OKR ฝ่าย IT แบบ Outcome.md

Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

OKR ฝ่าย IT แบบ Outcome.md 30.91 KiB

🎯 ออกแบบ OKR ฝ่าย IT แบบ Outcome

สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | Library 5.0 | One Library One Goal | TQC 2570

---

1) หลักคิดสำคัญ: OKR ฝ่าย IT ต้องวัด “ผลลัพธ์ที่เกิดกับผู้ใช้งานและองค์กร” ไม่ใช่แค่วัด “ทำระบบเสร็จ”

❌ OKR แบบ Output/Activity ที่ควรหลีกเลี่ยง

- พัฒนาเว็บใหม่ 1 ระบบ
- จัดอบรม AI 5 ครั้ง
- ปิด ticket 1,000 เรื่อง
- ติดตั้ง IoT 10 จุด
- ทำ Dashboard 5 หน้า

✅ OKR แบบ Outcome ที่ควรใช้

- ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศสำเร็จมากขึ้น
- ผู้บริหารตัดสินใจจากข้อมูลชุดเดียวกัน
- ระบบสำคัญปลอดภัยและต่อเนื่อง
- บุคลากรนำทักษะ AI/Data ไปใช้จริงจนเกิดผลลัพธ์
- IT ช่วยลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุน Green Operations

---

2) Outcome Map ของฝ่าย IT

```
ฝ่าย IT ไม่ได้วัดแค่ “มีระบบ”
แต่ต้องวัดว่าระบบนั้นทำให้...

1. ผู้ใช้ได้รับบริการที่ดีขึ้น
2. องค์กรตัดสินใจจากข้อมูลที่ดีขึ้น
3. ระบบปลอดภัยและต่อเนื่องขึ้น
4. คนและกระบวนการเรียนรู้/ปรับปรุงดีขึ้น
5. ทรัพยากรถูกใช้อย่างคุ้มค่าและยั่งยืนขึ้น
```

---

3) OKR ฝ่าย IT ปี 2570 แบบ Outcome

🎯 Objective 1

ผู้ใช้บริการดิจิทัลของห้องสมุดได้รับประสบการณ์ที่ง่าย รวดเร็ว และตรงความต้องการ

Outcome ที่ต้องการ

> ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศเจอ ใช้บริการดิจิทัลเป็น และรู้สึกว่า “ง่ายกว่าเดิม”

KR	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	สูตรคำนวณ	Baseline	Target	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	Evidence
KR1.1	Search Success Rate	จำนวนการค้นหาที่ผู้ใช้ได้ผลลัพธ์ตรงความต้องการ ÷ จำนวนการค้นหาทั้งหมด × 100	เก็บ Q1/2570	≥ 85%	Sierra, SmartEJournal, Search Log, User Survey	IT + วิเคราะห์ทรัพยากร	Dashboard, แบบสำรวจ

KR	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	สูตรคำนวณ	Baseline	Target	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	Evidence
KR1.2	Digital Service Adoption Rate	จำนวนผู้ใช้จริงของบริการดิจิทัลหลัก ÷ จำนวนผู้ใช้เป้าหมาย × 100	เก็บ Q1/2570	≥ 70%	SmartAccessControl, SmartSierraStatistic, OpenAthens, Jinny X Log	IT + บริการ	System Log, Usage Report
KR1.3	Customer Effort Score (CES) ดีขึ้น	คะแนน CES หลังปรับปรุง – คะแนน CES Baseline	Baseline Q1	ดีขึ้น ≥ 10%	แบบสำรวจ VOC/CSAT	บริการ + IT	Survey Report
KR1.4	ความพึงพอใจต่อบริการดิจิทัล	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	Baseline Q1	≥ 4.50/5.00	SmartVoiceOfCustomer, Survey	บริการ + IT	VOC Dashboard

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์

- Enterprise Priority 1: Seamless User Experience
- ยุทธศาสตร์ที่ 2: บริการที่เป็นเลิศ
- TQA หมวด 3: ลูกค้า
- Library 5.0: User-Centric / EASY-FAST-ANYWHERE

