

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (CoP)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

หัวข้อ : การประยุกต์ใช้ Generative AI (ChatGPT, Claude, Canva) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารโครงการบริการวิชาการและการสื่อสารองค์กร POLUBU"

1. ข้อมูลทั่วไปของชุมชนนักปฏิบัติ (CoP General Information)

1.1 ชื่อกลุ่ม CoP: CoP Future Office POLUBU

1.2 ระยะเวลาการดำเนินงาน: 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569

2. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

2.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร (การเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลและลดขั้นตอนการทำงาน)

2.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

2.3 โจทย์ความรู้/ปัญหาที่พบ (Pain Point): การดำเนินงานด้านการบริหารโครงการ บริการวิชาการ และการสื่อสารองค์กร มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้การติดตามความก้าวหน้าของโครงการ การจัดเก็บข้อมูล เอกสาร และหลักฐานประกอบการดำเนินงานยังไม่เป็นระบบ ส่งผลให้การจัดทำรายงาน การประชาสัมพันธ์ และการประเมินผลโครงการใช้เวลาค่อนข้างมาก รวมทั้งข้อมูลบางส่วนกระจัดกระจายอยู่หลายช่องทาง ทำให้การนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และการถ่ายทอดองค์ความรู้ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2.4 วัตถุประสงค์ของกลุ่ม: เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารโครงการ บริการวิชาการ และการสื่อสารองค์กร โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมืออัจฉริยะในการวางแผน ติดตามผล จัดเก็บข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน และสร้างองค์ความรู้ที่สามารถถ่ายทอดและนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกันภายในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ

3. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยน (Knowledge Crystallization)

3.1 แนวปฏิบัติเดิม/ปัญหาเดิม: การดำเนินโครงการแต่ละครั้งมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารแยกตามผู้รับผิดชอบ ทำให้รูปแบบเอกสารไม่เป็นมาตรฐาน การติดตามความก้าวหน้าของโครงการและการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานต้องใช้เวลามาก นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมยังอาศัยการดำเนินงานเฉพาะบุคคล ทำให้รูปแบบการสื่อสารและการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายไม่สม่ำเสมอ

3.2 องค์ความรู้และเทคนิคสำคัญ (Key Knowledge & Tips):

- กำหนดแผนการดำเนินงาน (Project Timeline) และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนตั้งแต่เริ่มโครงการ
- ใช้ Google Workspace หรือ Microsoft 365 เป็นพื้นที่กลางสำหรับจัดเก็บเอกสารและข้อมูลโครงการ

3. จัดทำ Template สำหรับโครงการ หนังสือตามระเบียบสารบรรณ รายงานผล และแบบประเมิน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน

4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือ AI เฉพาะทางในแต่ละกระบวนการทำงาน ได้แก่:

ด้านการร่างเอกสารและสรุปรายงาน: ใช้ ChatGPT / Claude / Gemini ในการช่วยร่างโครงการ หนังสือขอความอนุเคราะห์ และสรุปข้อเสนอแนะจากแบบประเมิน

ด้านการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์: ใช้ Canva Magic Studio (Magic Write, Text to Image) / Microsoft Designer ในการช่วยสร้างสื่อประชาสัมพันธ์และอินโฟกราฟิกอย่างรวดเร็ว

ด้านการวางแผนและจัดการงาน: ใช้ Notion AI / ClickUp AI ในการช่วยร่างรายการภารกิจ (Checklist) และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน (Timeline)

5. วางแผนการสื่อสารโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ช่องทาง และช่วงเวลาการเผยแพร่ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. จัดเก็บภาพกิจกรรม ผลการดำเนินงาน และข้อมูลสำคัญไว้ในฐานข้อมูลกลาง เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้และอ้างอิงในอนาคต

3.3 เครื่องมือ/สื่อสนับสนุน:

Google Drive / Google Sheets / Google Forms: สำหรับจัดเก็บเอกสาร ติดตามโครงการ และประเมินผล

ChatGPT / Claude / Google Gemini: เครื่องมือ AI สำหรับการวิเคราะห์โจทย์บริการวิชาการ ร่างเค้าโครงการ ร่างหนังสือราชการ และสรุปผลการประเมิน

Canva (พร้อม Canva Magic Studio) / Microsoft Designer: เครื่องมือ AI ช่วยออกแบบสื่อภาพกราฟิก และสรุปเนื้อหาเป็น Visual Content

Notion AI / ClickUp AI: เครื่องมือ AI สำหรับวางแผนขั้นตอนงาน ติดตาม Task รายบุคคล และจัดทำ Checklist บริการวิชาการ

Facebook Page และเว็บไซต์คณะ: สำหรับการเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรม

4. แนวปฏิบัติที่ดีและการนำไปใช้ประโยชน์ (Best Practice & Application)

4.1 นวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice): จัดทำ Smart Project Management Toolkit ซึ่งประกอบด้วย Template การบริหารโครงการ และ AI Prompts Guide (คู่มือคำสั่งสำหรับใช้งาน ChatGPT/Gemini ในการร่างเอกสารและสรุปรายงาน) พร้อมระบบจัดเก็บข้อมูลกลาง และ Checklist การดำเนินงาน และแนวทางการสื่อสารองค์กรในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเป็นมาตรฐาน ลดความซ้ำซ้อนของงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามผลโครงการ

4.2 ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม (Tangible Outcomes):

- ระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสารและรายงานโครงการลดลง
- การติดตามความก้าวหน้าของโครงการทำได้สะดวกและเป็นระบบมากขึ้น
- ข้อมูลโครงการและบริการวิชาการสามารถค้นหาและนำกลับมาใช้ได้ง่าย
- การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีความรวดเร็ว สม่ำเสมอ และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น
- บุคลากรสามารถใช้ Template และแนวปฏิบัติเดียวกัน ส่งผลให้คุณภาพงานมีมาตรฐาน

4.3 ข้อจำกัดและข้อควรระวัง: การนำเครื่องมือดิจิทัลและ AI มาใช้ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ รวมทั้งกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสม เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

5. ช่องทางการเผยแพร่และขยายผล (Knowledge Dissemination)

ระบบคลังความรู้ที่จัดเก็บ (KM Share):

ChatGPT / Claude / Gemini: สำหรับช่วยร่างข้อเสนอโครงการบริการวิชาการ ร่างเอกสาร และสรุปผลประเมินโครงการ

Canva Magic Studio: สำหรับสร้างแนวคิดและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ภาพ/คลิปสั้น

Notion AI / ClickUp AI: สำหรับสร้าง Template การติดตามสถานะโครงการและภารกิจของทีม

- **กิจกรรมการขยายผล:**
 - [/] จัดสัมมนา/KM Share & Learn
 - [/] จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP)