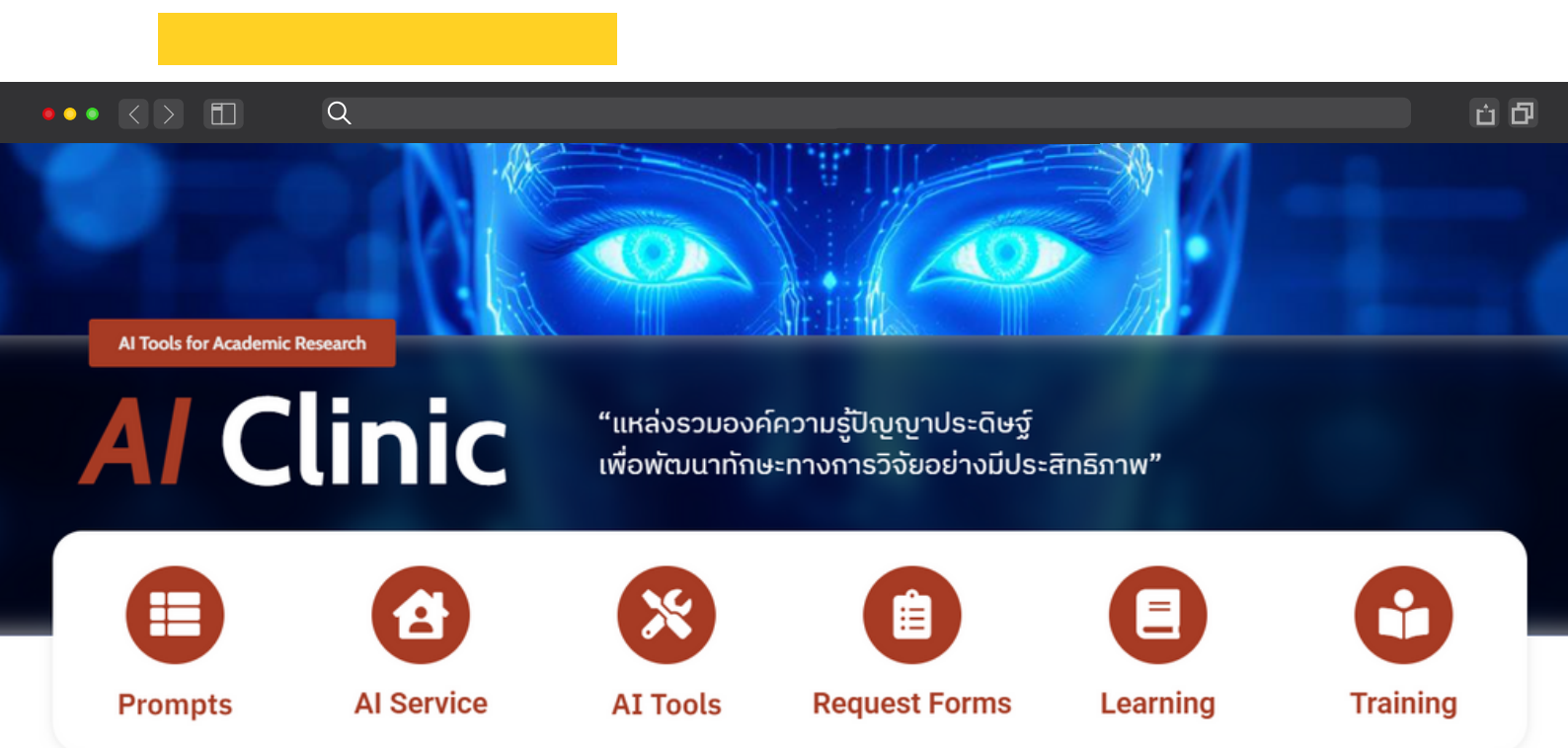


คู่มือ **AI** Clinic

บริการเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์



โดย AI Clinic Team
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2568



คู่มือ AI Clinic : บริการเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2568

ที่ปรึกษา : รศ.นพ.สุพัชญ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 รศ.ดร.กานดา สายแก้ว รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม
 นายวันชาติ ภูมิ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ กายภาพและนวัตกรรม

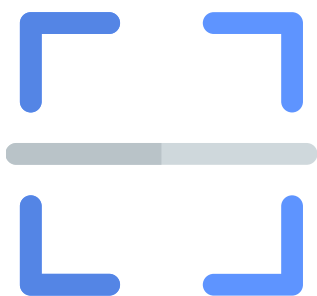
ผู้จัดทำ : ทีมงาน AI Clinic สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เรียบเรียงข้อมูล : นางสาวศยาดา สิกริวงษ์
 นางสาวปิยาพัชร สุวรรณเกษม

พิสูจน์อักษร : นางสาวศยาดา สิกริวงษ์

ออกแบบ : นางสาวศยาดา สิกริวงษ์
 นางสาวปิยาพัชร สุวรรณเกษม

เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ : ทีมงาน AI Clinic สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น





คำนำ

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 3 มาตรา 11 ส่วนราชการ มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 จึงแต่งตั้งทีมบริการ AI Clinic ขึ้น และจัดทำคู่มือการให้บริการ AI Clinic ตามยุทธศาสตร์การบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการให้บริการ เพื่อเป็นคู่มือถ่ายทอดองค์ความรู้และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ เผยแพร่ให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ตามอัธยาศัยได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ใช้เป็นแนวปฏิบัติและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

คู่มือการให้บริการ AI Clinic ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองการดำเนินงานด้านการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศของสำนักหอสมุด

คณะผู้จัดทำ
ทีมงาน AI Clinic!
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ	หน้า
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	01
1.4 ขอบเขต	02
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ / คำจำกัดความ	03
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	04
2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	04
2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ (ข้อมูลของหน่วยงานต้นสังกัด)	05
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการ ปฏิบัติงาน และเงื่อนไข	00
3.2 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ 7 ขั้นตอน	00
บทที่ 4 หลักธรรมาภิบาลที่ใช้ดำเนินโครงการ	
4.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	00
4.2 เงื่อนไข / ข้อสังเกต / ข้อควรระวัง / สิ่งที่ต้อง คำนึงในการปฏิบัติงาน	00



สารบัญ

	หน้า
4.3 คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	00
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	00
5.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับวิทยาการ	00
บทที่ 6 ระบบติดตามประเมินผล	
05 ระบบติดตามประเมินผล	00
บทที่ 7 หลักธรรมาภิบาลที่ใช้ดำเนินโครงการ	
05 แนวปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างให้โครงการอื่น	00
05 ความโดดเด่นของแนวปฏิบัตินี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่น	00
	00
เอกสารอ้างอิง	
ภาคผนวก	25



สารบัญ

บทที่		หน้า
01	ความเป็นมาและความสำคัญ	01
01	ขอบเขต	02
01	นิยามศัพท์เฉพาะ / คำจำกัดความ	03
02	2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	04
02	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	04
05	โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร	05
05	แผนผังกระบวนการทำงาน	06
07	ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ	07
05	หลักธรรมาภิบาลที่ใช้ดำเนินโครงการ	20
22	การขยายผลแนวปฏิบัติจากโครงการนี้ไปยัง ส่วนงานอื่น ในมหาวิทยาลัยหรือระดับประเทศ	22
23	ความโดดเด่นของแนวปฏิบัติจากโครงการ นี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่นในลักษณะเดียวกัน	23
23	รายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัย ขอนแก่น (SMART) และสำนักหอสมุด (SMART LIFE)	23
24	เอกสารอ้างอิง	24
25	ภาคผนวก	25



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและกระบวนการทำงานในทุกมิติ จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital Transformation) อย่างชัดเจนในแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2567-2570 เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะดิจิทัลของนักศึกษาและบุคลากร พร้อมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์และเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ในพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการอย่างบูรณาการ

สำนักหอสมุดในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยได้พัฒนารูปแบบการให้บริการวิชาการสมัยใหม่ (Model Library) ผ่านโปรแกรมการเรียนรู้ (Learning Program) ที่บรรจุอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ที่ 7 ของสำนักหอสมุด ซึ่งมุ่งพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นต่อยุคดิจิทัล โดยเฉพาะทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในศตวรรษที่ 21 ด้วยบริบทเชิงยุทธศาสตร์นี้ สำนักหอสมุดจึงได้พัฒนาวัฒนธรรมการให้บริการในรูปแบบ AI Clinic แห่งแรกของประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการทำงานของประชาคมมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงผู้สนใจทั่วไป ให้สามารถใช้เครื่องมือ Generative AI ได้อย่างสร้างสรรค์ ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้เป็น “Prompt Librarian” เพื่อกำหนดให้คำปรึกษาและจัดอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์ของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย อันเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันบทบาทของสำนักหอสมุดสู่การเป็น “ศูนย์กลางการเรียนรู้สำหรับทุกคน” (Learning Center for All) และสนับสนุนวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้สำนักหอสมุดมีคู่มือปฏิบัติงานด้านการบริการ AI Clinic สำหรับปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2) เพื่อให้มีแนวทางในการบริการ AI Clinic อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานการให้บริการ มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
- 2) การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน



1.4 ขอบเขต

คู่มือการบริการ AI Clinic ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ขอนแก่น มีขอบเขตครอบคลุมกระบวนการงานตั้งแต่การศึกษาระบบงานด้านบริการเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ ดังนี้

1.4.1) ขอบเขตการให้บริการ AI Clinic คือ บริการแนะนำการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนการวิจัย จำนวน 3 เครื่องมือ ได้แก่ 1) ChatGPT PLus 2) SciSpace Pro 3) Claud Premium

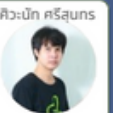
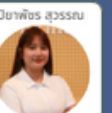
1.4.2) ผู้ให้บริการ คือ “Prompt Librarian” ซึ่งหมายถึง บรรณารักษ์ที่มีทักษะในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.3) ผู้รับบริการ คือ นักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป

1.4.4) รูปแบบบริการ

- 1) ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัยในรูปแบบ Onsite แบบเดี่ยวหรือแบบกลุ่มจำนวน 1-10 คน
- 2) จัดอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัยให้กับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น (จัดอบรมตารางและจัดตามคำขอ) ในรูปแบบ Onsite และ Online แบบผ่านโปรแกรม Zoom หรือโปรแกรม Google Meet

1.4.5) ตารางการให้บริการ AI Clinic ตั้งแต่วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08.30-12.00 น. และเวลา 13.00 - 16.30 น.

ตารางปฏิบัติงาน บริการ AI Clinic					
TIME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
08.30 - 12.00 น.	 ปิณฑพงศ์ พินพา	 ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์	 ภาณุวัตร ลูทยามาล	 นิตยา เนี่ยวประเสริฐ	 นิตยา นิลวงษ์
13.00 - 16.30 น.	 ดนยบวรกร นิคุญธร	 วิษณุ ศรีระ	 ศิวัณท์ ศรีสุนทร	 ปิยาพัชร สุวรรณ	 นิตยา นิลวงษ์

ภาพที่ 1 ตารางแสดงเวลาการให้บริการของ AI Clinic Team

1.4.6) ช่องทางให้บริการ สามารถขอใช้บริการผ่านออนไลน์ที่ <https://library.kku.ac.th/aiclinic> หรือติดต่อสอบถามได้ที่ทุกช่องทางของสำนักหอสมุด



1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

AI Clinic หมายถึง บริการเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดให้บริการเป็นแห่งแรกในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ในการวิจัยได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น

Prompt Librarian หมายถึง บรรณารักษ์ที่มีทักษะในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นบรรณารักษ์ที่ได้รับการ Upskill ให้มีความรู้และทักษะในการสร้างคำสั่ง (Prompt) สำหรับสื่อสารและสั่งงาน Generative AI ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยในการให้คำปรึกษา สนับสนุนการเรียนรู้ และให้การอบรมเกี่ยวกับ Generative AI ให้กับผู้ใช้บริการ

ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) หมายถึง เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่สามารถสร้างเนื้อหาใหม่ได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง หรือข้อมูลอื่นๆ โดยอาศัยการเรียนรู้จากข้อมูลขนาดใหญ่ ในบริบทของ AI Clinic ครอบคลุมเครื่องมือต่างๆ

Prompt Engineering หมายถึง กระบวนการออกแบบและสร้างคำสั่ง (Prompt) ที่มีประสิทธิภาพเพื่อสื่อสารกับเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ให้ได้ผลลัพธ์ที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งรวมถึงการกำหนดบริบท การเขียนคำสั่งให้ชัดเจน และการปรับปรุงคำสั่งแบบวนซ้ำเพื่อให้ได้คำตอบที่แม่นยำ

โปรแกรมการเรียนรู้ (Learning program) หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่ที่สำนักหอสมุดพัฒนาขึ้น โดยความร่วมมือกับคณาจารย์จากคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก โดยมีการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะใน 3 ด้าน คือ ทักษะด้านวิชาการ ทักษะด้านชีวิต และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพในศตวรรษที่ 21 โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษา/บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป



อบรมเชิงปฏิบัติการ “การใช้ AI สำหรับงานวิจัยและการทำงาน”
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น บริหารจัดการโดยยึดหลักการกระจายอำนาจได้มอบหมายงานให้รองผู้อำนวยการฝ่ายรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ภาพภาพและนวัตกรรม เป็นที่ปรึกษา มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการจากผู้บริหารสู่ปฏิบัติตามลำดับ โดยมอบให้หัวหน้าหน่วยบริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและนวัตกรรม เป็นหัวหน้าทีม AI Clinic ทำงานแบบ Cross-functional team ระหว่างบรรณารักษ์บริการและทีมงานเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 9 คน การบริหารโครงการใช้แนวคิดแบบ Agile ซึ่งให้อำนาจแก่ทีมงาน AI Clinic ในการตัดสินใจบริหารจัดการออกแบบ พัฒนาบริการเพื่อความคล่องตัว และมีใช้กระบวนการควบคุมคุณภาพด้วย PACA และ AAR เพื่อเป็นกลไกในการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาระบบบริการ และให้เป็นไปอย่างมีระบบ เกิดความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านพัฒนาศักยภาพมนุษย์และสนับสนุนพันธกิจของสำนักหอสมุด