🎯 Objective 2

ผู้บริหารและบุคลากรใช้ข้อมูลชุดเดียวกันในการวางแผน ติดตาม และตัดสินใจอย่างเชื่อถือได้

Outcome ที่ต้องการ

> องค์กรมี One Data, One Truth จริง ไม่ใช่ต่างฝ่ายต่างนับคนละตัวเลข

KR	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	สูตรคำนวณ	Baseline	Target	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	Evidence
KR2.1	ความครบถ้วนของ KPI Dictionary	จำนวน KPI สำคัญที่มี Definition + Formula + Data Source + Owner ครบถ้วน ÷ KPI สำคัญทั้งหมด × 100	0–50%	≥ 90%	Enterprise KPI Dictionary	IT + แผน/ประกันคุณภาพ	KPI Dictionary, CKAN
KR2.2	การใช้ข้อมูลมาตรฐานในการตัดสินใจ	จำนวนรายงาน/มติสำคัญที่อ้างอิงข้อมูลจาก Dashboard/แหล่งมาตรฐาน ÷ รายงาน/มติสำคัญทั้งหมด × 100	เก็บ Q1	≥ 90%	Minutes, Dashboard Log, Report Repository	IT + สำนักงาน ผอ.	รายงานประชุม, Dashboard
KR2.3	คุณภาพ/ความครบถ้วนของข้อมูล	Data Quality Score = ความครบถ้วน + ความถูกต้อง + ความทันเวลา + ความสอดคล้อง	เก็บ Q1	≥ 90%	SmartAccessControl, SmartSierraStatistic, Sierra PGSQL	IT	Data Quality Dashboard
KR2.4	ลดเวลาจัดทำรายงานซ้ำ/ขัดแย้ง	(เวลา Baseline – เวลาปัจจุบัน) ÷ เวลา Baseline × 100	Baseline Q1	ลดลง ≥ 10%	Time Log, Report Process	IT + ผู้ใช้รายงาน	Process Map, Before-After

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์

- Enterprise Priority 3: One Data • One Truth
- ยุทธศาสตร์ที่ 1: บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- TQA หมวด 4: การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- SOP-B01: One Data One Truth

🎯 Objective 3

ระบบสารสนเทศมีความมั่นคงปลอดภัย ต่อเนื่อง คุ้มค่า และไม่ซ้ำซ้อน

Outcome ที่ต้องการ

> ระบบหลักของห้องสมุดพร้อมใช้ ปลอดภัย ลดความเสี่ยง และถูกบริหารจัดการอย่างคุ้มค่า

KR	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	สูตรคำนวณ	Baseline	Target	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	Evidence
KR3.1	ความครอบคลุมของ Digital Portfolio Review	จำนวนระบบสำคัญที่ผ่านการประเมินและกำหนดแนวทาง Keep/Integrate/Improve/Scale/Retire ÷ ระบบสำคัญทั้งหมด × 100	0%	100%	ระบบ 88 DBs, Application Inventory	IT	Portfolio Review Report
KR3.2	ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสำคัญ	จำนวนระบบสำคัญที่มีมาตรการ Security/Backup/Access Control ครบตามเกณฑ์ ÷ ระบบสำคัญทั้งหมด × 100	เก็บ Q1	100%	Security Audit, Backup Log	IT + Security	Audit Report, DR Test
KR3.3	ความต่อเนื่องของระบบ	System Uptime ของระบบสำคัญ	Baseline Q1	≥ 99.9%	Monitoring Dashboard	IT	Uptime Report
KR3.4	ความเร็วในการแก้ไขเหตุการณ์วิกฤต	Mean Time To Repair (MTTR) ของ Incident ระดับวิกฤต	Baseline Q1	≤ 30 นาที	Incident Log	IT	Incident Report
KR3.5	ความปลอดภัยเชิงผลลัพธ์	จำนวน Security Breach / Data Loss / PDPA Incident	0	0 ครั้ง	Security Log, Incident Report	IT + Legal/PDPA	Zero Incident Report

