



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คู่มือการพัฒนาระบบ จัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



ประจำปีการศึกษา 2568

คำนำ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยมุ่งรวบรวมองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง ถ่ายทอดประสบการณ์ของบุคลากร และพัฒนาให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง ๔ กลุ่มงาน และรวบรวมคู่มือการปฏิบัติงานจำนวน ๑๘ เรื่อง พร้อมถอดบทเรียนจากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละกระบวนการ โดยเน้นการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

คู่มือฉบับนี้จึงมิใช่เพียงการรวบรวมคู่มือปฏิบัติงาน หากแต่เป็น คลังองค์ความรู้ขององค์กร ที่แสดงให้เห็นกระบวนการพัฒนางานจากประสบการณ์จริง (Tacit Knowledge) สู่ความรู้ที่เป็นระบบ (Explicit Knowledge) เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ ถ่ายทอด และต่อยอดนวัตกรรมการทำงานร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

สารบัญ

คำนำ

บทที่ ๑	บทนำ	๑
บทที่ ๒	แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้	๔
บทที่ ๓	แนวปฏิบัติและองค์ความรู้หลักจากการปฏิบัติงาน	๙
บทที่ ๔	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหาใน การปฏิบัติงาน	๑๓
บทที่ ๕	การสังเคราะห์องค์ความรู้และบทเรียนร่วมจากการปฏิบัติงาน ๑๘ งาน	๓๐
บทที่ ๖	บทสรุป ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๓๔

ภาคผนวก

สรุปการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทั้ง ๑๘ งาน

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีพันธกิจสำคัญในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการสารสนเทศ และการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและบริบทของสังคมในยุคดิจิทัล โดยการดำเนินงานในแต่ละภารกิจล้วนเกิดจากองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะของบุคลากร ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการสั่งสมประสบการณ์ หากองค์ความรู้ดังกล่าวไม่ได้รับการรวบรวม ถ่ายทอด และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ อาจส่งผลให้ความรู้สูญหายและกระทบต่อความต่อเนื่องและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักฯ

ดังนั้น การจัดการความรู้จึงเป็นกลไกสำคัญในการเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์ของบุคลากรให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ซึ่งสามารถจัดเก็บ สืบค้น ถ่ายทอด และนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกันได้ โดยเฉพาะการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แนวทางการแก้ไข และผลที่ได้รับ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การนำองค์ความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานมาถอดบทเรียนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ยังช่วยให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปปรับใช้และต่อยอดในการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักฯ จึงจัดทำ “คู่มือการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร” ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการรวบรวม วิเคราะห์ จัดระบบ ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยมุ่งถอดบทเรียนจากปัญหา แนวทางการแก้ไข ผลที่ได้รับ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ให้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์และต่อยอดร่วมกันได้ อันจะช่วยพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร รองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสำนักฯ สู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อจัดทำมาตรฐานและแนวทางในการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักฯ ให้เป็นระบบ สามารถสืบค้นและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก

๑.๒.๒ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) การถ่ายทอดประสบการณ์ และการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและกลุ่มงานภายในสำนักฯ

๑.๒.๓ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรนำองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือ AI มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานอย่างเหมาะสม

๑.๒.๔ เพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร (Upskill & Reskill) ให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

๑.๒.๕ เพื่อวางรากฐานการพัฒนาสำนักฯ ให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่บุคลากรสามารถเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนความรู้ นำความรู้ไปใช้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๓.๑ สำนักฯ มีระบบและคลังองค์ความรู้ที่สามารถจัดเก็บและสืบค้นได้อย่างเป็นระบบ ลดความเสี่ยงจากการสูญหายขององค์ความรู้สำคัญ และช่วยรักษาความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

๑.๓.๒ บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้สะดวก สามารถนำความรู้และประสบการณ์ของผู้อื่นมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

๑.๓.๓ เกิดการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีดิจิทัล และเครื่องมือ AI มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถต่อยอดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หรือนวัตกรรมของหน่วยงาน

๑.๓.๔ สนับสนุนการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ประกอบการดำเนินงานและการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม

๑.๓.๕ สร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาสำนักฯ ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

๑.๔ ขอบเขตการดำเนินงาน

๑.๔.๑ ครอบคลุมกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ตั้งแต่การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการนำความรู้ไปเรียนรู้และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๑.๔.๒ มุ่งเน้นการรวบรวมองค์ความรู้จากภาระงานหลักตามพันธกิจของสำนักฯ ครอบคลุม ๔ กลุ่มงาน ได้แก่ ๑)งานบริหารงานทั่วไป ๒)งานจัดการสารสนเทศ ๓)งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ และ ๔)งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวม ๑๘ เรื่อง

๑.๔.๓ บูรณาการการจัดการความรู้กับหลักธรรมาภิบาล การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และสนับสนุนการพัฒนาสำนักฯ สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

บทที่ ๒

แนวคิดและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความรู้

๒.๑ ความหมายและประเภทขององค์ความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) หมายถึง กระบวนการรวบรวม จัดระบบ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และนำความรู้ภายในองค์กรไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และนำความรู้นั้นไปใช้ในการแก้ไขปัญหา พัฒนางาน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร องค์ความรู้สามารถจำแนกได้เป็น ๒ ประเภทสำคัญ ได้แก่ ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนี้

๒.๑.๑ ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge)

เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เกิดจากประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจจากประสบการณ์ ซึ่งเป็นความรู้ที่ถ่ายทอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ยาก และจำเป็นต้องอาศัยการสังเกต การฝึกปฏิบัติ การถ่ายทอดประสบการณ์ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สำหรับสำนักๆ ความรู้ประเภทนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรแต่ละกลุ่มงานมีประสบการณ์และเทคนิคการทำงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง เช่น การแก้ไขปัญหา ระบบ การตรวจสอบเอกสาร การให้บริการ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้



๒.๑.๒ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

เป็นความรู้ที่ได้รับการบันทึกไว้ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึง ถ่ายทอด และนำไปใช้ได้ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการใช้งานระบบ รายงานผลการดำเนินงาน แบบฟอร์ม Checklist และฐานข้อมูลความรู้บนระบบดิจิทัล

สำหรับคู่มือฉบับนี้ การนำความรู้จากการปฏิบัติงานจริงมาจัดทำเป็นคู่มือและองค์ความรู้ จึงเป็นกระบวนการสำคัญในการเปลี่ยน Tacit Knowledge → Explicit Knowledge และทำให้ความรู้สามารถนำไปใช้ร่วมกันภายในองค์กรได้

๒.๒ กระบวนการจัดการความรู้ (KM)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นกระบวนการที่องค์กรดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถ สร้าง แสวงหา รวบรวม จัดเก็บ แลกเปลี่ยน ถ่ายทอด และใช้ประโยชน์จากความรู้ ทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ได้รับการบันทึกไว้ (Explicit Knowledge) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ความรู้สามารถไหลเวียนไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และสร้างนวัตกรรมขององค์กร

กระบวนการจัดการความรู้สามารถอธิบายเป็น วงจรของความรู้ (Knowledge Cycle) ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อองค์กรค้นพบหรือระบุความรู้ที่จำเป็นแล้ว จะนำไปสู่การสร้างหรือแสวงหาความรู้ จากนั้นจึงจัดระบบและจัดเก็บเพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำไปแลกเปลี่ยนแบ่งปัน เมื่อบุคลากรนำความรู้ไปใช้ จะเกิดประสบการณ์และบทเรียนใหม่ ซึ่งสามารถนำกลับเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ต่อไป

กระบวนการสำคัญประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การบ่งชี้และกำหนดความรู้ (Knowledge Identification)

เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีความรู้โดยอยู่แล้ว ความรู้ใดจำเป็นต่อการดำเนินงาน และยังขาดความรู้ในด้านใด รวมถึงการค้นหาผู้มีความรู้หรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ที่องค์กรควรให้ความสำคัญ

๒. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)

เป็นกระบวนการสร้างความรู้ใหม่จากประสบการณ์ การทดลอง การวิจัย และการแก้ไขปัญหา รวมถึงการแสวงหาความรู้จากบุคลากรภายในองค์กร ผู้เชี่ยวชาญ เอกสาร เทคโนโลยี และแหล่งเรียนรู้ภายนอก เพื่อนำมาเติมเต็มความรู้ที่จำเป็น

๓. การจัดความรู้ให้เป็นระบบและจัดเก็บ (Knowledge Organization and Storage)

