

2025

เล่นคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
กลุ่มความรู้ **Smile Rangers**

สารบัญ

- 01 — บทนำ
- 02 — การได้มาซึ่งองค์ความรู้
- 05 — ขั้นตอนการพัฒนากทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย **AI** สู่การพัฒนากทักษะและการทำงานร่วมกัน **AI 2 P**
- 06 — วิธีดำเนินการ **P1: Process**
- 10 — วิธีดำเนินการ **P2: Product**

บทนำ

เล่มสรุปองค์ความรู้ของชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) กลุ่ม Smile Rangers ฉบับนี้ จัดทำขึ้นจากการถอดองค์ความรู้และสังเคราะห์บทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย ภายใต้กรอบกระบวนการจัดการความรู้ (KM) ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีเป้าหมายเพื่อรวบรวมแนวทางและวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการ ยกระดับทักษะดิจิทัลและการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้เกิดผลลัพธ์ที่ตรวจสอบได้และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในงานของบุคลากรและหน่วยงาน

คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของสมาชิก CoP การทดสอบใช้งานเครื่องมือดิจิทัล/AI และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำมาถอดบทเรียน คัดแยกสาระสำคัญ และจัดหมวดหมู่เป็นองค์ความรู้ที่พร้อมใช้งาน โดยยึดหลักการเรียนรู้ร่วมกัน (learning-by-doing) และการพัฒนาต่อเนื่อง (continuous improvement) เพื่อให้เหมาะกับบริบทของงานวิชาการ งานวิจัย งานบริการ วิชาการ และงานบริหารจัดการของสถาบัน

การได้มาซึ่งองค์ความรู้

จากการดำเนินงานจัดการความรู้สถาบันวิจัยและพัฒนา เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน โดย ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice :CoP) กลุ่ม Smile Rangers มีการดำเนินงานทั้งหมด 3 ขั้นตอนสำคัญคือ

1. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
2. การเสาะแสวงหาความรู้ที่จำเป็น
3. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
4. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นชุมชนความรู้
6. การกลั่นกรองและจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบโดยถ่ายทอด เผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

โดยมีกระบวนการแต่ละขั้นตอนดังนี้



01. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็น

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สถาบันวิจัยและพัฒนาได้จัดประชุมผู้บริหารและบุคลากรภายในสถาบันวิจัยฯ และร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีข้อสรุป คือ 1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ บุคลากรภายในสถาบันวิจัยและพัฒนา 2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของสถาบันวิจัยฯ โดยมี ดร.ดวงใจ ลีมศักดิ์ศรี ดำรงตำแหน่งคุณอำนวยของกลุ่ม 3 กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI: สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน



02. การเสาะแสวงหาความรู้ที่จำเป็น

การแสวงหาความรู้จากภายนอกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงสู่มหาลัยดิจิทัล สมาชิกกลุ่มร่วมกันเล่าเรื่องความสำเร็จของการนำ Ai เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานร่วมกันของสถาบันวิจัยและพัฒนา มีการถอดบทเรียนจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของสถาบันวิจัยและพัฒนา รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งสืบค้นต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ / เอกสาร / ตำรา

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

การได้มาซึ่งองค์ความรู้



03. การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้ให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

การสกัดความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียนวิธีปฏิบัติรายบุคคล โดยประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสกัดองค์ความรู้จากการถอดบทเรียนวิธีปฏิบัติรายบุคคล และสมาชิกกลุ่มเข้าร่วมประชุมพบผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอรับคำปรึกษาและกำหนดเป้าหมายหลัก โดยเน้นเรื่องของความรู้ ทักษะ หรือเราสามารถนำตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการสอบ Digital Literacy และสามารถนำมาเชื่อมโยงหรือทำเป็น before and after ในการจัดการความรู้เรื่องนี้ได้



04. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

สมาชิกกลุ่มนำองค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน ไปใช้ในการทำงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาความรู้และทักษะพื้นฐานทางเทคโนโลยี เช่น Microsoft Office และ Google Workspace เป็นต้น ซึ่งเป็นการถอดบทเรียนจากประสบการณ์จริงของบุคลากรรายบุคคล โดยมีการปรับปรุง ดัดแปลง และสกัดความรู้ที่ได้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป เช่น การใช้ AI ช่วยแปลภาษา สรุปเนื้อหา และจัดการตารางนัดหมาย การเขียนข่าว ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ



05. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนและสกัดออกมา

การสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้หลังจากที่นำองค์ความรู้ไปปฏิบัติ และสกัดเป็นองค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน แนวคิด AI 2P = Process + Product เป็นผลลัพธ์สำคัญจากการดำเนินงานของกลุ่ม Smile Rangers P1: Process มุ่งเน้นการสร้างคู่มือและเวิร์กโฟลว์ที่ปฏิบัติได้จริง ด้วยเครื่องมือ NotebookLM, ChatGPT และ Gamma P2: Product เน้นการพัฒนาระบบอัตโนมัติและแชทบอท โดยใช้ n8n เชื่อมต่อ Gemini และ LINE OA ทั้งสองส่วนสะท้อนการจัดการความรู้ที่ไม่หยุดอยู่แค่เอกสาร แต่ก้าวสู่ระบบที่ใช้งานจริง ผลลัพธ์คือการยกระดับทักษะดิจิทัล ลดความผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพงานอย่างยั่งยืน.

