

การจัดทำ Explicit Knowledge จากงานประจำ

ชื่อเรื่อง การเตรียมความพร้อมของฝ่ายบริการวิชาการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-๑๙.....

ชื่อผู้เสนอ นางสาวอมรรัตน์ มากบดี..... ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการวิชาการ.....

สังกัด/ฝ่าย บริการวิชาการ.....

๑. ภาระงานที่รับผิดชอบ

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ส่งผลให้บุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือ Work From Home และการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการจัดกิจกรรมเป็นระบบ Online มากขึ้น โดยหัวหน้าฝ่ายจะต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรของฝ่ายทั้งเรื่องการให้ความรู้ การจัดเตรียมซอฟต์แวร์ในการทำงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของฝ่ายได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

๒. การเรียนรู้ ความคาดหวัง ของ "ลูกค้า/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่นำเสนอ"

หัวหน้าฝ่าย มีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเตรียมพร้อมบุคลากรของฝ่ายและเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามภาระหน้าที่ของฝ่ายได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์ (ให้บอกวัตถุประสงค์ขององค์ความรู้ที่นำเสนอ)

๓.๑. เพื่อรวบรวมความรู้และเทคนิคในการการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือ Work From Home

๓.๒. เพื่อให้เห็นแนวทางที่เป็นประโยชน์กับหัวหน้าฝ่าย บุคลากร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่น ๆ ได้

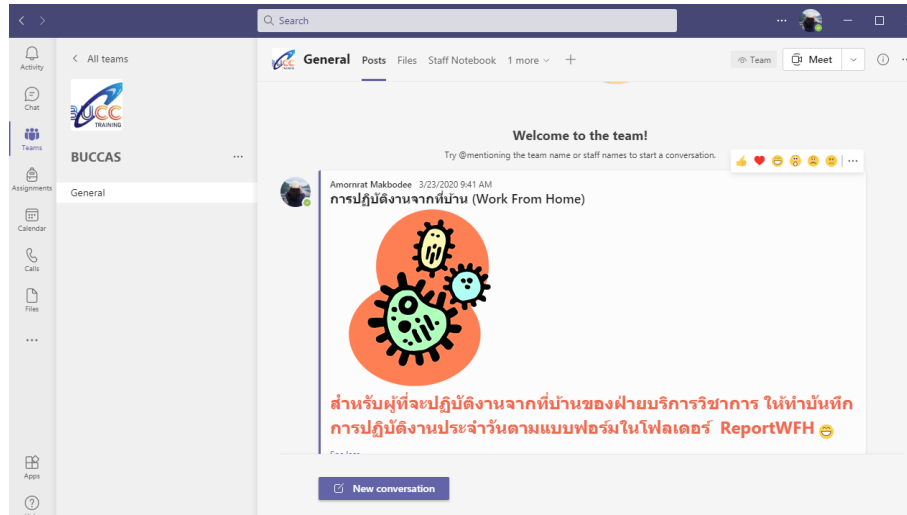
๔. บทสรุปองค์ความรู้ (สรุปเนื้อหาองค์ความรู้ที่สำคัญ และจำเป็น บอกแนวทางการดำเนินการ วิธีการ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุองค์ความรู้ที่ต้องการ)

ตั้งแต่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการ เช่น คำสั่งจากวิทยาลัยในเรื่องการปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home) การงดให้บริการสถานที่ของมหาวิทยาลัย การเว้นระยะห่างในการให้บริการ และการไม่อนุญาตให้จัดการเรียนการสอนในที่ตั้ง โดยทางฝ่ายบริการวิชาการได้มีแนวทางในการเตรียมพร้อมบุคลากร การคัดเลือกเครื่องมือ รวมถึงการให้ความรู้แก่บุคลากรในฝ่าย ให้เข้าใจแนวปฏิบัติและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