เป็นการคัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ และจัดเก็บความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม เช่น คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศ หรือคลังความรู้ดิจิทัล เพื่อให้สามารถค้นหา เข้าถึง และนำกลับมาใช้ได้อย่างสะดวก

๔. การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Sharing and Transfer)

เป็นการนำความรู้และประสบการณ์มาแบ่งปันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงาน ผ่านการสื่อสาร การประชุม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) หรือเครื่องมือดิจิทัล เพื่อให้ความรู้เกิดการถ่ายทอดและขยายผลภายในองค์กร

๕. การประยุกต์ใช้และการเรียนรู้ (Knowledge Application and Learning)

เป็นการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา ปรับปรุงกระบวนการ และพัฒนานวัตกรรม เมื่อเกิดผลจากการนำไปใช้ องค์กรสามารถนำประสบการณ์และบทเรียนที่ได้รับกลับมาปรับปรุงหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำให้เกิดวงจรการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง



๒.๓ กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ของสำนักวิทยบริการฯ

เพื่อให้การจัดการความรู้ของสำนักฯ เป็นระบบและสามารถนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกัน จึงกำหนดกระบวนการสำคัญ ๕ ขั้นตอน ดังนี้



๒.๓ การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการความรู้ของสำนักฯ มีเป้าหมายมากกว่าการจัดเก็บเอกสารหรือจัดทำคู่มือ แต่เป็นกระบวนการสร้าง ระบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากปัญหา ประสบการณ์ และแนวทางแก้ไขของตนเองและผู้อื่น แล้วนำความรู้ดังกล่าวมาพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สามารถเชื่อมโยงกระบวนการได้ ดังนี้



๒.๔ การจัดการความรู้ภายใต้หลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

การจัดการความรู้ของสำนักฯ ควรดำเนินการควบคู่กับหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อให้องค์ความรู้ที่จัดเก็บและนำไปใช้มีความถูกต้อง โปร่งใส และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างแท้จริง

๒.๔.๑ หลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้น

- ๑) ความโปร่งใส (Transparency) ในการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- ๒) ความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อความถูกต้องขององค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ถ่ายทอด
- ๓) ความเสมอภาคในการเข้าถึงความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

๒.๔.๒ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากร ทั้งในด้าน Upskill และ Reskill เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยองค์ความรู้ควรมีความสอดคล้องกับภาระงานและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง

๒.๕ ความเชื่อมโยงระหว่าง KM กับ Learning Organization

การจัดการความรู้เป็นกลไกพื้นฐานที่ช่วยให้องค์กรเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ดังนี้



บทที่ ๓

แนวปฏิบัติและองค์ความรู้หลักจากการปฏิบัติงาน

๓.๑ แนวทางการจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน

การจัดการองค์ความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งรวบรวมความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะความรู้จากประสบการณ์ การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาวิธีการทำงานของบุคลากร แล้วนำมาจัดระบบให้สามารถถ่ายทอดและนำไปใช้ร่วมกันได้

องค์ความรู้ในบทนี้จึงมีได้หมายถึงเพียงความรู้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน แต่ครอบคลุมถึง ปัญหาที่พบ วิธีคิดในการแก้ไขปัญหา เครื่องมือที่นำมาใช้ ผลที่เกิดขึ้น และบทเรียนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติ คู่มือ Checklist หรือแนวทางการทำงานที่บุคลากรอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

ทั้งนี้ สอดคล้องกับกระบวนการ KM ที่กำหนดตั้งแต่การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้

๓.๒ การจัดกลุ่มองค์ความรู้ของสำนักฯ

องค์ความรู้จากการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น ๔ กลุ่มงาน ได้แก่

๑. งานบริหารงานทั่วไป
๒. งานจัดการสารสนเทศ
๓. งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์
๔. งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

การแบ่งกลุ่มดังกล่าวสอดคล้องกับโครงสร้างภารกิจของสำนักฯ และช่วยให้สามารถจัดระบบองค์ความรู้ตามลักษณะงานได้อย่างชัดเจน

๓.๓ งานบริหารงานทั่วไป

- นิยามและขอบเขต

เป็นกลุ่มงานที่มุ่งสนับสนุนภารกิจหลักของสำนักฯ ผ่านการบริหารจัดการทรัพยากร งบประมาณ เอกสารราชการ และระบบงานสนับสนุนให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

- องค์ความรู้หลัก

๑. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะงานพัสดุ การเงิน และการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ
๒. งานสารบรรณและการจัดการเอกสารดิจิทัล รวมถึงการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ
๓. การวางแผนและติดตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามระยะเวลาและเป้าหมาย
๔. การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงาน

- องค์ความรู้จากการปฏิบัติงานที่นำมาพัฒนา

- ๑) การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี
- ๒) การจัดซื้อจัดจ้างประเภทงบรายได้ (บกศ.) วงเงินเกิน ๕,๐๐๐ บาท
- ๓) การตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่ายค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ๔) การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) การรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน

๓.๔ งานจัดการสารสนเทศ

- นิยามและขอบเขต

มุ่งเน้นการจัดระบบ วิเคราะห์ จัดเก็บ อนุรักษ์ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- องค์ความรู้หลัก

- ๑) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งรูปแบบฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์
- ๒) การวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างถูกต้อง
- ๓) การจัดการ Metadata และระบบสืบค้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงสารสนเทศ
- ๔) การสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศหายาก
- ๕) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการให้บริการสารสนเทศ
- ๖) กฎหมายและจริยธรรมด้านสารสนเทศ เช่น ลิขสิทธิ์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- องค์ความรู้จากการปฏิบัติงานที่นำมาพัฒนา

- ๑) การลงรายการและการวิเคราะห์เลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทฉบับพิมพ์
- ๒) การลงรายการและการวิเคราะห์เลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)

- ๓) การดำเนินงานจัดเตรียมรูปแบบทรัพยากรสารสนเทศก่อนการให้บริการ
- ๔) งานบริการสารสนเทศและผู้ช่วยสนับสนุนการวิจัย
- ๕) การสงวนรักษาหนังสือหายากในรูปแบบดิจิทัล
- ๖) การให้บริการบอร์ดเกม

๓.๕ งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์

- นิยามและขอบเขต

มุ่งสร้างบรรยากาศและระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งสื่อสารภาพลักษณ์และภารกิจของสำนักฯ ไปยังผู้ใช้บริการและประชาคมภายนอก

- องค์ความรู้หลัก

- ๑. การให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ
- ๒. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ นวัตกรรม และทักษะอนาคต
- ๓. การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อออกแบบกิจกรรมและบริการ
- ๔. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารในยุคดิจิทัล
- ๕. การผลิตและพัฒนาสื่อดิจิทัล ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
- ๖. การใช้ข้อมูลและ AI สนับสนุนการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

- องค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน

- ๑) งานลูกค้าสัมพันธ์
- ๒) การให้บริการห้องประชุมราชวดี ชั้น ๖
- ๓) การปฏิบัติงานการเพิ่มข้อมูลสมาชิกเพื่อใช้งานประตูอัตโนมัติ
- ๔) การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะอนาคตและนวัตกรรมสอดคล้องสังคมพหุวัฒนธรรม

๓.๖ งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

- นิยามและขอบเขต

มุ่งพัฒนาและสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบดิจิทัล และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสนับสนุนการพัฒนาสำนักฯ สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลและ Smart University

- องค์ความรู้หลัก

- ๑. การบริหารจัดการระบบและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

- ๒. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
 - ๓. การพัฒนาระบบและนวัตกรรม โดยใช้แนวคิด Design Thinking
 - ๔. การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ AI เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
 - ๕. การพัฒนาเว็บไซต์และสื่อดิจิทัล ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
- องค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน
 - ๑) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมบนเว็บไซต์
 - ๒) การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสีเขียวบนเว็บไซต์
 - ๓) การติดตั้งระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ๑๑
 - ๔) การสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบเว็บไซต์

๓.๗ องค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

จากองค์ความรู้ทั้ง ๔ กลุ่มงาน สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ร่วมได้ ๕ ประเด็น



บทที่ ๔

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

๔.๑ หลักการและรูปแบบการนำเสนอ

ภายหลังการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) บุคลากรของสำนักงานกวิทย์บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน โดยกำหนดให้เพิ่มเติมหัวข้อ “การนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน” เพื่อสะท้อนการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์ความรู้จากประสบการณ์จริง

การนำเสนอผลการดำเนินงานในครั้งนี้ ได้รวบรวมตัวอย่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือ AI จากคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน โดยนำเสนอในรูปแบบเดียวกัน ประกอบด้วย การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบ แนวทางการค้นหาและเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI เพื่อแก้ไขปัญหาวิธีการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และผลที่ได้รับ เพื่อแสดงให้เห็นถึงกระบวนการเรียนรู้ การแก้ไขปัญห และการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม



ทั้งนี้ ได้จำแนกผลการดำเนินงานออกเป็น ๔ กลุ่มงาน ได้แก่

๑. งานบริหารงานทั่วไป
๒. งานจัดการสารสนเทศ
๓. งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์
๔. งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

โดยในแต่ละกลุ่มงานจะนำเสนอรายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละเรื่อง พร้อมทั้งแสดงตัวอย่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง อันส่งผลให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบ และสามารถพัฒนาต่อยอดเป็นองค์ความรู้ร่วมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ งานบริหารงานทั่วไป

งานบริหารงานทั่วไปเป็นกลุ่มงานที่สนับสนุนการบริหารจัดการภายในสำนักฯ โดยองค์ความรู้ที่รวบรวมในครั้งนี้อยู่ครอบคลุมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม และการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office)

สรุปองค์ความรู้กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหา

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
๑	คู่มือ การจัดทำแผนปฏิบัติ ราชการประจำปี ผังกระบวนการ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑huj	ข้อมูลจากกลุ่มงานและ ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมไม่ สมบูรณ์และไม่ตรงตามกำหนด ส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้า	AI ที่ใช้: Gemini ร่วมกับ Google Sheets ขั้นตอน: ๑. นำข้อมูลจากตารางที่มีอยู่เข้าสู่ Gemini ๒. ให้ Gemini ช่วยแปลงข้อมูลและจัด โครงสร้างตาราง ๓. นำตารางไปจัดทำฐานข้อมูลใน Google Sheets ๔. ใช้ Data Validation สร้างเมนู Dropdown สำหรับสถานะงาน ๕. ให้ Gemini ช่วยออกแบบสูตรสำหรับ นับและสรุปสถานะงาน ๖. นำสูตรไปใช้ใน Google Sheets ๗. ใช้ Conditional Formatting เพื่อช่วย ให้เห็นสถานะงานได้ง่ายขึ้น ในขั้นตอนดังกล่าว Gemini สามารถช่วย แปลงข้อมูลจากภาพเป็นตารางข้อความ	การประยุกต์ใช้ Gemini ร่วมกับ Google Sheets ช่วยลดระยะเวลาในการ ออกแบบเครื่องมือและ พัฒนาระบบติดตามงาน ทำให้สามารถติดตาม สถานะงานและสรุปผล แบบ Real-time เพิ่ม ประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการข้อมูล และสนับสนุนการจัดทำ รายงานสำหรับผู้บริหาร ได้รวดเร็วขึ้น	การใช้ AI ร่วมกับ เครื่องมือดิจิทัลเพื่อ สร้างระบบติดตาม งานแบบ Real-time

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
			และช่วยออกแบบโครงสร้าง Checklist ได้ ขณะที่ Google Sheets ถูกใช้เป็นพื้นที่ สำหรับจัดทำฐานข้อมูลและระบบติดตาม สถานะงาน		
๒	คู่มือ การจัดซื้อจัดจ้าง ประเภท งบรายได้ (บกศ.) วงเงินเกิน ๕,๐๐๐ บาท ผังกระบวนการ รับใบเสนอราคา ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑huk	ใบเสนอราคามีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง เช่น วันที่ คุณลักษณะ และราคาที่ไม่ สอดคล้องกับงบประมาณ	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. เตรียมข้อมูลใบเสนอราคาและรายการที่ ต้องตรวจสอบ ๒. กำหนดคำสั่งให้ ChatGPT ช่วย ตรวจสอบข้อมูล ๓. ตรวจสอบรายการสำคัญตาม Checklist ๔. เปรียบเทียบผลการตรวจสอบกับ เอกสารต้นฉบับ ๕. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ตรวจสอบ และพิจารณาขั้นสุดท้าย	ช่วยให้การตรวจสอบ เอกสารมีความเป็น ระบบ ลดข้อผิดพลาด และการแก้ไขเอกสารซ้ำ ทำให้เอกสารจัดซื้อจัด จ้างมีความถูกต้อง ครบถ้วน และดำเนินงาน ได้รวดเร็วขึ้น	AI เป็นผู้ช่วย ตรวจสอบเอกสาร แต่การพิจารณา ความถูกต้องยังต้อง ดำเนินการโดย เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๓	คู่มือ หลักฐานการเบิกจ่าย ค่าอาหาร อาหารว่างและ เครื่องดื่ม (งบประมาณเงิน รายได้ ประเภท บกศ.) ผังกระบวนการ เอกสารการเบิกจ่าย	เอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เช่น ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีไม่มี ชื่อหน่วยงาน วันที่ หรือลายเซ็น ไม่ครบถ้วน	AI ที่ใช้: Gemini ขั้นตอน: ๑. เตรียมเอกสารหลักฐานการเบิกจ่าย ๒. กำหนดรายการที่ต้องตรวจสอบ ๓. ใช้ Gemini ช่วยตรวจสอบข้อมูลตาม รายการ	ช่วยลดข้อผิดพลาดและ ลดการแก้ไขเอกสารซ้ำ ทำให้เอกสารมีความ ถูกต้องครบถ้วน และ สามารถดำเนินการ เบิกจ่ายได้รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	การจัดทำและ ตรวจสอบหลักฐาน การเบิกจ่าย ค่าอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มโดยใช้ AI เป็นเครื่องมือช่วย ตรวจสอบความ

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	: ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hul		๔. จัดทำ Checklist สำหรับตรวจสอบก่อนเสนอเบิกจ่าย ๕. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารจริงอีกครั้งก่อนดำเนินการ		ครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสารก่อนดำเนินการเบิกจ่าย
๔	คู่มือ การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) การรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน ผังกระบวนการ การส่งหนังสือ ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hum	ไฟล์เอกสารบางเรื่องมีขนาดใหญ่ทำให้อัปโหลดใช้เวลานานหรือเกิดข้อผิดพลาด	AI ที่ใช้: ChatGPT เป็นผู้ช่วยให้คำแนะนำขั้นตอน: ๑. การแปลงรูปแบบไฟล์ ๒. การลดขนาดและบีบอัดเอกสาร ๓. การรวมเอกสาร ๔. การตรวจสอบไฟล์ก่อนนำเข้าสู่ระบบ	ช่วยลดปัญหาการแบ่งไฟล์และส่งเอกสารหลายครั้ง ทำให้การรับ-ส่งหนังสือราชการดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น ลดความล่าช้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	การแก้ไขปัญหาการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านระบบ e-Office โดยใช้ AI ช่วยวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขอย่างเป็นขั้นตอน

๔.๓ งานจัดการสารสนเทศ

งานจัดการสารสนเทศ มุ่งเน้นการจัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย โดยองค์ความรู้หลักครอบคลุมการจัดการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ระบบสืบค้นและการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนกฎหมายและจริยธรรมด้านข้อมูล

สรุปองค์ความรู้กลุ่มงานจัดการสารสนเทศจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหา

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
๑	คู่มือ การลงรายการและการ วิเคราะห์เลขหมู่ ทรัพยากร สารสนเทศประเภทฉบับพิมพ์ ผังกระบวนการ วิเคราะห์หมวดหมู่และหัวเรื่อง ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hun	การให้เลขหมู่และการให้หัวเรื่อง ไม่ครอบคลุมชื่อเรื่อง	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. ใช้ ChatGPT ช่วยวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อกำหนดเลขหมู่และหัวเรื่อง ๒. นำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปใช้ ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ MATRIX	ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการวิเคราะห์เลขหมู่และการกำหนดหัวเรื่อง และสนับสนุนการนำข้อมูลไปใช้ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	AI ช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์ แต่บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานยังต้องตรวจสอบความเหมาะสมของเลขหมู่และหัวเรื่องก่อนนำเข้าระบบ
๒	คู่มือ การลงรายการและการ วิเคราะห์เลขหมู่ทรัพยากร สารสนเทศประเภท อิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ผังกระบวนการ - วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้เลขหมู่	การให้เลขหมู่และหัวเรื่อง	AI ที่ใช้: Gemini ขั้นตอน: ๑. ใช้ Gemini ช่วยวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อกำหนดเลขหมู่ ๒. ใช้ Gemini ช่วยกำหนดหัวเรื่องของ ทรัพยากรสารสนเทศ ๓. ใช้ Gemini ช่วยคัดเลือกคำสำคัญ	ช่วยวิเคราะห์เลขหมู่และหัวเรื่อง และเสนอหัวเรื่องประกอบการลงรายการรวดเร็วขึ้น มีความครบถ้วนและเป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน	การใช้ AI สนับสนุนการวิเคราะห์ Metadata สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ แต่ข้อมูล