โดยมีหน้าที่ ดำเนินการเพื่อให้มีบริการ AI Clinic ดังนี้

1. บริการให้คำปรึกษาแนะนำด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัยและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ
2. จัดอบรมและผลิตสื่อการอบรม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา
3. ผลิตสื่อการเข้าโปรแกรมการเรียนรู้ จัดทำแบบทดสอบและใบประกาศนียบัตร
4. ประสานงานความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ เพื่อสนับสนุนวิจัยและการทำงาน
5. พัฒนาเว็บไซต์ให้ถูกต้อง ทันสมัย
6. สำรวจความต้องการ ประเมินความพึงพอใจ
7. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานรายไตรมาส และรายปี

ทีมงาน AI Clinic ได้พิจารณาจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจึงนำใช้วิธีปฏิบัติงานโดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการ โดย Flow Chart ดังนี้

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

บริการ AI Clinic มีลักษณะงานหลัก 3 ด้าน ได้แก่ 1) ให้คำปรึกษา 2) การจัดอบรม และ 3) การพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ โดยมุ่งให้คำปรึกษาและสนับสนุนการประยุกต์ใช้ AI ทั้งในรูปแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม ผ่านบทบาท Prompt Librarian เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและออกแบบแนวทางการใช้เครื่องมือ AI ที่เหมาะสมกับงานวิจัย การเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากร ควบคู่กับการจัดอบรมและเวิร์กช็อปด้าน AI Literacy, AI for Research เพื่อยกระดับสมรรถนะดิจิทัลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังดำเนินการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ (Learning Program) และสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น หลักสูตรอบรมระยะสั้น บทเรียนออนไลน์ และคลังองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัย กระบวนการให้บริการได้รับการออกแบบและพัฒนาโดยใช้แนวคิด Agile Model เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งมีการเก็บข้อมูลบันทึกผล และรายงานผลการดำเนินงานตามรอบ โดยใช้ PDCA และ AAR เป็นกลไกควบคุมคุณภาพและพัฒนาบริการให้มีมาตรฐานและความยั่งยืน



2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ (ข้อมูลของหน่วยงานต้นสังกัด)

โครงสร้างการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด

การจัดตั้งและดำเนินงานบริการ AI Clinic สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เกิดจากการที่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดได้พิจารณา โอกาสและความเสี่ยงอย่างรอบด้าน จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ พฤติกรรมการเรียนรู้ และความต้องการใช้สารสนเทศเชิงลึกของผู้ใช้บริการ จึงกำหนดนโยบายพัฒนาบริการ AI Clinic เพื่อสนับสนุนการใช้งาน Generative AI อย่างสร้างสรรค์ อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานบริการ AI Clinic อยู่ภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด ซึ่งได้รับการปรับปรุงตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 1361/2561 ทั้งนี้ โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักหอสมุดยังคงเป็นไปตามข้อบังคับที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 งาน 13 หน่วย ได้แก่

- (1) งานบริหารและอำนวยการ
- (2) งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) งานจัดการทรัพยากรและสารสนเทศ
- (4) งานบริการ

โดยคงโครงสร้าง 4 งาน 13 หน่วย และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานเชิงบูรณาการ โดยเฉพาะความร่วมมือระหว่างงานบริการ และงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบทีมปฏิบัติงานแบบ Cross-Functional Team ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ภาพลักษณ์และนวัตกรรม ซึ่งเอื้อต่อการบริหารจัดการบริการ AI Clinic อย่างเป็นระบบ มีความคล่องตัว โปร่งใส และสอดคล้องกับทิศทาง Digital Transformation ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ โครงสร้างการบริหารจัดการดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2567 เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2567 และใช้เป็นกรอบหลักในการขับเคลื่อนและพัฒนาบริการ AI Clinic อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) และได้ตัดสินใจบนพื้นฐานของการพิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk) จากนั้นจึงได้กำหนดนโยบายในการพัฒนา AI Clinic ขึ้น เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในการใช้งาน Generative AI อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบอยู่ในกรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณที่ดี โดยได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเป็นผู้บริหารจัดการโครงการในขณะนั้น ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ภาพภาพและนวัตกรรม โดยมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) การปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

การดำเนินงานบริการ AI Clinic ต้องเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงนโยบายด้าน Digital Transformation และการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(2) การให้บริการตามขอบเขตที่กำหนด

ให้บริการใน 3 ลักษณะงานหลัก ได้แก่ การให้คำปรึกษา การจัดอบรม และการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้าน AI โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนงานวิจัย การเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้รับบริการตามขอบเขตที่ประกาศไว้

(3) การให้บริการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ทั้งในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ผลการให้บริการ และการใช้งบประมาณ

(4) การคำนึงถึงจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กฎหมายลิขสิทธิ์ และข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย โดยต้องไม่ใช้ AI ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ความเข้าใจผิด หรือการละเมิดสิทธิของผู้อื่น

(5) การใช้แนวคิด Agile และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการต้องใช้แนวคิด Agile เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI ได้อย่างเหมาะสม

(6) การควบคุมและประเมินคุณภาพการดำเนินงาน

ให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้วงจร PDCA ควบคู่กับการถอดบทเรียนแบบ AAR หลังการให้บริการทุกครั้ง เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงบริการในรอบถัดไป

(7) การจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงาน

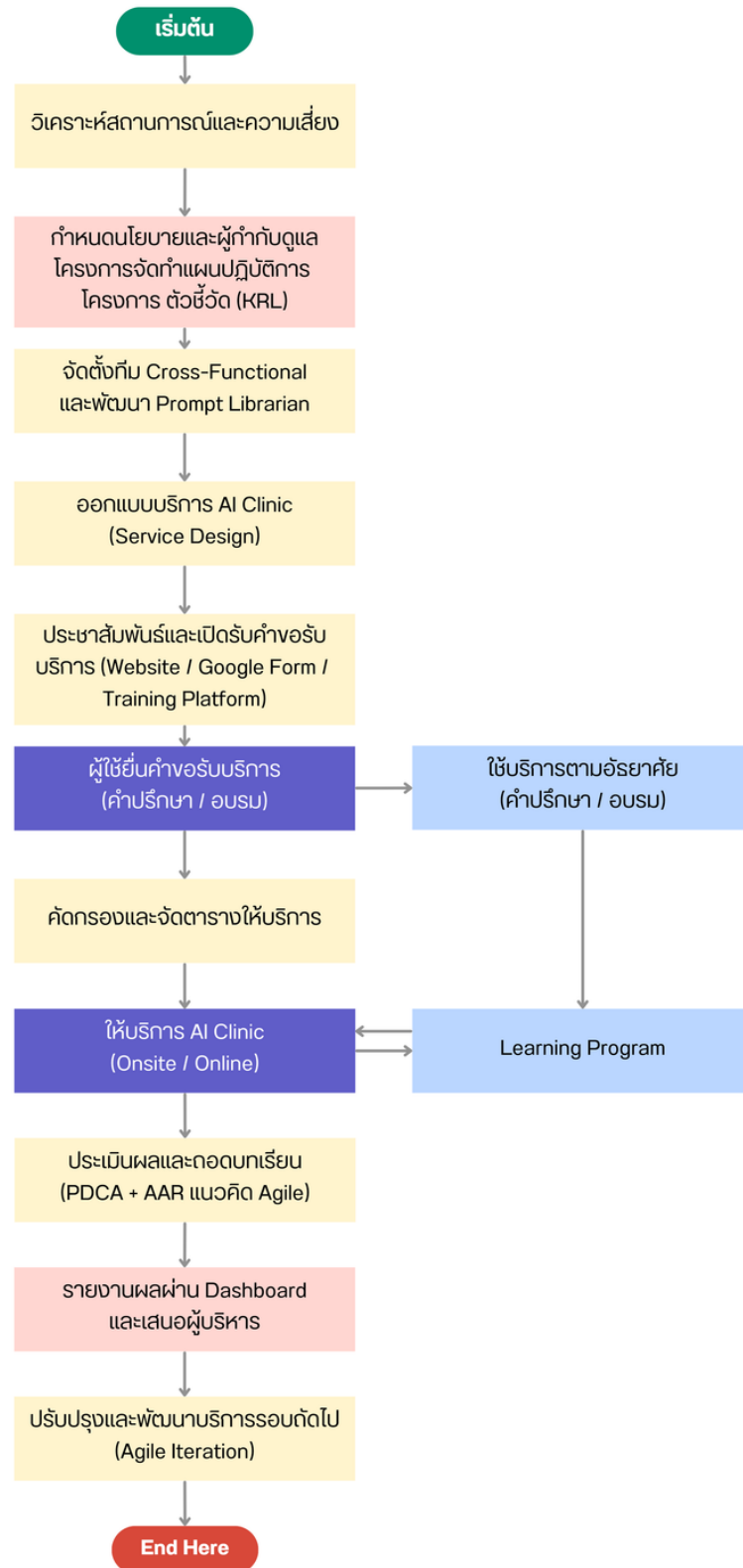
ต้องมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการ สถิติการใช้งาน และผลการประเมินอย่างเป็นระบบ ผ่านฐานข้อมูล และ Dashboard เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานตามรอบและเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

(8) การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการ AI Clinic ต้องพัฒนาความรู้และทักษะด้าน AI อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะบทบาท Prompt Librarian เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างมีคุณภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง



3.2 แผนผังกระบวนการทำงาน



ภาพที่ 3 แผนผังกระบวนการทำงานบริการ AI Clinic



3.3 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดนโยบายและผู้กำกับดูแลโครงการ (Plan : P | Agile - Strategic Planning)

เริ่มจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุดดำเนินการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) และพิจารณาโอกาสและความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk) จากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมการเรียนรู้ เพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนา AI Clinic สำหรับสนับสนุนการใช้งาน Generative AI อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบ ภายใต้กรอบกฎหมายและจรรยาบรรณ จากนั้นมอบหมายรองผู้อำนวยการเป็นผู้กำกับดูแลโครงการ เพื่อให้การขับเคลื่อนมีเจ้าภาพและทิศทางที่ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 ตั้งทีมปฏิบัติงานแบบ Cross-Functional Team ในระยะเริ่มต้น ประกอบด้วยบุคลากรจากงานบริการและงานหอจดหมายเหตุรวม 5 คน ต่อมาได้มีการปรับโครงสร้างทีมให้สอดคล้องกับลักษณะงานด้านปัญญาประดิษฐ์ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเพิ่มบุคลากรจากงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 คน และปรับจำนวนบุคลากรงานบริการเหลือ 4 คน รวมเป็นทีมปฏิบัติงานทั้งสิ้น 9 คน ทีมมีบทบาทในการให้บริการทั้งระดับพื้นฐานและระดับเชิงลึกด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ โดยได้พัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อสร้างคนต้นแบบ (RoI Model) เรียกว่า “Prompt Librarian” หมายถึง “บรรณารักษ์ที่มีทักษะในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

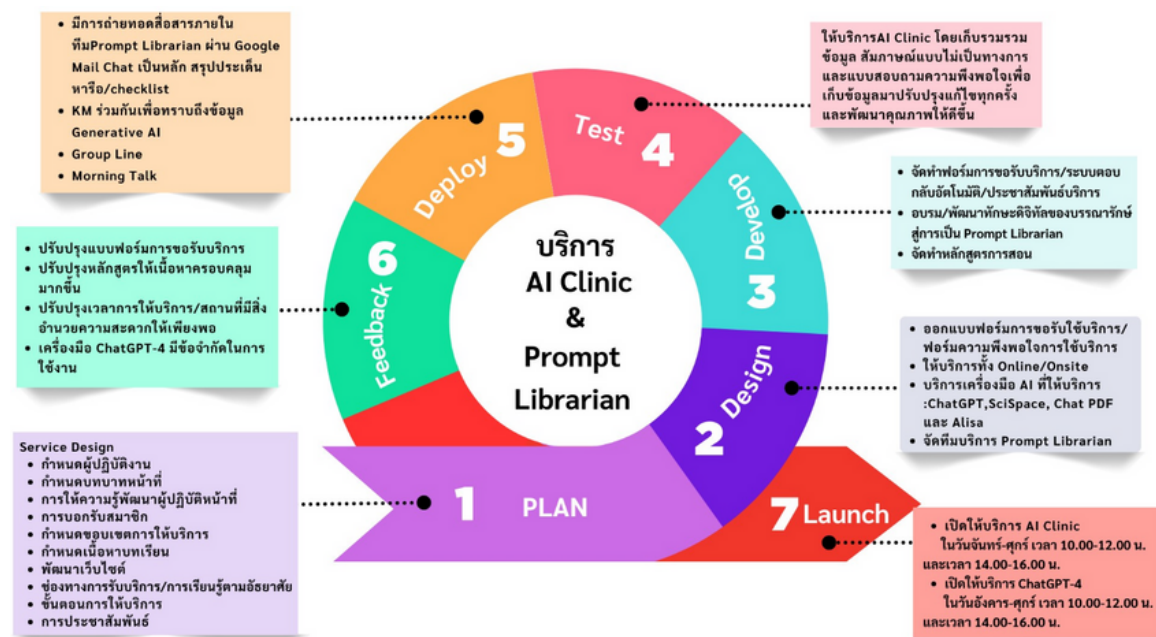


ภาพที่ 4 ทีมบริการ AI Clinic



ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบบริการ (Service Design) (Plan + Do : P/D | Agile)

ดำเนินไปบนพื้นฐานของแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและนโยบายการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของสำนักหอสมุด โดยกำหนดขอบเขต บทบาทผู้ให้บริการ ทรัพยากร และกลุ่มผู้รับบริการ พร้อมพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มบทบาท Prompt Librarian เพื่อยกระดับคุณภาพการให้คำปรึกษา และการจัดอบรมครอบคลุมทั้ง Onsite-Online และการสร้างโปรแกรมการเรียนรู้ตามอริยาศัย (learning Program) ควบคู่กับระบบประเมินผลและการจัดทำรายงานผล เพื่อนำเสนอผู้บริหาร และใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงบริการตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดของห้องสมุด สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 5 กระบวนการจัดการโดยใช้แนวคิด Agile

(3.1) การกำหนดขอบเขตการให้บริการ AI Clinic โดยผู้ปฏิบัติงาน AI Clinic ได้ร่วมออกแบบและ กำหนดขอบเขตการให้บริการ AI Clinic และนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและ ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังนี้

(3.1.1) ขอบเขตการให้บริการ AI Clinic คือ บริการแนะนำการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนการวิจัย จำนวน 3 เครื่องมือ ได้แก่ 3) ChatPDF Plus และ ChatGPT Plus 2) SciSpace Premium 3) Claude Pro และเครื่องมือฟรีอื่น เช่น Rabbit research, Connectedpapers, Elicit, Litmaps, Consensus, Jenni, Canva, NotebookLM, Napkin, Gemini เป็นต้น

(3.1.2) ผู้ให้บริการ คือ “Prompt Librarian” ซึ่งหมายถึง บรรณารักษ์หรือบุคลากรปฏิบัติงาน AI Clinic ที่มีทักษะในการใช้คำสั่งให้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3.1.3) ผู้รับบริการ คือ นักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจน ผู้สนใจทั่วไป รูปแบบบริการเป็นการให้บริการตามคำขอ ตามตารางที่จัดไว้ให้ โดยบริการทั้ง แบบกลุ่มและ รายบุคคลในรูปแบบ 1) ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัย แบบ Onsite ที่ห้องบริการ AI Clinic สำนักหอสมุด สามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการได้ตั้งแต่ 1-10 คน และรูปแบบที่ 2) จัดอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อการวิจัยให้กับ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดอบรมทั้งแบบ Onsite และ Online ผ่าน (โปรแกรม Zoom หรือโปรแกรม Google Meet) ในแต่ละรอบสามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการได้ตั้งแต่ 1-30 คน



(3.2) การกำหนดบทบาทหน้าที่และผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ AI Clinic บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ AI Clinic เป็นบรรณารักษ์ทำงานแบบ Cross-Functional Team ทำงานเป็นทีมในระยะแรกเพียง 5 คน ปัจจุบันมีจำนวน 9 คน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและการทำงานที่รวดเร็ว มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ AI Clinic ดังนี้

1) ศึกษาการใช้งานปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ทั้ง 3 เครื่องมือเป็นหลัก และศึกษาเครื่องมือใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลง

2) ศึกษาการออกแบบพัฒนาและปรับปรุงพร้อมสำหรับโมเดลภาษาในสาขาของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ถ่ายทอดและให้คำแนะนำ ในการใช้ ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งแบบ Online และ Onsite

3) ผลิตสื่อประกอบการสอนได้หลายรูปแบบ เช่น คู่มือการใช้งาน หรือคลิปประกอบการใช้งาน เป็นต้น

4) จัดทำเนื้อหาและข้อมูลประกอบการทำเว็บไซต์บริการ AI Clinic

5) จัดทำหลักสูตรในระยะแรกเน้นเครื่องมือที่รองรับเป็นหลัก 1) ChatGPT Plus 2) SciSpace Premium 3) Claude Pro ปัจจุบันให้บริการเครื่องมือมากกว่า 10 เครื่องมือ สามารถดูใน Dash board

6) จัดเตรียมห้องประชุม อุปกรณ์ จัดหาเครื่องมือ Generative AI เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

7) ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ AI Clinic

8) ประสานงานและอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทุกส่วนงาน

9) เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาบริการ AI Clinic ใช้แนวคิดการออกแบบบริการ ดังนี้ 1) แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ออกแบบบริการ 3) จัดให้บริการ 4) สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการหรือจากการสังเกตจากผู้ใช้บริการ และใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการ 5) ประสานงานและวิเคราะห์สรุปผลผ่านช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ จัดประชุม Google Chat, Group Line, Morning Talk 6) สะท้อนผลการให้บริการ 7) ทบทวนปรับปรุง ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 8) รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

(3.3) การจัดหาทรัพยากร

สำนักหอสมุดได้รองรับเป็นสมาชิก จำนวน 3 เครื่องมือ ได้แก่ 3) ChatPDF Plus และ ChatGPT Plus 2) SciSpace Premium เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนบุคคลที่สนใจได้ทดลองใช้งานจริง โดยรองรับการเป็นสมาชิกรายเดือนผ่านตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การพัสดุ พ.ศ.2560 โดยได้ทำการเสนอจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีซื้อแบบเฉพาะเจาะจงตามขั้นตอนดังนี้ เริ่มจากการแสวงหาตัวแทน จำหน่ายอย่างน้อย 3 ตัวแทน เพื่อขอใบเสนอราคาหาผู้เทียบราคาและบริการ เขียนใบขอซื้อจ้าง เสนอรองอธิบดีตามลำดับ เมื่อได้รับอนุมัติก็ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและรองรับสมาชิกรายเดือนและนำออกให้บริการ ทั้งนี้ต้องดำเนินการขอรับต่อเนื่อง ทุกเดือนขึ้นอยู่กับการใช้งาน

(3.4) ห้องบริการ AI Clinic

สำนักหอสมุดได้พัฒนาห้องพร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ AI Clinic โดยเฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการ ทั้งแบบรายกลุ่มหรือรายบุคคลที่ห้องบริการ AI Clinic จำนวน 10 ที่นั่ง พร้อมอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง ณ ห้อง 3202 ชั้น 2 อาคารศูนย์สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ภาพที่ 6 ทีมบริการ AI Clinic

(3.5) ตารางการให้บริการ AI Clinic สำนักหอสมุดจัดให้บริการ AI Clinic ตั้งแต่วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 09.00-12.00 น. และเวลา 14.00 - 16.00 น.

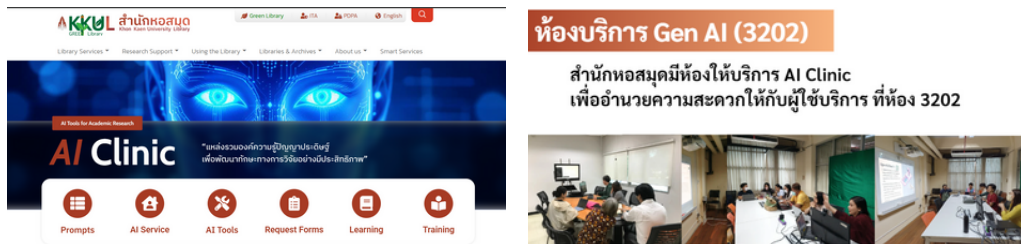
AI Clinic Team					
AI-Tool Service					
แบบฟอร์มขอใช้บริการแอป Generative AI					
TIME / Day	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
08:30 - 12:00					
13:00 - 16:30					

ภาพที่ 7 ตารางปฏิบัติงาน AI Clinic



3.6 กำหนดช่องทางขอรับบริการ ดังนี้

(1) บริการ AI Clinic ให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-12.00 น. และ 14.00-16.00 น. สามารถจองผ่านระบบออนไลน์ได้ที่เว็บไซต์ ณ แคนเตอร์บริการ AI Clinic และห้องบริการบริการ AI Clinic (3202) ชั้น 2 อาคารศูนย์สารสนเทศ สำนักหอสมุด <https://library.kku.ac.th/aiclinic/> หรือผ่านหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด (ภาพที่ ช่องทางการขอรับบริการ AI Clinic ผ่านออนไลน์



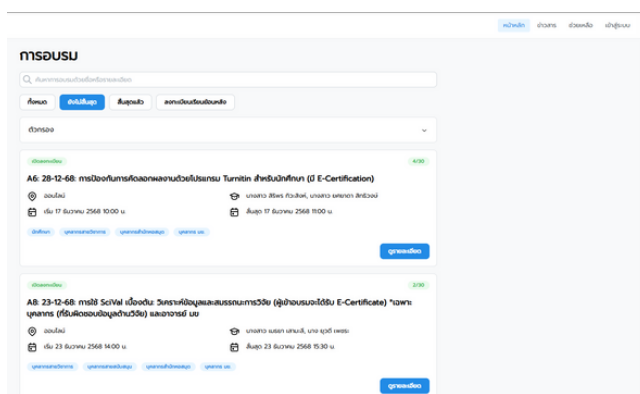
ภาพที่ 8 เว็บไซต์และห้องบริการ AI Clinic

(2) ช่องทางการเรียนรู้ตามอัธยาศัยสามารถเข้าเรียนย้อนหลังได้ตามอัธยาศัยที่โปรแกรมการเรียนรู้ (Learning Program) <https://library.kku.ac.th/learning-programsc>



ภาพที่ 9 โปรแกรมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Learning Program)

(3) ช่องทางการจัดอบรม <https://library.kku.ac.th/course> รวมถึงรวมถึงสามารถติดต่อสอบถามได้ผ่านทุกช่องทางของสำนักหอสมุด เช่น library.inbox@kku.ac.th , IG , line, Chatbot, X, โทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองที่ แคนเตอร์ให้บริการ AI Cline



ภาพที่ 10 เว็บไซต์สำหรับสมัครเข้าอบรม



3.7 ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมของ Prompt Librarian

สำนักหอสมุดมีผู้ปฏิบัติงานบริการ AI Clinic จำนวน 9 คน โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

- 1) ต้องมีทักษะ ดิจิทัลและผ่านเกณฑ์การทดสอบทางดิจิทัลของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) มีทักษะการให้บริการสารสนเทศและ
- 3) ทักษะการเป็น วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ โดยบุคลากรทั้งหมดจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะ 3 ด้าน อย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการ พัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด เป็นผู้ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาบุคลากรด้านทักษะดิจิทัล โดยได้บรรจุเป็นโครงการยุทธศาสตร์ ที่สำคัญในแผนงานโครงการพัฒนา Digital Literacy ทักษะสารสนเทศและปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ขับเคลื่อนด้วยกลยุทธ์ 5 ด้าน ได้แก่
 - 1) พัฒนากิจกรรมดิจิทัลตามอัธยาศัยเพื่อเสริมจุดอ่อน จากการประเมินตนเอง โดยมีงบประมาณสนับสนุนทุกปี
 - 2) พัฒนากิจกรรมดิจิทัลที่จำเป็นต่อการทำงาน โดยมอบหมายให้บุคลากรเข้าอบรมเพิ่มความจำเป็นของแต่ละงาน
 - 3) พัฒนากิจกรรมดิจิทัลตามตัวแบบ Role Model 10 หมวดของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
 - 4) การจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 กิจกรรม, 8 สื่อการเรียนรู้
 - 5) กระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการ ทดสอบสมรรถนะดิจิทัล (สิริพร ทิวะสิงห์ และคณะ, 2565) ซึ่งดำเนินการต่อเนื่องทุกปี เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของ สำนักหอสมุดให้มีศักยภาพครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลายและก้าวหน้าเทคโนโลยี ภายใต้โครงการพัฒนา digital literacy ทักษะสารสนเทศของบรรณารักษ์ สำนักหอสมุด (สำนักหอสมุด, 2564 ; 2565) โดยทีมบริการ AI Clinic ได้เข้าร่วมพัฒนา สมรรถนะตามแผนกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ระยะที่ 1 พัฒนาคู่มือ AI Clinic ตามแผนกลยุทธ์ที่ 1 และ 2 เพื่อพัฒนากิจกรรมดิจิทัลด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ สำหรับให้บริการ ได้แก่ หลักสูตร

- 1) “ Prompt Engineering 101 สู่การเป็น ChatGPT Expert ”
- 2) การใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์เพื่อเป็นผู้ช่วยในการทำงานด้านต่างๆ
- 3) Prompt Engineering : การสื่อสารกับ AI อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
- 4) ChatGPT Prompt Engineering for Developers: การเรียนรู้วิธีการสร้าง แยกออกแบบกำหนดเอง (Custom Chatbot) เป็นต้น และกลยุทธ์ที่ 3พัฒนากิจกรรมดิจิทัลตามตัวแบบ Role Model 10 หมวด ของมหาวิทยาลัยและกลยุทธ์ที่ 5 ทดสอบสมรรถนะทางดิจิทัลและผ่านเกณฑ์การทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ในระดับมาก

ระยะที่ 2 ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่ 4 โดยทีม AI Clinic ได้ร่วมกับคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักหอสมุด จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ AI Clinic และการใช้ Generative AI เพื่อสนับสนุนการวิจัยให้กับบรรณารักษ์ ให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์อย่างถูกต้องและมีจริยธรรมสามารถส่งต่อบริการ และสารสนเทศได้ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 ครั้ง โดย

ครั้งที่ 1) จัดในหัว ข้อเรื่อง บริการและเครื่องมือสนับสนุนการวิจัยยุคใหม่

ครั้งที่ 2) หัวข้อเรื่อง เครื่องมือ AI เบื้องต้น เพื่อสนับสนุนการวิจัย

ครั้งที่ 3) หัวข้อเรื่อง เครื่องมือตรวจสอบ AI และ แนวปฏิบัติในการนำ AI มาใช้ในการเขียนผลงานวิชาการ และ นอกจากนี้ยังได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ที่มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเมนูการใช้งานหรือส่วนเสริมใหม่ๆ ระหว่างทีมบริการ AI Clinic อย่างต่อเนื่องประจำทุกเดือน



ภาพที่ 11 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บริการ AI Clinic และปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์

ระยะที่ 3 การพัฒนา Prompt Librarian ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ที่ 7 เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ ทักษะในการใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ จำนวน 10 หลักสูตร โดยทีม AI Clinic ทำหน้าที่เป็นวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรในหลักสูตร ได้แก่

- 1) การตรวจสอบผลงานทางวิชาการที่เขียนโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์
- 2) การใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์สำหรับเป็นผู้ช่วยนักวิจัย
- 3) การสร้างรายได้จากการขายรูปที่สร้างโดยปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์
- 4) การใช้ ChatGPT, SciSpace, Claud เพื่อเป็นผู้ช่วยส่วนตัว
- 5) ChatGPT Prompt Engineering for Developers
- 6) การสื่อสารกับ AI อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
- 7) การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์กับการ สร้างภาพ ละสื่อวิดีโอ
- 8) การประยุกต์ใช้ ChatGPT ในการทำงาน
- 9) การประยุกต์ใช้ SciSpace, ChatPDF ในการทำงาน โดยได้ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องทุกปี

3.8 บริการ AI Clinic แบ่งออกเป็น 10 หลักสูตร ตัวอย่างเช่น

หลักสูตรที่ 1 : ปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ ผู้ช่วยนักวิจัยมืออาชีพ

หลักสูตรที่ 2 : ChatGPT-4 : AI ผู้ช่วยอัจฉริยะในยุคดิจิทัล

ในแต่ละหลักสูตรใช้เวลา 2 ชั่วโมง ก่อนแนะนำการใช้งานจะสอบถามประสบการณ์การใช้และความสนใจ เพื่อให้สามารถแนะนำได้ ตรงตามกับผู้ให้บริการต้องการและในระหว่างการแนะนำการใช้เครื่องมือจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การใช้เครื่องมือ AI และการซักถามประเด็นที่สนใจ รวมทั้งสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานสู่การปรับปรุง แก้ไขเพิ่มประสิทธิภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีบทเรียนและเนื้อหาการเรียนรู้ดังนี้ ดูหลักสูตรเพิ่ม ใน Dash Board ที่ลิงค์ <https://library.kku.ac.th/run-skills/>

การกำหนดหัวข้อเรื่องและพัฒนาหลักสูตร

(1) การกำหนดหัวข้อการอบรม

กำหนดหัวข้อการอบรมเป็นไปตามนโยบายและแผน ร่วมกับการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ Generative AI เพื่อสนับสนุนงานวิจัยและการปฏิบัติงาน ควบคู่การพัฒนาทักษะด้านวิชาการ ทักษะวิชาชีพ ในศตวรรษที่ 21 และทักษะชีวิต ให้สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน

(2) การกำหนดวิทยากร

พิจารณาคัดเลือกวิทยากรจากผู้เชี่ยวชาญของทีมนบริการ AI Clinic เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการใช้ Generative AI เพื่อการวิจัยและการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(3) การประชุมเตรียมความพร้อม

จัดประชุมกับวิทยากรเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ กำหนดขอบเขตเนื้อหา รูปแบบการจัดกิจกรรม และช่วงเวลา พร้อมรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสม ทันสมัย และนำไปใช้ได้จริง และให้วิทยากรทำตามแบบปฏิบัติ



4. ช่องทางการประชาสัมพันธ์

บริการ AI Clinic ประชาสัมพันธ์บริการให้คำปรึกษา การจัดอบรม และโปรแกรมการเรียนรู้ผ่านทุกช่องทาง ของสำนักหอสมุด ได้แก่

- เว็บไซต์สำนักหอสมุด <https://library.kku.ac.th/>
- เว็บไซต์ของบริการ AI Clinic <https://kku.world/kkullinic>
- เว็บไซต์โปรแกรมการเรียนรู้ <https://library.kku.ac.th/learning-programs>
- เว็บไซต์สมัครเข้าอบรม <https://library.kku.ac.th/course>
- Line Official : @kkulib
- Facebook : facebook/kkulib
- X (Twitter) : x.com/KKU_Library
- Instagram : instagram.com/kkulibrary
- Youtube : youtube.com/@KKULib
- TikTok : vm.tiktok/ZS71ES9m/
- E-mail : library.inbox@kku.ac.th
- โทรศัพท์: 080-0722554 , 42625 สำนักงานอำนวยการ
093-5922556 ข้อมูลบริการต่างๆ
097-9322557 เคาน์เตอร์บริการ
- ที่อยู่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลวที่ 123 ม.16 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

The poster is titled "Occupational Skill" and "ณใบประกาศ (E-Certificate)". It lists five training modules with their respective dates and times:

- RLL37**: การสร้างสื่อการเรียนรู้และสื่อมัลติมีเดียด้วย GenAI. วันที่ 7 สิงหาคม 2568 13:30 - 16:30 น.
- RLL38**: การใช้งาน Generative AI สำหรับงานบันทึกการบรรยาย ด้วย MeetGeek. วันที่ 27 สิงหาคม 2568 14:00 - 15:30 น.
- RLL35**: การใช้ Generative AI สำหรับทำ Infographic ด้วย canva ai และ napkin. วันที่ 28 สิงหาคม 2568 14:00 - 15:30 น.
- RLL28**: Basic Prompt Engineering with ChatGPT. วันที่ 29 สิงหาคม 2568 13:30 - 16:30 น.
- RLL36**: Coding Next Gen: ปอดลือกพลัง AI สำหรับการพัฒนาโปรแกรมยุคใหม่. วันที่ 9 กันยายน 2568 14:00 - 15:30 น.

Each module has a corresponding photo of the instructor. To the right of the poster, there is a list of social media contact information:

- LINE: @kkulib
- Facebook: facebook.com/KKULib
- Twitter: twitter.com/KKU_Library
- Instagram: instagram.com/kkulibrary#
- YouTube: youtube.com/user/KKULib
- TikTok: vm.tiktok.com/ZS71ES9m/
- Email: library@kku.ac.th

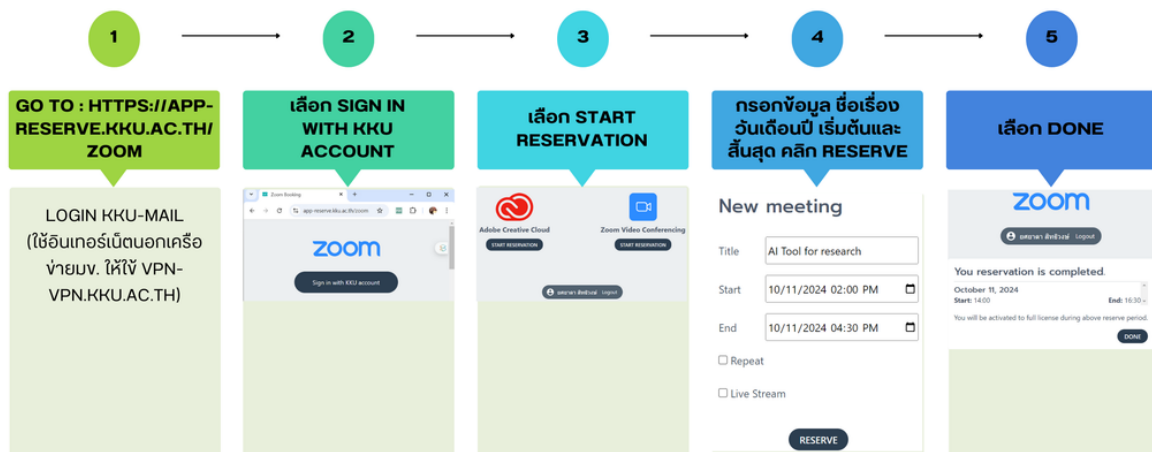
At the bottom right, there is a section titled "Follow us on Social Media" with icons for various social media platforms.

ภาพที่ 14 ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางของห้องสมุด



4.1 ขั้นตอนการจองบรรมออนไลน์ ZOOM

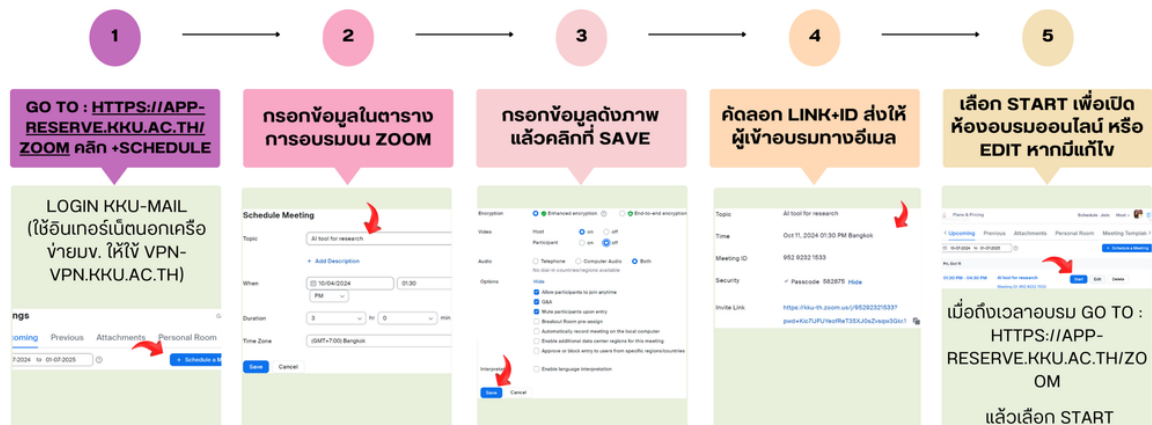
(เข้าไปที่เว็บไซต์ <https://app-reserve.kku.ac.th/zoom>)



ภาพที่ 15 ขั้นตอนการจองบรรมออนไลน์ ZOOM

4.2. ขั้นตอนการจองตารางบรรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

(เข้าไปที่เว็บไซต์ <https://app-reserve.kku.ac.th/zoom>)



ภาพที่ 16 ขั้นตอนการจองตารางบรรมออนไลน์ผ่าน ZOOM



4.1 ขั้นตอนการส่งลิงค์อบรมและอีเมลแจ้งเตือน

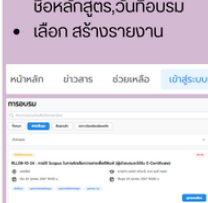
วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร ให้ LOGIN KKU NET และเข้าสู่เว็บไซต์ LIB.TRAINING

- เข้าไปที่เว็บไซต์ <https://liblearning.kku.ac.th/home>
- เลือก เข้าสู่ระบบด้วย google



วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร เข้าสู่ระบบ ADMIN

- เลือก สำหรับ Admin
- เลือก สร้างรายงาน
- เลือก รายงานการลงทะเบียน
- เลือก Export ข้อมูล ได้แก่ คำนำหน้า, ชื่อ-สกุล, อีเมล, ชื่อหลักสูตร, วันที่อบรม
- เลือก สร้างรายงาน

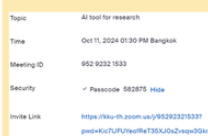


EXPORT ข้อมูลแบบ EXCEL เพื่อใช้ในการส่งอีเมลแจ้งเตือน



วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร เข้าสู่ระบบ ZOOM คัดลอกลิงค์และรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง

- เข้าไปที่เว็บไซต์
- <https://kku-th.zoom.us/joining>
- คัดลอกลิงค์อบรม, Meeting ID และ Passcode เพื่อส่งให้ผู้สมัครเข้าอบรมทางอีเมล



วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร ส่งอีเมลแจ้งเตือนลิงค์อบรมดังตัวอย่าง



ภาพที่ 17 ขั้นตอนการส่งลิงค์อบรมและอีเมลแจ้งเตือน

4.2 ขั้นตอนการจองห้องอบรมคอมพิวเตอร์ (เข้าไปที่เว็บไซต์ library.kku.ac.th) (กรณีมีสอน Onsite)

1

2

3

4

5

GO TO : LIBRARY.KKU.AC.TH
คลิก ABOUT US

FOR KKUL STAFF

บริการและแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด

คลิกที่ บริการและแบบฟอร์มออนไลน์....

หมายเหตุ :

- ให้ Login mail kku ไว้ก่อนเสมอ
- ใช้เครือข่ายบนอกบ. ให้ Login ผ่าน vpn

คลิกที่ จองห้องประชุม

งานสำนักงาน

- เบิกจ่ายวัสดุงานอาคาร
- ระบบเบิก-จ่ายวัสดุ
- ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS)
- จองห้องประชุม
- จองรถยนต์
- ระบบลาออนไลน์
- KKUL Purchase
- ERM

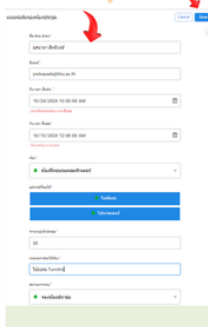
คลิกที่ จองห้องประชุม

กรอกข้อมูลดังภาพแล้วคลิกที่ SAVE

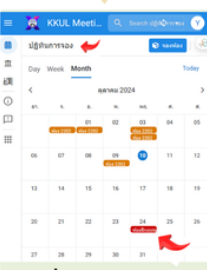


คลิกที่ ห้องประชุม
คลิกที่ +จองห้อง

คัดลอก LINK+ID ส่งให้ผู้เข้าอบรมทางอีเมล



เลือก START เพื่อเปิดห้องอบรมออนไลน์ หรือ EDIT หากมีแก้ไข



คลิกที่ ปฏิทินการจองตรวจสอบการจองวันที่ 24 ต.ค.67

ภาพที่ 18 ขั้นตอนการจองห้องอบรมคอมพิวเตอร์



4.3 ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์



AI CLINIC TEAM :
รวบรวมข้อมูล
สำหรับผลิตสื่อ

หัวหน้า AI Clinic Team
รวบรวมข้อมูลหลักสูตร
ประเด็น

- รหัส/ชื่อหลักสูตร จำแนกตามหมวดหมู่
- รูปภาพ/ชื่อวิทยากร
- รูปภาพ/ผู้ช่วยวิทยากร
- วัน-เวลาอบรม
- QR และลิงค์เว็บไซต์สำหรับสมัครเข้าอบรม <https://liblearning.kku.ac.th/home>
- ที่อยู่ห้องสมุดและเบอร์โทรของทางติดต่อสอบถาม



ทีมผลิตสื่อ :
ออกแบบและผลิตสื่อ
โดยใช้ CANVA

- หัวหน้า AI Clinic Team
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอตฯ





AI CLINIC TEAM :
สร้างเนื้อหาเขียนข่าว
สำหรับประชาสัมพันธ์

หัวหน้า AI Clinic Team
กำหนดเนื้อหาและภาพสื่อ
ส่งให้กับงานประชาสัมพันธ์





ทีมประชาสัมพันธ์ :
ตรวจสอบและเผยแพร่
ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง

ทีมงานประชาสัมพันธ์
ตรวจสอบความถูกต้องและ
เผยแพร่ข้อมูลผ่านทุกช่อง
ทางของห้องสมุด ได้แก่

- เว็บไซต์สำนักหอสมุด
- เว็บไซต์ AI Clinic
- Face book
- Instagram
- line broadcast
- Twitter
- ปฏิทินข่าวห้องสมุด
- E-mail KKU POP
- เครือข่ายประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น



**ช่องทางการให้ความ
ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ**

- 0935922556
- library.inbox@kku.ac.th
- line/Twitter
- face book
- Instagram
- chat bot
- เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย
- ระบบช่วยเหลือใน Lib.training



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอเชิญผู้สนใจทุกท่านร่วมฟังสุนทรีทัศน์ IT ผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning course) ใน <https://liblearning.kku.ac.th/home>

การสร้างสื่อการเรียนรู้ & Multimedia ด้วย Gen AI

วิทยากร **ธีรยุทธ บาลชน**
นักเอกสารสนเทศชำนาญการ

วันที่ 7 สิงหาคม 2568 เวลา 13:30-16:30 น.
รูปแบบ Online

ฟรี ไม่ค่าใช้จ่าย

QR CODE

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอเชิญผู้สนใจทุกท่านร่วมฟังสุนทรีทัศน์ IT ผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning course) ใน <https://liblearning.kku.ac.th/home>

Basic Prompt Engineering

วันที่ 20 พฤศจิกายน 2568 / เวลา 13:30 - 16:00 น.
รูปแบบ Online

ฟรี ไม่ค่าใช้จ่าย

ลงทะเบียนได้ที่ <https://kku.world/basic-prompt12025>

วิทยากร **ศิวะภัค ศรีสมบูรณ์**
บรรณารักษ์ชำนาญการ

วิทยากร **ณัฐพร เตียวประเสริฐ**
บรรณารักษ์ปฏิบัติงาน

QR CODE

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอเชิญผู้สนใจทุกท่านร่วมฟังสุนทรีทัศน์ IT ผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning course) ใน <https://liblearning.kku.ac.th/home>

Generative AI สำหรับทำ Infographic ด้วย Napkin Canva

วันที่ 28 สิงหาคม 2568 เวลา 14:00-15:30 น.
รูปแบบ Online

วิทยากร **ปิยาพร สุวรรณเกษ**
บรรณารักษ์

วิทยากร **กาญจนา ดุทยาน**
นักเอกสารสนเทศชำนาญการ

SCAN HERE

QR CODE

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอเชิญผู้สนใจทุกท่านร่วมฟังสุนทรีทัศน์ IT ผ่านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning course) ใน <https://liblearning.kku.ac.th/home>

การใช้เครื่องมือ Generative AI ช่วยในการวิจัย
Rabbit research, Connected Papers, Elicit, SciSpace

วันที่ 24 กรกฎาคม 2568 เวลา 14:00-15:30 น.
รูปแบบ Online

ฟรี ไม่ค่าใช้จ่าย

ลงทะเบียนได้ที่ <https://kku.world/basic-prompt12025>

วิทยากร **ณัฐพร เตียวประเสริฐ**
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

วิทยากร **ณัฐพร เตียวประเสริฐ**
บรรณารักษ์ปฏิบัติงาน

QR CODE

ภาพที่ 19 การผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์



4.4 ขั้นตอนการขอใช้บริการ AI Clinic

โดยมีขั้นตอนการขอใช้บริการออนไลน์ มีดังนี้

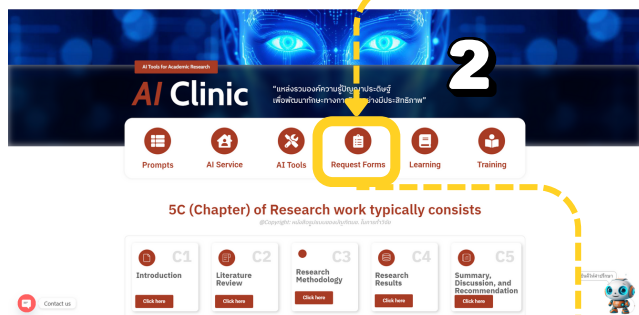
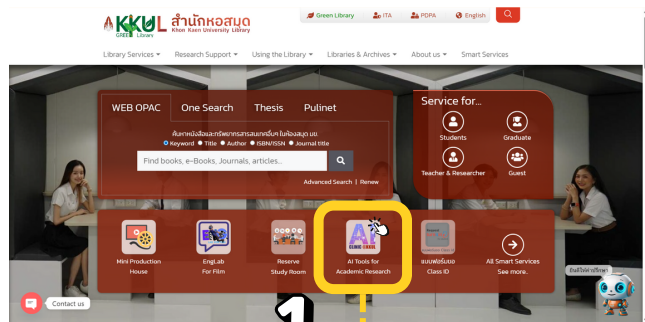
บริการ AI Clinic มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น ขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด คลินิกที่ Service for (Student, Graduate, Teacher & Researcher) ลิงก์เว็บไซต์ <https://library.kku.ac.th/> หรือขอใช้บริการผ่าน เพจของบริการ AI Clinic ได้โดยตรงที่ <https://library.kku.ac.th/aiclinic> โดยผู้ขอรับบริการสามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ (Google form) ที่มีระบบตอบรับอัตโนมัติได้ทันที จากนั้นสามารถเข้ารับบริการได้ตามวัน เวลาที่ระบุได้

ขั้นตอนการขอใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

- 1) เข้าเว็บไซต์ <https://library.kku.ac.th/> คลิ๊กที่เมนู



**AI TOOLS FOR
ACADEMIC RESEARCH**



- 2) หลังจากนั้นจะนำเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ของ AI Clinic <https://library.kku.ac.th/aiclinic> แล้วเลือกไปที่เมนู



REQUEST FORMS

- 3) กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วน

3

AI Tools for Academic Research
library.kku.ac.th

แบบฟอร์มขอใช้บริการให้คำแนะนำ AI Tools for Academic Research

เป็นการให้บริการแนะนำการใช้เครื่องมือ AI เพื่อช่วยในการวิจัย เพื่อให้นักวิจัยผู้ใช้งานเครื่องมือและสามารถนำเครื่องมือไปใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยใช้ SciSpace ChatPDF ChatGPT และ Alisa

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

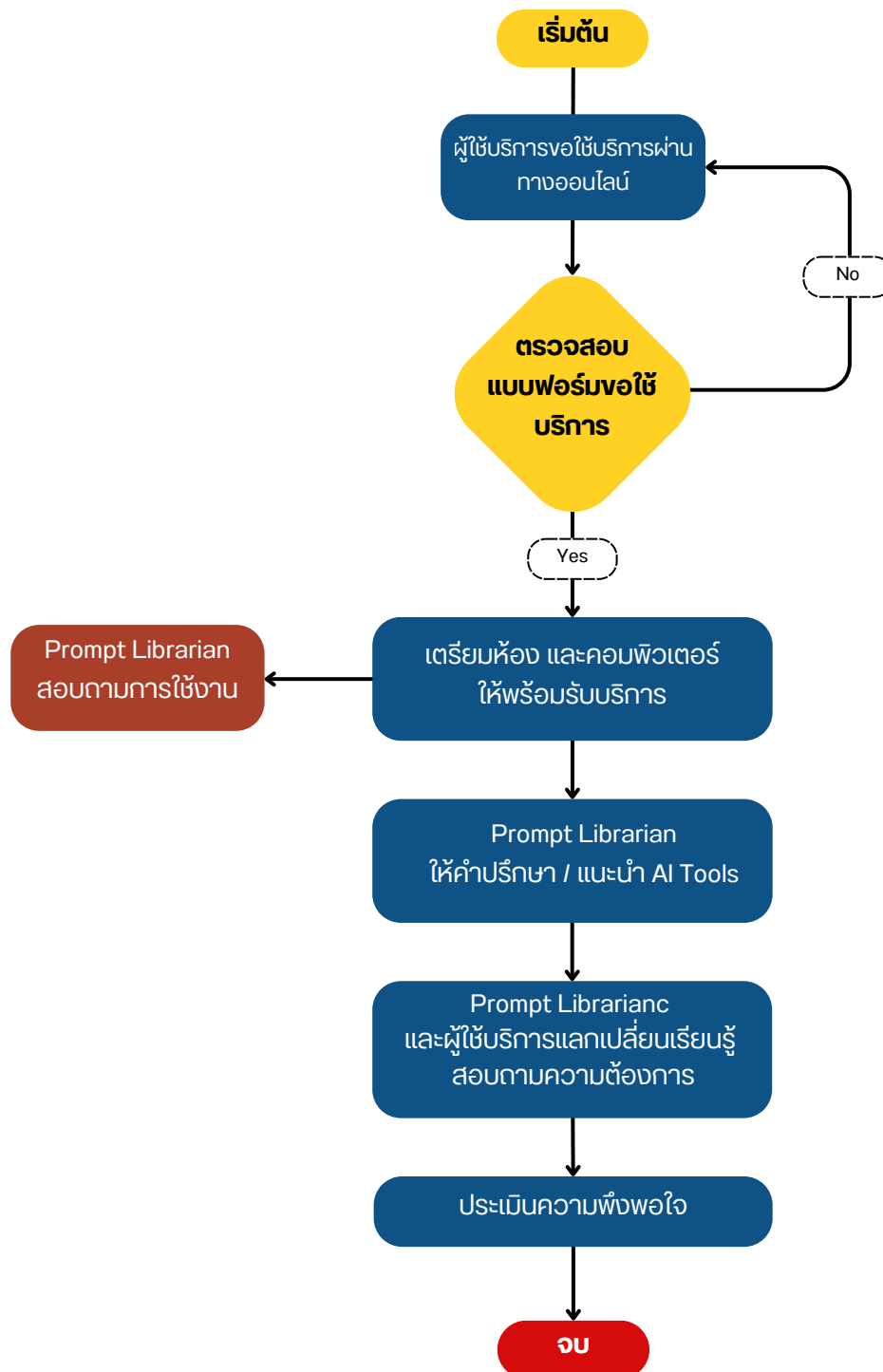
* Indicates required question

ภาพที่ 20 ช่องทางการขอรับบริการ AI Clinic ผ่านออนไลน์



5. แผนผังการปฏิบัติงาน

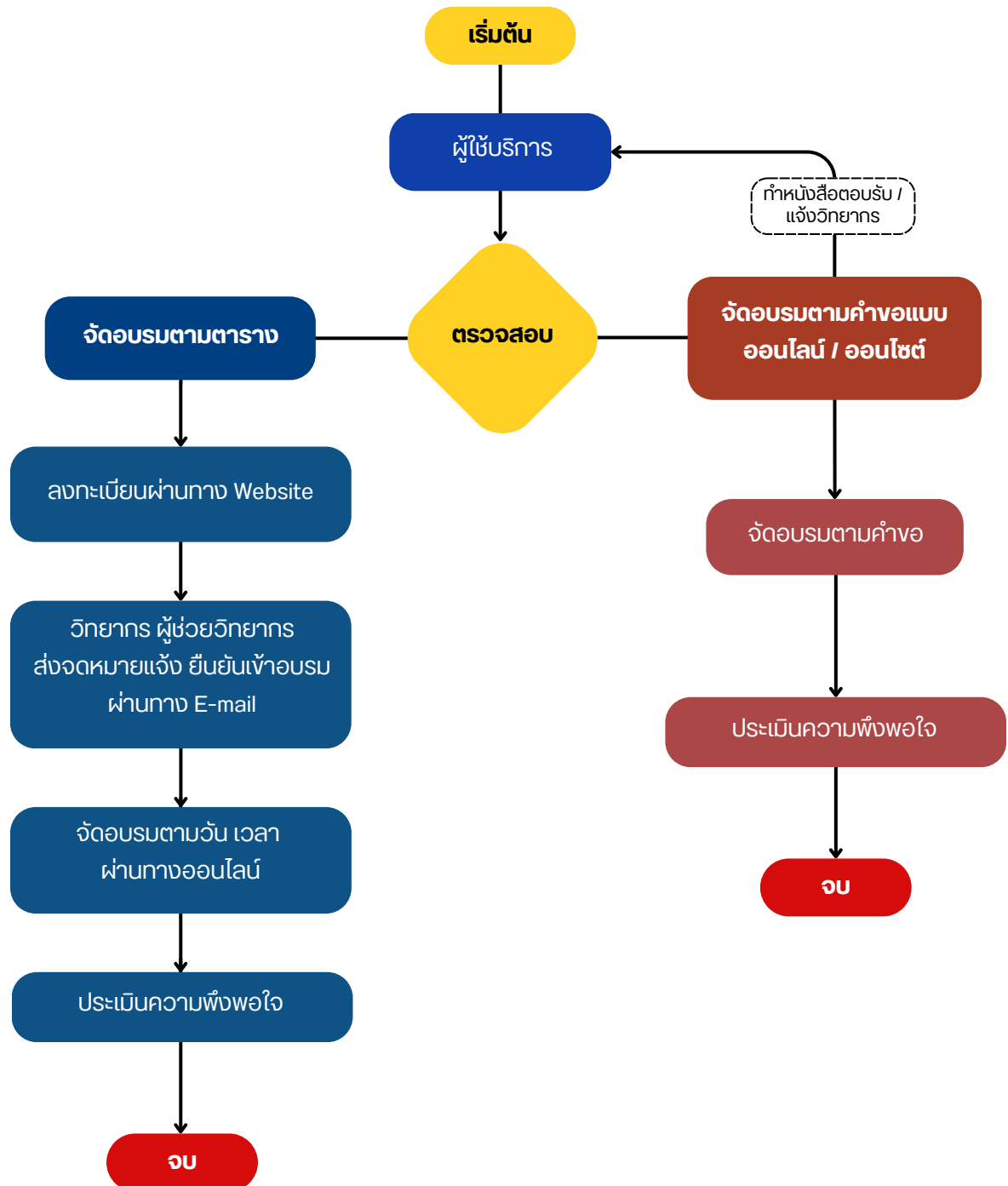
5.1 Flow Chart การขอให้บริการให้คำปรึกษา



