งานของฝ่าย IT ตามหมวด 2 และเกณฑ์ TQA Band 3.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored 23 hours ago

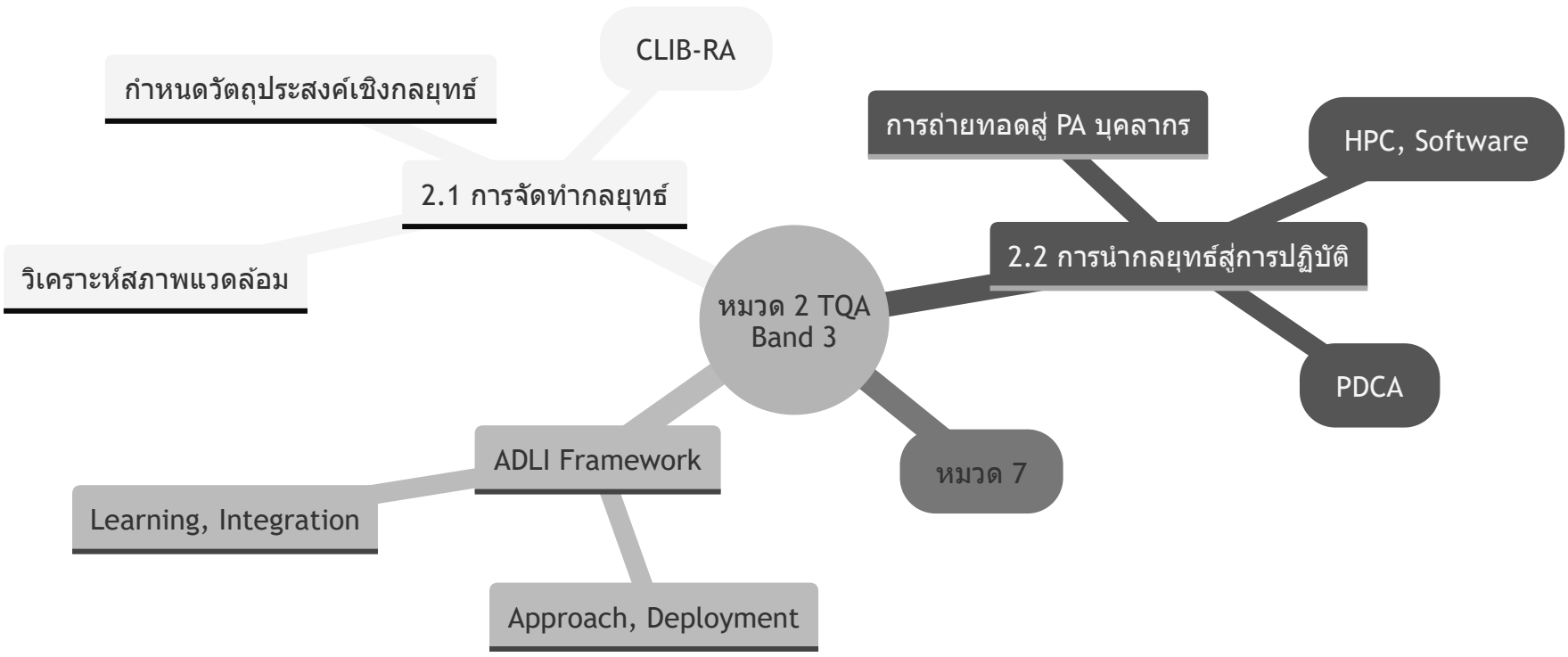
งานของฝ่าย IT ตามหมวด 2 และเกณฑ์ TQA Band 3.md 21.19 KiB

📋 งานของฝ่าย IT ตามหมวด 2 และเกณฑ์ TQA Band 3

การวางแผนกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (Strategy Development & Deployment)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีงบประมาณ 2569

📊 สารบัญ



---

1. บทสรุปผู้บริหาร

สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา **หมวด 2 (กลยุทธ์)** ไม่ใช่เพียงการ "ทำตามคำสั่ง" แต่คือการ **"เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ One Library One Goal สู่การปฏิบัติจริง"**

จากการวิเคราะห์คำรับรองการปฏิบัติงาน (PA) ของทีมงาน (คุณากร, ยุทธชัย, ปิยะเดช) และรายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง (CLIB-RA-27001-01) ฝ่าย IT มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนหมวด 2 ผ่าน 3 มิติหลัก:

1. **การแปลงยุทธศาสตร์สู่ระบบดิจิทัล:** เปลี่ยนเป้าหมายนามธรรมให้เป็นระบบที่จับต้องได้ (Smart Lib Portal, Smart Curriculum, Virtual Tour)
2. **การบูรณาการการจัดการความเสี่ยงเข้าสู่แผนงาน:** ดำเนินการตาม Risk Treatment Plan (RTP) อย่างเคร่งครัด เพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ
3. **การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้:** การถ่ายทอดองค์ความรู้ (OPL/Blog) เพื่อให้ทั้งองค์กรก้าวไปพร้อมกัน

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

---

2. การจัดทำกลยุทธ์ (2.1 Strategy Development)

ฝ่าย IT มีส่วนร่วมในการกำหนดและสนับสนุนกลยุทธ์ของสำนักฯ โดยการนำข้อมูลและเทคโนโลยีมาประกอบการตัดสินใจ:

2.1.1 การบูรณาการความเสี่ยงเข้าสู่การวางแผน (Risk-Informed Planning)

ตามเกณฑ์ Band 3 กลยุทธ์ต้องคำนึงถึงความเสี่ยง ฝ่าย IT ได้ระบุและจัดการความเสี่ยงตามเอกสาร **CLIB-RA-27001-01** อย่างชัดเจนในแผนงาน:

ความเสี่ยง (Risk ID)	แผนการจัดการความเสี่ยง (RTP)	การแปลงสู่กิจกรรมใน PA
CL-RA-04 (Server ล่ม, ไม่มี HA)	CL-RTP-01: จัดหา Server สำรอง, ทดสอบ Failover	ปิยะเดช: วางแผน Centralize Dashboard และสำรองข้อมูลระบบอย่างมีแบบแผน (ระดับ 4-5)

ความเสี่ยง (Risk ID)	แผนการจัดการความเสี่ยง (RTP)	การแปลงสู่กิจกรรมใน PA
CL-RA-03 (Ransomware โจมตี LMS)	CL-RTP-02: ติดตั้ง EDR, Offline Backup	ปิยะเดช: ดูแลความปลอดภัยระบบ Web/Database Server และตรวจสอบประสิทธิภาพ (ระดับ 3-4)
CL-RA-07 (ขาดความรู้ PDPA/License)	CL-RTP-05: อบรมเชิงปฏิบัติการ	ยุทธชัย: บริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (Software License Inventory) และคุณากร/ยุทธชัย เผยแพร่ความรู้ IT

2.1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้าน IT

ฝ่าย IT กำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ "Smart Library" โดยตรง:

- **ยุทธศาสตร์ที่ 1 (บริการเป็นเลิศ):** พัฒนา Smart Lib Portal V.3/V.4, ระบบ Smart Room ที่รองรับ SSO, และ Library Virtual Tour
- **ยุทธศาสตร์ที่ 2 (บริหารจัดการมีประสิทธิภาพ):** นำ FleetDM มาใช้จัดการ Endpoint, พัฒนาระบบบันทึกวิดีโออัตโนมัติ (Auto-record + Subtitle) เพื่อลดงาน Manual
- **ยุทธศาสตร์ที่ 3 (ความยั่งยืน):** พัฒนา Green Website และระบบติดตามมิเตอร์ไฟ/น้ำผ่าน AppSheet

