกี่ยวข้องที่ได้มีการบันทึกไว้ในรายการการประชุมทบทวนหลังจัดโครงการ (After Action Review) ซึ่งผู้เขียนได้ทำการถอดความรู้และนำเสนอเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับการจัดการฝึกอบรมออนไลน์ที่จะมีขึ้นต่อไป

๒. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่นำเสนอ"

๒.๑ ลูกค้า คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้ความสนใจเข้าร่วมการอบรมออนไลน์ในหลักสูตรต่าง ๆ

๒.๒ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการฝึกอบรมออนไลน์ คือ วิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการ และเจ้าหน้าที่ดูแลห้องอบรม

๓. วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ขององค์ความรู้ที่นำเสนอ)

๓.๑. เพื่อรวบรวมความรู้และเทคนิคในการจัดฝึกอบรมออนไลน์

๓.๒. เพื่อสร้างแนวปฏิบัติร่วมกันสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมออนไลน์

๔. บทสรุปองค์ความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการ)

๔.๑ องค์ประกอบของการอบรมออนไลน์

การจัดโครงการอบรมออนไลน์มีองค์ประกอบหลัก ๒ ส่วน ดังนี้

๔.๑.๑ ทรัพยากร

ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการอบรมออนไลน์ ได้แก่



สถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการจัดการอบรมออนไลน์ควรเป็นสถานที่ที่ไม่มีเสียงดังรบกวนและมีแสงสว่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่น ๆ สำหรับวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร ซึ่งในการจัดอบรมออนไลน์ที่ผ่านมาใช้ห้อง ๑๐๘ ซึ่งเป็นห้องสำหรับบันทึกวิดีโอการเรียนการสอนภายใต้การดูแลของฝ่ายนวัตกรรมการเรียนการสอน

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อดิจิทัล

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อดิจิทัลที่จำเป็นต่อการจัดการอบรม ได้แก่

- เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก จำนวน ๓ เครื่อง ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสำหรับวิทยากร จำนวน ๑ เครื่อง ใช้เป็นอุปกรณ์หลักในการนำเสนอเนื้อหาการอบรม การเข้าถึงโปรแกรมที่เป็นเครื่องมือสำหรับอบรมออนไลน์ และติดต่อสื่อสารกับผู้เข้าร่วมการ

ฝึกอบรม เครื่องคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กสำหรับผู้ช่วยวิทยากร จำนวน ๒ เครื่อง ใช้เข้าถึงโปรแกรมที่เป็นเครื่องมือสำหรับอบรมออนไลน์ และติดต่อสื่อสารกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

- จอแสดงผล ใช้เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กของวิทยากร สำหรับการดูลำดับของงานนำเสนอ ในกรณีที่วิทยากรนำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรม PowerPoint
- โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตสำหรับวิทยากร ใช้ดูข้อความในช่องสนทนา (Chat) หรือช่องทางการส่งคำถามที่ได้มีการกำหนดไว้
- ไฟสตูดิโอ (LED USB Ring Light) ใช้เพิ่มแสงเพื่อความสวยงามของภาพ
- หูฟัง ใช้สำหรับฟังเสียงของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเมื่อมีการเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย
- ไมโครโฟน ใช้สำหรับการรับเสียงจากวิทยากรส่งไปยังผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งอาจเป็นไมโครโฟนที่ต่อแยกจากเครื่องคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊กหรือไมโครโฟนของหูฟัง

เครื่องมือสำหรับการอบรมออนไลน์

การอบรมออนไลน์ที่ผ่านมาใช้เครื่องมือออนไลน์ ได้แก่ Google Hangouts Meet ซึ่งใช้กับบัญชีผู้ใช้ BUUGO (username@go.buu.ac.th) และ Microsoft Teams ซึ่งใช้กับบัญชีผู้ใช้ (username@buu.ac.th) มีข้อสังเกต ดังนี้

