

## ถอดบทเรียนกระบวนการจัดอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะการบริการวิชาการในยุคดิจิทัลดิสรรัปชั่น ของงานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### Lesson Learned from the Training Process for Increasing Academic Services Competency in the Digital Disruption Era of Academic Services Department, Office of Academic Services, Khon Kaen University

ณัฐพล ทีบแก้ว<sup>1</sup>, เตือนเพ็ญดาว ชิวพิมาย<sup>2</sup>, ลลดา สิ้นรุพันธ์<sup>3</sup>, กรรษา พลเยี่ยม<sup>4</sup>, พิสิษฐ์ วงษ์ไชยศิริ<sup>5</sup>  
ภาณุพงศ์ รวีพงษ์กุล<sup>6</sup>, อิศราพงษ์ พิภตั้ง<sup>7</sup> และกนกวรรณ รัตน์สุวรรณ<sup>8</sup>

#### บทคัดย่อ

ในยุคดิจิทัลดิสรรัปชั่น (Digital Disruption) มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายสิ่งด้วยกัน รวมถึงการจัดการอบรมขององค์กรต่างๆ ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดอบรมจึงจำเป็นต้องปรับทั้งรูปแบบและกระบวนการในการจัดการอบรม เพื่อสร้างความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ทัน่วงที งานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดอบรมของหน่วยงานต่างๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมที่เป็นระบบ โดยวิเคราะห์หาเนื้อหาหรือประเด็นที่เป็นที่น่าสนใจหรือประเด็นที่เป็นข้อบังคับและความจำเป็นในวิชาชีพ และปรึกษาหารือกับกลุ่มเครือข่าย วางแผนกำหนดระยะเวลา ประชาสัมพันธ์ คัดเลือกสื่อและโปรแกรมที่ใช้ ที่มหาวิทยาลัย ดำเนินการจัดอบรมตามแผนโดยใช้รูปแบบที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และประเมินผลเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดในครั้งต่อไป อีกทั้งสามารถเพิ่มสมรรถนะในการจัดการจัดอบรมของงานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคดิจิทัลดิสรรัปชั่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

#### คำสำคัญ: กระบวนการจัดอบรม การบริการวิชาการ ยุคดิจิทัลดิสรรัปชั่น

<sup>1</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>3</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>4</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>5</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>6</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>7</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>8</sup> สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Corresponding author, Email: natthe@kku.ac.th, Tel 0821018584

## ABSTRACT

In the digital disruption era, numerous aspects of daily life are undergoing fast change, including how training is organized. As a result, to deal with the upcoming changes, the organization in charge of conducting the training must modify both the format and the method of instruction. Academic Services Department in Office of Academic Services of Khon Kaen University is responsible for organizing training of various departments. It has modified the systematic training format, analyzed the content or issues of the subject matter of the profession, and consulted with network groups. In addition, it has scheduled the public relations, selection of the media, programs, and speaker team. Then, the training has been planned out using a structure that is appropriate for the existing environment, and it has been assessed as information for future organizational development and improvement. Additionally, it can make it easier to successfully organize training in the age of digital disruption and continue to satisfy the needs of the current target group.

**Keywords** Training Process, Academic Service, Digital Disruption Era

### 1. บทนำ

การเข้าสู่ยุคดิจิทัลดิสรัปชัน (Digital Disruption) ที่นวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตคนในสังคม การทำงาน การศึกษา การทำธุรกิจ และการจัดกิจกรรมต่างๆ และยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการจัดกิจกรรมต่างๆ ดังนั้นเพื่อให้สามารถอยู่รอดบนโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ จึงจำเป็นต้องปรับปรุง ปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในยุคดิจิทัลดิสรัปชัน (Digital Disruption) (ณัฐชญาณ์ รัตนสถาพรพงศ์, ทวนทอง เขาวงกตพิงค์และสุภาพร พงศ์ภิญโญโสภาสม, 2558)

ในเชิงความหมายของดิจิทัลดิสรัปชัน (Digital Disruption) คือการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)

อย่างฉับพลันทันที ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของรูปแบบทางธุรกิจที่เกิดขึ้นมาใหม่ในปัจจุบันนี้ แพลตฟอร์มและนวัตกรรมต่างๆ ที่อิงเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายภาคส่วน โดยเฉพาะธุรกิจเดิม ผลิตภัณฑ์เดิม (พิชญ์สินี มะโน, (2562) ทำให้การทำงานและการใช้งานมีการเปลี่ยนแปลง และที่มีผลกระทบมากที่สุดคือมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการแบบเดิม ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจที่อยู่ในรูปแบบเดิมนั้นต้องมีการปรับและเปลี่ยนแปลง เพื่อก้าวตามให้ทันกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ไม่อย่างนั้นก็อาจจะทำให้งิการขาดทุน หรืออาจต้องเลิกกิจการได้ (วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล, 2562) รวมไปถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการอบรม ที่จะต้องมี

การปรับเปลี่ยนกระบวนการในการจัด ซึ่งจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจุบัน ยิ่งทำให้การจัดกิจกรรม

หรือจัดอบรมขององค์กรจึงมีการปรับเปลี่ยนเป็นการจัดกิจกรรมและจัดอบรมจากแบบเดิมเป็นรูปแบบออนไลน์ โดยมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ส่งผลให้มีการแข่งขันในการจัดการอบรมให้บริการวิชาการสูงขึ้น

งานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการหาความจำเป็นในการจัดฝึกอบรม ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานและดำเนินการจัดฝึกอบรมให้แก่ ชุมชน บุคลากร องค์กร หน่วยงานต่างๆ รวมถึงการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมสัมมนา โครงการพิเศษเป็นโครงการบริการวิชาการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีรูปแบบของกิจกรรมในโครงการตามแต่ละข้อตกลงที่ได้รับ และจัดในรูปแบบ On-site จากสถานการณ์ข้างต้น จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดอบรมแบบเดิมมาเป็นแบบออนไลน์ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และลดความเสี่ยงในการจัดอบรมที่จะเกิดการหยุดชะงักหรือยกเลิกการจัด อีกทั้งเพื่อเพิ่มสมรรถนะการบริการวิชาการของงานบริการวิชาการ ให้สามารถจัดอบรมหลักสูตรและโครงการต่างๆ ได้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อถ่ายทอดกระบวนการจัดอบรมของงานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในยุคดิจิทัลสู่ระดับขั้น (Digital Disruption)

2. เพื่อเพิ่มสมรรถนะการจัดการอบรมให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันได้อย่างต่อเนื่อง

## 3. กระบวนการจัดอบรมในยุคดิจิทัลสู่ระดับขั้น (Digital Disruption)

งานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการหาความจำเป็นในการจัดอบรม ของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน อีกทั้งมีรูปแบบของกิจกรรมในโครงการตามแต่ละข้อตกลงที่ได้รับ และหลักสูตรหรือโครงการที่ได้จัดทำขึ้นเอง ด้วยเหตุการณ์เข้าสู่ในยุคดิจิทัลสู่ระดับขั้น (Digital Disruption) ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทอย่างมาก ทำให้การจัดอบรมของงานบริการวิชาการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรม และมีกระบวนการจัดอบรมที่เป็นระบบ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2551) ประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ความต้องการ การวางแผนการจัดอบรม การดำเนินการอบรม และการประเมินผลการจัดอบรม



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดอบรม

1. การวิเคราะห์ความต้องการ หลักสูตรหรือโครงการที่จัดอบรมมีทั้งที่จัดตามความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน หลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐาน การจัดฝึกอบรมให้แก่ชุมชน บุคลากร องค์กร หน่วยงานต่างๆ รวมถึงการจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมสัมมนา โครงการพิเศษเป็นโครงการบริการวิชาการที่ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งจะมีรูปแบบของกิจกรรมในโครงการตามแต่ละข้อตกลงที่ได้รับ และมีหลักสูตรที่ทางงานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดขึ้นเอง จากการหาเนื้อหาหรือประเด็นที่เป็นที่น่าสนใจและต้องการในช่วงนั้นๆ หรือประเด็นที่เป็นข้อบังคับและความจำเป็นในวิชาชีพ อีกทั้งปรึกษาหารือกับคณะวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และกลุ่มเครือข่าย เพื่อวิเคราะห์หาความต้องการที่จะนำมาวางแผนการจัดอบรมต่อไป

2. การวางแผนการจัดอบรม เมื่อได้ความต้องการของการจัดอบรมแล้ว จะต้องนำมาวางแผนการจัดเพื่อที่จะได้เตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ทั้งการกำหนดระยะเวลาในการจัดและการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งในกระบวนการนี้จะค่อนข้างต้องให้ระยะเวลา เนื่องจากจะต้องวิเคราะห์ความเหมาะสมของช่วงเวลา สถานที่ รวมทั้งเป็นช่วงของการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยงานบริการวิชาการได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทั้งสื่อที่ใช้และช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยปรับเปลี่ยนสื่อมาเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น Digital poster, Page, Electronic File เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็ว ผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย

เช่น Social Media, Facebook Page, LINE, Email ซึ่งกลุ่มเป้าหมายสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้มากและสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีกระบวนการของรูปแบบการจัด การคัดเลือกสื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดอบรม เพื่อให้สอดคล้องสถานการณ์ในปัจจุบัน

3. การดำเนินการอบรม จากการวางแผนการจัดอบรมสู่การดำเนินการจัดอบรม โดยดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ซึ่งจากสถานการณ์ในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลง (Digital Disruption) ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้ในรูปแบบการจัดแบบออนไลน์ โดยได้มีการใช้แพลตฟอร์มที่เป็น Online Meeting มากขึ้น เช่น Zoom, Google Meet นอกจากนี้ ต้องมีการเตรียมสื่อต่างๆ ที่ใช้ในการจัดอบรม เช่น เอกสารประกอบการอบรม วุฒิบัตร หรือประกาศนียบัตร สื่อวีดิทัศน์ประกอบการอบรม และอื่นๆ ที่จะต้องใช้ในการอบรม