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

การได้มาซึ่งองค์ความรู้



06. การกลั่นกรองและจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบโดยถ่ายทอด เผยแพร่ออกมาเป็นคู่มือ

การถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน โดยการประชุมกลุ่มความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สร้างคู่มือที่รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน และกำหนดโครงการนำร่องเพื่อทดลองนำความรู้ไปใช้จริงภายในองค์กร รวมถึงการติดตามและประเมินผล แล้วเผยแพร่องค์ความรู้ เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน โดยผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและที่สนใจทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงานนำไปปฏิบัติ

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

ขั้นตอนการพัฒนาทักษะ ดิจิทัล เรื่อง การเพิ่ม ศักยภาพบุคลากรด้วย **AI** สู่ การพัฒนาทักษะและการ ทำงานร่วมกัน **AI 2 P**

P1: Process ใช้ **AI** พัฒนากระบวนการงาน (**Workflow**)

ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- สรุปการประชุมอัตโนมัติ
- สร้างงานนำเสนอจากข้อมูล

เครื่องมือ: **NotebookLM, ChatGPT, Gamma**

P2: Product ใช้ **AI** สร้าง **Workflow Automation** เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อน

- **Chatbot** สำหรับงานพัสดุ (ตรวจสอบจำนวนคงเหลือ)
- ระบบตอบกลับอัตโนมัติ

เครื่องมือ: **N8N, Gemini Chatbot**

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการ

P1: Process

ใช้ AI พัฒนาระบบงาน (Workflow)

ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1 เตรียมข้อมูลการประชุม

- บันทึกเสียงการประชุม หรือจดบันทึกเป็นไฟล์ข้อความ (เช่น Word, Google Docs, หรือไฟล์ PDF)
- หากเป็นไฟล์เสียง/วิดีโอ ให้แปลงเป็นข้อความก่อน (ใช้ Google Meet Transcript, Otter.ai, หรือฟังก์ชันถอดเสียงของ Google Docs)

2 สร้าง Notebook ใหม่ใน NotebookLM

- เปิด notebooklm.google
- คลิก New Notebook ตั้งชื่อ เช่น “สรุปการประชุม CoP_ สิงหาคม2568”
- อัปโหลดไฟล์การประชุม (เอกสารสรุป, minutes, transcript) ลงใน Notebook

3 ใช้พีเจอร์สรุป (Summary)

- ใน NotebookLM จะมีฟังก์ชันให้ AI สรุปเนื้อหาจากไฟล์ที่อัปโหลด
- พิมพ์ Prompt เช่น
- “ช่วยสรุปสาระสำคัญของการประชุมครั้งนี้”
- “ทำบันทึกการประชุมแบบย่อ 1 หน้า”
- “แยกหัวข้อเป็น วาระ – การอภิปราย – มติ/ข้อสรุป – ผู้รับผิดชอบ”

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการ

P1: Process

ใช้ AI พัฒนาระบบงาน (Workflow)

ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4 จัดรูปแบบการสรุป

- NotebookLM จะสร้าง Outline หรือ Summary อัตโนมัติ
- สามารถให้มัน “จัดเป็นตาราง” เช่น ตารางมติการประชุม หรือ Action Items โดยใช้ Prompt:
- “ทำเป็นตารางหัวข้อ มติ ผู้รับผิดชอบ และกำหนดเวลา”

5 ตรวจสอบและปรับแก้ ป้องกัน Hallucination

- ยืนยันที่มา (Source Check): ตรวจสอบว่าข้อมูลที่สรุป อ้างอิงจากไฟล์ที่เราอัปโหลดจริง ๆ ไม่ใช่การแต่งเพิ่ม
- Cross-check: หาก NotebookLM สรุปตัวเลข/ข้อมูลเชิงปริมาณ ให้ตรวจสอบกับเอกสารประชุมต้นฉบับอีกครั้ง
- Highlight Gaps: ถาม AI เพิ่มเติมว่า “ข้อมูลนี้มาจากไฟล์ไหน” หรือ “มีข้อความใดในเอกสารที่สนับสนุนผลสรุปนี้”
- Human Review: ให้ผู้จัดประชุมหรือเลขานุการตรวจสอบสรุปอีกครั้งก่อนเผยแพร่

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการ

P1: Process

ใช้ AI พัฒนาระบบงาน (Workflow)

ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6 ใช้ Chat GPT เพื่อสร้างโครงสร้างสไลด์