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	- วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อให้หัวเรื่อง ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑huo		สำหรับการสืบค้น ๔. ใช้ Gemini ช่วยเสนอข้อมูล Metadata เพิ่มเติม ๕. ใช้ผลวิเคราะห์จาก AI เป็นข้อมูล ประกอบการตัดสินใจของบรรณารักษ์	การจัดเก็บและสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด	ที่นำเข้าสู่ฐานข้อมูล ต้องผ่านการ ตรวจสอบโดย ผู้ปฏิบัติงาน
๓	คู่มือ การดำเนินงานจัดเตรียม รูปเล่มทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนการให้บริการ ผังกระบวนการ - จัดทำเลขเรียกหนังสือ - ตัดฉลากเลขเรียกหนังสือ ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hup	รูปแบบฉลากหนังสือไม่ตรงตาม เกณฑ์ และตำแหน่งฉลากอาจไม่ ถูกต้อง	AI ที่ใช้: Label Creator + ChatGPT ขั้นตอน: ๑. ใช้โปรแกรม Label Creator สร้างฉลาก และตรวจสอบก่อนพิมพ์ระบบ MATRIX ๒. ใช้โปรแกรม ChatGPT ช่วยสนับสนุน การตรวจสอบข้อมูลก่อนดำเนินการ	ช่วยให้การจัดทำฉลากมี ความถูกต้อง เป็น ระเบียบ และมีความ สวยงามมากขึ้น	การประยุกต์ใช้ เครื่องมือดิจิทัลและ AI เพื่อสนับสนุนการ จัดเตรียมรูปเล่ม ทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความถูกต้อง เป็นมาตรฐาน และ พร้อมให้บริการ
๔	คู่มือ งานบริการสารสนเทศ และผู้ช่วยสนับสนุนการวิจัย ผังกระบวนการ รับคำร้องขอรับบริการ	ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลไม่ ครบถ้วนและระบุความต้องการ ไม่ชัดเจน	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. เปิดโปรแกรม ChatGPT ช่วยตรวจสอบ รายการอ้างอิงและสนับสนุนกระบวนการ ให้บริการ	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน มากขึ้น	การใช้ AI เป็น เครื่องมือช่วย ตรวจสอบข้อมูล สามารถสนับสนุน งานบริการ สารสนเทศได้ แต่

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑huq		๒. เข้าใช้งานผ่าน Google ใส่ Username และ Password ๓. ใส่ข้อมูล prompt ๔. นำข้อมูลรายการอ้างอิงไปวางในช่อง แล้วกด Send prompt ๕. ได้ผลลัพธ์ ๖. คัดลอกข้อมูลที่ถูกต้องใส่ในรายการ อ้างอิงท้ายบทความ		ผลลัพธ์ต้องได้รับการ ตรวจสอบ ก่อน นำไปใช้งานจริง
๕	คู่มือ การสงวนรักษาหนังสือ หายากในรูปแบบดิจิทัล ผังกระบวนการ คัดเลือกหนังสือหายาก ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑ime	การคัดเลือกหนังสือหายากต้อง วิเคราะห์ตามหลักเกณฑ์หลาย ด้าน ใช้เวลา และต้องอาศัย ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญ เฉพาะบุคคล อาจทำให้ผลการ คัดเลือกไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. เปิดใช้งาน ChatGPT ๒. ใส่คำสั่ง (Prompt) โดยใช้เกณฑ์ พิจารณา ได้แก่ ๑) อายุการพิมพ์ (พิมพ์ก่อนปี พ.ศ. ๒๔๙๐ หรือมีอายุเกิน ๕๐ ปีขึ้นไป) ๒) ประวัติและความสำคัญ (หนังสือ ฉบับพิมพ์ครั้งแรก, หนังสือแจกในงานศพ บุคคลสำคัญ, หรือหนังสือที่มีลายเซ็นผู้แต่ง) ๓) คุณค่าทางเนื้อหาและท้องถิ่น (บันทึกประวัติศาสตร์, วัฒนธรรมท้องถิ่น, หรือเอกสารหายาก)	ช่วยวิเคราะห์และคัด กรองรายชื่อตามเกณฑ์ ได้แก่ อายุการพิมพ์ ประวัติและความสำคัญ คุณค่าทางเนื้อหาและ ท้องถิ่น สภาพความ สมบูรณ์และปริมาณการ พิมพ์ พร้อมจัดลำดับ ความสำคัญ High / Medium / Low	การใช้ AI ช่วย วิเคราะห์และคัด กรองหนังสือหายาก ตามเกณฑ์หลายมิติ และ จัด ลำดับ ความสำคัญเพื่อการ สงวนรักษาดิจิทัล

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
			๔) สภาพความสมบูรณ์และปริมาณการพิมพ์		
๖	คู่มือ การให้บริการบอร์ดเกม ผังกระบวนการ เลือกบอร์ดเกมที่ต้องการใช้งาน ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hur	ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกบอร์ดเกมได้ยาก และผู้ให้บริการไม่สามารถแนะนำรายละเอียดเกมได้ครบถ้วน	AI ที่ใช้: NotebookLM ขั้นตอน: ๑. เปิดใช้ NotebookLM จากนั้นใส่คำค้นของบอร์ดเกมที่ต้องการในช่อง ค้นหา แหล่งข้อมูลใหม่บนเว็บ แหล่งการค้นหา เลือกใช้ เว็บ และวิธีการค้นหาเลือกใช้ ค้นหาข้อมูลอย่างรวดเร็ว ๒. เมื่อการสำรวจแหล่งข้อมูลเสร็จสิ้น ให้เลือกนำเข้าแหล่งข้อมูลที่ต้องการ จากนั้นกดนำเข้า เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง ๓. เมื่อเลือกใช้แหล่งข้อมูลสำหรับการนำเข้าข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้พิมพ์คำสั่งภายในช่อง ถามคำถามหรือสร้างเนื้อหา โดยระบุว่า สรุปวิธีการเล่น (ชื่อบอร์ดเกม) จากนั้นกดประมวลผล ๔. เมื่อได้ข้อมูลที่สรุปจากการประมวลผล ให้ตรวจสอบความถูกต้อง และบันทึกลงในโน้ตเพื่อเก็บเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับวิธีการเล่นบอร์ดเกมในแต่ละเกม	ช่วยสืบค้นและสรุปวิธีการเล่น ทำให้แนะนำเกมได้ง่ายขึ้น	การใช้ AI ช่วยสืบค้นและสรุปองค์ความรู้เฉพาะเรื่อง เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้

๔.๔ งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์

งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในอนาคต ตลอดจนการสื่อสารและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีองค์ความรู้สำคัญ ได้แก่ กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ยุคดิจิทัล การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์ การจัดกิจกรรมแบบ Hybrid และการออกแบบสื่อและอัตลักษณ์องค์กร

สรุปองค์ความรู้กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหา

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
๑	คู่มือ งานลูกค้าสัมพันธ์ ผังกระบวนการ รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hus	ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลหรือให้ ข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. ก่อนการใช้งาน ChatGPT ในการช่วย ออกแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล ๒. การประยุกต์เข้าใช้งาน ChatGPT ๓. ผลที่ได้จากการประยุกต์ใช้ ChatGPT ใน การปรับแบบฟอร์ม เพื่อช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการและออกแบบ แบบฟอร์มใหม่ให้มีความครบถ้วนมากขึ้น โดยเพิ่มหัวข้อสำคัญ	ผู้ใช้ระบุความต้องการได้ ชัดเจน เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการตั้งแต่ ครั้งแรก และลดความ ผิดพลาดในการส่งต่อ	การใช้ AI ออกแบบ แบบฟอร์มเพื่อเพิ่ม คุณภาพข้อมูลการรับ บริการ
๒	คู่มือ การให้บริการห้องประชุม ราชวดี ชั้น ๖ ผังกระบวนการ ประเมินผลการใช้บริการ	ความล่าช้าและความผิดพลาดใน การบันทึกข้อมูลด้วยมือ (Manual) เนื่องจากต้องนำข้อมูล ผลการประเมินจากแบบสอบถาม มาคีย์บันทึกข้อมูลเพื่อจัดทำสถิติ	AI ที่ใช้: ChatGPT/ Gemini ขั้นตอน: ๑. นำโปรแกรม ChatGPT และ Gemini มาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ	ลดเวลาสรุปรายงาน และช่วยวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะด้วย Sentiment Analysis	การใช้ AI วิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจ และความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ เพื่อจัดทำ รายงานผลการ

