แผนปฏิบัติการเร่งด่วน (Action Plan) เพื่อแก้ปัญหามาดูหมวด 7 ให้ขึ้นเป็น Band 3.md

Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

แผนปฏิบัติการเร่งด่วน (Action Plan) เพื่อแก้ปัญหามาดูหมวด 7 ให้ขึ้นเป็น Band 3.md 13.63 KiB

จากข้อมูลในไฟล์ `รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุดกลาง.pdf` พบว่า **หมวดที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ หมวด 7 (ผลลัพท์/Results)** ซึ่งได้เพียง **25.25%** (101 คะแนน จาก 400) โดยปัญหาหลักที่กรรมการระบุชัดเจนคือ:

1. **"ไม่มีการเปรียบเทียบคู่เทียบ" (Lack of Benchmarking - C):** มีแต่ตัวเลขตัวเอง แต่ไม่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี หรือ Best Practice มาเทียบ ทำให้ไม่รู้ว่ายืนอยู่จุดไหน
2. **"ขาดผลลัพธ์สำคัญหลายเรื่อง" (Missing Key Results - Le):** เช่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันลูกค้า (Retention/Loyalty), ความปลอดภัยของบุคลากร, และ ROI ของการลงทุน IT
3. **"แนวโน้มไม่ดีในบางตัวชี้วัด" (Negative Trend - T):** บาง指标มีทิศทางลดลงหรือไม่คงที่

🚀 แผนปฏิบัติการเร่งด่วน (Action Plan) เพื่อแก้ปัญหามาดูหมวด 7 ให้ขึ้นเป็น Band 3+ (30-45%) ขึ้นไป

นี่คือขั้นตอนเชิงรุกที่ต้องทำทันที โดยแบ่งตามหัวข้อย่อยของหมวด 7 ครับ

1. แก้ปัญหา "ขาดการเปรียบเทียบ" (Fixing the 'C' in LeTCI)

เป้าหมาย: ต้องแสดงให้เห็นว่าเราเก่งกว่าหรือใกล้เคียงกับคู่แข่ง ไม่ใช่แค่ดีขึ้นจากอดีต

- **Action 1.1: กำหนดกลุ่มคู่เทียบ (Peer Group) ให้ชัดและเก็บข้อมูลจริง**
  - ในเอกสารระบุว่าท่านมีคู่เทียบ 5 แห่ง (เช่น มจธ., สจล., ฯลฯ) แต่ในรายงานกลับบอกว่า "ไม่พบการแสดงการเปรียบเทียบ"
  - **สิ่งที่ต้องทำ:** สร้างตาราง Excel/Dashboard เปรียบเทียบ 5 ตัวชี้วัดหลัก กับ คู่เทียบทั้ง 5 แห่ง ทันที
    - ตัวอย่างตารางสำหรับ SAR หน้าใหม่:

ตัวชี้วัด	KMUTNB (Our Org)	Peer Avg (มจธ.+สจล.+...)	Best in Class	Position
Search Success Rate	85%	82%	90%	Above Avg
Cost per User	฿890	฿950	฿800	Better than Avg
Digital Adoption	70%	65%	85%	Above Avg

  - **แหล่งข้อมูล:** ใช้ข้อมูลจาก ThaiLIS Statistics, PULINET Report, หรือสอบถามผ่านเครือข่ายความร่วมมืออย่างเป็นทางการ
- **Action 1.2: เพิ่มมิติการเปรียบเทียบกับ "เป้าหมายความยั่งยืน" (SDGs/Green)**
  - เทียบปริมาณ Carbon Footprint ต่อผู้ใช้บริการ 1 คน กับ ค่าเฉลี่ยของประเทศ หรือ มหาวิทยาลัยสีเขียวอื่นๆ
  - นี่จะเป็นจุดเด่น (Strength) ใหม่ที่ทำให้กรรมการเห็นว่าท่านไม่ได้ดูแค่ตัวเลขห้องสมุด แต่ดูผลกระทบระดับชาติ

2. เติมเต็มช่องว่าง "ผลลัพธ์ที่สำคัญหายไป" (Filling Missing Results)

เป้าหมาย: รายงานทุกหัวข้อที่ TQA ถาม โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวกับ "คน" และ "เงิน"

- **Action 2.1: หมวด 7.2 (ผลลัพธ์ด้านลูกค้า): วัด "ความผูกพัน" ไม่ใช่แค่ "ความพึงพอใจ"**
  - ปัญหาเดิม: มีแต่ CSAT (ความพอใจ) แต่ไม่มี Retention Rate (อัตราการกลับมาใช้ซ้ำ)
  - **วิธีแก้:** ดึงข้อมูลจากระบบ Sierra/SmartAccessControl来计算:
    - `% Returning Users` : จำนวนนักศึกษาปี 2-4 ที่ยังมาใช้ห้องสมุด / จำนวนทั้งหมด
    - `Net Promoter Score (NPS)` : คำถามเดียวง่ายๆ "คุณแนะนำให้เพื่อนมาใช้บริการนี้ไหม?" (0-10) แล้วจัดกลุ่ม Detractors/Promoters
  - **หลักฐาน:** กราฟแสดง NPS ย้อนหลัง 3 ปี และเปรียบเทียบกับการสำรวจระดับชาติ
- **Action 2.2: หมวด 7.3 (ผลลัพธ์ด้านบุคลากร): วัด "ความปลอดภัย" และ "ทักษะดิจิทัล"**
  - ปัญหาเดิม: ขาดข้อมูลอุบัติเหตุและความก้าวหน้าทางอาชีพ
  - **วิธีแก้:**
    - รายงานสถิติ **Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR)** = 0 วัน (ถ้าไม่มีอุบัติเหตุเลย นี่คือ Strength มหาศาล)
    - รายงาน **% พนักงานที่มี Certification ด้าน AI/Data** เพิ่มขึ้นกี่ % หลังอบรม (เชื่อมกับ IDP ของคุณจีระพล)
    - รายงาน **Employee Turnover Rate** เทียบกับค่าเฉลี่ยข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัย
- **Action 2.3: หมวด 7.5 (ผลลัพธ์ด้านการเงิน/กลยุทธ์): วัด "ROI" ของนวัตกรรม**
  - ปัญหาเดิม: บอกแค่ว่าประหยัดไฟเท่าไหร่ แต่ไม่บอกว่าการลงทุน Smart Room/AI Jinny X คืนทุนเมื่อไหร่

- **วิธีแก้:** คำนวณ Return on Investment (ROI) อย่างง่าย:
  - สูตร: `(มูลค่าที่ประหยัดได้ + รายได้ที่เพิ่มขึ้น) / ต้นทุนการลงทุน x 100`
  - ตัวอย่าง: Smart Room ลงทุน 15,000 บาท ประหยัดค่าจ้างเวรยาม 50,000 บาท/ปี -> ROI สูงมาก
  - แสดงกราฟ "Cost Savings from Automation" ย้อนหลัง 3 ปี

3. ปรับปรุง "แนวโน้ม" (Improving the 'T' in LeTCI)

เป้าหมาย: เปลี่ยนกราฟขาลงให้เป็นขาขึ้น หรือทำให้เสถียร

- **Action 3.1: วิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของตัวชี้วัดที่ตกต่ำ (Root Cause Analysis)**
  - ถ้าตัวไหนกราฟแดง (แย่ลง) ห้ามใส่เฉยๆ ต้องใส่หมายเหตุใต้กราฟว่า:
    - *"สาเหตุ: ปิดชั้น 6 เพื่อปรับปรุงพื้นที่ (Investment for Future)"*
    - *"แนวทางแก้ไข: เปิด Lifelong Learning Space ใน Q3 คาดว่าจะดึงผู้ใช้กลับมาได้ 15%"*
  - การอธิบายเหตุผลประกอบ จะเปลี่ยนจาก "ความล้มเหลว" เป็น "การบริหารจัดการอย่างมีวิสัยทัศน์"
- **Action 3.2: แสดง Forecast (การคาดการณ์)**
  - TQA ชอบองค์กรที่มองไปข้างหน้า
  - ใส่เส้นประ (Dotted Line) ต่อจากข้อมูลปัจจุบัน ไปจนถึงสิ้นปีงบประมาณ พร้อมสมมติฐานว่าทำไมถึงคิดว่ามันจะเป็นอย่างนั้น