- Google Hangouts Meet ใช้งานได้ง่าย โดยจากคลิกจากลิงก์ที่ส่งไปทางอีเมล
- การจัดการสิทธิ์บางสิทธิ์ของ Microsoft Teams ทำได้ดีกว่า Google Hangouts Meet เช่น สิทธิ์ในการบันทึกวิดีโอระหว่างการอบรม ในขณะเดียวกัน Microsoft Teams ก็มีบางสิทธิ์ที่ควบคุมได้ยาก เช่น การเข้าสู่ชั้นเรียนใน Microsoft Teams ด้วยรหัสชั้นเรียน ผู้เข้าร่วมการอบรมจะสามารถสร้างการประชุมใหม่ได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้เข้าร่วมการอบรมคนอื่น ๆ เกิดความสับสน
- Microsoft Teams สามารถอัปโหลดไฟล์เอกสารและคู่มือได้ ในขณะที่ Google Hangouts Meet ต้องใช้เครื่องมืออื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น Google Classroom หรือ Google Sites
- ช่องทางการสื่อสารของ Google Hangouts Meet มี ๑ ช่องทาง คือ ช่องสนทนา (Chat) ส่วน Microsoft Teams มีทั้งช่องสนทนา (Chat) ในห้องประชุม และโพสต์ (Posts) ซึ่งอยู่ด้านนอกห้องประชุม ทำให้ควบคุมการสื่อสารได้ยาก

สัญญาณอินเทอร์เน็ต

สัญญาณอินเทอร์เน็ตถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การอบรมออนไลน์เป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งฝั่งของวิทยากร ซึ่งต้องนำเสนอเนื้อหาต่าง ๆ ผ่านสื่อการสอนในรูปแบบออนไลน์ และฝั่งของผู้เข้าร่วมการอบรมที่อยู่ต่างสถานที่กัน การมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียรจึงทำให้การเรียนการสอนและการสื่อสารไม่ขาดช่วง

คน

การจัดการอบรมออนไลน์จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการจัดการอบรมออนไลน์ที่ผ่านมาประกอบด้วย วิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการ และเจ้าหน้าที่ดูแลห้อง โดยมีหน้าที่ดังนี้

- วิทยากร มีหน้าที่วางแผน จัดเตรียมเนื้อหา สื่อการสอน คู่มือ และดำเนินการอบรมตามแผน ตลอดจนตอบข้อซักถามของผู้เข้าร่วมการอบรม
- ผู้ช่วยวิทยากร มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้เข้าร่วมการอบรม และอนุมัติสิทธิ์การเข้าร่วมอบรม
- เจ้าหน้าที่โครงการ มีหน้าที่ประสานงานและรับโทรศัพท์เพื่อแก้ปัญหาให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรม
- เจ้าหน้าที่ดูแลห้อง มีหน้าที่จัดเตรียมห้องและสื่อดัดแปลงอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน

๔.๒ ขั้นตอนการอบรม

การอบรมออนไลน์ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ได้แก่ ๑) ชั้นก่อนอบรม ๒) ชั้นอบรม ๓) ชั้นหลังอบรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๒.๑ ชั้นก่อนอบรม

๔.๒.๑.๑ เจ้าหน้าที่โครงการจัดการประชุมทบทวนก่อนจัดโครงการอบรม (Before Action Review) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบหน้าที่ของตนเอง และนำข้อเสนอแนะจากการประชุมทบทวนหลังจัดโครงการอบรม (After Action Review) ในครั้งก่อนมาเป็นแนวทางการดำเนินงาน

๔.๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่โครงการจัดทำแบบประเมินโครงการอบรมและส่งให้วิทยากร

๔.๒.๑.๓ เจ้าหน้าที่โครงการส่งอีเมลรายละเอียดการเข้าร่วมการอบรมให้แก่ผู้สนใจสมัครเข้าร่วมอบรมล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ วัน โดยภายในอีเมลประกอบด้วย วันเวลาในการอบรม เวลาเริ่มต้นทดสอบเข้าใช้ระบบอบรมออนไลน์ ลิงก์หรือรหัสเข้าห้องอบรม คู่มือการติดตั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เงื่อนไขต่าง ๆ และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อในกรณีที่ผู้เข้าร่วมการอบรมพบปัญหาหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

๔.๒.๑.๔ เมื่อถึงวันอบรม ผู้เข้าร่วมการอบรมเข้าทดสอบการเข้าระบบอบรมออนไลน์ ๓๐ นาที ก่อนเริ่มอบรม หากพบปัญหาให้สอบถามตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้แจ้งไว้ในอีเมล

๔.๒.๑.๕ วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรเข้าสู่ระบบอบรมออนไลน์เพื่อทดสอบภาพและเสียง ซึ่งวิทยากรอาจเปิดงานนำเสนอที่แสดงกำหนดการอบรมและเสียงเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมทราบว่า การอบรมยังไม่เริ่มต้น

