งานของฝ่าย IT ตามหมวด 5 และเกณฑ์ TQA Band 3.md

Add new file
jeerapol kumkeam authored 23 hours ago

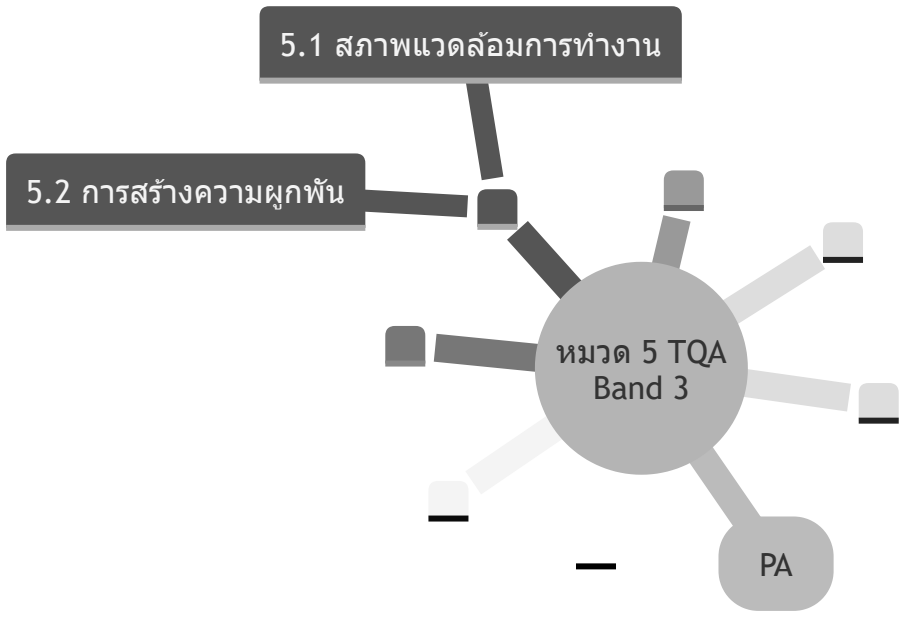
งานของฝ่าย IT ตามหมวด 5 และเกณฑ์ TQA Band 3.md 21.58 KiB

📋 งานของฝ่าย IT ตามหมวด 5 และเกณฑ์ TQA Band 3

การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร (Workforce Focus)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีงบประมาณ 2570

📊 สารบัญ



---

1. บทสรุปผู้บริหาร

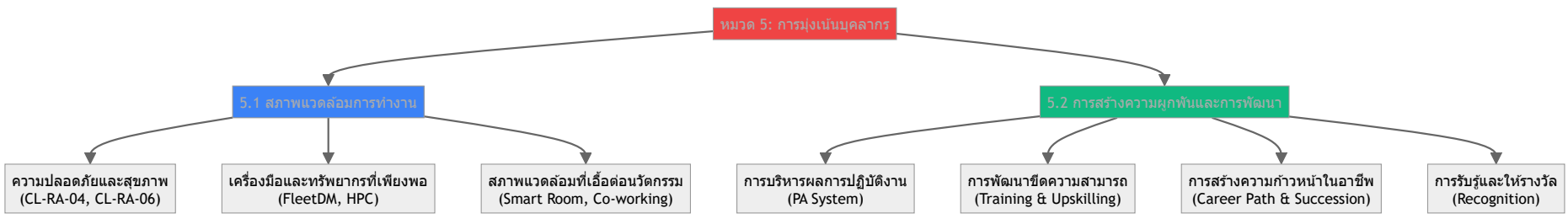
หมวด 5 ของ TQA มุ่งเน้นที่ **"การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันและขีดความสามารถสูง"** สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ การดำเนินงานตามหมวด 5 ไม่ได้ทำแยกส่วน แต่ถูกบูรณาการเข้ากับ:

- **ระบบ PA (Performance Agreement)** ที่เชื่อมโยงกับ OKR ระดับฝ่าย
- **การจัดการความรู้ (KM)** ผ่าน OPL และการเป็นวิทยากร
- **การบริหารความเสี่ยง (Risk Assessment)** โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรม (CL-RA-07) และสภาพแวดล้อมการทำงาน (CL-RA-04, CL-RA-06)