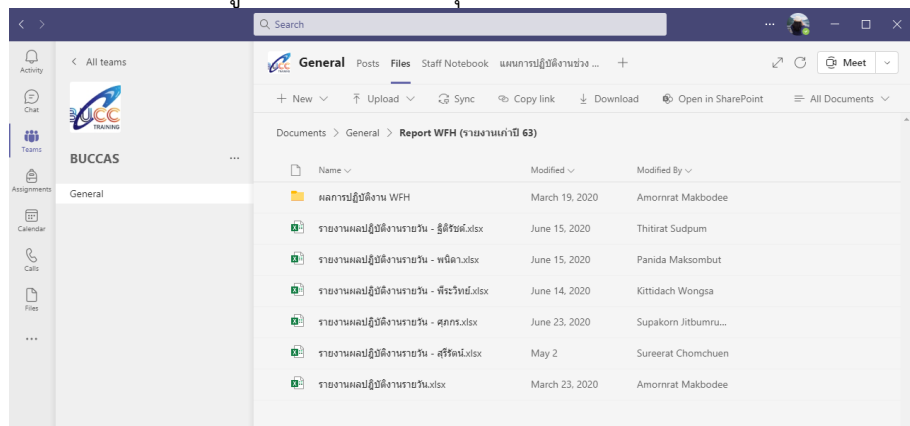
การปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from Home)

๑. หัวหน้าฝ่ายเลือกและทดสอบเครื่องมือที่จะนำมาใช้สำหรับการประชุม การรายงานผลการปฏิบัติงานจากที่บ้าน รวมถึงการทำงานร่วมกัน โดยฝ่ายบริการวิชาการได้เลือกใช้ Microsoft Teams และ LINE เป็นเครื่องมือหลักในการทำงานและการติดต่อสื่อสาร

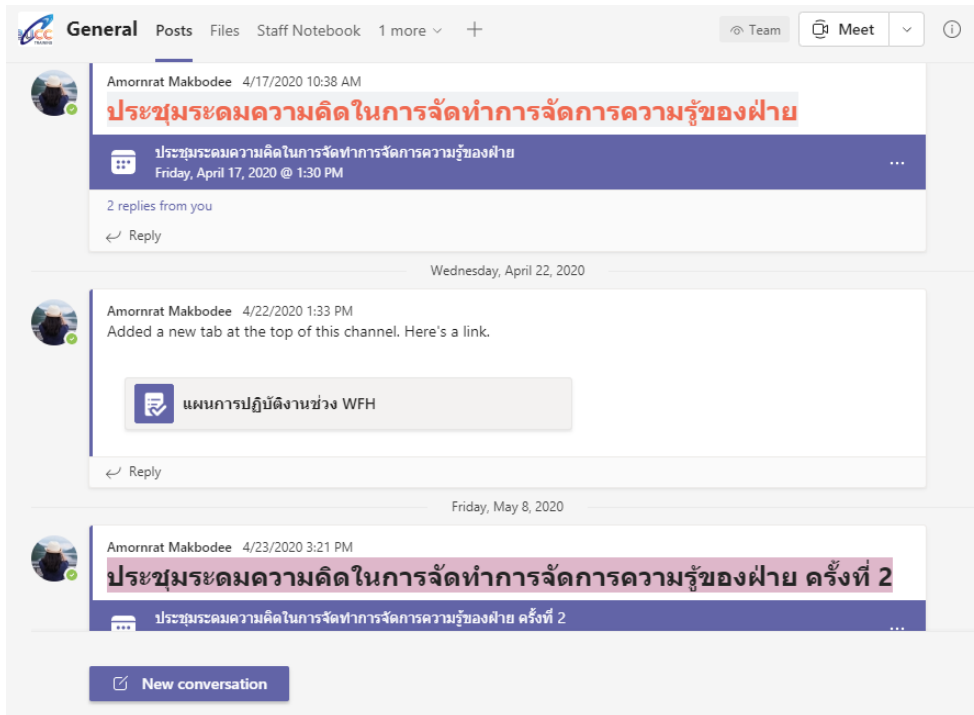
๒. หัวหน้าฝ่ายสร้าง Teams ของฝ่ายบริการวิชาการ ศึกษาการใช้งานให้คล่องเพื่อจะได้ให้คำปรึกษาหรือตอบคำถามบุคลากรในฝ่ายได้เมื่อเกิดปัญหา และจัดเตรียมไฟล์เอกสาร และไฟล์เตอร์ที่จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ให้พร้อม



๓. หัวหน้าฝ่าย นัดประชุมบุคลากรในฝ่าย เพื่อแนะนำการใช้งาน และอธิบายไฟล์เตอร์ที่ใช้จัดเก็บงานและไฟล์ที่ทุกคนจะต้องบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด ให้ทุกคนเข้าใจ



๔. ช่วงที่ไม่สามารถให้บริการได้ จะมีการมอบหมายให้หาข้อมูลจัดทำ KM ของฝ่าย, นวัตกรรมของฝ่าย รวมถึง Explicit Knowledge ของตนเอง และมีการนัดประชุมเพื่อทำงานร่วมกันผ่านทาง Teams