๔.๒.๒ ชั้นอบรม

๔.๒.๒.๑ วิทยากรแจ้งหัวข้อของเนื้อหา เงื่อนไขการรับรู้ฉบับตร กำหนดช่วงเวลาให้ผู้เข้าร่วมอบรมซักถาม และดำเนินการอบรม โดยมีผู้ช่วยวิทยากรเป็นผู้ตอบข้อซักถามและช่วยเหลือผู้เข้าอบรมผ่านช่องทางสนทนาระหว่างการอบรม

๔.๒.๒.๒ วิทยากรสรุปเนื้อหาและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถาม

๔.๒.๒.๓ ผู้เข้าร่วมอบรมทำแบบประเมินผลการจัดโครงการอบรม

๔.๒.๓ ชั้นหลังอบรม

๔.๒.๓.๑ เจ้าหน้าที่โครงการสรุปผลการประเมินโครงการอบรมและส่งอีเมลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๔.๒.๓.๒ เจ้าหน้าที่โครงการจัดการประชุมทบทวนหลังจัดโครงการอบรม (After Action Review) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำเสนอปัญหา อุปสรรค และวิธีการแก้ไข เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการอบรมออนไลน์ครั้งต่อไป

๔.๒.๓.๓ เจ้าหน้าที่โครงการติดตามผลการฝึกอบรมหลังจากจัดโครงการอบรมออนไลน์ ๑ เดือน สรุปผล และนำเสนอในที่ประชุมฝ่ายนวัตกรรมการเรียนการสอน

๔.๒ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. เนื่องจาก Google Hangouts Meet และ หรือ Microsoft Teams มีข้อดี-ข้อด้อยแตกต่างกัน ดังนั้นการเลือกใช้ Google Hangouts Meet หรือ Microsoft Teams มาเป็นเครื่องมือจัดการอบรมออนไลน์จึงต้องทบทวนวัตถุประสงค์การใช้งาน และทำการตกลงกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๒. ในการจัดอบรมออนไลน์ควรมีเจ้าหน้าที่เทคนิคอยู่ประจำห้องเพื่อให้การแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

๓. ในอนาคตควรจัดให้มีห้องสำหรับการอบรมออนไลน์ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ ติดตั้งถาวรพร้อมใช้งาน และมีอินเทอร์เน็ตที่เสถียร

๔. วิทยากรควรจัดทำไฟล์งานนำเสนอที่แสดงหัวข้อของเนื้อหาที่จะสอน เพื่อให้ง่ายต่อการตัดต่อวีดิทัศน์

๕. ผู้ช่วยวิทยากรควรศึกษาเนื้อหาการอบรม ทดลองใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในกรณีที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน

๖. ผู้ช่วยวิทยากรจัดทำคำถามที่พบบ่อยร่วมกับวิทยากรจัดเก็บในเครื่องมือออนไลน์ เช่น Google Doc เพื่อให้สามารถคัดลอกและตอบข้อซักถามของผู้เข้าร่วมการอบรมได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๗. ควรมีการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตร ระยะเวลา และจำนวนผู้เข้าร่วมอบรม เพื่อให้วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรสามารถดูแลและให้ความช่วยเหลือได้อย่างทั่วถึง

๘. ผู้ช่วยวิทยากรควรเป็นผู้สร้างลิงก์ห้องอบรมออนไลน์ เพื่อให้สามารถจัดการแทนวิทยากรได้ เช่น การคลิกรับผู้เข้าร่วมอบรม และการคลิกปิดไมโครโฟน ในกรณีที่ผู้เข้าร่วมการอบรมลืมปิดไมโครโฟน

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์ความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)

๑. เป็นแนวปฏิบัติร่วมกันสำหรับการจัดโครงการอบรมออนไลน์ของสำนักคอมพิวเตอร์ที่จะมีขึ้นต่อไป

๒. มหาวิทยาลัยและส่วนงานต่าง ๆ มีข้อมูลประกอบการพิจารณาเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดอบรมออนไลน์

๓. มหาวิทยาลัยและส่วนงานต่าง ๆ ได้แนวทางสำหรับการจัดอบรมออนไลน์

๔. มหาวิทยาลัยและส่วนงานต่าง ๆ ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการจัดอบรมออนไลน์ ตลอดจนวิธีการลด แก้ไขและป้องกัน

๕. เป็นการกระตุ้นให้มหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอนและการอบรมออนไลน์ในสถานการณ์ฉุกเฉิน