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

---

2. กรอบแนวคิดหมวด 5 สำหรับฝ่าย IT



---

3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

ฝ่าย IT ใช้ระบบ **PA (คำรับรองการปฏิบัติงาน)** ที่เชื่อมโยงโดยตรงกับยุทธศาสตร์ "One Library One Goal" และ TQA Band 3 โดยมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและวัดผลได้สำหรับบุคลากรทุกคน:

บุคลากร	ตำแหน่ง	กิจกรรมหลักใน PA (สรุป)	การเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์/TQA
นายจีระพล	หัวหน้าฝ่าย	กำกับดูแลภาพรวม, TQA Cat 4, HPC Strategy, Risk Management	สนับสนุน TQA Band 3, การตัดสินใจเชิงข้อมูล
นายยุทธชัย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	Smart Curriculum, AI Agentic, Mass OCR, CKAN, บริหารลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์, เป็นวิทยากรอบรม	นวัตกรรม (Cat 7.5), การจัดการความรู้ (Cat 4.2)
นายปิยะเดช	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	Smart Lib Portal V.3/V.4, System Admin, BI Dashboard, FleetDM, Troubleshooting	ประสิทธิผลกระบวนการ (Cat 6.1), ความพึงพอใจผู้ใช้ (Cat 7.2)
นายคุณากร	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ปฏิบัติการ	ผลิตสื่อวิดีโอ/กราฟิก, ระบบโสตทัศน์, Smart Room Support, Library Virtual Tour, เผยแพร่ความรู้ (Blog)	ประสบการณ์ผู้ใช้ (Cat 3.2), นวัตกรรมสื่อ (Cat 7.5)

จุดเด่นสำหรับ TQA Band 3:

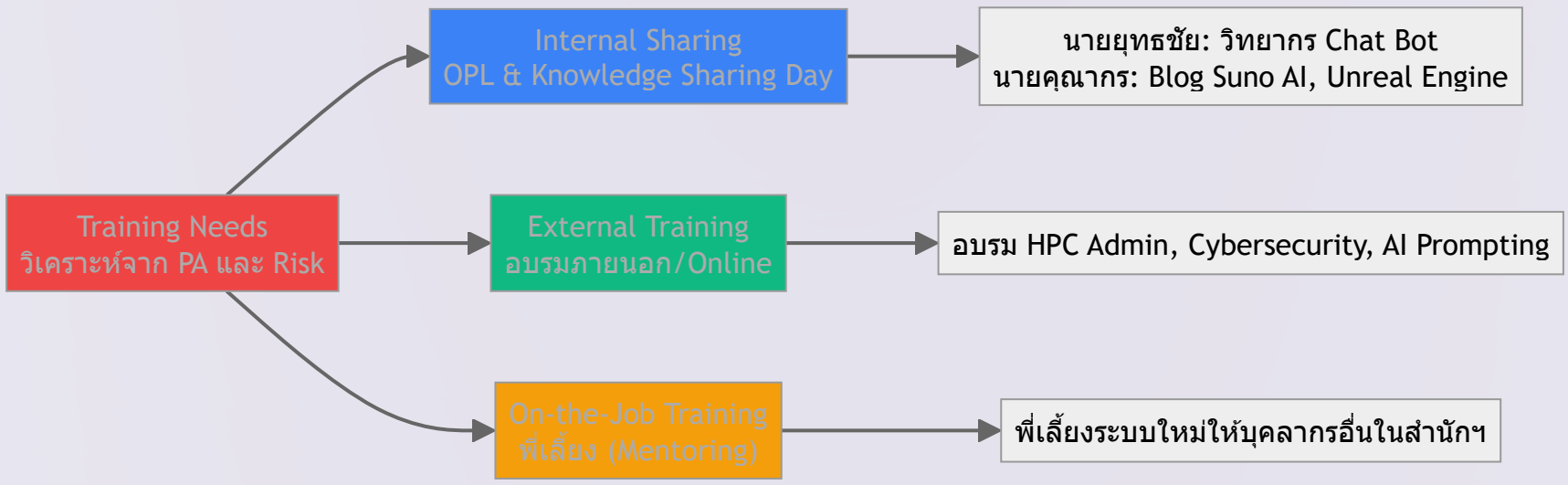
- PA ไม่ได้วัดแค่ "ปริมาณ" แต่มี **เกณฑ์เชิงคุณภาพ (Qualitative)** เช่น "ระดับ 5: บริหารจัดการระบบได้สมบูรณ์แบบ 100% ไร้รอยต่อ" (ตาม PA ของคุณากร) หรือ "ระดับ 5: สร้างนวัตกรรมต้นแบบและถ่ายทอดความรู้" (ตาม PA ของปิยะเดช)

---

4. การพัฒนาขีดความสามารถ (Capacity Building)

จากการวิเคราะห์ **Risk Assessment (CL-RA-07: เจ้าหน้าที่ขาดความรู้เรื่องลิขสิทธิ์ดิจิทัลและ PDPA)** ฝ่าย IT จึงมีแผนการพัฒนาที่ตรงจุดและต่อเนื่อง:

4.1 กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร



4.2 ตัวอย่างการพัฒนาที่จับต้องได้ (Evidence)

1. **นายยุทธชัย:** เป็นวิทยากรอบรม Chat Bot ให้คณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (PULINET) แสดงถึงความเป็นผู้นำทางวิชาการ
2. **นายคุณากร:** เผยแพร่องค์ความรู้ผ่าน Blog (เช่น Suno AI, Unreal Engine) และจัดทำคู่มือการใช้งาน Virtual Tour
3. **นายปิยะเดช:** พัฒนานวัตกรรม Script ลบ User อัตโนมัติ และจัดทำ Technical Manual เพื่อลดภาระงานซ้ำซาก

---

5. ความปลอดภัย สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงาน (5.1)

การดูแลบุคลากรไม่ใช่แค่การอบรม แต่รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการทำงาน ซึ่งเชื่อมโยงโดยตรงกับ **Risk Assessment**:

ความเสี่ยง (Risk ID)	ผลกระทบต่อบุคลากร	มาตรการจัดการ (เชื่อมโยงหมวด 5)
CL-RA-04 (Hardware Failure)	ความเครียดจากงานล่ม, ทำงานล่วงเวลา	จัดหา Server สำรอง, มีแผน DRP ที่ชัดเจน ลดความกดดันหน้างาน
CL-RA-06 (AC Failure in Server Room)	สภาพแวดล้อมการทำงานที่ร้อน/ไม่ปลอดภัย	ติดตั้ง Temperature Monitoring, มีแผน Emergency Shutdown
CL-RA-07 (ขาดความรู้ PDPA/License)	ความเสี่ยงทางกฎหมายต่อบุคลากร	จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง PDPA และลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (ตาม CL-RTP-05)
ทั่วไป	ความเหนื่อยล้าจากงาน Support	นำ **FleetDM** และ **Smart Room Auto-Fix** มาใช้ ลดงาน Manual ให้บุคลากรมีเวลาพัฒนานวัตกรรม

---

6. การประเมินตามกรอบ ADLI (หัวใจของ Band 3)

เพื่อให้ได้คะแนนสูง กระบวนการด้านบุคลากรต้องแสดงหลักฐานตามหลัก ADLI:

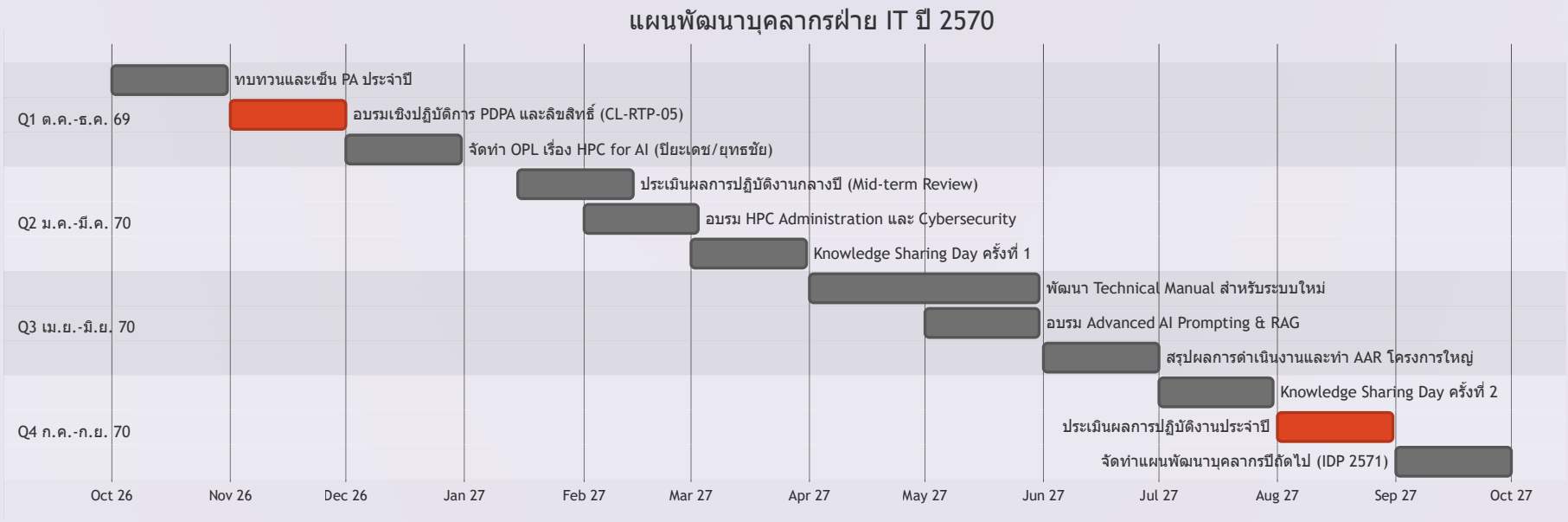
หลักการ	การปฏิบัติของฝ่าย IT	หลักฐาน (Evidence)
A - Approach (วิธีการ)	มีระบบ PA ที่เชื่อมโยงกับ OKR, มีแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP), มีกระบวนการ Mentoring	แบบฟอร์ม PA, แผน IDP, แผนฝึกอบรมประจำปี
D - Deployment (การนำไปใช้)	บุคลากร 100% มี PA, เข้าร่วมอบรมตามแผน, มีการจัดทำ OPL อย่างน้อย 1-3 เรื่อง/คน/ปี	บันทึกการเข้าอบรม, ลิงก์ OPL/Blog, บันทึกการ Mentoring
L - Learning (การเรียนรู้)	มีการทำ AAR (After Action Review) หลังจบโครงการใหญ่, ปรับปรุงคู่มือ (Technical Manual) จากบทเรียน	รายงาน AAR, ฉบับปรับปรุงของคู่มือระบบ, บันทึก Lessson Learned
I - Integration (การบูรณาการ)	การพัฒนาบุคลากรเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ Smart Library, รองรับ TQA Band 3, และลดความเสี่ยง (CL-RA-07)	แผนยุทธศาสตร์, รายงานการลดความเสี่ยง, ผลลัพธ์นวัตกรรม

7. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (LeTCI Framework)

การวัดผลหมวด 5 ต้องแสดงให้เห็นถึง Levels, Trends, Comparisons, และ Integration:

ตัวชี้วัด (KPI)	Levels (2568)	Levels (2569)	Levels (2570 เป้าหมาย)	Trends (3 ปี)	Comparisons (คู่เทียบ)	Integration
อัตราความสำเร็จตาม PA	85%	90%	**≥ 95%**	↗️ เพิ่มขึ้น	สูงกว่าค่าเฉลี่ย	สนับสนุน OKR ฝ่าย
จำนวน OPL/ บทความความรู้	2 เรื่อง	4 เรื่อง	**≥ 6 เรื่อง**	↗️ เพิ่มขึ้น 200%	ดีกว่า 4 ใน 5 แห่ง	สนับสนุน Cat 4.2
ชั่วโมงฝึกอบรม/คน/ปี	12 ชม.	18 ชม.	**≥ 20 ชม.**	↗️ เพิ่มขึ้น	เท่าเทียมมาตรฐาน	ลดความเสี่ยง CL-RA-07
ความพึงพอใจการให้บริการ IT	4.0	4.3	**≥ 4.5**	↗️ เพิ่มขึ้น	ดีกว่าคู่เทียบ	สนับสนุน Cat 7.2
อัตราการลาออก/ เปลี่ยนงาน	0%	0%	**0%**	→ คงที่	ดีกว่าค่าเฉลี่ย	รักษา Talent

8. แผนปฏิบัติการและพัฒนาบุคลากร (Roadmap 2570)



9. รายการหลักฐานสำหรับ TQA (Evidence Checklist)

เพื่อให้พร้อมรับการประเมิน TQA Band 3 ฝ่าย IT ควรเตรียมเอกสารดังต่อไปนี้ใน Evidence Room:

📂 หมวด 5.1: สภาพแวดล้อมการทำงาน

- [ ] แผนการจัดการความเสี่ยงและมาตรการรองรับ (Risk Treatment Plan) ที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของบุคลากร (เช่น CL-RTP-01, CL-RTP-05)
- [ ] บันทึกการตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงาน (เช่น อุณหภูมิห้อง Server, ความปลอดภัยของอุปกรณ์)
- [ ] นโยบายการให้เครื่องมือและทรัพยากรที่ทันสมัย (เช่น การอนุมัติใช้ FleetDM, HPC)

📂 หมวด 5.2: การสร้างความผูกพันและการพัฒนา

- [ ] **แบบฟอร์ม PA** ของบุคลากรทั้ง 4 คน (จีระพล, ยุทธชัย, ปิยะเดช, คุณากร) ที่มีการลงนามครบถ้วน
- [ ] **แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)** และบันทึกการติดตามผล
- [ ] **หลักฐานการฝึกอบรม:** ใบประกาศนียบัตร, บันทึกการเข้าอบรม (เช่น อบรม PDPA, HPC, AI)
- [ ] **ผลงานการจัดการความรู้:**
  - ลิงก์ OPL หรือ Blog (เช่น `lib-kmutnb.blogspot.com/2025/02/suno-ai.html`)
  - บันทึกการเป็นวิทยากร (เช่น อบรม Chat Bot ให้ PULINET)
  - คู่มือการใช้งาน (Technical Manual) ที่บุคลากรจัดทำขึ้น
- [ ] **รายงานผลการประเมิน PA** และบันทึกการให้ Feedback (Mid-term & Year-end Review)
- [ ] **รายงาน AAR (After Action Review)** หลังเสร็จสิ้นโครงการสำคัญ (เช่น Virtual Tour, Smart Lib Portal V.4)

---

10. ข้อแนะนำเชิงกลยุทธ์สำหรับหัวหน้าฝ่าย (นายจีระพล)

1. **เปลี่ยน PA จาก "เอกสารบังคับ" เป็น "เครื่องมือพัฒนา":** ใช้การประชุม Mid-term Review ไม่ใช่เพื่อจับผิด แต่เพื่อถามว่า "มีอุปสรรคอะไรที่หัวหน้าช่วยแก้ได้บ้าง?" (เช่น การขอทรัพยากร HPC เพิ่ม)
2. **Highlight ความสำเร็จเล็กๆ (Quick Wins):** เมื่อคุณากรทำ Virtual Tour สำเร็จ หรือปิยะเดชเขียน Script ลดงานได้ ให้ประกาศชื่นชมในที่ประชุมฝ่ายทันที เพื่อสร้าง Positive Reinforcement
3. **เชื่อมโยงการอบรมกับความเสี่ยง:** เมื่อขอBudget อบรม ให้ระบุชัดเจนว่า "การอบรมนี้เพื่อปิดช่องว่างความเสี่ยง CL-RA-07 (PDPA/License)" ซึ่งผู้ประเมิน TQA จะให้คะแนนสูงมากในด้านการบูรณาการ (Integration)
4. **สร้างวัฒนธรรม "Safe-to-Fail":** ส่งเสริมให้ทีมทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่ (เช่น AI ตัวใหม่ๆ) โดยไม่กลัวความล้มเหลว แต่เน้นการเรียนรู้และทำ AAR เพื่อปรับปรุง

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown + Mermaid รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Category 5 Workforce Focus) | **วันที่:** ตุลาคม 2569
> **ผู้จัดทำ:** นายจีระพล คุ่มเคี่ยม | **หน่วยงาน:** ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา
> **การทบทวนถัดไป:** หลัง Mid-term Review เดือนมกราคม 2570

💡 คำแนะนำสำหรับการอัปโหลด GitLab:

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