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์

- Enterprise Priority 5: Standardized & Resilient Operations
- SC7: Cybersecurity และ Digital Resilience
- TQA หมวด 6.2: ความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- WT1: Data Governance และ Cyber/Data Security

🎯 Objective 4

ฝ่าย IT เป็นตัวเร่งการเรียนรู้ การปรับปรุงต่อเนื่อง และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน

Outcome ที่ต้องการ

> IT ไม่ได้ส่งมอบระบบอย่างเดียว แต่ทำให้คนทำงานเก่งขึ้น กระบวนการดีขึ้น และองค์กรยั่งยืนขึ้น

KR	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	สูตรคำนวณ	Baseline	Target	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	Evidence
KR4.1	การนำทักษะ AI/Data/UX ไปใช้จริง	จำนวนบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่แสดงหลักฐานการนำทักษะไปใช้ในงานจริง ÷ บุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด × 100	0%	≥ 80%	IDP, Work Sample, OPL	IT + HR/KM	IDP Outcome Review
KR4.2	โครงการข้ามสายงานที่เกิดผลลัพธ์	จำนวนโครงการ Cross-functional ที่วัดผลลัพธ์ผู้ใช้/กระบวนการได้	0	≥ 3 โครงการ	Project Charter, Before-After	IT + หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ	Project Report

KR	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	สูตรคำนวณ	Baseline	Target	แหล่งข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ	Evidence
KR4.3	การปิด OFI ด้าน IT/ข้อมูล/ระบบ	จำนวน OFI ที่ปิดพร้อม New Result + Lesson Learned + Standardization ÷ OFI ทั้งหมด × 100	Baseline Q1	≥ 80%	ONE Improvement Portfolio	IT + TQA/แผน	OFI Register
KR4.4	การสนับสนุน Green Operations	ความครอบคลุมและความถูกต้องของข้อมูลพลังงาน/ทรัพยากรในระบบติดตาม	เก็บ Q1	≥ 95% ของพื้นที่/จุดวัดสำคัญ	electricity_db, IoT, GreenLibNet2024	IT + อาคาร	Green Dashboard
KR4.5	การลดความซ้ำซ้อนของระบบ/กระบวนการ	จำนวนระบบ/งานที่ถูก Integrate หรือ Retire หลัง Portfolio Review	0	≥ 10 ระบบ/กระบวนการ	Portfolio Review	IT	Retirement/Integration Log

ความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์

- Enterprise Priority 4: One Team • Multi-skilled Workforce
- Enterprise Priority 6: Learning, Sustainability & Organizational Excellence
- TQA หมวด 5: บุคลากร, หมวด 7: ผลลัพธ์
- Green Office / Green Library

---

4) สรุป OKR ฝ่าย IT แบบกระชับ

Objective	Outcome หลัก	KR สำคัญ
O1	ผู้ใช้ได้รับบริการดิจิทัลที่ดีขึ้น	Search Success ≥85%, Adoption ≥70%, CES ดีขึ้น ≥10%, Satisfaction ≥4.50
O2	องค์กรใช้ข้อมูลชุดเดียวกันตัดสินใจ	KPI Dictionary ≥90%, Decision from standard data ≥90%, Data Quality ≥90%, ลดเวลาซ้ำซ้อน ≥10%
O3	ระบบปลอดภัย ต่อเนื่อง คุ้มค่า	Portfolio Review 100%, Security 100%, Uptime ≥99.9%, MTTR ≤30 นาที, Breach = 0
O4	IT เร่งการเรียนรู้ ปรับปรุง และความยั่งยืน	Skill application ≥80%, Cross-functional ≥3, OFI closure ≥80%, Green data ≥95%, ลดซ้ำซ้อน ≥10 ระบบ

