

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Community of Practice: CoP)

เรื่อง การพัฒนาระบบอุปกรณ์ผลการเรียนออนไลน์ 24 ชั่วโมง ด้วย Google Apps Script
คณะรัฐศาสตร์ (อ้างอิงโครงสร้างรายงานกลุ่ม CoP Future Office POLUBU)

1. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

- 1.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย:** [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร (การพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล)
- 1.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ:** [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ (นำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการวิชาการ)

2. โจทย์ความรู้ / ปัญหาที่พบ (Pain Point)

ที่มาของโจทย์: เดิมการยื่นอุปกรณ์ผลการเรียนของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ จะต้องดำเนินการโดยการส่ง e-mail หรือส่งเอกสารแบบฟอร์มกระดาษที่งานวิชาการคณะ ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการรับ-ส่งเอกสาร ข้อมูลกระจัดกระจาย และสร้างภาระงานซ้ำซ้อนแก่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนในการต้องมาคอยบันทึกข้อมูลเข้าระบบอีกครั้ง

ประเด็นปัญหา	ลักษณะที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
ข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่	นักศึกษาต้องยื่นเอกสารในวันและเวลาราชการเท่านั้น	ไม่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ
การติดตามผลและจัดเก็บข้อมูล	เอกสารสูญหายได้ง่าย อีเมลอาจตกหล่น ไม่มีการจัดเก็บสถิติที่เป็นระบบ	งานวิชาการไม่สามารถสรุปปัญหาเชิงสถิติเสนอต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างทั่วถึง

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีการถอดบทเรียน

กลุ่มเป้าหมาย: นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ (ผู้ใช้งานหลัก), เจ้าหน้าที่งานวิชาการ (ผู้ดูแลระบบ), และผู้บริหารคณะ (ผู้ใช้อำนาจเพื่อการตัดสินใจ)

วิธีการถอดบทเรียน:

1. ทบทวนกระบวนการเดิมตามแนวทางวงจร PDCA และหลักการ ADLI
2. รวบรวมข้อคิดเห็นจากนักศึกษาและเจ้าหน้าที่เพื่อระบุ Pain point
3. พัฒนาระบบนำร่อง (Prototype) โดยประยุกต์ใช้ Google Apps Script ร่วมกับระบบฐานข้อมูลออนไลน์
4. ทดลองใช้งานจริงและประเมินผล เพื่อถอดบทเรียนความสำเร็จและข้อบกพร่อง

4. องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจาก Manual สู่ Digital โดยใช้ **Google Apps Script** ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในงานสำนักงาน ดังนี้:

- **การบูรณาการระบบ (Integration):** การใช้ Google Forms รับข้อมูล เชื่อมต่อกับ Google Sheets เพื่อจัดเก็บ และใช้ Google Apps Script (GAS) เพื่อเขียนคำสั่งแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automated Notification) กลับไปยังอีเมลของนักศึกษาและแจ้งเตือนผ่านช่องทางของเจ้าหน้าที่
- **การเข้าถึง 24 ชั่วโมง (24/7 Accessibility):** ทลายข้อจำกัดด้านเวลา นักศึกษาสามารถยื่นคำร้องได้ตลอดเวลา ระบบจะบันทึก Timestamp อย่างแม่นยำ
- **การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Real-time (Data Analytics):** ข้อมูลที่เข้ามาสามารถนำไปสร้าง Dashboard เชิงสถิติได้ทันที ทำให้เห็นแนวโน้มปัญหา (Trend) ของรายวิชาที่มีการอุทธรณ์สูง นำไปสู่การรายงานผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว

"ยกระดับการทำงานให้ผ่านเกณฑ์ '4 ได้' ของ EdPEx คือ ทำได้ เข้าได้ วัตได้ และทบทวนได้ โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์ครบถ้วน"

5. แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ระบบใหม่ได้สร้าง SOP (Standard Operating Procedure) แบบออนไลน์ที่ชัดเจน:

