งานของฝ่าย IT ตามหมวด 3 และเกณฑ์ TQA Band 3.md

Add new file
jeerapol kumkeam authored 23 hours ago

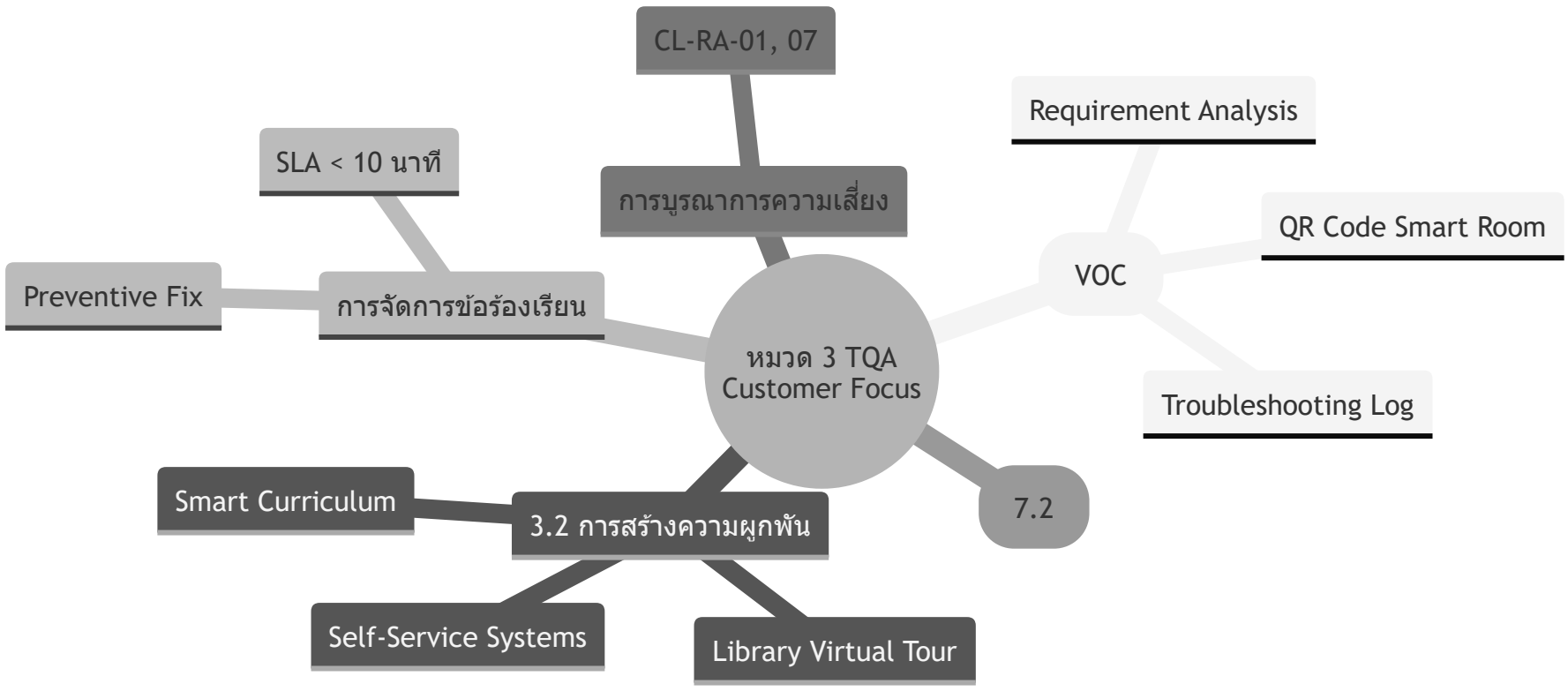
งานของฝ่าย IT ตามหมวด 3 และเกณฑ์ TQA Band 3.md 20.16 KiB

📋 งานของฝ่าย IT ตามหมวด 3 และเกณฑ์ TQA Band 3

การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) ผ่านนวัตกรรมและบริการดิจิทัล

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีงบประมาณ 2569-2570

📊 สารบัญ



---

1. บทสรุปผู้บริหาร

สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ **หมวด 3 (การมุ่งเน้นลูกค้า)** ไม่ได้หมายถึงเพียงการ "ยิ้มแย้มแจ่มใส" แต่หมายถึง **"การออกแบบระบบและนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง ลดความยุ่งยาก (Friction) และสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ไร้รอยต่อ (Seamless Experience)"**

