

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Community of Practice: CoP)

หน่วยงาน: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

กลุ่ม CoP: Future Office POLUBU

ชื่อองค์ความรู้: "Smart Academic Clinic: การพัฒนาระบบคลินิกวิชาการดิจิทัล เพื่อการดูแลนักศึกษาเชิงรุก และลดอัตราการตกออก"

ผู้จัดทำ: นางสาวดวงนภา นิธิยานันท์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

1. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

1.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร

(การพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล)

1.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

2. โจทย์ความรู้ / ปัญหาที่พบ (Pain Point)

ที่มาของโจทย์: งานวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

มีภารกิจในการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีปัญหาด้านผลการเรียน (เช่น เสี่ยงตกออก

เกรดเฉลี่ยสะสมไม่ถึงเกณฑ์) ผ่าน "คลินิกให้คำปรึกษาด้านวิชาการ"

โดยในอดีตนักศึกษาจะเดินทางเข้ามาขอรับคำปรึกษาที่คณะโดยตรง (Walk-in)

สภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง:

ประเด็นปัญหา	ลักษณะที่เกิดขึ้น	ผลกระทบ
การเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วน	นักศึกษาที่มารับบริการบางคน ลงชื่อเข้าใช้บริการ แต่หลายคนไม่ได้ลงชื่อ	งานวิชาการไม่สามารถเก็บสถิติเชิงปริมาณ ที่แท้จริงได้ทั้งหมด ทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่สะท้อนข้อเท็จ จริง
การจัดการคิวและการแจ้ง เตือน	ระบบเดิมไม่มีการจองคิวล่วงหน้า และไม่มีการแจ้งเตือน สถานะการรับบริการ	เกิดความล่าช้าในการให้บริการ นักศึกษาต้องรอนาน และขาดระบบ ติดตามการรับบริการ
ขาดการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงลึก	เมื่อเก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน และใช้ระบบเอกสารกระดาษ ในการรวบรวม	ไม่สามารถนำข้อมูลมาสรุปเป็นสถิติเพื่อวิ เคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (เช่น ผลการเรียน การตกออก) เพื่อรายงานต่อผู้บริหารหรืออาจารย์ที่ป ริ กษาได้อย่างเป็นระบบ

3. กลุ่มเป้าหมายและวิธีการถอดบทเรียน

กลุ่มเป้าหมาย:

กลุ่มหลัก: เจ้าหน้าที่งานวิชาการ และอาจารย์ที่ปรึกษา

กลุ่มผู้ใช้ประโยชน์: นักศึกษาผู้รับบริการ และผู้บริหารคณะ

วิธีการถอดบทเรียน:

1. ออกแบบระบบบริการใหม่: นำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ โดยเริ่มต้นจากการสร้างฐานข้อมูลการรับบริการผ่าน Google Forms เพื่อบังคับให้เกิดการเก็บข้อมูลเบื้องต้นอย่างครบถ้วน
2. ประยุกต์ใช้ AI และ Google Apps Script: นำความรู้จากการใช้งาน AI มาช่วยเขียนและพัฒนาระบบ Google Apps Script เพื่อสร้างระบบการจองคิวรับบริการล่วงหน้า และการแจ้งเตือนสถานะการเข้ารับบริการ (เช่น แจ้งเตือนผ่านอีเมล หรือ LINE)
3. พัฒนา Dashboard วิเคราะห์ปัญหา: เชื่อมโยงข้อมูลที่ได้ไปแสดงผลบน Dashboard เพื่อสรุปประเด็นปัญหาที่นักศึกษาเข้ามาพบ (เช่น ปัญหาผลการเรียน การเสี่ยงตกออก)
4. จัดทำ SOP: เขียนมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure) สำหรับการใช้งานและการดูแลรักษาระบบ

4. องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การยกระดับระบบบริการคลินิกวิชาการดิจิทัลตามเกณฑ์การบริหารจัดการคุณภาพ (EdPEX, ADLI, LeTCI):

(1) หัวใจ EdPEX "4 ได้" กับระบบคลินิกวิชาการ

ทำได้: มีระบบ Google Forms และ Google Apps Script ที่ใช้งานได้จริงในการจองคิวและเก็บสถิติ

เข้าใจ: มี SOP และ Code Script ที่จัดเก็บไว้เป็นส่วนกลาง หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ คนอื่นสามารถดำเนินการแทนหรือแก้ไขเบื้องต้นได้

วัดได้: สามารถวัดร้อยละของนักศึกษาที่มารับบริการเทียบกับกลุ่มเสี่ยง และวัดระยะเวลาการให้บริการที่ลดลงจากการจองคิวล่วงหน้า

ทบทวนได้: นำข้อมูลจาก Dashboard มาทบทวนปัญหาผลการเรียนร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อหาแนวทางป้องกันการตกออกในภาคการศึกษาถัดไป

5. แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การใช้ AI ช่วยพัฒนาระบบ (AI-Assisted Development): ใช้ AI (เช่น ChatGPT/Gemini) ในการช่วยเขียนคำสั่ง Google Apps Script ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่มีพื้นฐานโปรแกรมเมอร์สามารถสร้างระบบอัตโนมัติ (Automation) ได้ด้วยตนเอง
2. การบูรณาการระบบแจ้งเตือน: เขียน Script ให้เชื่อมต่อกับ Google Calendar หรือระบบ LINE Notify เพื่อแจ้งเตือนคิวและสถานะการรับบริการให้นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ทราบทันที
3. การออกแบบ Data Visualization: นำข้อมูลดิบที่ได้แบบ Real-time ไปเชื่อมต่อกับ Looker Studio เพื่อสร้าง Dashboard ที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่าง "ปัญหาที่ขอรับคำปรึกษา" กับ "ความเสี่ยงในการตกออก"

6. ปัจจัยความสำเร็จและข้อควรระวัง

ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors):

- การเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เข้าถึงง่ายและไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (Google Workspace)
- ร่วมกับการประยุกต์ใช้ AI ในการเขียนโค้ด
- การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และคลัง Code Script ส่วนกลาง
- ช่วยให้กระบวนการทำงานสามารถดำเนินซ้ำได้อย่างยั่งยืน
- การนำข้อมูลจาก Dashboard
- ไปใช้งานจริงร่วมกับผู้บริหารและอาจารย์ที่ปรึกษาในการวางแผนป้องกันและช่วยเหลือนักศึกษาเชิงรุก

ข้อควรระวัง (Risk & Caution):

- ความถูกต้องของข้อมูล: ต้องตั้งค่า Data Validation ใน Google Forms
- ให้รัดกุมเพื่อบังคับกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนรับบริการ
- การรักษาความลับ (PDPA): ข้อมูลผลการเรียนเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ต้องตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึง (Access Control) บน Google Sheets และ Dashboard อย่างรัดกุม ให้สิทธิ์เฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น

7. การถ่ายทอดองค์ความรู้

กิจกรรม / รูปแบบ	กลุ่มเป้าหมาย	ผลผลิต
การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP)	เจ้าหน้าที่งานวิชาการ	คู่มือ SOP สำหรับการใช้งานและการดูแลรักษาระบบ
การจัดสร้างคลัง Code Script และ Dashboard สรุปผล	บุคลากรสายสนับสนุน, อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารคณะ	คลังความรู้ Code Script ส่วนกลาง และ Dashboard วิเคราะห์ปัญหาการตกรอกเชิงระบบ

8. ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

ประเด็น	รูปแบบเดิม (Manual/Walk-in)	รูปแบบใหม่ (Smart Academic Counseling System)
การเก็บข้อมูลและสถิติ	ไม่ครบถ้วนเก็บได้เฉพาะผู้ที่ยอมลงชื่อ	เก็บข้อมูลได้ 100% ผ่าน Google Form ก่อนรับบริการ

ประเด็น	รูปแบบเดิม (Manual/Walk-in)	รูปแบบใหม่ (Smart Academic Counseling System)
การบริหารจัดการคิว	Walk-in ต้องมารอคิวที่หน้าห้อง เสียเวลา	จองคิวล่วงหน้าผ่านระบบ และมีการแจ้งเตือนสถานะด้วย Google Apps Script
การสรุปผลและ รายงาน	ต้องรวบรวมข้อมูลจากกระดาษ มาพิมพ์ใหม่	ข้อมูลสรุปอัตโนมัติบน Dashboard แบบ Real- time
การแก้ปัญหา นักศึกษา	แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นราย บุคคล	ผู้บริหารเห็นภาพรวมของปัญหา นำไปสู่การวางแผนป้องกันการตกออกเชิงรุก

9. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง (Fine-tune) ฟังก์ชันการทำงานของระบบและ Dashboard ให้ตอบโจทย์ผู้ใช้งานและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการยิ่งขึ้น

10. แผนพัฒนาต่อไป

ระยะเวลา	กิจกรรม / แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ
1-3 เดือน (ระยะ 30-90 วัน)	ทดสอบระบบ Google Form, ตรวจสอบความถูกต้องของการแจ้งเตือนผ่าน Google Apps Script, นำร่องใช้งานเต็มรูปแบบ และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงระบบ	งานวิชาการ / คณะทำงาน KM
3-6 เดือน (ระยะ 180 วัน)	นำข้อมูลจาก Dashboard ของคลินิกให้คำปรึกษาไปบูรณาการร่วมกับ "Smart Graduation Dashboard" เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ว่าการให้คำปรึกษาสามารถลดอัตราการตกออกและเพิ่มอัตรา การสำเร็จการศึกษาได้มากน้อยเพียงใด	งานวิชาการ / คณะทำงาน KM
6-12 เดือน	นำเสนอสถิติและผลการดำเนินงานเป็น Best Practice	คณะทำงาน KM

ระยะเวลา	กิจกรรม / แผนงาน	ผู้รับผิดชอบ
	ของคณะ และแลกเปลี่ยนถ่ายทอดองค์ความรู้กับส่วนงานอื่นในมหาวิทยาลัย	คณะรัฐศาสตร์