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑huu	เองทั้งหมด ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะ เกิดความผิดพลาดของข้อมูล หรือเกิดความล่าช้า	๒. ใช้แนวทาง Sentiment Analysis เพื่อ จำแนกความคิดเห็น และ ช่วยสรุปประเด็น ที่ควรปรับปรุงและจัดทำรายงานผลการ ดำเนินงาน		ดำเนินงาน และ สนับสนุน การ ตัดสินใจ
๓	คู่มือ การปฏิบัติงานการเพิ่ม ข้อมูลสมาชิก เพื่อใช้งานประตู อัตโนมัติ ผังกระบวนการ เพิ่มข้อมูลสมาชิกในระบบเข้าสู่ ระบบควบคุมการเข้า-ออกประตู อัตโนมัติ ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑huv	เพิ่มข้อมูลสมาชิกไม่ถูกต้อง	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. ใช้งาน ChatGPT ผ่านเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชัน ๒. นำขั้นตอนการเพิ่มข้อมูลสมาชิกที่ จัดเตรียมไว้ ป้อนข้อมูลใน ChatGPT พร้อม ระบุความต้องการ ๓. ChatGPT จะแสดงผลมาเป็นรูปภาพ infographic พร้อมข้อความ ๔. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	ช่วยจัดทำเนื้อหาและ Infographic ให้เข้าใจ ขั้นตอนง่ายขึ้น และ ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนใช้งาน	การออกแบบ แบบฟอร์มโดยใช้ AI ควรเริ่มจากการ วิเคราะห์ข้อมูลที่ จำเป็น ต่อ กระบวนการ และ ออกแบบคำถามให้ ผู้ใช้งานสามารถให้ข้อมูล ได้ครบถ้วนตั้งแต่ ต้นทาง
๔	คู่มือ การจัดโครงการส่งเสริม การเรียนรู้ ทักษะอนาคตและ นวัตกรรมสอดคล้องสังคมพหุ วัฒนธรรม	- การวางแผนกิจกรรมไม่ สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้บริการ - การสรุปผลและการจัดทำ รายงานไม่ครบถ้วนหรือไม่ ทันเวลา	AI ที่ใช้: ChatGPT/Gemini/ NotebookLM ขั้นตอน: ๑. นำ ChatGPT Gemini วิเคราะห์ความ ต้องการผู้เข้าร่วม สังเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถาม ถอดประเด็นจากเอกสาร และออกแบบกิจกรรม	ช่วยให้การวางแผน ดำเนินกิจกรรม และ สรุปผลการดำเนินงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาศัยข้อมูลความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	การใช้ AI ช่วย วิเคราะห์ความ ต้องการของ กลุ่มเป้าหมายและ สนับสนุน การ ออกแบบกิจกรรม

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	ผังกระบวนการ - วางแผนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ นวัตกรรม และทักษะอนาคต สอดคล้องสังคมพหุวัฒนธรรม - สรุปผลและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน - ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ นวัตกรรม และทักษะอนาคต สอดคล้องสังคมพหุวัฒนธรรม ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hvo	- การดำเนินกิจกรรมไม่เป็นไปตามแผนหรือระยะเวลาที่กำหนด	๒. Workflow การใช้ ChatGPT และ Gemini ร่วมกัน <pre> เก็บข้อมูลแบบสอบถาม ↓ ChatGPT วิเคราะห์ความต้องการ ↓ Gemini จัดกลุ่มข้อมูลและสร้างภาพรวม ↓ ChatGPT สังเคราะห์ Theme และข้อค้นพบ ↓ อัปโหลดแผนยุทธศาสตร์ ↓ ChatGPT/Gemini ถอดประเด็นสำคัญ ↓ ChatGPT ออกแบบหลักสูตรและกิจกรรม ↓ สร้างกำหนดการ / KPI / แบบประเมิน </pre>	เป็นฐาน ทำให้กิจกรรม สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งสามารถจัดทำรายงานได้รวดเร็ว ครบถ้วน และนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในครั้งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ส่งเสริมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้ใช้บริการ

๔.๕ งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนสำนักฯ และมหาวิทยาลัยไปสู่ Smart University โดยครอบคลุมการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานและ Cloud การดูแลระบบเครือข่ายและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การพัฒนานวัตกรรมและซอฟต์แวร์ ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ

สรุปองค์ความรู้กลุ่มงานเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเครื่องมือ AI มาประยุกต์แก้ไขปัญหา

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
๑	คู่มือ การประชาสัมพันธ์ ข่าวสารและกิจกรรมบน เว็บไซต์ ผังกระบวนการ เรียบเรียงและจัดรูปแบบเนื้อหา ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hv๖	การรับรู้ประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์ไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย	AI ที่ใช้: Gemini ขั้นตอน: ๑. ใช้ Gemini วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การรับรู้ข้อมูลบนเว็บไซต์ ๒. ใช้ AI เสนอแนวทางปรับปรุงรูปแบบการ นำเสนอเนื้อหา ๓. ใช้ AI แนะนำเครื่องมือหรือปลั๊กอิน สำหรับพัฒนาเว็บไซต์ ๔. ใช้ NotebookLM ศึกษาแนวโน้มการ ออกแบบเว็บไซต์และองค์ความรู้ใหม่ ๆ	ช่วยให้ การพัฒนา เว็บไซต์ มี ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ มากขึ้น สามารถ ปรับปรุงรูปแบบการ นำเสนอข่าวสารให้ เหมาะสมกับพฤติกรรม ผู้ใช้ และเพิ่มโอกาสใน การเข้าถึงข้อมูลของ กลุ่มเป้าหมาย	ได้รับความรู้เกี่ยวกับ การใช้ AI เพื่อ วิเคราะห์พฤติกรรม ผู้ใช้งาน การพัฒนา เว็บไซต์ตามแนวโน้ม สมัยใหม่ และการ เลือกใช้เครื่องมือ ดิจิทัลที่เหมาะสมเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการ สื่อสารผ่านเว็บไซต์
๒	คู่มือ การประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดสีเขียวบนเว็บไซต์ ผังกระบวนการ ตรวจสอบความถูกต้อง	การตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล การเรียบเรียงเนื้อหา และ การเลือกหมวดหมู่ข่าวให้ เหมาะสม	AI ที่ใช้: ChatGPT ขั้นตอน: ๑. เข้าใช้งาน ChatGPT ผ่านเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชัน	ช่วยตรวจสอบและ ปรับปรุงเนื้อหาให้ ถูกต้อง กระชับ และ เหมาะสม	การใช้ ChatGPT เป็นเครื่องมือช่วย ตรวจสอบ และ ปรับปรุงเนื้อหาข่าว

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hv๗		๒. นำข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ที่จัดเตรียมไว้ ป้อนเข้าสู่ AI พร้อมระบุความต้องการ เช่น ○ ตรวจสอบคำสะกด ○ ปรับปรุงภาษาให้เป็นทางการ ○ สรุปเนื้อหาให้อ่านง่าย ○ เสนอหมวดหมู่ที่เหมาะสม ๓. AI จะช่วยตรวจสอบและปรับปรุงเนื้อหา พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขข้อผิดพลาด เช่น คำตกหล่น การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม หรือ การจัดลำดับเนื้อหา ๔. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบผลลัพธ์จาก AI อีกครั้งก่อนนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์		ประชาสัมพันธ์ก่อนเผยแพร่บนเว็บไซต์
๓	คู่มือ การติดตั้งระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ๑๑ ผังกระบวนการติดตั้งไดรเวอร์/ โปรแกรมพื้นฐานและบันทึกข้อมูลไฟล์งานที่สำรองไว้	การติดตั้งไดรเวอร์ไม่ครบ	AI ที่ใช้: Gemini ขั้นตอน: ๑. คลิก โหมด AI ที่ช่องแถบค้นหาในหน้าเว็บ https://www.google.com/?hl=th ๒. พิมพ์ชื่อ driver ตามด้วยชื่อยี่ห้อ รุ่น อุปกรณ์ และ ระบบปฏิบัติการ ที่ช่องค้นหา เช่น driver hp ๑๐๒๐ windows ๑๐ ๖๔ bit	ช่วยค้นหา Driver ที่เหมาะสมและแนวทางติดตั้ง/แก้ไข	การใช้ AI ช่วยค้นหา Driver และแก้ไขปัญหาทางเทคนิค

