งานของฝ่าย IT ตามหมวด 1 และเกณฑ์ TQA Band 3.md

Add new file
jeerapol kumkeam authored 23 hours ago

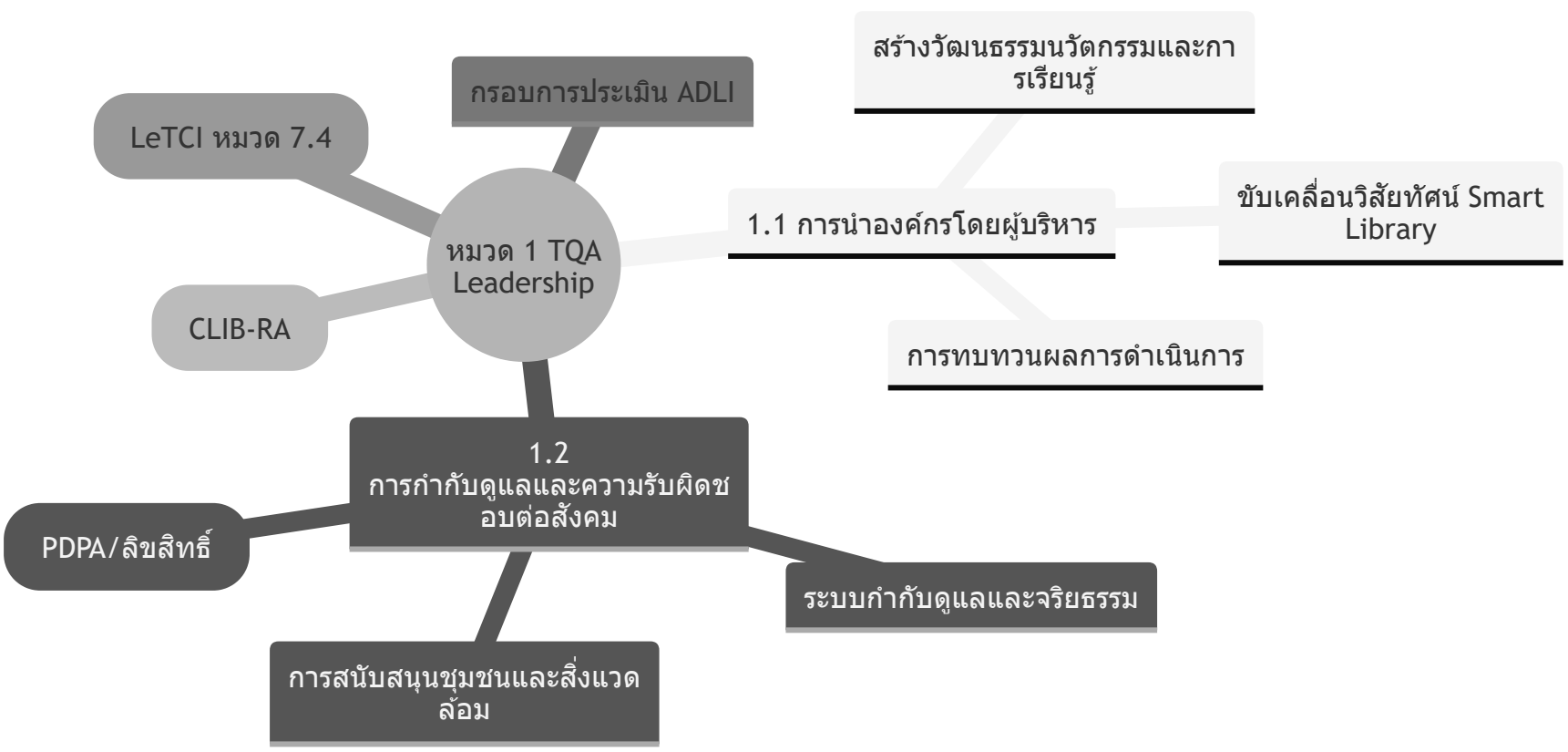
งานของฝ่าย IT ตามหมวด 1 และเกณฑ์ TQA Band 3.md 23.69 KiB