๕. ในการนัดประชุม การรายงานผล การทำงานร่วมกัน จะใช้เครื่องมือเดียวคือ Teams ของฝ่าย จะไม่มีการนำเครื่องมืออื่นมาสลับใช้ เพื่อไม่ให้บุคลากรสับสน

การจัดโครงการอบรมออนไลน์

การจัดโครงการอบรมที่ฝ่ายบริการวิชาการรับผิดชอบนั้น ก็ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) เช่นกัน โดยไม่สามารถจัดอบรมในห้องเรียนได้ ซึ่งทางฝ่ายได้มีการปรับรูปแบบการอบรมมาเป็นการอบรมแบบออนไลน์ผ่านเครื่องมือต่าง ๆ โดยสิ่งที่ได้ดำเนินการสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. หัวหน้าฝ่ายเลือกและทดสอบเครื่องมือที่จะนำมาใช้สำหรับการอบรมออนไลน์ เริ่มแรกจะใช้เครื่องมือ ๒ ตัว ได้แก่ Microsoft Teams และ Google Hangout Meet ซึ่งแต่ละตัวมีข้อดี และข้อจำกัดแตกต่างกัน โดยช่วงเริ่มแรกของการปรับเปลี่ยนได้จัดอบรมทั้ง ๒ เครื่องมือ ให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัย
๒. ช่วงแรกในการนำเครื่องมือมาใช้ในการอบรมออนไลน์ จะมีการสอนการใช้งาน การตั้งค่าต่าง ๆ แบบตัวต่อตัวให้ผู้ที่ต้องรับผิดชอบดูแลการสร้างห้องอบรมออนไลน์และการดูแลควบคุมห้องอบรมออนไลน์
๓. จัดทำคู่มือการติดตั้งและการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับผู้เข้าอบรม โดยคู่มือทำให้รองรับทุกแพลตฟอร์ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่จัดส่งข้อมูลให้ผู้เข้าอบรมเตรียมพร้อมก่อนเข้าร่วมการอบรม
- ๔.หารือกับผู้รับผิดชอบโครงการในการจัดทำข้อความคำแนะนำ วิธีการเข้าอบรม สำหรับส่งข้อมูลแจ้งผู้เข้าอบรม เนื่องจากข้อความที่สร้างจากเครื่องมือแต่ละตัวนั้นไม่สามารถนำมาใช้ได้
๕. ในการจัดอบรมแต่ละครั้งจะหารือกับผู้รับผิดชอบโครงการในการกำหนดรูปแบบการอบรมและเลือกเครื่องมือในการอบรมโดยเลือกใช้เครื่องมือระหว่าง Microsoft Teams (ผู้เข้าอบรมสูงสุด ๓๐๐ คน) หรือ Google Hangout Meet (ผู้เข้าอบรมสูงสุด ๑๐๐ คน) หรือ Zoom (ผู้เข้าอบรมสูงสุด ๓๐๐ คน) ซึ่งต้องดูจำนวนคนที่เข้าอบรม ความสามารถของเครื่องมือ ความถนัดของวิทยากร การเข้าห้องเรียนที่ง่ายและ

- สะดวก รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลผู้เช่าอบรม ซึ่งจะต้องเลือกเครื่องมือที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของแต่ละโครงการอบรมได้
๖. เนื่องจากเครื่องมือแต่ละตัวมีการเปลี่ยนแปลงและอัปเดตเรื่อย ๆ จะต้องมีการติดตามข้อมูลการอัปเดตของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงนำข้อมูลปัญหาที่พบมาศึกษาซอฟต์แวร์เพิ่มเติมว่ามีการตั้งค่าหรือสามารถแก้ไขปรับปรุงได้หรือไม่
 ๗. พยายามให้บุคลากรในฝ่ายทุกคนได้เรียนรู้ และฝึกใช้เครื่องมือในการจัดอบรมออนไลน์ และได้ให้บุคลากรในฝ่ายเข้าร่วมอบรมที่จัดขึ้นด้วย เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ได้

๕. ประโยชน์ที่ได้รับ (บอกประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์ความรู้ที่นำเสนอทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน)

- ๕.๑. สำนักคอมพิวเตอร์ได้ความรู้และเทคนิคในการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือ Work From Home
- ๕.๒. หัวหน้าฝ่าย และบุคลากร ได้แนวทางที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่น ๆ ได้