ภาพที่ 21 Flow Chart การขอให้บริการให้คำปรึกษา



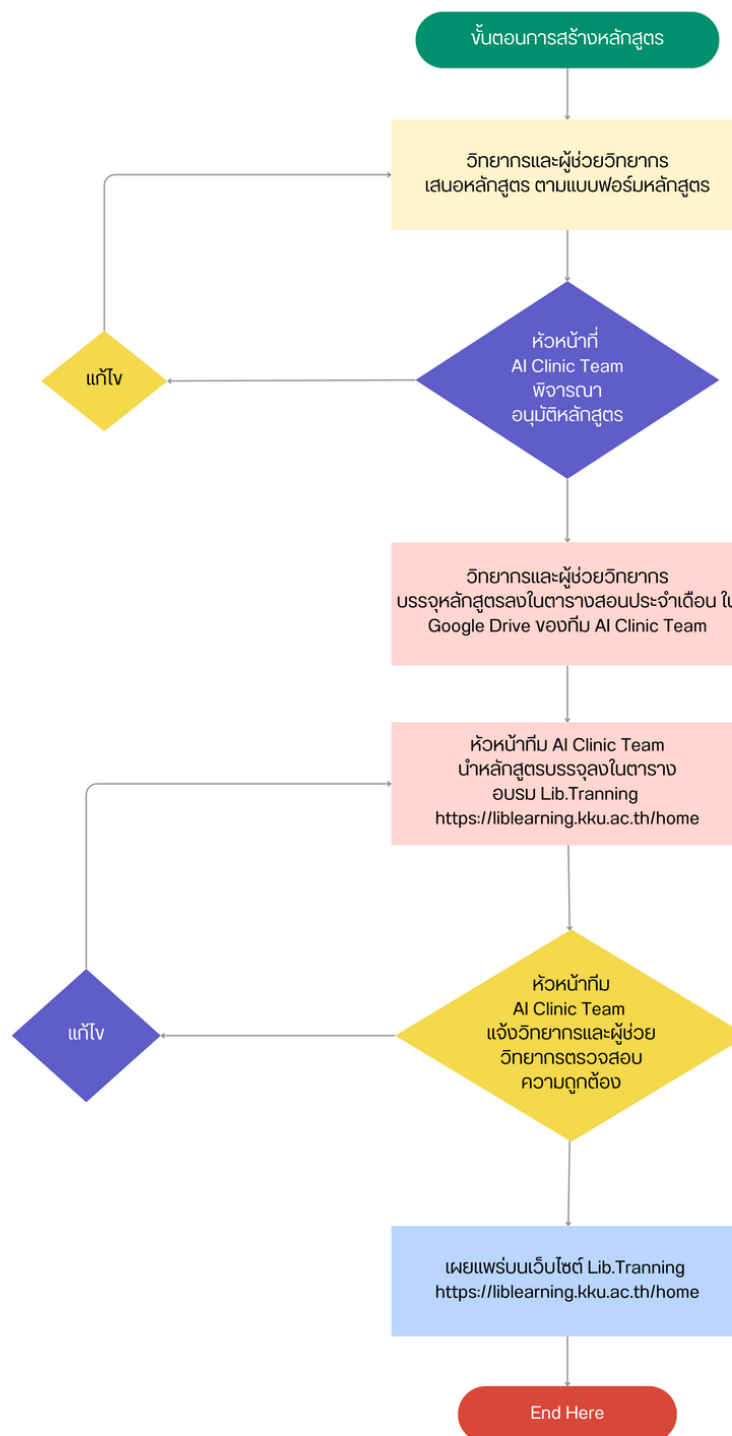
5.2 Flow Chart ขั้นตอนการขอใช้บริการฝึทอบรม



ภาพที่ 22 Flow Chart ขั้นตอนการขอใช้บริการฝึทอบรม



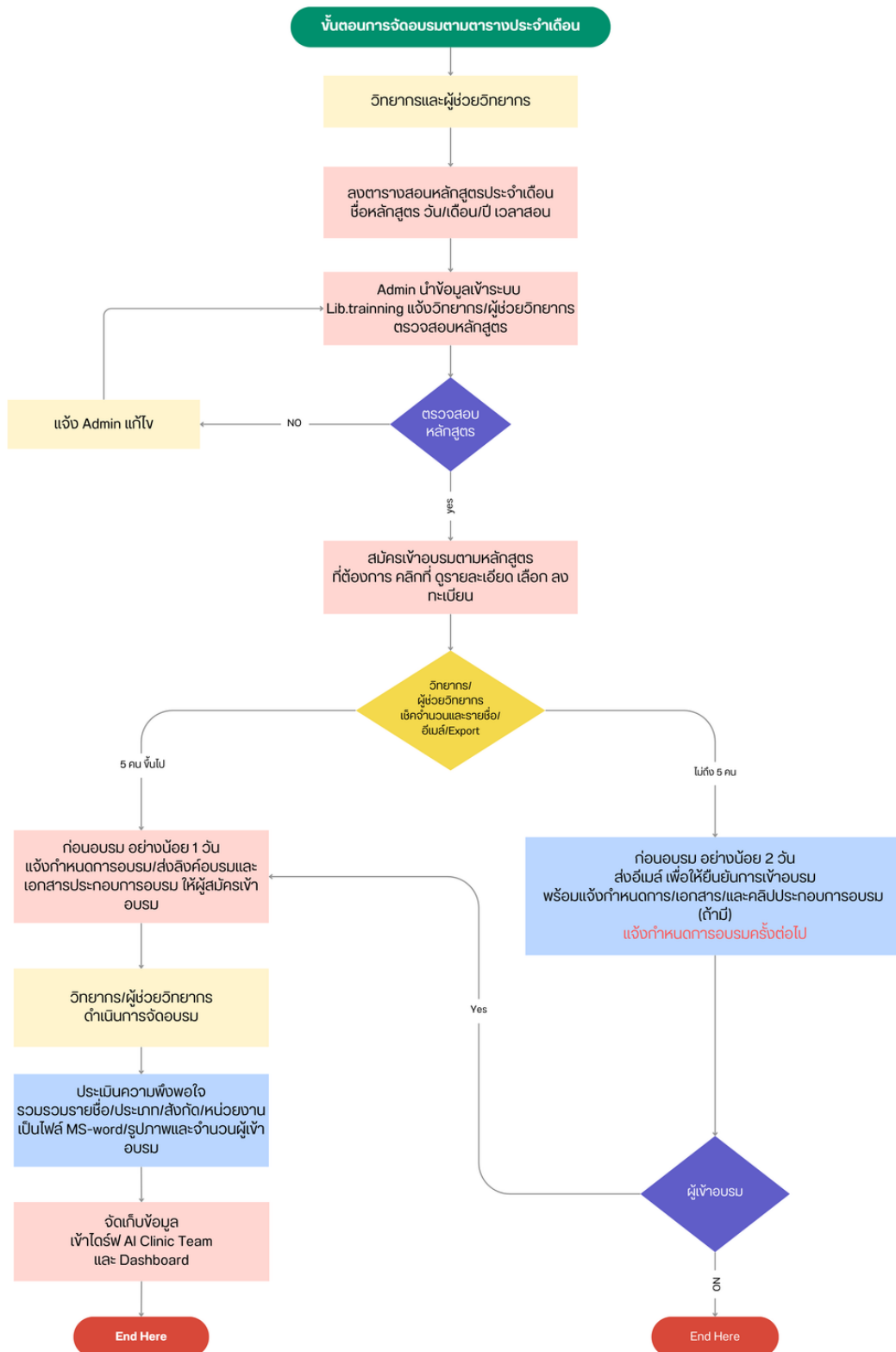
5.3 Flow Chart ขั้นตอนการสร้างหลักสูตรอบรม



ภาพที่ 23 Flow Chart ขั้นตอนการสร้างหลักสูตรอบรม



5.4 Flow Chart ขั้นตอนการจัดอบรมตามตารางประจำเดือน



ภาพที่ 24 Flow Chart ขั้นตอนการจัดอบรมตามตารางประจำเดือน



บทที่ 4 หลักเกณฑ์วิธีการ ปฏิบัติงาน และเงื่อนไข

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) และได้ตัดสินใจบนพื้นฐานของการพิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (Intelligent Risk) จากนั้นจึงได้กำหนดนโยบายในการพัฒนา AI Clinic ขึ้น เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในการใช้งาน Generative AI อย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบอยู่ในกรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณที่ดี โดยได้มอบหมายให้รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมเป็นผู้บริหารจัดการโครงการในขณะนั้น ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ ภาพภาพและนวัตกรรม โดยมีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) การปฏิบัติงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

การดำเนินงานบริการ AI Clinic ต้องเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงนโยบายด้าน Digital Transformation และการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างมีความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

(2) การให้บริการตามขอบเขตที่กำหนด

ให้บริการใน 3 ลักษณะงานหลัก ได้แก่ การให้คำปรึกษา การจัดอบรม และการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้าน AI โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนงานวิจัย การเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้รับบริการตามขอบเขตที่ประกาศไว้

(3) การให้บริการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้

ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างชัดเจน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ทั้งในด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ผลการให้บริการ และการใช้งบประมาณ

(4) การคำนึงถึงจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการต้องเป็นไปตามหลักจริยธรรมในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กฎหมายลิขสิทธิ์ และข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย โดยต้องไม่ใช้ AI ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ความเข้าใจผิด หรือการละเมิดสิทธิของผู้อื่น

(5) การใช้แนวคิด Agile และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การออกแบบและพัฒนากระบวนการให้บริการต้องใช้แนวคิด Agile เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี AI ได้อย่างเหมาะสม

(6) การควบคุมและประเมินคุณภาพการดำเนินงาน

ให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้วงจร PDCA ควบคู่กับการถอดบทเรียนแบบ AAR หลังการให้บริการทุกครั้ง เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงบริการในรอบถัดไป

(7) การจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงาน

ต้องมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการ สถิติการใช้งาน และผลการประเมินอย่างเป็นระบบ ผ่านฐานข้อมูล และ Dashboard เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานตามรอบและเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

(8) การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้บริการ AI Clinic ต้องพัฒนาความรู้และทักษะด้าน AI อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะบทบาท Prompt Librarian เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างมีคุณภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง



3.2 เชื้อไข / ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง / สิ่งที่ต้องคำนึงในการปฏิบัติงาน

1. ขอบเขตการให้บริการ

การให้บริการ AI Clinic ต้องอยู่ภายในขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นการให้คำปรึกษา การจัดอบรม และการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ด้าน AI เพื่อสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัย และการปฏิบัติงาน โดยไม่ดำเนินการแทนผู้รับบริการในลักษณะการสร้างผลงานสำเร็จรูปหรือการกระทำที่ขัดต่อจริยธรรมทางวิชาการ

2. ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้ให้บริการต้องตระหนักถึงข้อจำกัดของปัญญาประดิษฐ์ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จาก AI ก่อนนำไปใช้หรือถ่ายทอด พร้อมชี้แจงข้อจำกัดและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน

3. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความลับ

ต้องปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด โดยหลีกเลี่ยงการนำข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอ่อนไหวเข้าสู่ระบบ AI โดยไม่ได้รับความยินยอม

4. จริยธรรมและความรับผิดชอบในการใช้ AI

การให้บริการต้องคำนึงถึงจริยธรรม ไม่ส่งเสริมการใช้ AI เพื่อสร้างข้อมูลเท็จ ละเมิดลิขสิทธิ์ หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล องค์กร หรือสังคม

5. การสื่อสารและการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการควรสื่อสารอย่างชัดเจน เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้รับบริการ และส่งเสริมการใช้ AI อย่างมีวิจารณญาณ

6. การบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบย้อนกลับ

ต้องมีระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการและผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับและใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ

7. การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ให้นำผลจากการประเมิน การถอดบทเรียน (AAR) และวงจร PDCA มาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



3.3 คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการทำหน้าที่จัดอบรมโดยทั่วไปควรมีคุณลักษณะและคุณสมบัติของผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้

- 1) มีความรู้และความชำนาญในการใช้เครื่องมือ Genarative AI และ Prompt และกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) กริยาท่าทางสุภาพและอ่อนน้อม ผู้ให้บริการต้องแสดงออกด้วยท่าทางที่อ่อนน้อม พูดจาด้วยถ้อยคำอันไพเราะ น่ารัก มีไมตรีจิตอันดีต่อผู้มาขอรับบริการ
- 3) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อโอบอ้อมอารี อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือ กับผู้มาขอรับบริการด้วยดี
- 4) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
- 5) ยิ้มแย้มแจ่มใสและอารมณ์ดี มีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้อื่น
- 6) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสมกับกาลเทศะ
- 7) มีความเป็นกันเอง ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกอบอุ่นความสบายใจในการมารับบริการ และไม่รู้สึกดัดดัน
- 8) ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน โดยให้บริการและให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการจนสำเร็จลุล่วง
- 9) มีความขยัน อดทนในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
- 10) มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาตลอดจนมีความคิดสร้างสรรค์งานให้มี ประสิทธิภาพ และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง



บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

เรื่อง	แนวปฏิบัติหรือวิธีแก้ไข
1.ด้านวิทยาการ	วิทยาการไม่พร้อมในการดำเนินการ: เช่น ป่วยหรือลา ติดราชการหรือติดภารกิจอื่น แจ้งหัวหน้า RUN Skill ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 1 วัน เพื่อพิจารณาสั่งการและ จัดวิทยาการ เพื่อปฏิบัติงานแทน ติดต่อกาบทาม วิทยาการ เพื่อปฏิบัติงานแทนด้วยตนเอง
2. ด้านผู้เข้าอบรม/ผู้ขอใช้บริการ	ด้านการจัดอบรม หากผู้สมัครเข้าอบรมไม่มาอบรมตามที่สมัครหรือตามที่ ยื่นความประสงค์ไว้ นักศึกษาไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งจากจำนวนที่สมัครไว้ ทั้งหมด นักศึกษาบางสาขามีเพียง 1 คน ให้ส่ง อีเมลแจ้งเตือนวัน เวลา อบรม ก่อนวันจัดอบรม 3 วันทำการ และให้ยืนยันเข้าอบรม พร้อมส่ง link อบรม กรณีอบรมผ่านระบบออนไลน์ การจัดอบรมจำเป็นต้องยืดหยุ่น เรื่องจำนวนคน แม้จะมีผู้เข้าอบรมเพียง 1 คน ห้องสมุดก็ต้องให้บริการ เนื่องจากบางสาขาที่เปิดสอนมีนักศึกษา เพียง 1 คน ด้านผู้ขอใช้บริการ AI Clinic หากผู้ขอใช้ไม่มาตามเวลาที่กำหนด ให้แจ้ง ยืนยันทางอีเมล เพื่อให้บริการผู้ที่ลงทะเบียนตามคิวที่ขอใช้บริการได้
3. ด้านเครื่องมือ Genarative AI และ เครื่องมือสนับสนุนการวิจัย	หากเครื่องมือขัดข้อง ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ให้สาริตโดยใช้ชุด Presentation ที่ได้จัดเตรียมไว้ ให้เลือกสาริตหรือแนะนำฐานข้อมูลที่ใช้งาน ได้ปกติ ทดสอบการใช้งานเครื่องมือที่จะทำการสาริต อย่างน้อย 1 วัน ก่อน การจัดอบรม



เรื่อง	แนวปฏิบัติหรือวิธีแก้ไข
4. ด้านระบบเครือข่าย	ระบบเครือข่ายขัดข้องทำให้ไม่สามารถสาธิตการใช้งานเครื่องมือโดยตรงได้ ให้แจ้งผู้หน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยด่วน ให้บรรยายและสาธิตโดยใช้เอกสารชุด Presentation ที่จัดเตรียมไว้แทน
5. ด้านไฟฟ้า ไฟฟ้าดับหรือขัดข้อง	ให้ติดต่อประสานงานผู้เข้าอบรมหรือตัวแทน หรือผู้ขอใช้บริการออนไลน์ เพื่อแจ้งสภาพปัญหาให้ทราบพร้อมทั้งประสานเรื่องการเลื่อน/ยกเลิกการจัดอบรม ทั้งนี้ให้ยึดความประสงค์ของผู้เข้าอบรมเป็นหลัก แจ้งให้ผู้ใช้บริการเรียนรู้ผ่านหลักสูตร Learning Program : https://library.kku.ac.th/learning-programs/
6. ด้านห้องอบรมและห้องบริการ AI Clinic	ห้องไม่ว่างหรือมีผู้อื่นใช้งานอยู่ ผู้ดูแลการจองห้องอบรม/ห้องประชุม ควรตรวจสอบการจองใช้ห้องอบรมอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการจองห้องอบรม/ ห้องประชุมซ้อนกัน ให้แจ้งผู้ดูแล เพื่อแก้ไขหรือเปลี่ยนชุดใหม่
7. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือมีปัญหา	ให้แจ้งคุณปิติพงษ์ พิมพ์า เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือเปลี่ยนเครื่องใหม่ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานก่อนจัดอบรม 1 วัน

ตารางที่ 1 แสดงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

5.2 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับวิทยากร

เพื่อให้ดำเนินการ AI Clinic สามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บังเกิดผลดีและ เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จึงควรจัดอุปกรณ์ที่จำเป็นในการบรรยายแก่วิทยากร ดังนี้

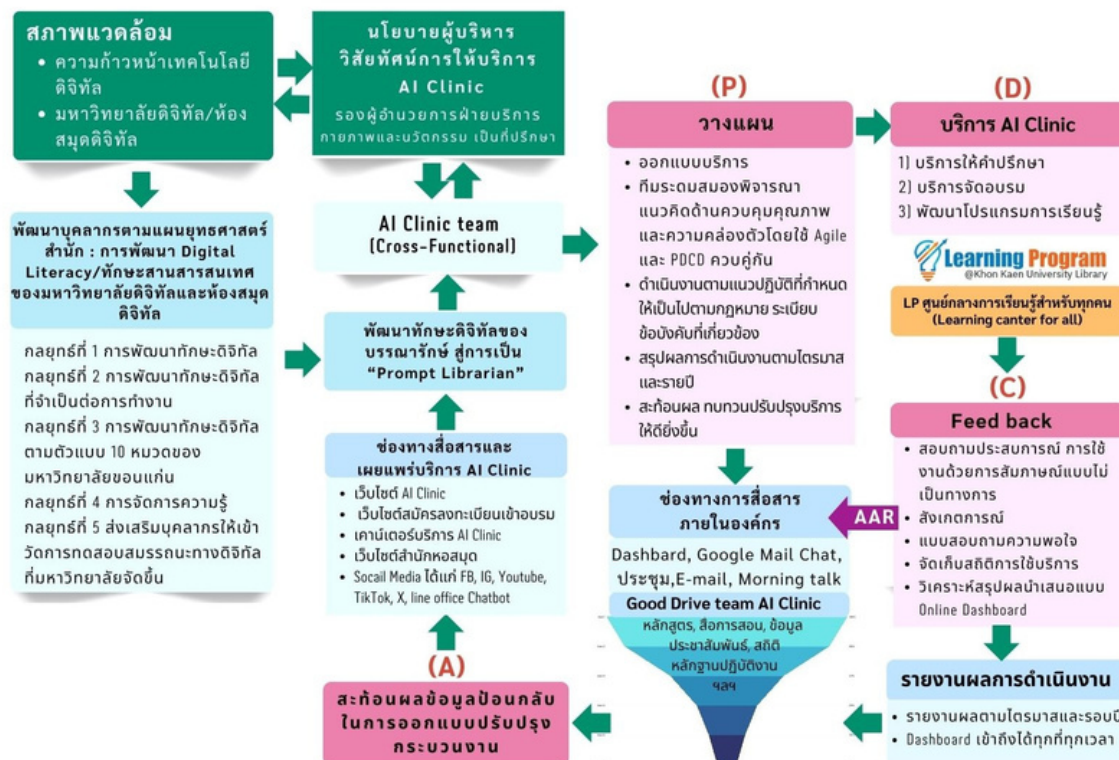
- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการจัดอบรม/บรรยาย ทั้งในและนอกสถานที่
- 2) มีพื้นที่จัดเก็บข้อมูล เช่น Google Drive/One Drive/Dropbox/Handy Drive เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูล
- 3) เครื่องชี้เลเซอร์ (Pointer) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการบรรยาย



บทที่ 6 ระบบติดตามประเมินผล

6.1 ระบบติดตามประเมินผล

AI Clinic มีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ กายภาพและนวัตกรรมเป็นพี่เลี้ยง ได้กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดและกำหนดการรายงานติดตามผลการปฏิบัติงานตามรอบทั้งรายไตรมาสและรายปี โดยรายงานผลการดำเนินงานตาม KRL ที่ได้รับมอบหมายได้แก่ ข้อมูลสถิติการใช้บริการและความพึงพอใจนำเสนอในรูปแบบของ Dashboard ที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา โดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ PDCA, AAR ควบคู่กับแนวคิด Agile Model และใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับในการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ลิงค์ Dash board <https://library.kku.ac.th/run-skills/>



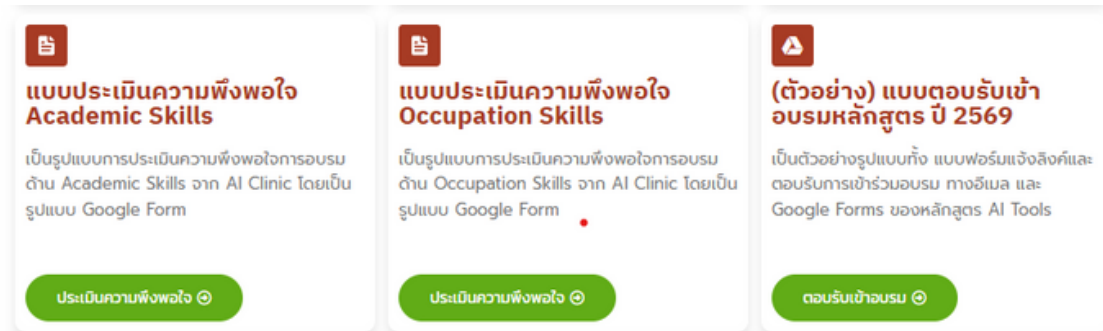
ภาพที่ 25 แสดงกระบวนการทำงาน โดยประยุกต์แนวคิดแบบ Agile model , PDCA และ AAR

6.1.1 การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานบริการ AI Clinic ดำเนินการโดยการจัดทำ แบบประเมินออนไลน์ผ่าน Google Forms เพื่อใช้ในการประเมินผลการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละกิจกรรม ทั้งในรูปแบบการให้คำปรึกษา และการจัดอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ โดยใช้แบบประเมินชุดเดียวกันในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล สถานภาพ (นักศึกษา นักวิจัย อาจารย์ บุคลากร หรือบุคคลทั่วไป) สังกัด หัวข้อหรือรูปแบบบริการที่ได้รับ (คำปรึกษา/อบรม) และช่องทางที่รับทราบข้อมูลบริการ AI Clinic

(2) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยประเมินในประเด็นต่าง ๆ เช่น ความเหมาะสมและความน่าสนใจของหัวข้อ เทคนิคและวิธีการถ่ายทอดของผู้ให้บริการ (Prompt Librarian) ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ความตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การวิจัย หรือการปฏิบัติงาน รวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาและภาพรวมของการให้บริการ



ภาพที่ 26 แบบประเมินความพึงพอใจ ใน Dash board

แบบประเมินการอบรมหลักสูตร Occupation Skill

yodsaya@kku.ac.th [Switch accounts](#) Draft saved

Not shared

* Indicates required question

ส่วนที่ 2 การประเมินในส่วนของ สำนักหอสมุดจะไมทราบตัวตนของผู้ตอบแบบประเมิน

โปรดเลือกหัวข้อที่เข้าอบรม (Topic of training) *

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วย Claude VS SciSpace for Data Analytic

วันเดือนปีที่เข้าอบรม (Date of training) *

☐ 12 พฤษภาคม 2568

☐ 14 พฤษภาคม 2568

☐ 20 พฤษภาคม 2568

☐ 27 พฤษภาคม 2568

ชื่อวิทยากร 1 (Speaker name 1) *

Choose

ภาพที่ 27 ตัวอย่างแบบประเมิน

(3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และประเด็นหรือหัวข้อด้าน AI ที่ผู้รับบริการต้องการให้จัดเพิ่มเติมในอนาคต ทั้งนี้ แบบประเมินดังกล่าวยังถูกนำมาใช้ร่วมกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณามอบ เกียรติบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ผู้รับบริการที่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ AI Clinic ต่อไป



ภาพที่ 28 ขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงาน

(1) การติดตามและถอดบทเรียนหลังการให้บริการ

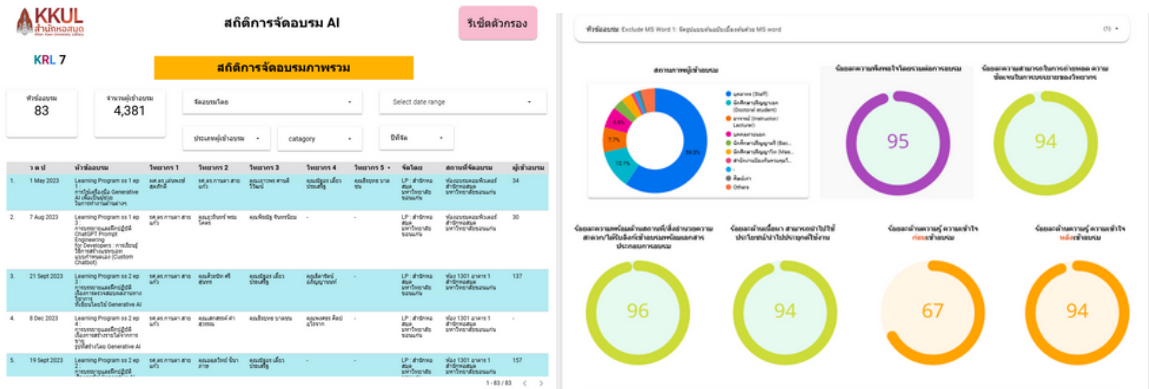
ภายหลังการให้บริการ AI Clinic ในแต่ละครั้ง ทีมปฏิบัติงาน AI Clinic จะร่วมกันประชุมเพื่อ ถอดบทเรียน (After Action Review: AAR) ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากพบว่าผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีข้อจำกัดในการดำเนินงาน จะดำเนินการปรับปรุงปฏิบัติการ รูปแบบการให้บริการ หรือวิธีการจัดกิจกรรมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป

(2) การวิเคราะห์ สรุป และนำเสนอผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินการให้บริการ AI Clinic ในแต่ละกิจกรรมจะถูกนำมาวิเคราะห์และสรุปผลในรูปแบบ Dashboard เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่อกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย และติดตามผลการดำเนินงานในระดับรายครั้ง รายไตรมาส และรายปี
ผู้ให้บริการ (Prompt Librarian) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสะท้อนผลการดำเนินงานและพัฒนาศักยภาพการให้บริการ
ทีมปฏิบัติงาน AI Clinic เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้า วิเคราะห์แนวโน้ม และปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการรายงานผลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมคุณภาพในระยะ Check (C) ของวงจร PDCA และเป็นฐานข้อมูลสำคัญสำหรับการยกระดับบริการ AI Clinic ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างยั่งยืน



ภาพที่ 29 ตัวอย่าง รายงานสถิติและความพึงพอใจ ผ่าน Dash board

(3) การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานบริการ AI CLINIC สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือบริหารคุณภาพ PDCA ควบคู่กับแนวคิด AGILE และกระบวนการถอดบทเรียน AAR (AFTER ACTION REVIEW) เป็นกลไกหลักในการพัฒนางาน ในทุกครั้งภายหลังการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการ ทีมปฏิบัติงาน AI CLINIC จะร่วมกันประชุมเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่พบ รวมถึงนำข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาพิจารณา เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในรอบถัดไปอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเชิงประจักษ์จากการใช้ AGILE + PDCA + AAR ได้แก่