---

5) Initiative / โครงการรองรับ OKR

🔧 Initiative 1: Smart Library AI & Digital Experience

รองรับ O1, O4

กิจกรรม

- พัฒนา AI Jinny X / RAG ด้วย Ollama + Qdrant
- เชื่อมต่อ Sierra API / PostgreSQL Replica
- ทำ Semantic Search / Recommendation
- ติดตั้ง IoT / Smart Room Dashboard
- ออกแบบ Customer Journey ใหม่สำหรับบริการดิจิทัล

Outcome

- ผู้ใช้ค้นหาสำเร็จมากขึ้น
- บริการดิจิทัลถูกใช้จริง
- ลดความพยายามของผู้ใช้

📊 Initiative 2: One Data, One Truth Platform

รองรับ O2, O4

กิจกรรม

- สร้าง Enterprise KPI Dictionary
- ทำ Data Catalog ใน CKAN
- ใช้ Trino เชื่อมข้อมูลข้าม 88 ฐานข้อมูล
- ทำ Dashboard สำหรับผู้บริหาร
- กำหนด Data Owner และ Cut-off Date

Outcome

- ตัวเลขเดียวกันทั้งองค์กร
- ตัดสินใจจากข้อมูลตรวจสอบย้อนกลับได้
- ลดรายงานขัดแย้ง

🛡️ Initiative 3: Secure & Resilient Digital Portfolio

รองรับ O3

กิจกรรม

- Digital Portfolio Review: Keep / Integrate / Improve / Scale / Retire
- Security Assessment / Pen Test
- Backup & Disaster Recovery Test
- Access Control / PDPA Compliance
- Monitoring Uptime / MTTR

Outcome

- ระบบสำคัญปลอดภัย
- ลดความเสี่ยง Data Loss
- ระบบต่อเนื่องและคุ้มค่า

🌱 Initiative 4: Green IT & Sustainable Operations

รองรับ O4

กิจกรรม

- IoT Energy Monitoring
- Green Dashboard
- Paperless Workflow
- e-Approval / e-Document
- Support Green Procurement Tracking

Outcome

- มีข้อมูลพลังงานถูกต้องทันเวลา
- สนับสนุนลดพลังงาน ≥15%
- ลดกระดาษและทรัพยากรซ้ำซ้อน

👥 Initiative 5: IT Capability & Cross-functional Learning

รองรับ O4

กิจกรรม

- Upskill AI/Data/UX/Cybersecurity
- ทำ IDP แบบ Outcome
- ตั้ง Cross-functional Squad
- ถอดบทเรียนเป็น OPL
- ใช้ ONE Improvement Portfolio

Outcome

- บุคลากรใช้ทักษะจริงในงาน
- เกิดโครงการข้ามฝ่าย
- OFI ปิดพร้อมผลลัพธ์ใหม่

---

6) Quarterly Roadmap: OKR ฝ่าย IT ปี 2570

Q1: Baseline & Foundation

เป้าหมาย: รู้จุดเริ่มต้น และวางระบบวัดผลให้ชัด

- เก็บ Baseline ของ Search Success, Adoption, CES, Satisfaction
- ทำ KPI Dictionary ชุดแรก 15–20 ตัว
- สร้าง Data Catalog เบื้องต้นใน CKAN
- ทำ Digital Portfolio Inventory
- เริ่ม Security Assessment
- กำหนด Data Owner / Process Owner
- เปิดตัว OKR Dashboard

Deliverables

- Baseline Report
- KPI Dictionary v1
- System Inventory
- OKR Dashboard v1

Q2: Build & Integrate

เป้าหมาย: เริ่มเห็นการเชื่อมต่อระบบและข้อมูล

- Deploy AI Jinny X / RAG เวอร์ชันทดลอง
- เชื่อม Sierra API / PostgreSQL Replica กับ Dashboard
- ทำ Trino Federation สำหรับฐานข้อมูลหลัก
- เริ่ม Smart Room / IoT Dashboard
- ทำ IDP แบบ Outcome สำหรับทีม IT
- เริ่มโครงการ Cross-functional 1–2 โครงการ

Deliverables

- AI/RAG MVP
- Integrated Dashboard
- IDP Outcome Template
- Cross-functional Project Charter