📋 งานของฝ่าย IT ตามหมวด 1 และเกณฑ์ TQA Band 3

การนำองค์กร (Leadership) และการกำกับดูแล (Governance)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีงบประมาณ 2569

📊 สารบัญ



---

1. บทสรุปผู้บริหาร

สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา **หมวด 1 (การนำองค์กร)** ไม่ได้หมายถึงเฉพาะผู้อำนวยการเท่านั้น แต่รวมถึงบทบาทของฝ่าย IT ในฐานะ **"ผู้ขับเคลื่อนและทำให้วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นจริง"**

จากการวิเคราะห์ PA ของทีมงาน (คุณากร, ยุทธชัย, ปิยะเดช) และรายงานความเสี่ยง (CLIB-RA-27001-01) ฝ่าย IT สนับสนุนหมวด 1 ผ่าน 3 กลไกหลัก:

1. **การแปลงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ:** การพัฒนาระบบ Smart Lib Portal, Virtual Tour และ Smart Curriculum ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ "One Library One Goal"
2. **การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และนวัตกรรม:** การแบ่งปันความรู้ผ่าน Blog, การเป็นวิทยากรภายนอก (PULINET), และการนำ Open Source (FleetDM) มาใช้
3. **การกำกับดูแลและจริยธรรม:** การบริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์อย่างเคร่งครัด และการรับมือความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยตามแผน CIRT

เป้าหมายคือการมุ่งสู่ **TQA Band 3** โดยแสดงให้เห็นว่ากระบวนการนำองค์กรของฝ่าย IT เป็นระบบ (Systematic), ครอบคลุม (Deployed), มีการเรียนรู้ (Learning), และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ (Integrated)

---

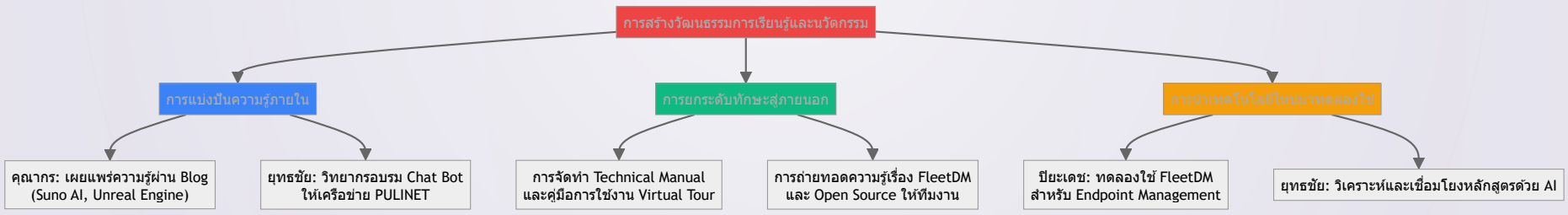
2. การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง (1.1 Senior Leadership)

ฝ่าย IT มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนผู้อำนวยการและผู้บริหารระดับสูงในการนำองค์กร ดังนี้:

2.1 การถ่ายทอดและขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

- **วิสัยทัศน์ (Smart Digital Library):** ถูกขับเคลื่อนผ่านโครงการที่จับต้องได้ เช่น `Library Virtual Tour` (คุณากร), `Smart Lib Portal V.3/V.4` (ปิยะเดช), และ `Smart Curriculum Connect` (ยุทธชัย)
- **ค่านิยม (นวัตกรรมและบริการเป็นเลิศ):** สะท้อนผ่านการแก้ปัญหาเชิงรุก เช่น การเขียน Script ลบ User อัตโนมัติเพื่อแก้ปัญหา Drive C เต็ม (คุณากร) และการพัฒนาระบบ Auto-Record + Subtitle ที่ลดภาระงานซ้ำซาก (คุณากร)

2.2 การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อนวัตกรรมและการเรียนรู้



2.3 การทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร (Organizational Performance Review)