- รับคำร้อง (Input):** นักศึกษากรอกข้อมูลผ่านระบบฟอร์มออนไลน์ แบบหลักฐานประกอบ (ระบบเปิด 24 ชม.)
- ระบบประมวลผล (Process):** Google Script บันทึกข้อมูล แจ้งเตือนอีเมลนักศึกษาว่า "ได้รับเรื่องแล้ว" พร้อมออก Ticket Number
- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Action):** งานวิชาการตรวจสอบข้อมูลผ่านฐานข้อมูลกลาง และส่งต่อให้อาจารย์ประจำวิชาพิจารณา
- รายงานผล (Output):** เมื่ออาจารย์พิจารณาเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่อัปเดตสถานะ ระบบจะส่งอีเมลแจ้งผลการอุทธรณ์กลับไปยังนักศึกษาโดยอัตโนมัติ
- การนำเสนอผู้บริหาร (Integration):** ระบบอัปเดตข้อมูลบน Dashboard อัตโนมัติ ผู้บริหารสามารถดูสถิติแยกตามชั้นปี รายวิชา หรือสาเหตุได้ทันที

6. ปัจจัยความสำเร็จและข้อควรระวัง

ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors):

- การเลือกใช้เครื่องมือที่ไม่มีค่าใช้จ่ายและเสถียร (Google Workspace) ซึ่งมหาวิทยาลัยมี License รองรับอยู่แล้ว
- การออกแบบระบบที่เน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (User-Centric) ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน
- ผู้บริหารให้การสนับสนุน และนำข้อมูลจากระบบไปใช้ตัดสินใจจริง (Data-Driven Decision Making)

ข้อควรระวัง (Risk & Caution):

- ความถูกต้องของข้อมูล:** ต้องตั้งค่า Data Validation ในฟอร์มให้รัดกุม เช่น บังคับรูปแบบรหัสนักศึกษา
- การรักษาความลับ (PDPA):** ข้อมูลผลการเรียนเป็นข้อมูลส่วนบุคคล การตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึง (Access Control) ของ Google Sheets ต้องรัดกุม ให้สิทธิ์เฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น

7. การถ่ายทอดองค์ความรู้

กิจกรรม / รูปแบบ	กลุ่มเป้าหมาย	ผลลัพธ์
จัดทำคู่มือการใช้งานระบบอุทธรณ์ออนไลน์ (Infographic & PDF)	นักศึกษา คณะ รัฐศาสตร์	นักศึกษามีความเข้าใจและใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง

เวที CoP งานสำนักงาน แลกเปลี่ยนวิธีการเขียน Google Apps Script เบื้องต้น

เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

คลังความรู้ (Code Snippets) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่น

8. ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

- **ด้านความสะดวกรวดเร็ว:** ลดระยะเวลาขั้นตอนการรับเรื่องจากเดิม 1-2 วัน เหลือเพียงเสี้ยววินาที ระบบพร้อมใช้งาน 24 ชั่วโมง
- **ด้านการลดภาระงาน (Lean Process):** ลดการใช้กระดาษ (Paperless) 100% ลดเวลาการพิมพ์ข้อมูลซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่
- **ด้านการบริหารจัดการ:** งานวิชาการสามารถตอบกลับนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว (ลดข้อร้องเรียน) และสามารถจัดทำสถิติสรุปภาพรวมเสนอปัญหาต่อผู้บริหารได้แบบ Real-time ช่วยตอบโจทย์มิติ LeTCI ด้านผลลัพธ์การทำงานที่ชัดเจน

9. ข้อเสนอแนะและแผนพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะ: ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง UI/UX ของระบบให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรขยายผลองค์ความรู้ด้าน Google Apps Script ไปยังกระบวนการคำร้องอื่นๆ ของคณะ

10. แผนพัฒนาต่อไป

ระยะเวลา	กิจกรรม / แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ
1 - 3 เดือน	พัฒนาระบบให้สามารถแจ้งเตือนสถานะการดำเนินการผ่านแอปพลิเคชัน Line (Line Notify) เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสาร	งานวิชาการ / งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
3 - 6 เดือน	ขยายผลระบบออนไลน์ไปยัง "คำร้องขอสอบชดเชย" และ "คำร้องขอรักษาสภาพนักศึกษา"	งานวิชาการ
6 - 12 เดือน	นำเสนอสถิติและผลการดำเนินงานเป็น Best Practice ของคณะ และแลกเปลี่ยนกับส่วนงานอื่นในมหาวิทยาลัย	คณะทำงาน KM คณะรัฐศาสตร์