📝 ตัวอย่างการเขียนบรรยายใน SAR สำหรับหมวด 7 (เพื่อให้เห็นภาพ)

❌ **แบบเก่า (ถูกหักคะแนน):**

> "จำนวนผู้เข้าใช้บริการปี 2568 เท่ากับ 25,504 คน เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า 2% ความพึงพอใจอยู่ที่ 4.5 คะแนน" *(กรรมการคิด: แล้วไง? ดีกว่าคนอื่นไหม? ทำไมถึงเพิ่ม? มีความเสี่ยงอะไรไหม?)*

✅ **แบบใหม่ (มุ่งสู่ Band 3+):**

> "**[Level & Trend]** จำนวนผู้เข้าใช้บริการเฉพาะราย (Unique Users) ปี 2568 อยู่ที่ 25,504 คน โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง 3 ปีซ้อน (+8.1% จากปี 2566) แม้จะมีการปิดพื้นที่ชั้น 6 ชั่วคราว
>
> **[Comparison]** เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคู่เทียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี 5 แห่ง (ThaiLIS Data) ค่าเฉลี่ยของเราสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม 12% และอยู่ในอันดับที่ 2 ของกลุ่ม (Best in Class คือ มจธ. ที่ 28,000 คน)
>
> **[Integration & Root Cause]** การเติบโตนี้เป็นผลโดยตรงจากการนำระบบ AI Jinny X มาช่วยค้นหาทรัพยากร (Search Success Rate เพิ่มเป็น 85%) และการเปิด Smart Room แบบ Staffless ซึ่งช่วยลดต้นทุนต่อหัว (Cost/User) ลดลงเหลือ 890 บาท (ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 1,000 บาท)
>
> **[Future Outlook]** คาดการณ์ว่าในปี 2569 ผู้ใช้บริการจะเพิ่มขึ้นอีก 5% หลังจากเปิด Lifelong Learning Space อย่างเป็นทางการ"

✅ Checklist สิ่งที่ต้องส่งให้ทีม IT และ ฝ่ายแผนงาน ภายใน 2 สัปดาห์

1. **ขอข้อมูล Raw Data จากคู่เทียบ:** สั่งฝ่าย IT/วิเคราะห์ฯ ดึงข้อมูลสถิติจาก ThaiLIS/PULINET มาทำตารางเปรียบเทียบ (Benchmark Table)
2. **คำนวณ NPS และ Retention Rate:** อย่ารอแบบสอบถามประจำปี ให้ลองสุ่มสำรวจออนไลน์สั้นๆ 100 คน เพื่อดูแนวโน้มเบื้องต้น
3. **ทำ ROI Calculator:** สร้าง Excel Model ง่ายๆ สำหรับประเมินผลตอบแทนของโครงการ Smart Room และ AI Jinny X
4. **อัปเดต Dashboard หมวด 7:** เพิ่ม Widget แสดง "Position vs Peers" (ตำแหน่งของเราเทียบกับคู่แข่ง) ลงใน Library Dashboard หลัก เพื่อให้ผู้บริหารเห็นทันทีเวลาประชุม

การทำแบบนี้จะเปลี่ยนหมวด 7 จาก "จุดอ่อน" เป็น "จุดขาย" ที่แสดงถึงความโปร่งใสและการบริหารจัดการบนฐานข้อมูลจริง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ TQA Band 3 ครับ