การปรับกระบวนการจัดอบรมมาจัดในรูปแบบออนไลน์นี้มีผลกระทบที่ทั้งดีและเสีย โดยข้อดีคือสามารถรองรับผู้เข้าร่วมอบรมได้จำนวนมากขึ้น เมื่อเป็นรูปแบบออนไลน์แล้วสามารถเข้าถึงการอบรมได้ทุกที่ลดค่าใช้จ่ายของผู้เข้าอบรม ไม่ว่าจะเป็นค่าการเดินทาง ค่าที่พัก ส่วนข้อเสียคือการมีส่วนร่วมในการอบรมจะลดลงและอาจจะไม่ทั่วถึงทุกคน อีกทั้งทำให้ผลที่ได้รับจากการอบรมอาจลดลง แต่เพื่อให้เกิดผลต่อผู้อบรมมากขึ้น ทางงานบริการวิชาการได้เพิ่มช่องทางที่ให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้ามาเรียนรู้เนื้อหาที่อบรมย้อนหลังได้โดยใช้แพลตฟอร์ม Google Drive และ Google Classroom ที่ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าถึงเนื้อหาที่อบรมได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งเป็นการกำกับและติดตามผู้เข้าอบรมว่าได้มีการเข้ามาเรียนรู้เพิ่มเติมตามข้อกำหนดของการอบรมหรือมีการเข้ามาเรียนรู้ย้อนหลังได้อีกด้วย

4. การประเมินผลการจัดอบรม เมื่อการจัดอบรมเรียบร้อยจะต้องมีการประเมินผลการจัดเพื่อให้การจัดอบรมสมบูรณ์ เนื่องจากเป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ช่วยให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่วิทยากรและผู้จัดเป็นข้อมูลในการประเมินความต้องการในอนาคต และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดในครั้งต่อไปอีกด้วย (แวนดาว จงกลณี และวิวรรณ์ วงศ์อรุณ, 2557) เมื่อปรับการจัดอบรมมาเป็นรูปแบบออนไลน์แล้วเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินจึงต้องปรับให้เป็นเครื่องมือออนไลน์ด้วย โดยใช้ Google Form ในการทำเป็นเครื่องมือในการทำแบบประเมิน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีความสะดวกทั้งต่อผู้เข้าอบรมในการทำ และต่อผู้จัดในการจัดเก็บแบบประเมิน อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์ข้อมูลของแบบประเมินได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

#### 4. บทสรุป

ในยุคดิจิทัลดิสรัปชัน (Digital Disruption) ในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลายสิ่งด้วยกัน ทั้งทางด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจด้านสิ่งแวดล้อม ด้านชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนรวมถึงการจัดการอบรมขององค์กรต่างๆ ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดอบรมจึงจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอีกทั้งรูปแบบและกระบวนการในการจัดการอบรม เพื่อสร้างความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้ง และให้มีความทันสมัยต่อการจัดการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ได้คุณภาพ และได้รับการยอมรับในทุกด้าน เช่นเดียวกันกับงานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เป็นหน่วยงานที่

รับผิดชอบในการจัดอบรมของหน่วยงานต่างๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดอบรมที่เป็นระบบ โดยวิเคราะห์หาเนื้อหาหรือประเด็นที่เป็นที่น่าสนใจ หรือประเด็นที่เป็นข้อบังคับและความจำเป็นในวิชาชีพ และปรึกษาหารือกับกลุ่มเครือข่ายวางแผนกำหนดระยะเวลา ประชาสัมพันธ์ คัดเลือกสื่อและโปรแกรมที่ใช้ ทีมวิทยากร ดำเนินการจัดอบรมตามแผนโดยใช้รูปแบบที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และประเมินผลเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดในครั้งต่อไป อีกทั้งสามารถเพิ่มสมรรถนะในการจัดการจัดอบรมของงานบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในยุคดิจิทัลดิสรัปชันได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

#### 5. บรรณานุกรม

- ชูชัย สมितिไกร. (2551). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชัญญา รัตนสถาพรพงศ์, ทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์ และ สุภาพร พงศ์ภิญโญโอบาส. (2558). **การพัฒนากลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการเรียนรู้ภาษาอังกฤษของนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 1 และ เขต 2**. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ปีที่ 5 ฉบับพิเศษ (กรกฎาคม).
- พิชญ์สินี มะโน. (2562). **ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในยุค DIGITAL DISRUPTION ต่อการศึกษา**. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน.

วิชัย วงษ์ใหญ่, และมารุต พัฒผล. (2562).

**การจัดการเรียนรู้ในยุค Disruptive Innovation.** มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

แหวดาว จงกลนี้, และวิวรรณ วงศ์อรุณ. (2557).

**แนวการจัดการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม: ศึกษากรณีโรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 2.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002  
<http://uac.kku.ac.th>