Strategic Framework for Excellence.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored 15 hours ago

Strategic Framework for Excellence.md 17.23 KiB

จากการวิเคราะห์เอกสารยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม (SMART) และผลการสัมมนา "One Library One Goal 2027" ที่ท่านให้มา ผมได้สังเคราะห์และออกแบบ **"กรอบยุทธศาสตร์เพื่อความเป็นเลิศ (Strategic Framework for Excellence)"** ที่เชื่อมโยงทุกองค์ประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย **TQA Band 3, Green Library/Office เหรียญทอง** และ **One Library One Goal** อย่างแท้จริง

หัวใจสำคัญของการเปลี่ยนผ่านครั้งนี้ตามเอกสารคือ: **เปลี่ยนจาก "Activity Thinking" (เน้นทำกิจกรรม) สู่ "Outcome Thinking" (เน้นผลลัพธ์และคุณค่าที่ผู้ใช้ได้รับ)**

🚀 กรอบยุทธศาสตร์เพื่อความเป็นเลิศ (Strategic Framework for Excellence)

สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | มุ่งสู่ TQC 2570

🏛️ ส่วนที่ 1: การวิเคราะห์ฐานรากยุทธศาสตร์ (Strategic Foundation Analysis)

การถอดรหัสวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม สู่ทิศทางปฏิบัติ:

องค์ประกอบ	ถอดรหัสสู่ทิศทางยุทธศาสตร์ (Strategic Direction)	เชื่อมโยงกับเป้าหมาย
วิสัยทัศน์: ห้องสมุดดิจิทัลอัจฉริยะ มุ่งเน้นประสบการณ์ผู้ใช้ สู่การบริการที่เป็นเลิศ	เปลี่ยนบทบาทจาก "ผู้ให้ข้อมูล (Information Provider)" เป็น "ผู้ออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning & Experience Provider)" โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ (Enabler) ไม่ใช่เป้าหมาย	One Library One Goal, TQA หมวด 3 & 7
พันธกิจ: 1.โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล 2.การเข้าถึงสารสนเทศอัจฉริยะ 3.ประสบการณ์ผู้ใช้ 4.บุคลากร Digital Workforce	สร้างระบบนิเวศที่ "ข้อมูลเชื่อมโยง (One Data)" "กระบวนการไร้รอยต่อ (Seamless)" และ "คนพร้อมปรับตัว (Multi-skilled)"	TQA หมวด 1, 4, 5
ปรัชญา/ปณิธาน: เทคโนโลยีทันสมัย, สะดวก, ใส่ใจสิ่งแวดล้อม, สนับสนุนวิจัยอย่างยั่งยืน	บูรณาการความยั่งยืน (Sustainability) เข้าไปในทุกกระบวนการทำงานและการให้บริการ ไม่ใช่แค่โครงการแยกส่วน	Green Library / Green Office เหรียญทอง
ค่านิยม (SMART): Service, Morality, Advancement, Resource, Together	**S**ervice: ออกแบบจากมุมมองผู้ใช้ (EASY, FAST) **A**dvancement: ใช้ AI/Data ขับเคลื่อนนวัตกรรม **T**ogether: ทลาย Silo ทำงานข้ามสายงาน (Cross-functional)	6 Enterprise Priorities

---

🎯 ส่วนที่ 2: 4 เสาหลักยุทธศาสตร์ (4 Strategic Pillars)

เพื่อตอบโจทย์ One Library One Goal และเกณฑ์การประเมิน ยุทธศาสตร์จะถูกแบ่งออกเป็น 4 เสาหลัก ดังนี้:

เสาหลักที่ 1: Seamless Smart Experience (ประสบการณ์อัจฉริยะที่ไร้รอยต่อ)

- **เป้าหมาย:** ผู้ใช้ได้รับคุณค่า 6 ด้าน (EASY, FAST, ANYWHERE, FRIENDLY, SAFE, RELEVANT)
- **กลยุทธ์:**
  - Redesign Customer Journey ของบริการหลัก 3-5 บริการ เพื่อลดขั้นตอน ≥ 20% และลดเวลา ≥ 10%
  - พัฒนา Smart Search และ AI Recommendation เพื่อเพิ่ม Search Success Rate
  - สร้าง Single Contact Point สำหรับทุกช่องทาง (Online/On-site/วิทยาเขต)

เสาหลักที่ 2: One Data & Integrated Operations (ข้อมูลเดียว กระบวนการบูรณาการ)

- **เป้าหมาย:** ตัดสินใจบนฐานข้อมูลชุดเดียวกัน (One Truth) และกระบวนการมีมาตรฐาน (Standardized)
- **กลยุทธ์:**
  - จัดทำ **Enterprise KPI Dictionary** (นิยาม, สูตร, แหล่งข้อมูล, เจ้าของ) ให้ครบ 100% ของ KPI สำคัญ
  - แต่งตั้ง **Process Owner** สำหรับ Key Process พร้อมกำหนด SIPOC และ SLA ที่ชัดเจน
  - ทำ Digital Portfolio Review (Keep/Integrate/Improve/Retire) เพื่อลดระบบซ้ำซ้อน

เสาหลักที่ 3: Green & Sustainable Ecosystem (ระบบนิเวศสีเขียวที่ยั่งยืน)

- **เป้าหมาย:** บรรลุเกณฑ์ Green Library และ Green Office ระดับเหรียญทอง
- **กลยุทธ์:**
  - **Paperless Process:** เปลี่ยนกระบวนการอนุมัติ/รายงานภายในเป็นดิจิทัล 100%
  - **Energy Management:** ใช้ IoT Dashboard ติดตามและลดการใช้พลังงานของอาคารและอุปกรณ์ IT ≥ 15%
  - **Green Procurement:** กำหนดให้การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและพัสดุ ต้องพิจารณาฉลากเขียว/ความยั่งยืน ≥ 40% ของมูลค่า

เสาหลักที่ 4: Empowered Digital Workforce (บุคลากรดิจิทัลที่มีสมรรถนะสูง)

- **เป้าหมาย:** บุคลากรมีทักษะ AI/Data/UX และทำงานร่วมกันแบบ One Team
- **กลยุทธ์:**
  - จัดทำ **Workforce Capability Matrix** และเชื่อมโยงช่องว่างทักษะ (Gap) เข้ากับ IDP รายบุคคล
  - สร้าง **ONE Improvement Portfolio** เพื่อรวบรวม OFI (Opportunities for Improvement) จาก TQA, VOC, Risk มาแก้ปัญหาร่วมกันข้ามฝ่าย
  - ส่งเสริมวัฒนธรรม "Psychological Safety" และการแบ่งปันความรู้ (KM) แบบ CoP

📊 ส่วนที่ 3: OKR ระดับยุทธศาสตร์ (Outcome-Based)

หมายเหตุ: ปรับจาก KPI แบบ Activity เป็น OKR แบบ Outcome ตามข้อเสนอแนะจากการสัมมนา

เสาหลักยุทธศาสตร์	Objective (O)	Key Results (KR) - ต้องวัดผลลัพธ์ได้	เกณฑ์ TQA/Green ที่ตอบโจทย์
1. Smart Experience	**O1:** ยกระดับประสบการณ์ผู้ใช้ให้สะดวก รวดเร็ว และตรงความต้องการ	**KR1:** Customer Effort Score (CES) ดีขึ้น ≥ 10% **KR2:** ร้อยละของ VOC สำคัญที่มี Action และปิดประเด็นได้ ≥ 80% **KR3:** Search Success Rate ≥ 85%	TQA 3.2, 7.2 (LeTCI: Trend การลดลงของ CES)
2. One Data & Ops	**O2:** สร้างระบบบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน ข้อมูลเชื่อถือได้ และตัดสินใจได้จริง	**KR1:** ร้อยละของ KPI สำคัญที่มี Definition+Formula+Source+Owner ครบ ≥ 90% **KR2:** ร้อยละของ Key Process ที่มี Process Owner + SLA ครบ 100% **KR3:** ร้อยละของ Improvement Action ที่บรรลุเป้าหมายและปิด OFI ได้ ≥ 80%	TQA 4.1, 4.2, 6.1 (ADLI: Integration ของข้อมูล)
3. Green Ecosystem	**O3:** ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม	**KR1:** ลดปริมาณการใช้กระดาษจากกระบวนการภายใน ≥ 30% (เทียบกับปีฐาน) **KR2:** สัดส่วนการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) ≥ 40% **KR3:** ลด Carbon Footprint ของการดำเนินงาน ≥ 15%	Green Office 3, 4, 6 / Green Library 3
4. Digital Workforce	**O4:** พัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรมร่วมกัน	**KR1:** ร้อยละของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่นำทักษะ AI/Data ไปใช้ลดเวลา/เพิ่มคุณภาพงานจริง ≥ 80% **KR2:** Workforce Engagement Score ≥ 4.2/5.0 **KR3:** จำนวน Best Practice/OPL ที่ถูกนำไปใช้ซ้ำข้ามฝ่าย ≥ 20 เรื่อง/ปี	TQA 5.2, 4.2 (ADLI: Learning & Deployment)

🗺️ ส่วนที่ 4: แผนปฏิบัติการ 90 วันแรก (90-Day Action Plan)

เพื่อเปลี่ยน "วิสัยทัศน์ร่วม" ให้เป็น "ระบบปฏิบัติการร่วม" ตามข้อเสนอแนะในเอกสารสัมมนา ต้องดำเนินการดังนี้ทันที:

สัปดาห์ที่	กิจกรรมหลัก (Action)	เจ้าของหลัก (Owner)	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Output/Outcome)
1-2	**Convergence Round:** ประชุมผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายเพื่อยืนยัน 3-5 Enterprise Priorities ที่จะขับเคลื่อนจริงในปี 2570	ผู้อำนวยการ	Priority Charter ที่ระบุ Owner และ Strategic Outcome ชัดเจน
3-4	**จัดทำ KPI Dictionary:** กำหนดนิยาม สูตร แหล่งข้อมูล และ Data Owner สำหรับ KPI ระดับสำนักฯ 10-15 ตัวชี้วัดสำคัญ	ฝ่ายแผน/IT + Data Owner	เอกสาร KPI Dictionary ฉบับสมบูรณ์ (ป้องกันปัญหา "ข้อมูลคนละชุด")
5-6	**Process Mapping & Owner:** ระบุ Key Process 5-7 กระบวนการหลัก แต่งตั้ง Process Owner และร่าง SIPOC + SLA เบื้องต้น	หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย	รายชื่อ Process Owner และ Draft SLA ของกระบวนการหลัก
7-8	**ตั้ง ONE Improvement Portfolio:** รวบรวม OFI จาก TQA, VOC, Risk, Audit เข้ามาในระบบกลาง พร้อมมอบหมาย Owner และ Deadline	ทีม TQA/แผน	ทะเบียน OFI ที่มี Root Cause, Action, Owner และ KPI ติดตามผล
9-12	**Quick Win Execution:** เริ่มดำเนินการปรับปรุง Customer Journey 1 บริการ และเริ่มใช้ Dashboard ติดตาม KPI หลัก	Cross-functional Team	รายงาน Before/After ของบริการที่ปรับปรุง และ Dashboard Live

🔍 ส่วนที่ 5: การตรวจสอบความสอดคล้องกับเกณฑ์ (Alignment Check)

เพื่อให้มั่นใจว่ายุทธศาสตร์นี้จะพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้:

1. **TQA Band 3 (ADLI Framework):**
    - **A (Approach):** ยุทธศาสตร์นี้ออกแบบจาก VOC และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์/พันธกิจ
    - **D (Deployment):** มีการกำหนด Process Owner และ OKR ที่กระจายลงสู่ทุกฝ่ายและวิทยาเขต
    - **L (Learning):** มีกลไก ONE Improvement Portfolio และ AAR หลังการปรับปรุงกระบวนการ
    - **I (Integration):** KPI เชื่อมโยงกับงบประมาณ, IDP บุคลากร และเป้าหมาย Green Office
2. **TQA Band 3 (LeTCI Framework):**
    - OKR ถูกออกแบบให้วัด **Level** (ผลลัพธ์ปัจจุบัน), **Trend** (แนวโน้มการดีขึ้น), **Comparison** (เทียบกับเป้าหมาย/คู่เทียบ), และ **Integration** (เชื่อมโยงกับความสำเร็จขององค์กร)
3. **Green Library / Green Office เหรียญทอง:**
    - ครอบคลุมหมวดการจัดซื้อสีเขียว (Green Procurement), การลดการใช้พลังงาน/กระดาษ (Energy/Paper Reduction), และการจัดการของเสีย (Waste Management) อย่างมีตัวชี้วัดชัดเจน

💡 ข้อแนะนำสำหรับผู้บริหารในการนำเสนอ

1. **เน้น "Outcome" ไม่ใช่ "Output":** ในการประชุม อย่าพูดว่า "เราจะจัดอบรม AI 5 ครั้ง" แต่ให้พูดว่า "เราจะทำให้บุคลากร 80% ใช้ AI ลดเวลาการทำงานซ้ำซ้อนลงได้ 20%"
2. **ใช้ภาษา TQA ให้เป็นธรรมชาติ:** แทนที่จะพูดว่า "ทำเอกสารให้ครบตามหมวด 4" ให้พูดว่า "เราจะมีระบบวัดผลและเรียนรู้จากข้อมูล (Data-driven Learning) ที่ตรวจสอบย้อนกลับได้"
3. **ยึดหลัก "One Library":** ทุกโครงการที่เสนอของบประมาณ ต้องตอบคำถามให้ได้ว่า "โครงการนี้ช่วยทลาย Silo และสร้างประสบการณ์แบบ One-stop ให้ผู้ใช้ได้อย่างไร"

หากท่านต้องการให้ผมลงรายละเอียดเจาะลึกในส่วนของ **"การเขียน OKR รายบุคคล (PA) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์นี้"** หรือ **"การออกแบบ SIPOC สำหรับกระบวนการหลัก"** สามารถแจ้งได้เลยครับ!