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
	ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hv๘		๓. AI จะแสดง ลิงก์ดาวน์โหลดอย่างเป็น ทางการ สำหรับดาวน์โหลด driver พร้อม วิธีการติดตั้งแบบง่าย และวิธีแก้ไขหากพบ ปัญหา เช่น (วิธีติดตั้งผ่าน Windows Update) หากมีปัญหาในขั้นตอนไหนเรา ยังสามารถแจ้งปัญหาผ่านช่องแชทเพื่อขอ คำแนะนำวิธีแก้ไขเพิ่มเติมจากAIได้		
๔	คู่มือ สํารองข้อมูลและกู้คืน ระบบเว็บไซต์ ผังกระบวนการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของไฟล์ สํารองข้อมูล ลิงก์คู่มือฉบับเต็ม : https://link.bsru.ac.th/๑hv๑	ไฟล์ที่สํารองข้อมูลไม่สมบูรณ์	AI ที่ใช้: ChatGPT/Claude/Gemini ขั้นตอน: ๑. ตรวจสอบผลการ Backup และรวบรวม ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น Error Message, Log และสถานะการทำงานของระบบ ๒. คัดลอกข้อความ Error หรือ Log ที่พบ พร้อมบันทึกรายละเอียดการดำเนินงานและ บริบทที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้วิเคราะห์สาเหตุ ๓. นำ Error หรือ Log ส่งให้เครื่องมือ AI เช่น ChatGPT, Claude หรือ Gemini เพื่อ ช่วยวิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนวทางแก้ไข ๔. ตรวจสอบและเปรียบเทียบข้อเสนอจาก AI กับสภาพแวดล้อมและการตั้งค่าระบบ จริง เพื่อคัดเลือกวิธีที่เหมาะสม	ช่วยวิเคราะห์ Error/Log และเสนอแนวทางแก้ไข เป็นขั้นตอน	การใช้ AI หลาย เครื่องมือร่วมกัน วิเคราะห์ Error/Log และแก้ไขปัญหา ระบบ

ลำดับ	คู่มือการปฏิบัติงาน / ผังกระบวนการ	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบ ก่อนใช้ AI	เครื่องมือที่ใช้/ วิธีการประยุกต์ใช้	ผลหลังการประยุกต์ใช้	องค์ความรู้ที่ได้
			๕. ปรับปรุงหรือแก้ไขระบบตามแนวทางที่เลือก โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและลดผลกระทบต่อการให้บริการ ๖. ทดสอบการทำงานและตรวจสอบผลการ Backup อีกครั้ง เพื่อยืนยันว่าปัญหาได้รับการแก้ไขและระบบทำงานได้ตามปกติ		

๔.๖ องค์ความรู้และบทเรียนจากการประยุกต์ใช้ AI ใน ๑๘ งาน

จากการรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง ๑๘ งาน พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ มิได้จำกัดอยู่เฉพาะการสร้างหรือสรุปข้อมูลเท่านั้น แต่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการคิดวิเคราะห์ การตรวจสอบ การออกแบบ กระบวนการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการพัฒนางานในหลายลักษณะ โดยสามารถสรุปองค์ความรู้เด่นได้ ดังนี้

๑) AI ช่วยวิเคราะห์และจัดระบบข้อมูลที่มีจำนวนมากหรือมีความซับซ้อน

AI ช่วยวิเคราะห์ จัดกลุ่ม เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลที่มีรายละเอียดหลายด้าน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นประเด็นสำคัญและจัดระบบข้อมูลได้สะดวกขึ้น โดยผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบผลลัพธ์ก่อนนำไปใช้

๒) AI ช่วยตรวจสอบความครบถ้วนและลดความผิดพลาดในเอกสารและข้อมูล

AI สามารถช่วยตรวจสอบรายละเอียดและความครบถ้วนของเอกสาร ข้อมูล และรายการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ช่วยลดการตกหล่นและความผิดพลาดจากการตรวจสอบด้วยบุคคลเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ต้องมีการตรวจสอบขั้นสุดท้ายโดยผู้รับผิดชอบ

๓) AI ช่วยออกแบบแบบฟอร์ม Checklist Workflow และสื่อเพื่อการปฏิบัติงาน

AI ช่วยออกแบบแบบฟอร์ม Checklist และ Workflow รวมถึงสื่อหรือ Infographic เพื่อจัดลำดับขั้นตอนและสื่อสารข้อมูลให้เข้าใจง่าย ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถถ่ายทอดให้บุคลากรอื่นนำไปใช้ได้

๔) AI ช่วยสรุป วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

AI ช่วยสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย รวมทั้งสนับสนุนการจัดทำรายงานและ Dashboard ช่วยลดเวลาในการประมวลผล และนำเสนอข้อมูลไปใช้ประกอบการวางแผนและปรับปรุงงานได้อย่างเหมาะสม

๕) AI ช่วยค้นหาและวิเคราะห์ปัญหาทางเทคนิค แต่ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบผลก่อนนำไปใช้

AI ช่วยค้นหา วิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางตรวจสอบปัญหาได้รวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้องตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง

๖) องค์ความรู้จากการแก้ปัญหางานประจำสามารถถอดเป็น SOP และนำไปแบ่งปันต่อได้

ปัญหาและประสบการณ์จากการปฏิบัติงานสามารถถอดบทเรียนและจัดทำเป็น SOP Checklist หรือสื่อความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถศึกษาและนำไปใช้ร่วมกันได้ ช่วยลดการพึ่งพาความรู้เฉพาะบุคคลและสร้างองค์ความรู้ร่วมของสำนักฯ

บทที่ ๕

การสังเคราะห์องค์ความรู้และบทเรียนร่วมจากการปฏิบัติงาน ๑๘ งาน

๕.๑ หลักการสังเคราะห์องค์ความรู้

การดำเนินงานตามคู่มือการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รวบรวมองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน ๑๘ งาน ครอบคลุม ๔ กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานจัดการสารสนเทศ งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ และงานเทคโนโลยีและนวัตกรรม

การสังเคราะห์มุ่งพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาจากงานประจำ → การค้นหาแนวทางแก้ไข → การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือ AI → ผลลัพธ์ → องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติร่วมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่น และพัฒนาเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

๕.๒ ภาพรวมองค์ความรู้จาก ๑๘ งาน

สามารถจำแนกองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นได้เป็น ๖ ลักษณะสำคัญ ดังนี้

จำแนกองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจาก ๑๘ งาน เป็น ๖ ลักษณะ			
ลำดับ	ลักษณะองค์ความรู้	สาระสำคัญ	
๑	 การวิเคราะห์ปัญหาและค้นหาแนวทางแก้ไข 	ใช้ AI ช่วยวิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนวทางแก้ปัญหาจากสถานการณ์จริง 	
๒	 การตรวจสอบและควบคุมคุณภาพงาน	ใช้ AI ตรวจสอบเอกสาร ข้อมูล ภาษา และความครบถ้วนก่อนดำเนินงาน 	
๓	 การค้นหาและสังเคราะห์ความรู้ 	ใช้ AI ค้นหา สรุป และจัดระบบข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ 	
๔	 การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือทำงาน เครื่องมือทำงาน 	ใช้ AI ช่วยออกแบบ Checklist แบบฟอร์ม Dashboard และ Workflow 	
๕	 การแก้ไขปัญหาทางเทคนิค	ใช้ AI ช่วยวิเคราะห์ Error, Log, Driver และปัญหาระบบ	
๖	 การสร้างและถ่ายทอดองค์ความรู้	นำประสบการณ์และวิธีแก้ปัญหาามาจัดทำเป็นคู่มือขั้นตอน และสื่อที่บุคลากรอื่นนำไปใช้ได้  	