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

1. **การรับฟังเสียงลูกค้าแบบ Real-time** (ผ่าน QR Code, System Logs)
2. **การสร้างความผูกพันผ่านดิจิทัล** (Virtual Tour, Smart Curriculum, Self-Service)
3. **การแก้ไขข้อร้องเรียนเชิงรุก** (ลดเวลาแก้ปัญหา, ป้องกันปัญหาซ้ำ)

เป้าหมายคือการยกระดับสู่ **TQA Band 3** โดยแสดงให้เห็นว่ากระบวนการเหล่านี้เป็นระบบ (Systematic), ครอบคลุม (Deployed), มีการเรียนรู้ (Learning), และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ (Integrated)

---

2. การรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of the Customer - 3.1)

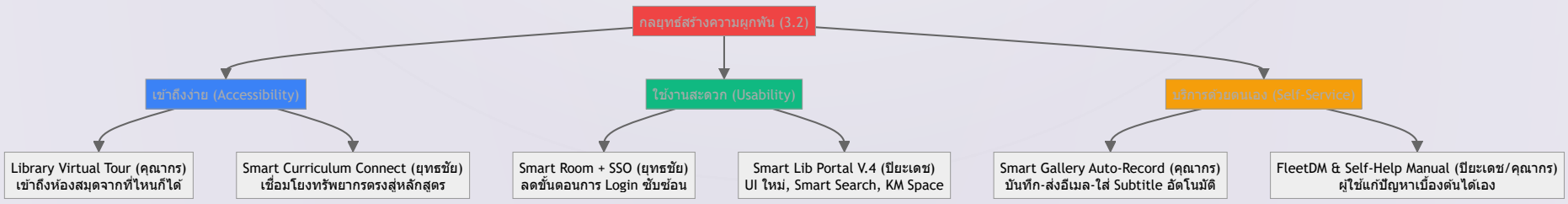
ฝ่าย IT ใช้เทคโนโลยีในการรวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ:

ช่องทางการรับฟัง (Listening)	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมตาม PA	การนำไปใช้ปรับปรุง (Using Information)
QR Code แจ้งปัญหา	คุณากร	รับแจ้งปัญหาห้อง Smart Room, ให้คำปรึกษา, สอนการใช้งาน	วิเคราะห์จุดที่เสียบ่อย จัดทำคู่มือแก้ปัญหาเบื้องต้น (ระดับ 5 ของ PA) เพื่อลดการแจ้งซ้ำ
การสำรวจความต้องการ	ยุทธชัย	วิเคราะห์ความต้องการก่อนพัฒนาระบบ Smart Curriculum / LibmePlay	ออกแบบระบบให้รองรับ SSO (Single Sign-On) แก้ปัญหา Callback ผิดพลาดที่ผู้ใช้เคยพบ

ช่องทางการรับฟัง (Listening)	ผู้รับผิดชอบ	กิจกรรมตาม PA	การนำไปใช้ปรับปรุง (Using Information)
Troubleshooting Log	ปิยะเดช	แก้ไขปัญหาด้านเทคนิค (เป้าหมาย >20 ครั้ง/2 เดือน)	เขียน Script ลบ User อัตโนมัติและเคลียร์ไฟล์ แก้ปัญหาเชิงโครงสร้าง (Drive C เต็ม) แทนการแก้ที่ปลายเหตุ
System Analytics	ปิยะเดช	ติดตั้ง Superset, FleetDM เพื่อติดตามพฤติกรรม	ปรับปรุง UI/UX ของ Smart Lib Portal V.3/V.4 ให้ใช้งานง่ายขึ้นตามข้อมูลการใช้งานจริง

3. การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement - 3.2)

ฝ่าย IT สร้างความสัมพันธ์และเพิ่มมูลค่าให้ผู้ใช้บริการผ่านนวัตกรรมที่จับต้องได้:



4. การจัดการข้อร้องเรียนและบริการ (Complaint & Service Management)

เกณฑ์ TQA Band 3 ให้ความสำคัญกับ **ความเร็วในการตอบสนอง** และ **การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ** ซึ่งสะท้อนชัดเจนใน PA ของทีมงาน:

- **คุณากร (Smart Room Support):** กำหนดเกณฑ์ระดับ 5 (สูงสุด) คือ "อัตราความสำเร็จ ≥ 95%, ใช้เวลาแก้ปัญหา ≤ 10 นาที, และจัดทำคู่มือแนะนำวิธีแก้ปัญหาเบื้องต้นให้ผู้ใช้งาน" → *นี่คือหลักการ Preventive Action ที่สมบูรณ์แบบ*
- **ปิยะเดช (Troubleshooting):** พัฒนาจากระดับ 3 (ซ่อมได้) สู่ระดับ 4-5 (เขียน Script แก้ปัญหาเชิงโครงสร้าง, จัดทำ Technical Manual) → *ลดภาระงานซ้ำซากและเพิ่มความพึงพอใจ*
- **ยุทธชัย (System Improvement):** ปรับปรุงระบบเดิม (LibmePlay, Smart Room) โดยเน้นการทดสอบและอบรมผู้เกี่ยวข้อง (ระดับ 5) เพื่อให้ระบบเสถียรและผู้ใช้เข้าใจวิธีใช้งาน

5. การบูรณาการกับการจัดการความเสี่ยง (Risk Management Integration)

การให้บริการที่ดีต้องไม่สร้างความเสี่ยงให้ลูกค้าและองค์กร ตามรายงาน **CLIB-RA-27001-01**:

ความเสี่ยง (Risk ID)	ผลกระทบต่อลูกค้า	มาตรการของฝ่าย IT (เชื่อมโยงหมวด 3)
CL-RA-01 (Data Leakage)	ข้อมูลส่วนตัวผู้ใช้รั่วไหล	ปิยะเดช/ยุทธชัย จัดการสิทธิ์การเข้าถึง (RBAC) ในระบบที่พัฒนา และใช้ Supabase/Git อย่างปลอดภัย
CL-RA-07 (ขาดความรู้ PDPA/License)	ผู้ใช้ละเมิดลิขสิทธิ์โดยไม่รู้ตัว	ยุทธชัย/คุณากร เผยแพร่ความรู้ด้าน IT/Digital Rights ผ่าน Blog และอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกต้อง
CL-RA-04/06 (Hardware/AC Failure)	บริการหยุดชะงัก ผู้ใช้เดือดร้อน	ปิยะเดช ดูแลระบบสำรองข้อมูลและตรวจสอบประสิทธิภาพเซิร์ฟเวอร์อย่างสม่ำเสมอ (ระดับ 3-4 ของ PA)

6. การประเมินตามกรอบ ADLI (หัวใจของ Band 3)

เพื่อให้ได้คะแนนสูงในหมวด 3 ฝ่าย IT ต้องแสดงหลักฐานตามหลัก ADLI ดังนี้:

หลักการ	การปฏิบัติของฝ่าย IT	หลักฐาน (Evidence)
A - Approach (วิธีการ)	มีกระบวนการรับฟัง VOC ผ่านหลายช่องทาง (QR Code, Log, Survey) และออกแบบระบบโดยยึด User-Centric Design	แผนการพัฒนาระบบ, Flowchart การรับแจ้งซ่อม, แบบฟอร์ม Requirement
D - Deployment (การนำไปใช้)	นำระบบไปใช้ครอบคลุมทุกพื้นที่ (Smart Room ทุกห้อง, Virtual Tour ทั้งอาคาร, Portal ทุกหน้างาน)	ลิงก์ระบบที่ใช้งานจริง, สถิติการใช้งาน (Usage Stats), บันทึกการอบรมผู้ใช้
L - Learning (การเรียนรู้)	วิเคราะห์ข้อมูลการแจ้งซ่อมเพื่อหา Root Cause และปรับปรุงระบบ/จัดทำคู่มือเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำ	รายงาน AAR หลังปรับปรุงระบบ, คู่มือ Technical Manual ที่อัปเดต, Blog เผยแพร่ความรู้
I - Integration (การบูรณาการ)	การพัฒนา IT เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ "One Library One Goal", รองรับ TQA, และลดความเสี่ยงด้าน PDPA/ลิขสิทธิ์	แผนยุทธศาสตร์ IT, รายงานความสอดคล้องกับ CL-RTP, ผลสำรวจความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

7. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (LeTCI Framework - หมวด 7.2)

การวัดผลต้องแสดงให้เห็นถึง Levels, Trends, Comparisons, และ Integration:

ตัวชี้วัด (KPI)	Levels (เป้าหมาย 2569/70)	Trends (แนวโน้ม)	Comparisons (คู่เทียบ)	Integration (การบูรณาการ)
อัตราความสำเร็จในการแก้ปัญหา Smart Room	≥ 95% (คุณากร)	↗️ เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง	สูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำของส่วนงาน	เชื่อมโยงกับความพึงพอใจภาพรวม
เวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา (MTTR)	≤ 10 นาที (คุณากร)	↘️ ลดลงจาก 30 นาที	เร็วกว่าห้องสมุดคู่เทียบ	สนับสนุนความต่อเนื่องของการเรียนการสอน
จำนวนผู้ใช้งาน Library Virtual Tour	เพิ่มขึ้น 50% (คุณากร)	↗️ เพิ่มขึ้น	เป็นผู้นำด้าน Virtual Tour ในเครือข่าย	สนับสนุนการเข้าถึงบริการ (Accessibility)
ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ	≥ 4.5 จาก 5.0	↗️ เพิ่มขึ้น	ดีกว่าหรือเทียบเท่าคู่เทียบ	เชื่อมโยงกับ UX/UI ที่ปรับปรุงใน Portal V.4
จำนวนคู่มือ/องค์ความรู้ที่เผยแพร่	≥ 6 เรื่อง/ปี (รวมทีม)	↗️ เพิ่มขึ้น 100%	ดีกว่าค่าเฉลี่ย	สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning)

8. รายการหลักฐานสำหรับ TQA (Evidence Checklist)

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

📂 หมวด 3.1: การรับฟังเสียงลูกค้า

- [ ] **ระบบแจ้งปัญหา:** ภาพหน้าจอระบบ QR Code แจ้งปัญหา Smart Room และ Dashboard สรุปปัญหา
- [ ] **Requirement Documents:** เอกสารวิเคราะห์ความต้องการก่อนพัฒนา Smart Curriculum หรือ LibmePlay
- [ ] **Improvement Logs:** บันทึกการแก้ไขระบบตาม Feedback (เช่น การแก้ SSO Callback ของ Smart Room)

📂 หมวด 3.2: การสร้างความผูกพันและการจัดการข้อร้องเรียน

- [ ] **นวัตกรรมบริการ:** ลิงก์ Library Virtual Tour (Panoee), Smart Curriculum, Smart Lib Portal
- [ ] **Self-Service Systems:** หลักฐานการทำงานของ Smart Gallery Auto-Record (Form → Record → Email → Subtitle)
- [ ] **คู่มือและองค์ความรู้:**
  - Technical Manual สำหรับการซ่อมบำรุง (ปียะเดช)
  - คู่มือการใช้งาน Virtual Tour (คุณากร)
  - ลิงก์ Blog เผยแพร่ความรู้ (Suno AI, Unreal Engine, Chatbot)
- [ ] **ผลสำรวจความพึงพอใจ:** รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ IT และบริการ Smart Room

---

9. ข้อแนะนำเชิงกลยุทธ์สำหรับทีมงาน

1. **เปลี่ยน "การซ่อม" เป็น "การป้องกัน":** เมื่อคุณากรหรือปียะเดชแก้ปัญหาเดิมซ้ำๆ ให้หยุดแล้วถามว่า "เราจะทำ Script, คู่มือ หรือเปลี่ยนกระบวนการอย่างไรไม่ให้ปัญหานี้เกิดอีก?" นี่คือคะแนน Learning (L) ใน TQA
2. **เก็บ Data ทุกครั้งที่ให้บริการ:** ใช้ FleetDM หรือระบบ Ticketing บันทึกว่า "ปัญหาอะไร, แก้กี่นาที, ผู้ใช้พอใจไหม" ข้อมูลนี้คือทองคำสำหรับการทำกราฟ Trends ในหมวด 7.2
3. **Highlight ความสำเร็จของผู้ใช้:** ในรายงาน TQA อย่าเขียนแค่ "พัฒนาระบบเสร็จ" แต่ให้เขียนว่า "พัฒนาระบบ SSO สำหรับ Smart Room ทำให้ผู้ใช้เข้าใช้งานได้เร็วขึ้น 50% และลดข้อร้องเรียนเรื่องการ Login ผิดพลาดได้ 100%" (เน้น Outcome ไม่ใช่แค่ Output)
4. **เชื่อมโยงกับความเสี่ยง:** ระบุให้ชัดเจนว่าการเผยแพร่ความรู้เรื่องลิขสิทธิ์ (PA ยุทธชัย/คุณากร) คือมาตรการลดความเสี่ยง CL-RA-07 โดยตรง ซึ่งผู้ประเมินจะให้คะแนน Integration สูงมาก

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown + Mermaid รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Category 3 Customer Focus) | **วันที่:** ตุลาคม 2569
> **ผู้จัดทำ:** นายจีระพล คุ่มเคี่ยม | **หน่วยงาน:** ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา
> **การทบทวนถัดไป:** หลังสรุปผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการรายไตรมาส

💡 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