- **Data-Driven Leadership:** ปียะเดช พัฒนา `Centralize Dashboard` และ `Superset` เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตาม KPI แบบ Real-time สนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำ
- **การสื่อสารสองทาง:** ระบบแจ้งซ่อมและ QR Code ใน Smart Room (คุณากร) ไม่เพียงแต่ใช้แก้ปัญหา แต่ยังรวบรวมข้อมูล Feedback เพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

---

3. การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (1.2 Governance & Societal Responsibilities)

3.1 ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System)

- **ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ:** การกำหนดโครงสร้างทีมตอบสนองเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (CIRT) ที่ชัดเจน (1st Tier: บรรณารักษ์, 2nd Tier: ทีม IT, 3rd Tier: ผู้อำนวยการ) ตามเอกสาร CLIB-RA-27001-01
- **การตรวจสอบได้ (Accountability):** การบันทึกเหตุการณ์ (Log) และการทำ Audit Log ตามแผนจัดการความเสี่ยง (CL-RTP-03)

3.2 การปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม (Legal & Ethical Behavior)

- **การบริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (Software License Management):** ยุทธชัย มีหน้าที่ชัดเจนใน PA ในการสำรวจ จัดทำทะเบียนคุม (Inventory), จัดสรร License Key, และตรวจสอบการใช้งานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเป็นการปิดช่องว่างความเสี่ยง **CL-RA-07** (เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เรื่องลิขสิทธิ์ดิจิทัลและ PDPA)
- **การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA):** การออกแบบระบบที่คำนึงถึง Privacy by Design เช่น การปรับปรุง SSO ของ Smart Room และการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง (RBAC)

3.3 การสนับสนุนชุมชนและสิ่งแวดล้อม (Societal Responsibility)

- **สิ่งแวดล้อม (Green Initiatives):** ปียะเดช พัฒนา `Green Website` และระบบ AppSheet สำหรับบันทึกมิเตอร์ไฟ/น้ำ/ขยะ สนับสนุนยุทธศาสตร์ห้องสมุดสีเขียว
- **การเข้าถึงอย่างเท่าเทียม (Accessibility):** คุณากร พัฒนา `Library Virtual Tour` ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถสำรวจและเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้จากทุกที่ ลดข้อจำกัดทางกายภาพ

---

4. การบูรณาการความเสี่ยงสู่การนำองค์กร (Risk-Informed Leadership)

ผู้นำองค์กรที่ดีต้องนำความเสี่ยงมาประกอบการตัดสินใจ ฝ่าย IT ได้บูรณาการรายงาน **CLIB-RA-27001-01** เข้ากับแผนงานประจำปีอย่างชัดเจน:

ความเสี่ยง (Risk ID)	ผลกระทบต่อการนำองค์กร	การตอบสนองของฝ่าย IT (ผ่าน PA)
CL-RA-04 (Hardware Failure, ไม่มี HA)	ขัดขวางการให้บริการต่อเนื่อง ขาดความน่าเชื่อถือ	ปียะเดช: วางแผนสำรองข้อมูลและดูแลระบบให้พร้อมใช้งาน (ระดับ 3-4) + เสนอแผน Centralize Dashboard เพื่อเฝ้าระวัง
CL-RA-07 (ขาดความรู้ PDPA/ลิขสิทธิ์)	ความเสี่ยงทางกฎหมายและชื่อเสียงขององค์กร	ยุทธชัย: บริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ครบวงจร (ระดับ 5) + คุณากร/ยุทธชัย เผยแพร่องค์ความรู้ด้านดิจิทัล
CL-RA-03 (Ransomware โจมตี LMS)	ข้อมูลสูญหาย บริการหยุดชะงัก	ปียะเดช: ตรวจสอบความปลอดภัยและบริหารจัดการระบบ Web/Database Server ตามมาตรฐาน (ระดับ 3)

---

5. การประเมินตามกรอบ ADLI (หัวใจของ TQA Band 3)

เพื่อให้ได้คะแนนสูงในหมวด 1 ฝ่าย IT ต้องแสดงหลักฐานตามหลัก ADLI ดังนี้:

หลักการ	การปฏิบัติของฝ่าย IT	หลักฐาน (Evidence)
A - Approach (วิธีการ)	มีกระบวนการแปลงวิสัยทัศน์สู่โครงการ IT ที่ชัดเจน โดยบูรณาการการจัดการความเสี่ยง (CLIB-RA) และจริยธรรม (ลิขสิทธิ์/PDPA) เข้าไปในแผนงาน	แผนพัฒนาระบบ (Roadmap), เอกสาร Risk Treatment Plan (CL-RTP), นโยบาย License Management
D - Deployment (การนำไปใช้)	โครงการถูกนำไปใช้จริงครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา, บุคลากร, เครือข่าย PULINET) และมีการกำกับดูแลผ่านระบบ CIRT	ลิงก์ระบบที่ใช้งานจริง (Virtual Tour, Portal), บันทึกการเป็นวิทยากร, บันทึกการประชุม CIRT

หลักการ	การปฏิบัติของฝ่าย IT	หลักฐาน (Evidence)
L - Learning (การเรียนรู้)	มีการทบทวนและปรับปรุงระบบจากปัญหาที่พบ (เช่น การแก้ SSO Callback) และถ่ายทอดความรู้ผ่าน Blog, OPL และ Technical Manual	บทความ Blog (Suno AI, Unreal Engine), คู่มือการใช้งาน, รายงาน AAR หลังปรับปรุงระบบ
I - Integration (การบูรณาการ)	แผนงาน IT สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ "One Library One Goal", สนับสนุน TQA, เชื่อมโยงกับแผนการจัดการความเสี่ยงขององค์กร และสนับสนุนความยั่งยืน (Green Library)	แผนยุทธศาสตร์ IT, รายงานความสอดคล้องกับ CL-RTP, ผลลัพธ์โครงการ Green Website

6. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเชิงการนำองค์กร (LeTCI Framework - หมวด 7.4)

การวัดผลต้องแสดงให้เห็นถึง Levels, Trends, Comparisons, และ Integration:

ตัวชี้วัด (KPI)	Levels (เป้าหมาย)	Trends (แนวโน้ม)	Comparisons (คู่เทียบ)	Integration (การบูรณาการ)
ความครอบคลุมของการบริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	100% มี Inventory และควบคุมได้	↗️ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	สอดคล้องหรือดีกว่ามาตรฐานกฎหมาย	ลดความเสี่ยง CL-RA-07
จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดสู่องค์กร/ภายนอก	≥ 6 เรื่อง/ปี (รวมทีม)	↗️ เพิ่มขึ้น 100%	ดีกว่าค่าเฉลี่ย (เป็นวิทยากรให้ PULINET)	สนับสนุนวัฒนธรรมการเรียนรู้ (1.1)
ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยี Open Source มาใช้	1 ระบบต้นแบบ (FleetDM)	↗️ เริ่มใช้งานและขยายผล	เป็นผู้นำด้าน Cost-Effective Innovation	สนับสนุนความยั่งยืนทางการเงิน
ความพร้อมของระบบตอบสนองเหตุการณ์ (CIRT)	100% ตามแผน IRP	→ คงที่และพร้อมใช้งาน	สอดคล้องกับมาตรฐาน ICIT	สนับสนุนการกำกับดูแล (1.2)

7. รายการหลักฐานสำหรับ TQA (Evidence Checklist)

เพื่อให้พร้อมรับการประเมิน TQA Band 3 ในหมวด 1 ฝ่าย IT ควรเตรียมเอกสาร/ลิงก์ดังนี้:

📂 หมวด 1.1: การนำองค์กรโดยผู้บริหาร

- [ ] **แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT Roadmap):** แสดงความเชื่อมโยงระหว่างโครงการ (Smart Lib Portal, Virtual Tour, Smart Curriculum) กับวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ
- [ ] **หลักฐานการส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม:**
  - ลิงก์ Blog เผยแพร่ความรู้ (Suno AI, Unreal Engine)
  - หลักฐานการเป็นวิทยากรอบรม Chat Bot ให้เครือข่าย PULINET (ยุทธชัย)
  - คู่มือการใช้งาน (Technical Manual, Virtual Tour Manual) ที่ทีมงานจัดทำขึ้น
- [ ] **รายงานการทบทวนผลการดำเนินการ:** ภาพหน้าจอ Centralize Dashboard หรือ Superset ที่ผู้บริหารใช้ติดตามผล