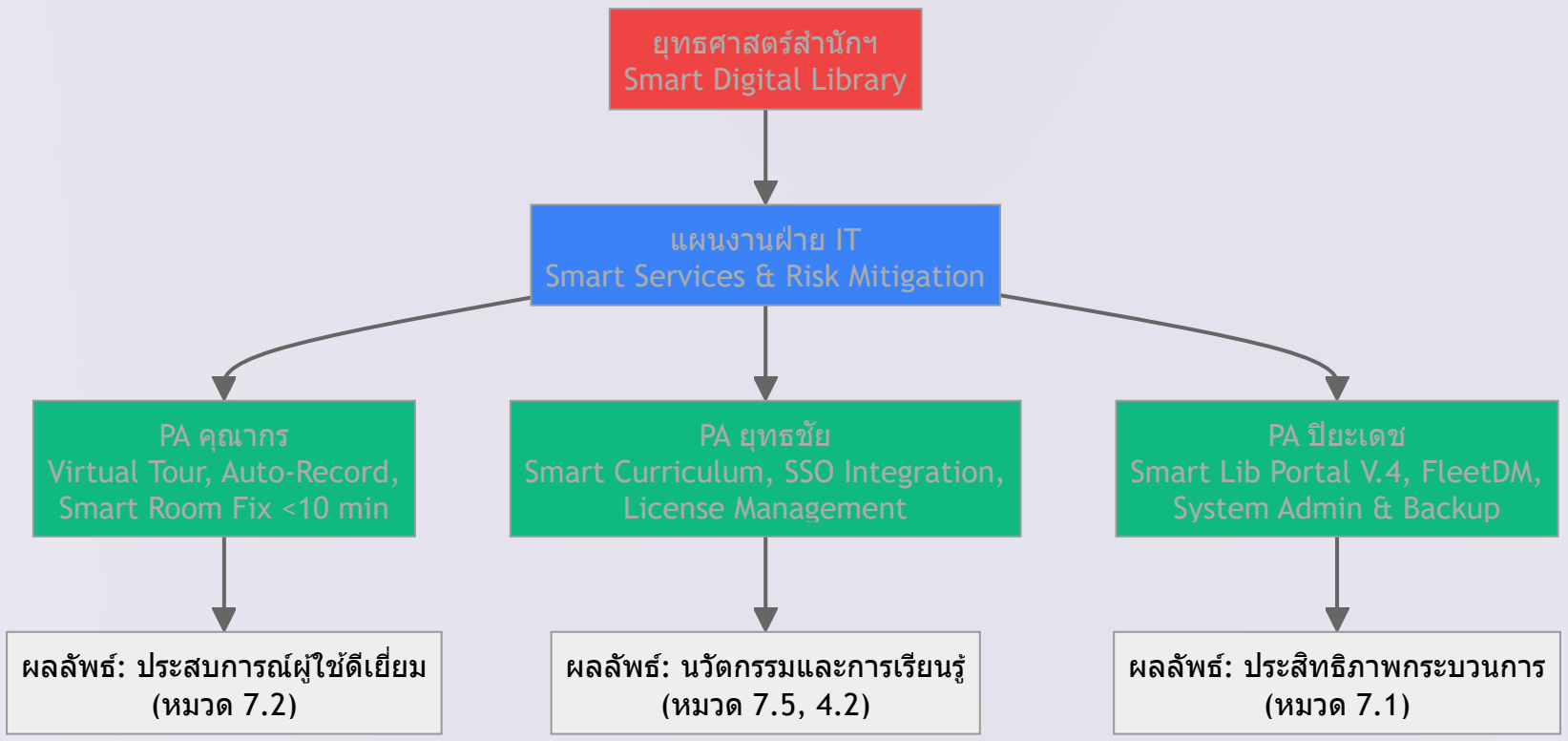
---

3. การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (2.2 Strategy Deployment)

หัวใจของ Band 3 คือการแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์ถูก "ถ่ายทอด" ลงสู่การปฏิบัติจริงและมีการ "ติดตามผล"

3.1 การถ่ายทอดกลยุทธ์สู่ระดับบุคคล (Cascading Goals)

กลยุทธ์ของสำนักฯ ถูกแปลงเป็น **คำรับรองการปฏิบัติงาน (PA)** ที่วัดผลได้ชัดเจนสำหรับบุคลากรทุกคน:



3.2 การจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์

- **ทรัพยากรบุคคล:** มอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ (คุณากร-สื่อ, ยุทธชัย-ระบบ/ข้อมูล, ปิยะเดช-โครงสร้างพื้นฐาน)
- **ทรัพยากรเทคโนโลยี:** การนำ Open Source (FleetDM, Superset, Git) และ HPC มาใช้เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถ (สอดคล้องกับระดับ 5 ใน PA ของปิยะเดช)

3.3 การติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Review & Agility)

- **การติดตามผล:** มีการกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพใน PA (เช่น "ระดับ 5: ระบบทำงานอัตโนมัติ 100%... ลดภาระงานขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม")
- **ความคล่องตัว (Agility):** เมื่อพบปัญหา เช่น "Smart Room callback ผิดพลาดในช่วงแรก" (ตามบันทึกของยุทธชัย) มีการปรับปรุงระบบให้รองรับ SSO อย่างสมบูรณ์ แสดงให้เห็นถึงวงจรการเรียนรู้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

---

4. การประเมินตามกรอบ ADLI (หัวใจของ TQA Band 3)

เพื่อให้ได้คะแนนสูงในหมวด 2 ฝ่าย IT ต้องแสดงหลักฐานตามหลัก ADLI ดังนี้:

หลักการ	การปฏิบัติของฝ่าย IT	หลักฐาน (Evidence)
A - Approach (วิธีการ)	มีกระบวนการแปลงยุทธศาสตร์สู่แผนปฏิบัติการ IT ที่ชัดเจน โดยบูรณาการผลการประเมินความเสี่ยง (CLIB-RA) เข้าไปในแผนงาน	แผนพัฒนาระบบ (System Roadmap), เอกสาร Risk Treatment Plan (CL-RTP)

หลักการ	การปฏิบัติของฝ่าย IT	หลักฐาน (Evidence)
D - Deployment (การนำไปใช้)	แผนงานถูกถ่ายทอดสู่ PA ของบุคลากร 100% และมีการดำเนินงานตามแผนอย่างครอบคลุมทุกโครงการ (Portal, Virtual Tour, Curriculum)	แบบฟอร์ม PA ที่ลงนาม, ลิงก์ระบบที่ใช้งานจริง, บันทึกการประชุมติดตามงาน
L - Learning (การเรียนรู้)	มีการทบทวนและปรับปรุงระบบจากปัญหาที่พบ (เช่น การแก้ SSO, การทำคู่มือ Technical Manual) และถ่ายทอดความรู้ผ่าน Blog/OPL	รายงาน AAR, คู่มือการใช้งาน, บทความ Blog (Suno AI, Unreal Engine)
I - Integration (การบูรณาการ)	แผนงาน IT สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ "One Library One Goal", สนับสนุน TQA, และเชื่อมโยงกับแผนการจัดการความเสี่ยงขององค์กร	แผนยุทธศาสตร์ IT, รายงานความสอดคล้องกับ CL-RTP, ผลลัพธ์นวัตกรรม

5. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (LeTCI Framework)

การวัดผลต้องเชื่อมโยงกับ **หมวด 7 (ผลลัพธ์)** เพื่อแสดงว่ากลยุทธ์ที่วางไว้เกิดผลจริง:

ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (KPI)	Levels (เป้าหมาย)	Trends (แนวโน้ม)	Comparisons (คู่เทียบ)	Integration (การบูรณาการ)
อัตราความสำเร็จตามแผนพัฒนาระบบ	100% ตาม Roadmap	↗️ คงที่หรือเพิ่มขึ้น	เทียบเท่าหรือดีกว่ามาตรฐาน	สนับสนุนยุทธศาสตร์ Smart Library
เวลาเฉลี่ยในการแก้ปัญหา Smart Room	≤ 10 นาที (คุณากร)	↘️ ลดลงอย่างต่อเนื่อง	เร็วกว่าห้องสมุดคู่เทียบ	สนับสนุนความพึงพอใจผู้ใช้ (Cat 7.2)
ระดับอัตโนมัติของระบบโสตทัศน์	100% Auto (Form→Record→Email→Subtitle)	↗️ เพิ่มขึ้นจาก Manual	เป็นผู้นำด้านนวัตกรรม (Best Practice)	ลดต้นทุนการดำเนินงาน (Cat 7.5)
ความครอบคลุมการจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	100% มี Inventory และควบคุมได้	↗️ เพิ่มขึ้น	สอดคล้องมาตรฐานกฎหมาย	ลดความเสี่ยง CL-RA-07
จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอดสู่องค์กร	≥ 6 เรื่อง/ปี (รวมทีม)	↗️ เพิ่มขึ้น 100%	ดีกว่าค่าเฉลี่ย	สนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กร (Cat 4.2)

6. รายการหลักฐานสำหรับ TQA (Evidence Checklist)

เพื่อให้พร้อมรับการประเมิน TQA Band 3 ในหมวด 2 ฝ่าย IT ควรเตรียมเอกสาร/ลิงก์ดังนี้:

📂 หมวด 2.1: การจัดทำกลยุทธ์

- [ ] **แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT Roadmap):** แสดงแผนงานรายเดือน/รายปี (เช่น แผนพัฒนา Smart Lib Portal V.3/V.4, Virtual Tour)
- [ ] **เอกสารการบูรณาการความเสี่ยง:** แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมใน PA (เช่น การทำ License Inventory, การ Backup) สอดคล้องกับ Risk Treatment Plan (CL-RTP-01 ถึง 05) อย่างไร
- [ ] **บันทึกการประชุมวางแผน:** การหารือเพื่อกำหนดทิศทางและจัดลำดับความสำคัญของโครงการ

📂 หมวด 2.2: การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

- [ ] **แบบฟอร์ม PA ที่สมบูรณ์:** ของ คุณากร, ยุทธชัย, ปิยะเดช ที่แสดงให้เห็นการถ่ายทอดเป้าหมายจากยุทธศาสตร์สู่ระดับบุคคล พร้อมเกณฑ์การให้คะแนนระดับ 5 ที่ชัดเจน
- [ ] **รายงานความคืบหน้าโครงการ (Progress Reports):** เช่น สถานะการพัฒนา Smart Curriculum, การปรับปรุง SSO ของ Smart Room
- [ ] **หลักฐานการปรับปรุงกระบวนการ (Learning):**
  - คู่มือ Technical Manual ที่ปิยะเดชจัดทำ
  - บทความเผยแพร่ความรู้ (Blog: Suno AI, Unreal Engine)
  - หลักฐานการเป็นวิทยากร (เช่น การอบรม Chatbot ให้ PULINET ของยุทธชัย)
- [ ] **รายงานผลการประเมิน PA:** พร้อมบันทึกการให้ Feedback และการวางแผนพัฒนาต่อไป

7. ข้อแนะนำเชิงกลยุทธ์สำหรับหัวหน้าฝ่าย (นายจีระพล)

1. **เน้นที่ "Outcome" ไม่ใช่แค่ "Output":** ในการเขียนรายงาน TQA อย่าเขียนแค่ "พัฒนา Virtual Tour เสร็จ" แต่ให้เขียนว่า *"การพัฒนา Virtual Tour สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ช่วยให้นักศึกษาสามารถสำรวจห้องสมุดล่วงหน้าได้ ลดความสับสน และสนับสนุนเป้าหมาย One Library One Goal"*
2. **Highlight การจัดการความเสี่ยง:** ผู้ประเมิน TQA ระดับ Band 3 จะมองหาว่าองค์กรจัดการความเสี่ยงอย่างไร ให้ชี้ให้เห็นชัดเจนว่า "การทำ Software License Inventory (PA ยุทธชัย) คือมาตรการเชิงรุกเพื่อปิดช่องว่างความเสี่ยง CL-RA-07"
3. **ส่งเสริมวัฒนธรรมการแบ่งปัน (Learning):** กระตุ้นให้ทีมงานบันทึก "บทเรียนที่ได้เรียนรู้ (Lessons Learned)" จากทุกโครงการ (เช่น ปัญหา SSO Callback) และแปลงเป็น OPL หรือคู่มือ ซึ่งจะเป็นคะแนนสะสมมหาศาลในหมวด 2 และ 4

4. **ใช้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ:** เมื่อต้องขอทรัพยากรหรือปรับแผน ให้ใช้ข้อมูลจาก Centralize Dashboard หรือ FleetDM มาประกอบ เพื่อแสดงให้เห็นว่าฝ่าย IT ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven) อย่างแท้จริง

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown + Mermaid รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Category 2 Strategy Focus) | **วันที่:** ตุลาคม 2569
> **ผู้จัดทำ:** นายจีระพล คุ่มเคี่ยม | **หน่วยงาน:** ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา
> **การทบทวนถัดไป:** หลังการทบทวนแผนยุทธศาสตร์รายปี

💡 คำแนะนำสำหรับการอัปโหลด GitLab:

- โค้ด Mermaid ด้านบนได้รับการปรับแต่งให้รองรับ GitLab (เวอร์ชัน 10.7.0+) โดยหลีกเลี่ยง Special Characters ที่อาจทำให้ Render ผิดพลาด
- คุณสามารถคัดลอกทั้งบล็อกไปวางในไฟล์ `.md` ได้ทันที และ Diagram จะแสดงผลอย่างสวยงาม พร้อมใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการเตรียมประเมิน TQA ได้เลยครับ