- ใช้ ChatGPT มาช่วยสร้างการนำเสนอข้อความจาก NotebookLM ให้กลายเป็นโครงสร้างการนำเสนอเพื่อใช้ gamma ในการสร้างการนำเสนอ
- Prompt : คุณคือผู้ช่วยสร้างสไลด์นำเสนอ
ข้อมูลดิบจาก NotebookLM: <วางสรุปการประชุม/องค์ความรู้จาก LM ที่นี่>
โปรดสร้างการนำเสนอในรูปแบบ Markdown/หัวข้อสั้นๆ โดยแบ่งเป็นลำดับการคิด กำหนดให้แต่ละการคิดมีชื่อและ Bullet Points สั้นๆ กระชับ เหมาะสำหรับการทำสไลด์ด้วย Gamma

วิธีดำเนินการ

P1: Process

ใช้ AI พัฒนาระบบงาน (Workflow)

ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7 สร้างสไลด์การนำเสนอด้วย Gamma

1. เข้าใช้งาน Gamma

- เปิดเว็บไซต์ <https://gamma.app>
- สมัคร/ล็อกอินด้วย Google หรืออีเมล

2. สร้างงานนำเสนอใหม่

- คลิกปุ่ม “Create new” หรือ “+”
- เลือกเมนู “Import from Docs/Markdown”

3. วางเนื้อหา

- นำข้อความที่คัดลอกจาก ChatGPT/NotebookLM วางลงในช่อง Import
- Gamma จะอ่านโครงสร้างหัวข้อ (เช่น “การ์ดนำเสนอที่ 1”, “การ์ดนำเสนอที่ 2”) แล้วแปลงเป็นสไลด์อัตโนมัติ

4. ปรับแต่งสไลด์

- เลือกธีม สี ฟอนต์ ที่เหมาะกับองค์กร
- เพิ่มภาพ/อินโฟกราฟิก/ไอคอนเสริม
- แก้ไขข้อความย่อยในแต่ละสไลด์ได้ตามต้องการ

5. นำเสนอ/เผยแพร่

- คลิก Present เพื่อแสดงผลแบบสไลด์โชว์
- สามารถกด Share link เพื่อให้ผู้อื่นเปิดดูสไลด์ออนไลน์
- หรือเลือก Export → PDF/PowerPoint สำหรับใช้ในงานประชุม

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการ

P2: Product

ใช้ AI สร้าง Workflow Automation เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อน

1 วางสถาปัตยกรรม (Architecture)

- LINE OA = ผู้ใช้ส่งคำถามเข้ามา
- n8n Workflow = รับข้อความ → ไปค้นหาความรู้ใน Google Sheet → ส่งเข้า Gemini → ได้คำตอบ → ตอบกลับ LINE OA
- Google Sheet = ทำหน้าที่เป็นฐานความรู้ (Knowledge Base)
- Gemini API = ใช้สร้างคำตอบที่อ่านง่าย/สมบูรณ์จากข้อมูลที่ค้นเจอ

2 เตรียม Google Sheet (Knowledge Base)

- สร้าง Google Sheet ชื่อ "Knowledge Base"
- เปิดสิทธิ์ให้ Service Account หรือ API ของ Google สามารถอ่านไฟล์นี้ได้

3 ตั้งค่า n8n Workflow

- Webhook Node → รับข้อความจาก LINE OA
- Google Sheets Node → Search row ที่ตรงกับคำถามหรือคีย์เวิร์ด
- Query = ใช้ข้อความที่ผู้ใช้พิมพ์มา
- ตั้งค่าให้ค้นแบบ Approximate Match (ใช้ Regex หรือ Contains)
- IF Node → ถ้าเจอข้อมูล → ไปขั้นตอน Gemini / ถ้าไม่เจอ → ตอบ fallback เช่น "ไม่พบข้อมูล"
- HTTP Request Node (Gemini API) → ส่ง Prompt ให้ Gemini ประมวลผล
- HTTP Request Node (LINE Messaging API) → ส่งคำตอบกลับ LINE OA

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการ

P2: Product

ใช้ AI สร้าง Workflow Automation เพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อน

4 Prompt Design (an Hallucination)

- กำหนด Prompt ให้ Gemini ใช้เฉพาะข้อมูลจาก Google Sheet
- ตัวอย่าง Prompt:
- โปรดใช้ข้อมูลต่อไปนี้ในการตอบเท่านั้น: {{Knowledge}}
- คำถามจากผู้ใช้: {{UserMessage}}
- ถ้าไม่มีข้อมูลตรง ให้ตอบว่า “ไม่พบข้อมูลในฐานความรู้”

5 การทดสอบและใช้งาน

- ทดสอบด้วยคำถามที่มี/ไม่มีในฐานข้อมูล
- ตรวจสอบว่า Gemini ไม่แต่งข้อมูล (Hallucination)



สถาบันวิจัย และพัฒน มหาวิทยาลัย ราชภัฏ สวนสุนันทา

เล่มคู่มือ

การพัฒนาทักษะดิจิทัล เรื่อง การเพิ่มศักยภาพบุคลากรด้วย AI
สู่การพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน