งานของฝ่าย IT ตาม Organizational Profile (OP) และเกณฑ์ TQA Band 3.md

Add new file
jeerapol kumkeam authored 22 hours ago

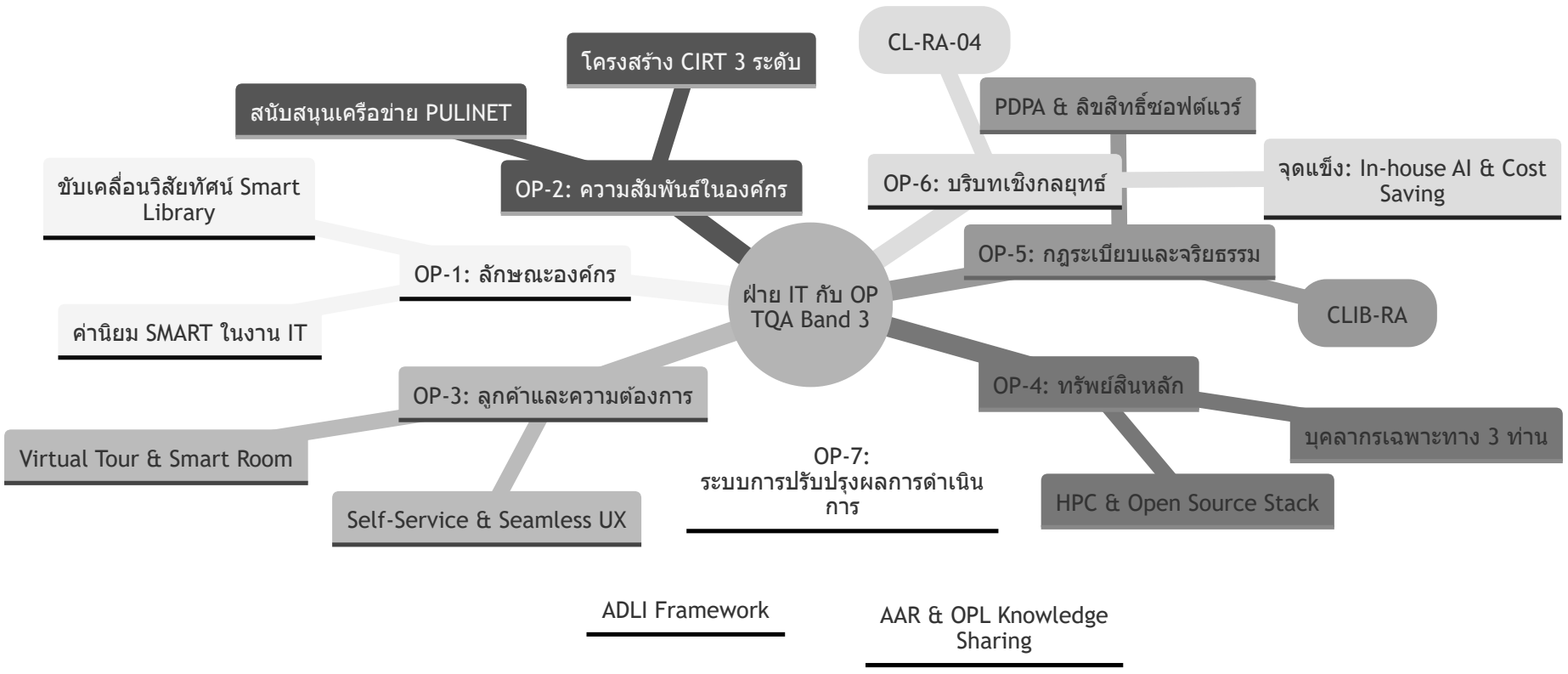
งานของฝ่าย IT ตาม Organizational Profile (OP) และเกณฑ์ TQA Band 3.md 22.39 KiB

📋 งานของฝ่าย IT ตาม Organizational Profile (OP) และเกณฑ์ TQA Band 3

การบูรณาการบทบาทฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสู่โครงร่างองค์กรและความเป็นเลิศ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีงบประมาณ 2569

📊 สารบัญ



---

1. บทสรุปผู้บริหาร

Organizational Profile (OP) คือ "โครงร่างองค์กร" ที่ทำหน้าที่เป็นเลนส์ให้ผู้ประเมิน TQA เข้าใจบริบท ความท้าทาย และจุดเน้นขององค์กร สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา การทำงานไม่ได้จำกัดอยู่แค่ "การซ่อมคอมพิวเตอร์" แต่เป็น **"กลไกหลักในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ One Library One Goal สู่ความเป็นจริง"**

เอกสารฉบับนี้สรุปบทบาทของฝ่าย IT ตามหมวด OP ทั้ง 7 ประการ โดยผนวกหลักฐานจาก **คำรับรองการปฏิบัติงาน (PA)** ของบุคลากร (คุณากร, ยุทธชัย, ปิยะเดช) และ **รายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยง (CLIB-RA-27001-01)** เพื่อแสดงให้เห็นว่าฝ่าย IT มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ (Systematic), ครอบคลุม (Deployed), มีการเรียนรู้ (Learning), และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ (Integrated) ซึ่งเป็นหัวใจของการคว้ารางวัล **TQA Band 3**

---

2. การ映射งานฝ่าย IT ตาม Organizational Profile (OP)

🏢 OP-1: ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

- **วิสัยทัศน์/พันธกิจ:** ฝ่าย IT เป็นตัวขับเคลื่อนหลักของวิสัยทัศน์ *"ห้องสมุดดิจิทัลอัจฉริยะ มุ่งเน้นประสบการณ์ผู้ใช้"* ผ่านโครงการที่จับต้องได้ เช่น `Smart Lib Portal`, `Library Virtual Tour`, และ `Smart Curriculum Connect`
- **ค่านิยม (SMART):**
  - **S**ervice Excellence: แก้ปัญหา Smart Room ได้ภายใน ≤ 10 นาที (PA คุณากร ระดับ 5)
  - **A**dvancement Innovation: พัฒนา Auto-Record + Subtitle System ลดงาน Manual 100% (PA คุณากร)
  - **T**ogether: เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ Chat Bot ให้เครือข่าย PULINET (PA ยุทธชัย)

🔗 OP-2: ความสัมพันธ์ในองค์กร (Organizational Relationships)

- **โครงสร้างการกำกับดูแล:** ฝ่าย IT กำหนดโครงสร้างทีมตอบสนองเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (CIRT) 3 ระดับ (1st Tier: บริการ, 2nd Tier: ทีม IT, 3rd Tier: ผู้อำนวยการ) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในสายการบังคับบัญชาและการประสานงาน
- **พันธมิตรหลัก:** เชื่อมโยงและสนับสนุนการทำงานร่วมกับ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ (ICIT) ในการจัดการความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย และเครือข่าย PULINET ในการแบ่งปันนวัตกรรม

👥 OP-3: ลูกค้าและความต้องการ (Customer and Market Requirements)

- **กลุ่มลูกค้าหลัก:** นักศึกษา, อาจารย์, บุคลากร, และบุคคลภายนอก
- **ความต้องการที่ฝ่าย IT ตอบโจทย์:**
  - *ความต้องการเข้าถึงบริการ 24/7:* พัฒนา `Library Virtual Tour` (PA คุณากร) และระบบ `Smart Lib Portal` ที่เสถียร (Uptime ≥ 99.9%)
  - *ความต้องการความสะดวกรวดเร็ว:* ปรับปรุงระบบ Smart Room ให้รองรับ SSO แก้ปัญหา Callback ผิดพลาด (PA ยุทธชัย) และใช้ FleetDM ช่วยแก้ปัญหา Endpoint ได้รวดเร็ว (PA ปิยะเดช)
  - *ความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง:* พัฒนาระบบ Auto-Record ที่ผู้ใช้สามารถ Self-Service ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ (PA คุณากร ระดับ 5)

💎 OP-4: ทรัพย์สินหลักขององค์กร (Key Assets)

- **ทรัพยากรบุคคล:** ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง 3 ท่าน (ยุทธชัย: Dev/AI/Data, ปิยะเดช: SysAdmin/BI/Security, คุณากร: Media/UX/Support)
- **ทรัพย์สินทางเทคโนโลยี:**
  - การนำ **HPC (High-Performance Computing)** มาใช้ประมวลผล AI และ Render ภาพภายในองค์กร (ลดต้นทุน Cloud)
  - การใช้ **Open Source Stack** อย่างมีประสิทธิภาพ (FleetDM, Superset, Git, Supabase) เพื่อความยั่งยืนทางการเงิน
- **โครงสร้างพื้นฐาน:** ห้อง Server, ระบบเครือข่าย, และ Smart Rooms ที่ได้รับการดูแลตามแผนบำรุงรักษา (PA ยุทธชัย/ปิยะเดช)

⚖️ OP-5: กฎระเบียบและข้อกำหนด (Regulatory Environment)

- **พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA):** การออกแบบระบบที่คำนึงถึง Privacy by Design และการอบรมเชิงปฏิบัติการให้บุคลากร (CL-RTP-05)
- **กฎหมายลิขสิทธิ์:** การบริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ (Software License Inventory) อย่างเคร่งครัด ครอบคลุมการสำรวจ จัดสรร และต่ออายุ (PA ยุทธชัย กิจกรรมที่ 6) เพื่อปิดช่องว่างความเสี่ยง **CL-RA-07**
- **พ.ร.บ. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์:** การปฏิบัติตามแผนจัดการความเสี่ยง (CLIB-RA-27001-01) และการซ้อมแผน CIRT อย่างสม่ำเสมอ

🎯 OP-6: บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

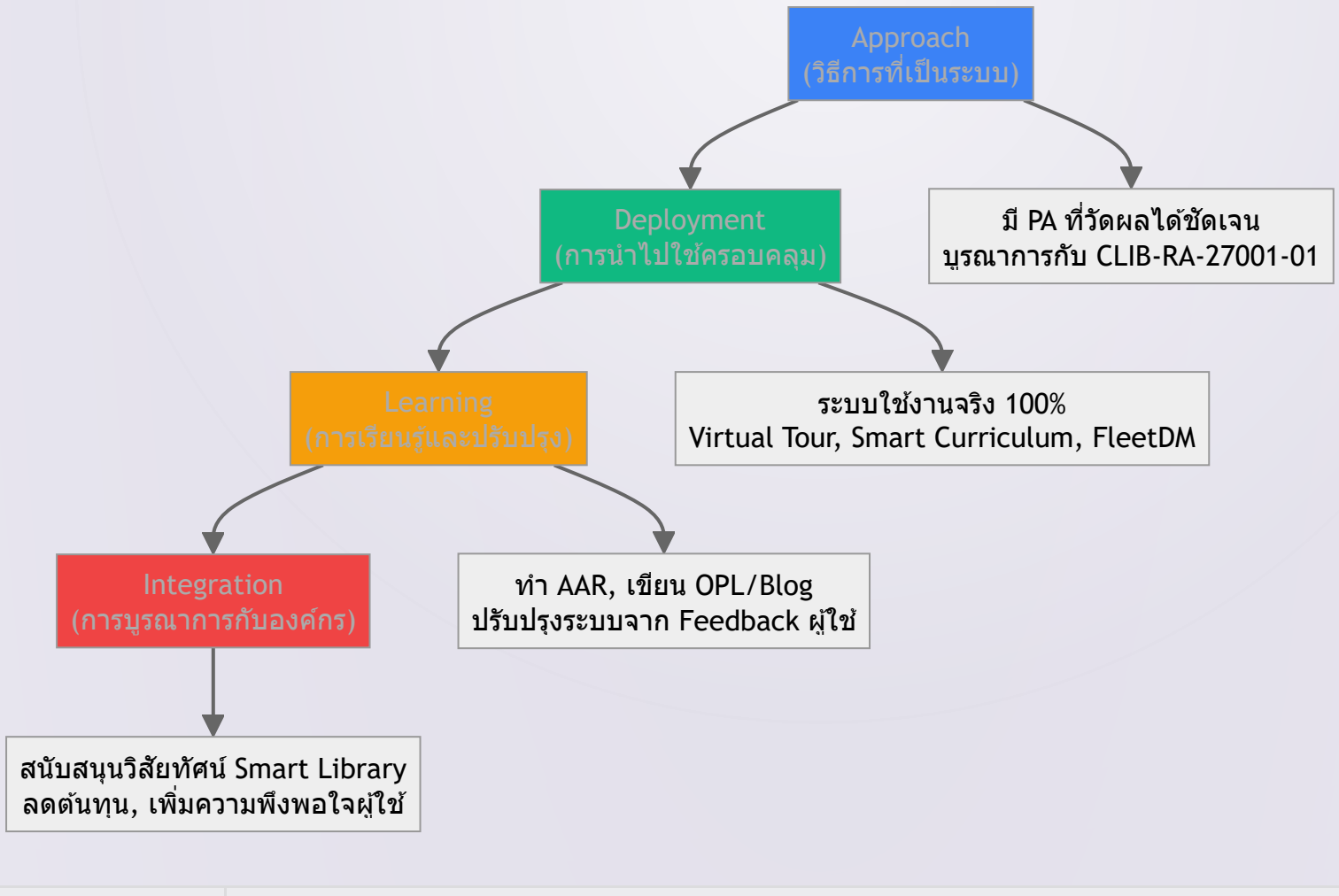
- **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages):**
  - ความสามารถในการพัฒนา In-house AI (Jinny X, Smart Curriculum) โดยไม่ต้องพึ่งพา Vendor ภายนอก
  - การประหยัดงบประมาณมหาศาลจากการใช้ Open Source (เช่น FleetDM แทน Endpoint Management แบบเสียเงิน)
- **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges):**
  - **CL-RA-04 (Hardware Failure):** การไม่มีระบบ HA ใน Server หลัก ซึ่งฝ่าย IT ได้จัดทำแผน CL-RTP-01 (จัดซื้อ Server สำรองและทดสอบ Failover) เพื่อลดความเสี่ยงจากระดับ High ลงมาสู่ Low
  - **CL-RA-03 (Ransomware):** การป้องกันระบบ LMS ซึ่งแก้ไขด้วยการติดตั้ง EDR และ Offline Backup (CL-RTP-02)

🔄 OP-7: ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

- **วงจรการเรียนรู้ (Learning Cycle):** ฝ่าย IT ไม่ได้ทำงานแบบ Silo แต่มีกระบวนการ After Action Review (AAR) หลังจบทุกโครงการใหญ่ (เช่น การปรับปรุง SSO ของ Smart Room)
- **การถ่ายทอดองค์ความรู้:** การแปลง Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge ผ่านการจัดทำ Technical Manual (PA ปิยะเดช), คู่มือ Virtual Tour (PA คุณากร), และการเขียน Blog เผยแพร่ความรู้ (PA คุณากร/ยุทธชัย)

3. การประเมินตามกรอบ ADLI (หัวใจของ TQA Band 3)

เพื่อให้ได้คะแนน Band 3 กระบวนการทำงานของฝ่าย IT ต้องแสดงให้เห็นถึง maturity ตามหลัก ADLI อย่างชัดเจน:



หลักการ	หลักฐานเชิงประจักษ์จากฝ่าย IT (Evidence)
Approach (A)	แผนพัฒนาระบบ (Roadmap), เอกสาร Risk Treatment Plan (CL-RTP-01 ถึง 05), แบบฟอร์ม PA ที่มีเกณฑ์ระดับ 5 ชัดเจน
Deployment (D)	ลิงก์ระบบที่ใช้งานจริง (Virtual Tour, Smart Lib Portal), บันทึกการเป็นวิทยากร PULINET, สถิติการใช้งาน FleetDM
Learning (L)	บทความ Blog (Suno AI, Unreal Engine), Technical Manual ที่อัปเดต, รายงาน AAR หลังปรับปรุงระบบ Smart Room SSO
Integration (I)	แผนงาน IT สอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักฯ, รายงานการลดความเสี่ยง CL-RA-04/07, ผลลัพธ์ความพึงพอใจผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น

---

4. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับ OP (LeTCI Framework)

การวัดผลต้องแสดงให้เห็นว่างานของฝ่าย IT ส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรอย่างไร:

มิติ OP	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ (KPI)	เป้าหมาย 2569	แนวโน้ม (Trend)	การบูรณาการ (Integration)
OP-1 & OP-3	ความพึงพอใจผู้ใช้ต่อระบบ IT และ Smart Room	≥ 4.8 จาก 5.0	↗️ เพิ่มขึ้น	สนับสนุนยุทธศาสตร์บริการเป็นเลิศ
OP-4 & OP-6	อัตราการใช้ประโยชน์จาก Open Source (FleetDM)	≥ 95% Endpoints	↗️ เพิ่มขึ้น	ลดต้นทุนงบประมาณ (Financial Result)
OP-5	ความครอบคลุมการบริหารจัดการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์	100% มี Inventory	↗️ เพิ่มขึ้น	ปิดความเสี่ยง CL-RA-07 (Compliance)
OP-7	จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอด (OPL/Blog/วิทยากร)	≥ 6 เรื่อง/ปี	↗️ เพิ่มขึ้น 200%	สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้
OP-6	ความสำเร็จตามแผนจัดการความเสี่ยง (RTP)	100%	↗️ เพิ่มขึ้น	รับประกันความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM)

---

5. รายการหลักฐานสำหรับ TQA (Evidence Checklist)

เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมิน TQA Band 3 ในส่วนของ OP และบทบาทฝ่าย IT ควรเตรียมเอกสารดังนี้:

📂 OP-1, OP-3, OP-4 (ลักษณะองค์กร, ลูกค้า, ทรัพย์สิน)

- [ ] **แผนยุทธศาสตร์ IT (IT Roadmap):** แสดงความเชื่อมโยงระหว่างโครงการ (Virtual Tour, Smart Curriculum) กับวิสัยทัศน์สำนักฯ
- [ ] **ลิงก์ระบบที่ใช้งานจริง:** Smart Lib Portal, Library Virtual Tour, Smart Gallery Auto-Record
- [ ] **Portfolio/Resume ของบุคลากร:** แสดงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของทีมงานทั้ง 3 ท่าน

📂 OP-5 (กฎระเบียบและข้อกำหนด)

- [ ] **Software License Inventory:** ทะเบียนคุมลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่ยุทธชัยรับผิดชอบ (แสดงสถานะครบถ้วน)
- [ ] **บันทึกการอบรม:** หลักฐานการอบรม PDPA และลิขสิทธิ์ดิจิทัล (ตาม CL-RTP-05)
- [ ] **CIRT Plan:** โครงสร้างและบันทึกการซ้อมแผนรับมือเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

📂 OP-6, OP-7 (บริบทเชิงกลยุทธ์ และการปรับปรุง)

- [ ] **Risk Assessment & Treatment Report:** เอกสาร `CLIB-RA-27001-01` และสถานะความคืบหน้าของ CL-RTP-01 ถึง 05
- [ ] **Knowledge Sharing Evidence:** ลิงก์ Blog (Suno AI, Unreal Engine), บันทึกการเป็นวิทยากร, คู่มือ Technical Manual
- [ ] **AAR Reports:** รายงานสรุปบทเรียนหลังการปรับปรุงระบบ (เช่น การแก้ปัญหา SSO Callback ของ Smart Room)

---

6. ข้อแนะนำเชิงกลยุทธ์สำหรับหัวหน้าฝ่าย (นายจีระพล)

1. **เล่าเรื่อง (Storytelling) ให้เชื่อมโยง:** เมื่อผู้ประเมินถามถึง OP อย่าตอบแค่รายการระบบ แต่ให้ตอบว่า *"ฝ่าย IT เป็น Enabler ที่เปลี่ยนวิสัยทัศน์ Smart Library ให้เป็นจริง ผ่านการพัฒนาระบบ Virtual Tour ที่ช่วยแก้ปัญหาการเข้าถึงพื้นที่ (OP-3) โดยใช้ทีมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (OP-4) และควบคุมความเสี่ยงด้านลิขสิทธิ์อย่างเคร่งครัด (OP-5)"*
2. **Highlight การจัดการความเสี่ยง (Risk-Informed):** ผู้ประเมิน TQA ระดับสูงจะมองหาว่าองค์กรจัดการความเสี่ยงอย่างไร ให้ชี้ให้เห็นชัดเจนว่า *"การทำ License Inventory (PA ยุทธชัย) และการเตรียม Server สำรอง (CL-RTP-01) คือหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าเราบริหารองค์กรแบบ Proactive ไม่ใช่ Reactive"*
3. **ส่งเสริมวัฒนธรรม "Share & Learn" (OP-7):** กระตุ้นให้ทีมงานบันทึก "บทเรียนที่ได้เรียนรู้" จากทุกโครงการ และแปลงเป็น OPL หรือ Blog อย่างสม่ำเสมอ นี่คือคะแนนฟรีในหมวดการเรียนรู้
4. **ใช้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ:** เมื่อต้องขอทรัพยากรหรือปรับแผน ให้ใช้ข้อมูลจาก Centralize Dashboard หรือ FleetDM มาประกอบ เพื่อแสดงให้เห็นว่าฝ่าย IT ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven) สอดคล้องกับ OP-7

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown + Mermaid รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (OP & TQA Band 3 Alignment) | **วันที่:** ตุลาคม 2569
> **ผู้จัดทำ:** นายจีระพล คุ่มเคี่ยม | **หน่วยงาน:** ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางการศึกษา
> **การทบทวนถัดไป:** หลังการทบทวนยุทธศาสตร์และความเสี่ยงรายปี

💡 คำแนะนำสำหรับการอัปโหลด GitLab:

- โค้ด Mermaid ด้านบนได้รับการปรับแต่งให้รองรับ GitLab (เวอร์ชัน 10.7.0+) โดยหลีกเลี่ยง Special Characters ที่อาจทำให้ Render ผิดพลาด (ใช้ `["..."]` ครอบข้อความ)
- คุณสามารถคัดลอกทั้งบล็อกไปวางในไฟล์ `.md` ได้ทันที และ Diagram จะแสดงผลอย่างสวยงาม พร้อมใช้เป็นเอกสารอ้างอิงหลักในการเตรียมประเมิน TQA หมวด OP ได้เลยครับ