(1) การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและทันต่อกระแส เดิมมีหลักสูตรด้าน AI เพียง 2 หลักสูตร ปัจจุบันมีมากกว่า 10 หลักสูตร

(2) การจัดส่งลิงก์ห้องประชุมออนไลน์ (ZOOM MEETING)

จากเดิมใช้วิธีส่งลิงก์ห้องประชุมผ่านอีเมลโดยการระบุรายชื่อผู้เข้าร่วมทั้งหมดในครั้งเดียว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ตั้งใจ ทีม AI CLINIC ได้ทบทวนกระบวนการดังกล่าวผ่าน AAR และปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนเป็นการจัดส่งลิงก์ห้องประชุมด้วยระบบ EMAIL MERGE เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลเป็นรายบุคคล ลดความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

(3) การจัดส่งเกียรติบัตรอิเล็กทรอนิกส์

จากเดิมเจ้าหน้าที่ต้องจัดส่งเกียรติบัตรอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้เข้าร่วมอบรมเป็นรายบุคคลผ่าน EMAIL MERGE ซึ่งใช้เวลานานและมีขั้นตอนการทำงานหลายขั้น ทีม AI CLINIC ได้ปรับปรุงกระบวนการใหม่โดยเชื่อมโยงการทําแบบทดสอบหลังการอบรมเข้ากับแบบประเมินผลในระบบ E-FORM เดียวกัน ผู้เข้าร่วมอบรมจะต้องกรอกชื่อ-สกุล และอีเมล พร้อมทําแบบทดสอบ หากผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ระบบจะส่งเกียรติบัตรอิเล็กทรอนิกส์ไปยังอีเมลที่ระบุโดยอัตโนมัติ ส่งผลให้ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

การปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการนำแนวคิด AGILE มาใช้ในการปรับตัวอย่างรวดเร็วจากการปฏิบัติงานจริง การใช้ PDCA เป็นกรอบควบคุมคุณภาพ และการใช้ AAR เป็นเครื่องมือเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งช่วยยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริการ AI CLINIC และนำไปสู่การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



บทที่ 7 หลักระบบนิเวศที่ใช้ดำเนินโครงการ

กลุ่มที่ 7	ปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้เกิดความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีผู้รับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-
------------	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(1) หลักประสิทธิภาพ

การดำเนินงาน AI Clinic สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดผลผลิตภาพสูงสุด เนื่องจากวิทยาการและผู้ช่วยวิทยาการเป็นบุคลากรของสำนักหอสมุด และให้บริการผ่านระบบ Hybrid Learning มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ลดคน ลดงาน ลดต้นทุน และข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ และมีโปรแกรมการเรียนรู้ย้อนหลังแบบ Anywhere-Anytime เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้จำนวนมากโดยไม่ต้องจัดอบรมซ้ำ สำนักหอสมุดมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดให้ก้าวสู่บทบาท Prompt Librarian ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยยกระดับศักยภาพขององค์กรในการให้บริการและส่งผลให้เกิดคนต้นแบบ (Role Model) ได้รับการเสริมสร้างทักษะเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการใช้งานและถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับ Generative AI ทั้งในบริบทการวิจัย การทำงานทำให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายในทีมและข้ามหน่วยงาน ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพสะท้อนผ่านจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่เพิ่มขึ้นทุกปี จากผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ. 2566 - 2568 มีสถิติการจัดอบรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวม 83 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมเรียนรู้ 4,381 คน มีผู้ใช้บริการขอคำแนะนำ 153 คน และมีผู้ใช้บริการผ่านโปรแกรมการเรียนรู้ถึง 10,344 ครั้ง และเรียนรู้ผ่าน YouTube 9,013 ครั้ง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรเป็นอย่างดี

ช่องทางการเรียนรู้	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	รวม
1. บริการให้คำปรึกษาด้าน AI (คน)	31	59	63	153
2. บริการอบรมด้านปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (คน)	663	2,336	1,382	4,381
3. เรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning (ครั้ง)	-	4,439	5,905	10,344
4. เรียนรู้ผ่าน YouTube (ครั้ง)	-	6,046	2,967	9,013
การเรียนรู้ทั้งหมด (ครั้ง)	31	10,544	8,935	23,891

ตารางที่ 2 แสดงช่องทางการเรียนรู้ของสำนักหอสมุด

(2) หลักประสิทธิผล

AI Clinic เกิดจากนโยบายที่ชัดเจน ผ่านมติที่ประชุมและมีการถ่ายทอดแผนจากผู้บริหารตามลำดับถึงผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital Transformation) และพันธกิจการสนับสนุนการวิจัย โดยมีโครงสร้างกำกับและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน ใช้ระบบติดตามผลผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจ และรายงานผลตามไตรมาส ตามรอบปี ผ่านกลไกกระบวนการถอดบทเรียน AAR และกระบวนการควบคุมคุณภาพโดยใช้ PDCA ควบคู่กับแนวคิด Agil ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ด้านการให้บริการเป็นการยกระดับทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ทั้งด้านการวิจัยและการปฏิบัติงานให้แก่ประชาคมมหาวิทยาลัยและบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอกได้จริง จากความพึงพอใจรวมระดับสูง (94-100%) ตัวชี้วัดเหล่านี้ยืนยันถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



(3) หลักการตอบสนอง

AI Clinic เป็นรูปแบบการให้บริการที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงนับเป็นบริการแห่งแรกในประเทศไทย เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 ถึงปัจจุบัน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและทำได้อย่างทันก่วงที่ด้วยการให้บริการแบบ Onsite/Online สามารถขอใช้บริการได้หลายช่องทางได้แก่ การขอใช้บริการให้คำปรึกษา สามารถขอใช้บริการผ่านออนไลน์ได้ที่เว็บไซต์ของบริการ AI Clinic <https://kku.world/kkullinic> การสมัครเข้าอบรมลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ Training Course สามารถเลือกหลักสูตรได้ตามความสนใจ AI Clinic เกิดจากนโยบายที่ชัดเจน ผ่านมติที่ประชุมและมีการถ่ายทอดแผนจากผู้บริหารตามลำดับถึงผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุดและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital Transformation) และพันธกิจการสนับสนุนการวิจัย โดยมีโครงสร้างกำกับและแนวปฏิบัติอย่างชัดเจน ใช้ระบบติดตามผลผ่านแบบสอบถาม ความพึงพอใจ และรายงานผลตามไตรมาส ตามรอบปี ผ่านกลไกกระบวนการถดถอยเรียนรู้ AAR และกระบวนการควบคุมคุณภาพโดยใช้ PDCA ควบคู่กับแนวคิด Agil ทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ด้านการให้บริการเป็นการยกระดับทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์ทั้งด้านการวิจัยและการปฏิบัติงานให้แก่ประชาคมมหาวิทยาลัยและบริการวิชาการแก่หน่วยงานภายนอกได้อย่างจริงจัง จากความพึงพอใจในระดับสูง (94-100%) ตัวชี้วัดเหล่านี้ยืนยันถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังสามารถเข้าเรียนย้อนหลังได้ตามอัตราค่าที่โปรแกรมการเรียนรู้ (Learning Program) <https://library.kku.ac.th/learning-programs> รวมถึงสามารถติดต่อสอบถามได้ผ่านทุกช่องทางของสำนักหอสมุด เช่น library.inbox@kku.ac.th, IG, line, Chatbot, X, โทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์ให้บริการ AI Clinic นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความต้องการผู้เรียนก่อนออกแบบหลักสูตร ทั้งในรูปแบบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ AI Clinic ปรับหลักสูตรให้ตรงกับสถานการณ์ ผลลัพธ์จากจำนวนผู้เข้าอบรมด้าน Generative AI ที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2566-ปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมการเรียนรู้ที่สามารถเรียนย้อนหลังตามอัตราค่าได้ภายใน 1 สัปดาห์หลังอบรม ช่วยตอบสนองทั้งคุณภาพ ความรวดเร็ว และความสะดวกของผู้รับบริการทุกกลุ่ม

(4) หลักเปิดเผย/โปร่งใส

บริการ AI Clinic ดำเนินงานบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์บริการผ่านทุกช่องทางและได้เปิดเผยข้อมูลบริการจัดทำอย่างเป็นระบบผ่านเว็บไซต์หลักของ AI Clinic (<https://library.kku.ac.th/aiclinic/>) มีระบบลงทะเบียนสำหรับสมัครเข้าอบรม (<https://liblearning.kku.ac.th/home>) ซึ่งเผยแพร่ปฏิทินการอบรม และวิดีโอสื่อการสอนผ่านโปรแกรมการเรียนรู้ Learning Program <https://library.kku.ac.th/learning-programs> และในประชาคมนี้อย่างต่อเนื่อง และเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์คลังความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรวมถึงผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับทุกสายงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ทุกที่ทุกเวลา การเปิดเผยข้อมูลกระบวนการและผลการดำเนินงานดังกล่าว ช่วยเสริมสร้างความโปร่งใส และเป็นแบบอย่างของแนวปฏิบัติที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่นในสถาบันอุดมศึกษา

(5) หลักนิติธรรม

บริการ AI Clinic ดำเนินงานโครงการตามแผนงานที่กำหนดและเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการจะเน้นย้ำเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กฎหมายลิขสิทธิ์และจริยธรรมในการใช้ AI รวมถึงประกาศบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 164/2566) เรื่อง รูปแบบการพิมพ์วิทยานิพนธ์หรือรายงานการศึกษาอิสระ ซึ่งระบุสาระสำคัญขอบเขตการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการช่วยเขียนเนื้อหา รวมถึงประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 513/2567) เรื่อง แนวปฏิบัติและเกณฑ์การพิจารณาโทษทางวิชาการของนักศึกษาที่กระทำการทุจริตระดับบัณฑิต ซึ่งได้ระบุสาระสำคัญการกระทำที่เข้าข่ายละเมิดจริยธรรมและกฎหมายลิขสิทธิ์ ส่วนการปฏิบัติงานเบื้องหลังด้านการจัดหาเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ได้ปฏิบัติตามระเบียบพัสดุและโปรแกรมที่ใช้ในการตัดต่อสื่อการเรียนรู้ เช่น Adobe Premiere Pro หรือ Camtasia เป็นโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์และให้ความสำคัญกับการคัดเลือกภาพและเสียงที่ใช้ประกอบไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ผู้อื่น



7.1 แนวปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างให้โครงการอื่น

การดำเนินงาน AI Clinic ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นแนวปฏิบัติที่มีความโดดเด่นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากมีการผสมผสานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เข้ากับกระบวนการทำงานเชิงบริการและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ แนวปฏิบัติสำคัญที่สามารถถ่ายทอดและนำไปใช้ได้มี ดังนี้

- (1) AI Clinic ให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่พื้นฐานจนถึงเชิงลึก ทั้งแบบเฉพาะรายและแบบกลุ่ม ทั้งแบบ Onsite และ Online นับเป็นระบบนิเวศบริการที่หน่วยงานอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
- (2) การพัฒนาบุคลากรให้เป็น Prompt Librarian เพื่อเป็น Key man หรือต้นแบบด้านดิจิทัล (Digital Role Model) ขององค์กร รูปแบบการบ่มเพาะทักษะเฉพาะปัญญาประดิษฐ์และเป็นวิทยากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นผู้นำด้านปัญญาประดิษฐ์และใช้ต้นแบบทรัพยากรบุคคลอย่างคุ้มค่า
- (3) ระบบ Learning Program อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงได้ตามอัธยาศัยทุกที่ ทุกเวลาผ่านระบบออนไลน์ มีการวัดผลการเรียนและใบประกาศนียบัตร เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ได้แก่ E-learning , YouTube เป็นต้น
- (4) กำหนดทีมงานที่รับผิดชอบเฝ้าระวัง ติดตามด้านดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์โดยเฉพาะ ทำให้ลดความเสี่ยงด้าน (Cyber Security) และสร้างโอกาสในการพัฒนาคน พัฒนานวัตกรรมบริการ และการปรับปรุงกระบวนการโดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 ความโดดเด่นของแนวปฏิบัตินี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่น

- (1) มีความไวต่อการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ AI Clinic นับเป็นรูปแบบการให้บริการที่แรกของประเทศไทย เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2566 ถึงปัจจุบัน
- (2) มีกลยุทธ์การพัฒนากิจกรรมบุคลากรที่เข้มแข็งเป็นระบบ ทำให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและมีทักษะด้านปัญญาประดิษฐ์และพร้อมให้บริการทั้งที่เครื่องมือ AI ในขณะนั้นเพิ่งเปิดตัวเมื่อเดือนพฤศจิกายน ปี 2565 และคนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์มากนักและยังไม่มีการใช้แพร่หลาย



บรรณานุกรม

- จิระนันท์ มูลมาตร, ธาริณี ใจสะอาด, นงเยาว์ เรืองบุญส่ง, ภาณุวัฒน์ สุวรรณมาโจ, รวิวรรณ สิริสุวรรณ, ธีรังกูร วรบำรุงกุล, เรืองวิทย์, นิลโคตร, วัชรวิทย์ บุญลอย, และ อรุณเกียรติ จันทรสังแสง. (2564). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของ สถานศึกษาในยุคดิจิทัล ทรานส์ฟอร์มชัน. *Quality of Life and Law Journal*, 17(2), 21-32. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/QLLJ/article/view/256758>
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566) แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2567 - 2570, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนาผล. (2562). การจัดการเรียนรู้ในยุค Disruptive Innovation. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผู้นำนวัตกรรม หลักสูตรและการเรียนรู้. https://oer.learn.in.th/search_detail/result/158351
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2564). แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปี 2564. สำนักหอสมุด.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). แผนปฏิบัติการและการถ่ายทอด OKR/KRL ประจำปี 2565. สำนักหอสมุด.
- สิริพร กิวงสิงห์, คมศรี คมกิตพยรัตน์ และ มุกดา ดวงพิมพ์. (2566). 5 กลยุทธ์ในการส่งเสริมสมรรถนะด้านดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะในอนาคต ของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *PULINET Journal*. 10(1), 12-27. <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/PJ/article/view/1351>