📂 หมวด 1.2: การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- [ ] **เอกสารการบริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (Software License Management):** ทะเบียนคุม (Inventory), รายงานสถานะลิขสิทธิ์, คู่มือการลงทะเบียนใช้งาน (ยุทธชัย)
- [ ] **เอกสารการจัดการความเสี่ยงและความมั่นคงปลอดภัย:**
  - รายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง (CLIB-RA-27001-01)
  - แผนจัดการความเสี่ยง (CL-RTP-01 ถึง 05) ที่ฝ่าย IT รับผิดชอบ
  - โครงสร้างและบันทึกการประชุม/ซ้อมแผนของทีม CIRT
- [ ] **หลักฐานความรับผิดชอบต่อสังคม:** ลิงก์ Green Website และระบบบันทึกข้อมูลสิ่งแวดล้อม (AppSheet) ของปิยะเดช

8. ข้อแนะนำเชิงกลยุทธ์สำหรับหัวหน้าฝ่าย (นายจีระพล)

1. **เน้นที่ "Outcome" ของความเป็นผู้นำ:** ในการเขียนรายงาน TQA อย่าเขียนแค่ "พัฒนาระบบเสร็จ" แต่ให้เขียนว่า *"การพัฒนาระบบ Virtual Tour และ Smart Curriculum ช่วยขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ Smart Library ของผู้อำนวยการ ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมและทันสมัย"*
2. **Highlight การกำกับดูแล (Governance):** ผู้ประเมิน TQA ระดับ Band 3 จะมองหาความโปร่งใสและการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ชี้ให้เห็นชัดเจนว่า *"การทำ Software License Inventory (PA ยุทธชัย) และการจัดการสิทธิ์ RBAC (PA ปิยะเดช) คือกลไกสำคัญที่สำนักฯ ใช้กำกับดูแลความเสี่ยงด้านกฎหมาย (CL-RA-07, CL-RA-01)"*
3. **ส่งเสริมวัฒนธรรม "Share & Learn":** กระตุ้นให้ทีมงานบันทึก "บทเรียนที่ได้เรียนรู้ (Lessons Learned)" จากทุกโครงการ (เช่น ปัญหา SSO Callback) และแปลงเป็น OPL หรือ Blog ซึ่งจะเป็นคะแนนสะสมมหาศาลในหมวด 1.1 ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
4. **เชื่อมโยงกับ CIRT:** แสดงให้เห็นว่าทีม IT ของสำนักฯ ไม่ได้ทำงานแบบ Silo แต่เชื่อมโยงกับ CIRT กลางของมหาวิทยาลัย (ICIT) อย่างมีแบบแผน ซึ่งเป็นจุดแข็งด้านการกำกับดูแล

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown + Mermaid รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Category 1 Leadership Focus) | **วันที่:** ตุลาคม 2569
> **ผู้จัดทำ:** นายจีระพล คุ่มเคี่ยม | **หน่วยงาน:** ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา
> **การทบทวนถัดไป:** หลังการทบทวนยุทธศาสตร์และความเสี่ยงรายปี

💡 คำแนะนำสำหรับการอัปโหลด GitLab:

- โค้ด Mermaid ด้านบนได้รับการปรับแต่งให้รองรับ GitLab (เวอร์ชัน 10.7.0+) โดยหลีกเลี่ยง Special Characters ที่อาจทำให้ Render ผิดพลาด (ใช้ `["..."]` ครอบข้อความ)
- คุณสามารถคัดลอกทั้งบล็อกไปวางในไฟล์ `.md` ได้ทันที และ Diagram จะแสดงผลอย่างสวยงาม พร้อมใช้เป็นเอกสารอ้างอิงหลักในการเตรียมประเมิน TQA หมวด 1 ได้เลยครับ