Q3: Measure & Improve

เป้าหมาย: วัดผลจริงและปรับตามข้อมูล

- วัด Search Success / Adoption / CES จริง
- Review KPI Dictionary ให้ครบ ≥90%
- ทำ DR / Backup Test
- ประเมิน Digital Portfolio และเริ่ม Integrate/Retire
- ปิด OFI ชุดแรกพร้อม New Result
- ขยาย Green IT Dashboard

Deliverables

- Outcome Measurement Report
- DR Test Report
- Portfolio Disposition Plan
- OFI Closure Report

Q4: Standardize & Prove Outcomes

เป้าหมาย: ทำให้เป็นมาตรฐานและเตรียมหลักฐาน TQC

- สรุปผล OKR ทั้งปี
- ทำ Standard Work / SOP Update
- จัดทำ Evidence Pack สำหรับ TQA/TQC
- ถอดบทเรียนเป็น OPL
- วางแผน OKR ปีถัดไป
- ยืนยัน Zero Security Breach และ Data Governance

Deliverables

- Annual OKR Report
- Evidence Pack
- SOP Updated
- Lessons Learned / OPL
- Next Year OKR Draft

---

7) OKR Scoring Model

สูตรคะแนน KR

```
KR Score = min(Current / Target, 1.0) × 100
```

ตัวอย่าง

- Target Search Success Rate = 85%
- Current = 76%
- Score = 76 / 85 × 100 = 89.4%

สูตรคะแนน Objective

```
Objective Score = Average ของ KR Scores
```

เกณฑ์ตีความ

คะแนน	ความหมาย
90–100%	บรรลุเป้าหมายเต็มรูปแบบ
70–89%	ดีมาก ถือว่า OKR มีประสิทธิภาพ
50–69%	ต้องวิเคราะห์สาเหตุและปรับแผน
ต่ำกว่า 50%	มีปัญหาเชิงระบบ/ทรัพยากร/เป้าหมาย

> หมายเหตุ: OKR ที่ดีไม่จำเป็นต้องได้ 100% ทุกไตรมาส ถ้าตั้ง Target แบบ Stretch การได้ 70% ถือว่าน่าพอใจ

---

8) RAG Status สำหรับติดตาม OKR

สี	เงื่อนไข	การดำเนินการ
🟢 Green	Progress ≥ 80% ของเป้าหมายตามเวลา	ดำเนินต่อ
🟡 Yellow	Progress 50–79%	ทบทวนอุปสรรค เพิ่ม support
🔴 Red	Progress < 50% หรือมีความเสี่ยงสูง	Escalate ต่อ ผอ. / ปรับแผนทันที

---

9) ตัวอย่างหน้า OKR Dashboard

Objective	KR	Baseline	Target	Current	Score	Status	Owner	Evidence
O1 ผู้ใช้ได้รับบริการดิจิทัลที่ดีขึ้น	Search Success Rate	70%	85%	78%	91.8%	🟢	IT + Resource	Dashboard
O1	Digital Adoption	45%	70%	58%	82.9%	🟢	IT + Service	System Log
O2 One Data One Truth	KPI Dictionary Completeness	40%	90%	72%	80.0%	🟡	IT + Plan	CKAN

Objective	KR	Baseline	Target	Current	Score	Status	Owner	Evidence
O3 System Resilience	Portfolio Review	0%	100%	65%	65.0%	🟡	IT	Review Report
O4 Learning & Green	Skill Application	0%	80%	55%	68.8%	🟡	IT + HR	IDP Evidence

10) ความเชื่อมโยง OKR กับ SOP และ KPI เดิม

OKR	SOP ที่เกี่ยวข้อง	KPI/เป้าหมายจากแผนยุทธศาสตร์
O1	SOP-A01, SOP-A03	ความพึงพอใจ ≥4.50, CES ดีขึ้น ≥10%, Search Success ≥85%
O2	SOP-B01	KPI Dictionary ≥90%, การใช้ข้อมูลมาตรฐาน ≥90%
O3	SOP-A03, SOP-B03	Digital Portfolio Review 100%, Security 100%, Uptime ≥99.9%
O4	SOP-B02, SOP-C02	นำทักษะไปใช้จริง ≥80%, OFI Closure ≥80%, Green Operations

11) Roles & Responsibilities

บทบาท	หน้าที่ใน OKR
ผอ.สำนักฯ	อนุมัติ OKR, ทบทวนรายไตรมาส, ตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์
หัวหน้าฝ่าย IT	OKR Owner, ติดตามภาพรวม, รายงาน Progress
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ / System Owner	ดูแล KR เชิงเทคนิค เช่น Uptime, Security, Integration
Data Owner	ดูแลความถูกต้องของข้อมูลแต่ละ KPI
Process Owner	ดูแลการเชื่อมโยง OKR กับ SOP/Workflow
แผน/ประกันคุณภาพ	ตรวจสอบ Evidence, TQA Alignment
บริการ/ทรัพยากร	ให้ข้อมูลผู้ใช้งานจริงและ VOC

12) Governance: วงจรการติดตาม OKR

รายสัปดาห์

- ทีม IT ประชุมสั้น 15–30 นาที
- ดู Progress, Blocker, Risk
- อัปเดต Dashboard

รายเดือน

- รายงานต่อ ผอ. / คณะกรรมการบริหาร
- เน้น Exception:
  - KR ไหนหลุดเป้า?
  - มี OFI ใหม่หรือไม่?
  - ต้องตัดสินใจหรือจัดสรรทรัพยากรเพิ่ม?

รายไตรมาส

- Scoring OKR
- ทบทวน Target ถ้าจำเป็น
- เชื่อมโยงกับ ONE Improvement Portfolio
- ปรับ Initiative

รายปี

- สรุป Outcome จริง

- ทำ Evidence Pack สำหรับ TQC 2570
- ถอดบทเรียนเป็น OPL
- วาง OKR ปีถัดไป

---

13) ตัวอย่าง OKR Card สำหรับฝ่าย IT

OKR Card: O2 One Data, One Truth

Objective: ผู้บริหารและบุคลากรใช้ข้อมูลชุดเดียวกันในการตัดสินใจอย่างเชื่อถือได้

Why it matters:
ปัจจุบันระบบและข้อมูลบางส่วนยังแยกกัน ทำให้เกิดข้อมูลซ้ำ รายงานขัดแย้ง และตัดสินใจไม่ตรงกัน

Key Results:

1. KPI Dictionary ครบถ้วน ≥90%
2. รายงาน/มติสำคัญใช้ข้อมูลมาตรฐาน ≥90%
3. Data Quality Score ≥90%
4. ลดเวลาจัดทำรายงานซ้ำ ≥10%

Initiatives:

- Enterprise KPI Dictionary
- CKAN Data Catalog
- Trino Data Federation
- Dashboard for Executive Review

Evidence:

- KPI Dictionary File
- CKAN Dataset
- Dashboard Screenshot
- Meeting Minutes
- Data Quality Report

Owner: หัวหน้าฝ่าย IT
Support: แผน/ประกันคุณภาพ, Data Owners
Review Cycle: รายเดือน/รายไตรมาส

---

14) สิ่งที่ฝ่าย IT ต้อง “ไม่ทำ” ในการวัด OKR

❌ ไม่ควรวัดแบบนี้	✅ ควรวัดแบบนี้แทน
จำนวนระบบที่พัฒนาเสร็จ	อัตราการใช้งานจริงของผู้ใช้
จำนวนอบรมที่จัด	% บุคลากรที่นำทักษะไปใช้จริง
จำนวน ticket ที่ปิด	MTTR และผลกระทบต่อผู้ใช้
จำนวน Dashboard ที่ทำ	% การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลมาตรฐาน
จำนวน IoT ที่ติดตั้ง	ข้อมูลพลังงานถูกต้อง/ทันเวลาเพียงใด
จำนวน MOU เครือข่าย	ผลร่วมที่เกิดจริง เช่น UCTAL/TDC/Integration

---

15) ตัวชี้วัดที่แนะนำให้เป็น “North Star Metrics” ของฝ่าย IT

หากต้องการให้ OKR ไม่กระจายเกินไป แนะนำให้เลือก 5 ตัวนี้เป็นหลัก:

1. **Search Success Rate**
   ผู้ใช้ค้นหาสารสนเทศสำเร็จหรือไม่
2. **Digital Adoption Rate**
   ผู้ใช้ใช้บริการดิจิทัลจริงหรือไม่
3. **KPI Dictionary Completeness**
   องค์กรมี One Data One Truth หรือไม่

4. **Critical System Uptime / Security Incidents**
   ระบบพร้อมใช้และปลอดภัยหรือไม่

5. **Skill Application Rate**
   บุคลากรนำ AI/Data/UX ไปใช้จริงหรือไม่

---

16) ตัวอย่าง OKR แบบ 1 หน้า สำหรับเสนอ ผอ.

OKR ฝ่าย IT ปี 2570

O1: ผู้ใช้ได้รับบริการดิจิทัลที่ง่าย รวดเร็ว และตรงความต้องการ

- Search Success Rate ≥85%
- Digital Adoption ≥70%
- CES ดีขึ้น ≥10%
- Satisfaction ≥4.50

O2: องค์กรใช้ข้อมูลชุดเดียวกันตัดสินใจ

- KPI Dictionary ครบถ้วน ≥90%
- รายงาน/มติใช้ข้อมูลมาตรฐาน ≥90%
- Data Quality ≥90%
- ลดเวลาซ้ำซ้อน ≥10%

O3: ระบบปลอดภัย ต่อเนื่อง คุ้มค่า

- Digital Portfolio Review 100%
- Security measures 100%
- Uptime ≥99.9%
- MTTR ≤30 นาที
- Security Breach = 0

O4: IT เร่งการเรียนรู้ ปรับปรุง และความยั่งยืน

- นำทักษะไปใช้จริง ≥80%
- Cross-functional projects ≥3
- OFI closure ≥80%
- Green data coverage ≥95%
- ลดระบบซ้ำซ้อน ≥10 ระบบ

---

17) 30-Day Action Plan สำหรับฝ่าย IT

สัปดาห์ 1

- ประชุมทีม IT เพื่อทำความเข้าใจ OKR แบบ Outcome
- เลือก North Star Metrics 5 ตัว
- กำหนด Owner ราย KR

สัปดาห์ 2

- เก็บ Baseline จาก Dashboard/Log/Survey
- ทำรายการระบบสำคัญ 88 ฐานข้อมูล/แอปพลิเคชัน
- เริ่มร่าง KPI Dictionary 15 ตัวแรก

สัปดาห์ 3

- สร้าง OKR Dashboard อย่างง่าย
- กำหนดรอบรีวิวรายเดือน/รายไตรมาส
- เชื่อม OKR กับ SOP-A03 และ SOP-B01

สัปดาห์ 4

- เสนอ OKR ต่อ ผอ. / คณะกรรมการบริหาร
- อนุมัติ Initiative แรก 3 โครงการ:
  1. One Data Dashboard
  2. AI/Search Success Improvement
  3. Digital Portfolio & Security Review

18) ข้อเสนอแนะสุดท้าย

OKR ฝ่าย IT ที่ดีสำหรับสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ควรสะท้อนบทบาทใหม่จาก
“ผู้พัฒนาระบบ” ไปเป็น
“ผู้ออกแบบระบบนิเวศดิจิทัลที่สร้างคุณค่าให้ผู้ใช้งาน องค์กร และสังคม”

ดังนั้นหัวใจของ OKR นี้คือ:

> **ไม่ใช่แค่ IT ทำระบบเสร็จ**
> **แต่คือผู้ใช้ได้ผลจริง, องค์กรตัดสินใจได้ดีขึ้น, ระบบปลอดภัยขึ้น, คนเก่งขึ้น และทรัพยากรถูกใช้อย่างยั่งยืนขึ้น**