๕.๓ ตารางสังเคราะห์องค์ความรู้จากทั้ง ๑๘ งาน

กลุ่มงาน	งาน/คู่มือ	ปัญหาหลัก	องค์ความรู้ที่ได้จากการแก้ปัญหา
งานบริหารงานทั่วไป	๑. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	ข้อมูลไม่ครบ/ไม่ตรงเวลา	การใช้ AI ร่วมกับ Google Sheets พัฒนาระบบติดตามงานแบบ Real-time
	๒. การจัดซื้อจัดจ้างประเภทงบรายได้ (บกศ.) วงเงินเกิน ๕,๐๐๐ บาท	เอกสาร/ใบเสนอราคาไม่ครบถ้วน	การใช้ AI ตรวจสอบเอกสารและจัดทำ Checklist
	๓. หลักฐานการเบิกจ่ายค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม (งบประมาณงบรายได้ ประเภท บกศ.)	หลักฐานไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง	การใช้ AI ตรวจสอบความครบถ้วนก่อนเบิกจ่าย
	๔. การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) การรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน	ไฟล์มีขนาดใหญ่/เกิด Error	การจัดการและเตรียมไฟล์ดิจิทัลก่อนเข้าสู่ระบบ
งานจัดการสารสนเทศ	๕. การลงรายการและการวิเคราะห์เลขหมู่ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทฉบับพิมพ์	วิเคราะห์เลขหมู่/หัวเรื่องไม่ครอบคลุม	การใช้ AI ช่วยวิเคราะห์เนื้อหาเลขหมู่ และหัวเรื่อง
	๖. การลงรายการและการวิเคราะห์เลขหมู่ทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ (e-book)	การวิเคราะห์เนื้อหาและหัวเรื่อง	การใช้ AI สนับสนุน Metadata และการสืบค้น
	๗. การดำเนินงานจัดเตรียมรูปเล่มทรัพยากรสารสนเทศก่อนการให้บริการ	รูปแบบ/ตำแหน่งฉลากไม่เป็นมาตรฐาน	การใช้เครื่องมือดิจิทัลและ AI ควบคุมคุณภาพงาน
	๘. งานบริการสารสนเทศและผู้ช่วยสนับสนุนการวิจัย	ผู้ใช้ระบุความต้องการไม่ชัดเจน	การใช้ AI ช่วยตรวจสอบและจัดการข้อมูลคำขอ

กลุ่มงาน	งาน/คู่มือ	ปัญหาหลัก	องค์ความรู้ที่ได้จากการแก้ปัญหา
	๙. การสงวนรักษาหนังสือหายากในรูปแบบดิจิทัล	หนังสือเก่าชำรุด/ข้อมูลจำนวนมาก	การใช้ AI ช่วย OCR วิเคราะห์ Metadata และสนับสนุนการอนุรักษ์ดิจิทัล
	๑๐. การให้บริการบอร์ดเกม	ผู้ใช้เลือกเกมไม่ได้/เจ้าหน้าที่แนะนำได้ไม่ครบ	การใช้ AI สืบค้นและสรุปวิธีการเล่น
งานส่งเสริมการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์	๑๑. งานลูกค้าสัมพันธ์	ข้อมูลผู้ใช้ไม่ครบ/ไม่ชัดเจน	การใช้ AI ออกแบบแบบฟอร์มให้เก็บข้อมูลได้ครบถ้วน
	๑๒. การให้บริการห้องประชุมราชวดี ชั้น ๖	การวิเคราะห์ผลประเมินใช้เวลา	การใช้ AI วิเคราะห์ความคิดเห็นและสรุปข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ*
	๑๓. การปฏิบัติงานการเพิ่มข้อมูลสมาชิก เพื่อใช้งานประตูอัตโนมัติ	เพิ่มข้อมูลผิดพลาด	การใช้ AI เรียบเรียงขั้นตอนและจัดทำสื่อ Infographic
	๑๔. การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ ทักษะอนาคต และนวัตกรรมสอดคล้องสังคมพหุวัฒนธรรม	กิจกรรม/รายงานไม่สอดคล้องกับข้อมูล	การใช้ AI วิเคราะห์ความต้องการออกแบบกิจกรรม และสรุปผล
งานเทคโนโลยีและนวัตกรรม	๑๕. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมบนเว็บไซต์	การสื่อสารอาจเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายไม่ทั่วถึง	การใช้ข้อมูลและ AI สนับสนุนการพัฒนาเนื้อหาเว็บไซต์*
	๑๖. การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสีเขียวบนเว็บไซต์	ภาษา/ข้อมูล/หมวดหมู่ต้องตรวจสอบ	การใช้ AI ตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา ก่อนเผยแพร่
	๑๗. การติดตั้งระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 11	Driver ติดตั้งไม่ครบ	การใช้ AI ค้นหา Driver และแนวทางแก้ไข
	๑๘. สำรองข้อมูลและกู้คืนระบบเว็บไซต์	ไฟล์สำรองไม่สมบูรณ์/เกิด Error	การใช้ AI วิเคราะห์ Error และ Log เพื่อแก้ไขปัญหา

๕.๔ สรุปการใช้เครื่องมือ AI จากข้อมูล ๑๘ งาน

จากข้อมูลที่ระบุชื่อเครื่องมือ สามารถสรุปได้ดังนี้



๕.๕ ประโยชน์ที่เกิดจากการนำ AI มาใช้

จากการสังเคราะห์ ๑๘ งาน สามารถสรุปประโยชน์ได้ ๖ ด้าน สรุปได้ดังนี้



บทที่ ๖

บทสรุป ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

๖.๑ บทสรุปการดำเนินงาน

คู่มือฉบับนี้รวบรวมองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานจริง ๔ กลุ่มงาน รวม ๑๘ งาน และนำเสนอการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI เพื่อแก้ไขปัญหา ลดความผิดพลาด เพิ่มความรวดเร็ว และสนับสนุนการตัดสินใจ โดยเปลี่ยนประสบการณ์จากงานประจำให้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดและใช้ร่วมกันได้

๖.๒ ผลที่ได้รับและประโยชน์

๖.๒.๑ มีฐานองค์ความรู้จากงานประจำที่สามารถนำไปใช้และถ่ายทอดได้

๖.๒.๒ ลดความเสี่ยงจากการสูญหายของ Tacit Knowledge

๖.๒.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุป และจัดการข้อมูล

๖.๒.๔ สนับสนุนการพัฒนาทักษะ AI และดิจิทัลของบุคลากร

๖.๒.๕ ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

๖.๓ ปัญหาและอุปสรรค

ประเด็น	ผลกระทบ	แนวทางแก้ไข
การเข้าถึงองค์ความรู้	ใช้เวลาในการค้นหา	พัฒนาคatalogความรู้ดิจิทัลและสารบัญ/QR Code
ความต่อเนื่องของความรู้	ความรู้เฉพาะทางอาจสูญหาย	กำหนดการจัดทำ SOP และบันทึกองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ
การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	คู่มือเดิมอาจไม่ทันสมัย	ทบทวนและ Upskill/Reskill อย่างต่อเนื่อง
ภาระงานและเวลา	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ต่อเนื่อง	กำหนด KM Hour และ Micro-learning
ความน่าเชื่อถือของ AI	ผลลัพธ์อาจคลาดเคลื่อน	กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบก่อนใช้ทุกครั้ง

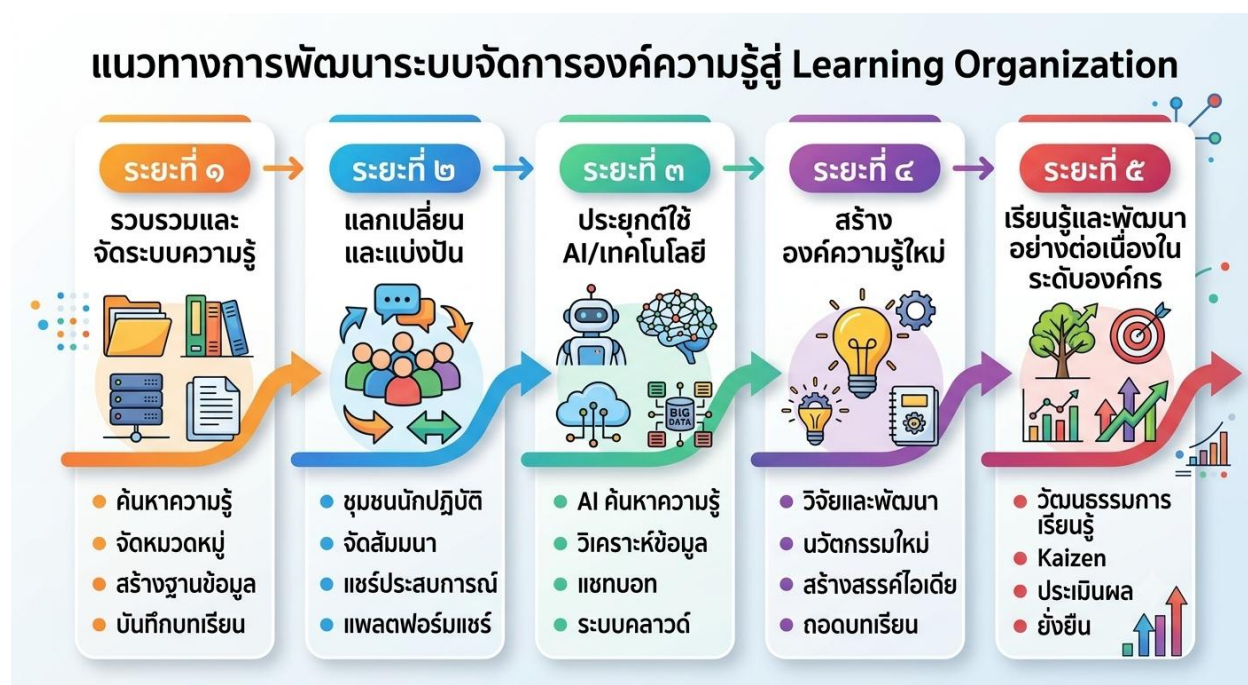
๖.๔ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ๖.๔.๑ ผู้บริหารให้การสนับสนุนและกำหนด KM เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร
- ๖.๔.๒ บุคลากรมีส่วนร่วมในการถอดบทเรียนและแบ่งปันความรู้
- ๖.๔.๓ มีเครื่องมือดิจิทัลและระบบจัดเก็บความรู้ที่เข้าถึงง่าย
- ๖.๔.๔ มีการพัฒนาทักษะ AI และดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
- ๖.๔.๕ มีการติดตาม ทบทวน และนำองค์ความรู้กลับไปใช้จริง

๖.๕ ข้อเสนอแนะ

- ๖.๕.๑ ควรนำคู่มือไปใช้เป็นฐานสำหรับการปฏิบัติงานและการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่
- ๖.๕.๒ ควรพัฒนาคลังองค์ความรู้ดิจิทัลส่วนกลาง และกำหนดผู้รับผิดชอบการทบทวนข้อมูล
- ๖.๕.๓ ควรจัดเก็บ Prompt และวิธีใช้ AI ที่ผ่านการทดลองและตรวจสอบแล้วเป็นองค์ความรู้ร่วม
- ๖.๕.๔ ควรกำหนดการทบทวนและปรับปรุงคู่มืออย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ/ระบบ
- ๖.๕.๕ ควรส่งเสริม CoP, KM Hour และ Micro-learning เพื่อให้การแลกเปลี่ยนความรู้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๖.๖ แนวทางการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้สู่ Learning Organization



๖.๗ สรุปภาพรวมและทิศทางการพัฒนา

เป้าหมายของคู่มือมิใช่เพียงการมีเอกสารคู่มือ แต่คือการสร้างระบบที่ทำให้องค์กรเรียนรู้จากงานประจำ บุคลากรสามารถแบ่งปันประสบการณ์ ใช้ AI เป็นผู้ช่วย ตรวจสอบผลลัพธ์ และนำความรู้กลับมาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันและสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่ Learning Organization

การพัฒนาบริหารจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ควรสิ้นสุดเพียงการจัดทำคู่มือ แต่ควรพัฒนาให้เกิด “วงจรการเรียนรู้ขององค์กร” ที่เชื่อมโยงงานประจำ ปัญหา ประสบการณ์ เทคโนโลยี AI การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนางานเข้าด้วยกัน

องค์ความรู้จากทั้ง ๑๘ งานแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI มาเป็นเครื่องมือ ช่วยวิเคราะห์ปัญหา ตรวจสอบข้อมูล ค้นหาและสังเคราะห์ความรู้ พัฒนาเครื่องมือ และปรับปรุงการให้บริการ โดยเมื่อมีการบันทึกและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ดังกล่าว จะทำให้ความรู้จากบุคคลสามารถพัฒนาเป็น องค์ความรู้ ร่วมขององค์กร



ภาคผนวก

สรุปการนำ AI มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ทั้ง 18 งาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

AI ช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ครอบคลุมงานด้านเอกสาร บริการสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ปัญหาทางเทคนิค
และการประชาสัมพันธ์



AI ช่วยอะไรบ้าง?

- 1 ลดเวลา**
 - ทำงานได้เร็วขึ้น
 - ลดการค้นหาข้อมูล และตรวจสอบด้วยตนเอง
- 2 ลดขั้นตอน**
 - ลดการทำงานซ้ำซ้อน
 - ลดการส่งงานกลับมาแก้ไข
- 3 ลดข้อผิดพลาด**
 - ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วน
 - ลดความคลาดเคลื่อน
- 4 เพิ่มประสิทธิภาพ**
 - วิเคราะห์ข้อมูลได้ลึกซึ้ง
 - ช่วยตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น
- 5 สนับสนุนการให้บริการ**
 - ตอบสนองผู้ใช้ได้รวดเร็ว
 - ให้บริการตรงความต้องการ

งาน	AI ที่ใช้	ผลลัพธ์ที่สำคัญ
1  การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	Gemini	ติดตามสถานะงานได้รวดเร็ว ลดเวลาในการจัดทำข้อมูล
2  การรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน e-Office	ChatGPT	ช่วยจัดทำรายงานและจัดการเอกสารเป็นระบบ
3  หลักฐานการเบิกจ่าย ค่าอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม	Gemini	ตรวจสอบเอกสารครบถ้วน ลดการส่งกลับและแก้ไข
4  การจัดซื้อจัดจ้าง วงเงินเกิน 5,000 บาท	ChatGPT	ตรวจสอบเอกสารและใบเสนอราคาได้ครบทุกประเด็น
5  บริการสารสนเทศและผู้ช่วยสนับสนุนการวิจัย	ChatGPT	ตรวจอ้างอิงและแนะนำแหล่งข้อมูลได้รวดเร็ว
6  การลงรายการและวิเคราะห์เลขหมู่ ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์	ChatGPT	ช่วยเสนอเลขหมู่/หัวเรื่อง ลดเวลาการวิเคราะห์
7  การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศประเภท e-book	Gemini	สรุปและจับประเด็นสำคัญ ช่วยกำหนดหัวเรื่อง
8  การจัดเตรียมรูปเล่มทรัพยากรสารสนเทศ	ChatGPT	ตรวจสอบเลข Label ลดข้อผิดพลาดก่อนพิมพ์
9  การสงวนรักษาหนังสือหายากในรูปแบบดิจิทัล	ChatGPT	OCR และบูรณะภาพ จัดทำข้อมูลคำอธิบายได้เร็วขึ้น

งาน	AI ที่ใช้	ผลลัพธ์ที่สำคัญ
10  การให้บริการบอร์ดเกม	NotebookLM	สรุปวิธีการเล่น แนะนำเกมได้รวดเร็วขึ้น
11  การจัดโครงการส่งเสริมการเรียนรู้	ChatGPT + Gemini	วิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบกิจกรรม จัดทำรายงานและสื่อได้รวดเร็ว
12  การให้บริการห้องประชุมราชวดี	ChatGPT	วิเคราะห์แบบประเมิน สร้าง Dashboard ช่วยตัดสินใจ
13  การเพิ่มข้อมูลสมาชิกเพื่อใช้งาน ประตูอัตโนมัติ	ChatGPT	จัดทำขั้นตอนและอินโฟกราฟิก เข้าใจง่าย ลดเวลาสื่อสาร
14  งานลูกค้าสัมพันธ์	ChatGPT	ออกแบบแบบฟอร์ม จ้างนักประสาธน์ใช้ได้แม่นยำ
15  การสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบเว็บไซต์	ChatGPT + Claude + Gemini	วิเคราะห์ Error และ Log เสนอแนวทางแก้ไขได้รวดเร็ว
16  การติดตั้ง Windows 11	Gemini	วิเคราะห์ปัญหา Driver และแนวทางแก้ไขได้เร็วขึ้น
17  การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสีเขียว บนเว็บไซต์	ChatGPT	ตรวจภาษา สรุปเนื้อหา แนะนำหมวดหมู่ข่าว
18  การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรม บนเว็บไซต์	Gemini + NotebookLM	สร้าง Related News และ Internal Linking เพิ่มการเข้าชมและประสิทธิภาพเว็บไซต์

AI Tools ที่ใช้

-  **ChatGPT**
ใช้มากที่สุด ครอบคลุมงานด้านเอกสาร วิเคราะห์ สรุปผล และแก้ปัญหา
-  **Gemini**
เด่นด้าน OCR วิเคราะห์ข้อมูล ค้นหา และแก้ปัญหาทางเทคนิค
-  **NotebookLM**
เด่นด้านการสรุปและวิเคราะห์เอกสาร/ข้อมูลขนาดใหญ่
-  **Claude**
ช่วยวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบเว็บไซต์

ผลลัพธ์โดยรวม

- ✓ ลดภาระงานของบุคลากร
- ✓ เพิ่มความถูกต้องของงาน
- ✓ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- ✓ สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
- ✓ ยกระดับคุณภาพการให้บริการ

“AI ไม่ได้มาแทนคน
แต่เป็นผู้ช่วยที่ทำให้งานของเราง่ายขึ้น
เร็วขึ้น และมีคุณภาพมากขึ้น”

หมายเหตุ : ผลลัพธ์การลดเวลาเป็นค่าเฉลี่ยโดยประมาณ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและข้อมูลที่ใช้



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา