One Library One Goal.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored 1 day ago

One Library One Goal.md 18.23 KiB

นี่คือชุดเอกสารมาตรฐานสำหรับการจัดทำ **แผนยุทธศาสตร์และ OKR ระดับฝ่ายและระดับคณะกรรมการ** เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ **"One Library One Goal"** และเป้าหมาย **TQA Band 3** อย่างสมบูรณ์

เอกสารนี้ออกแบบมาให้สามารถคัดลอกไปวางใน GitLab/Confluence ได้ทันที โดยใช้รูปแบบ Markdown และ Mermaid Diagram เพื่อแสดงความเชื่อมโยง (Integration) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเกณฑ์ TQA หมวด 2 (กลยุทธ์) และหมวด 7 (ผลลัพธ์)

📚 คู่มือการจัดทำแผนและ OKR สู่ TQA Band 3

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (ปีงบประมาณ 2570)

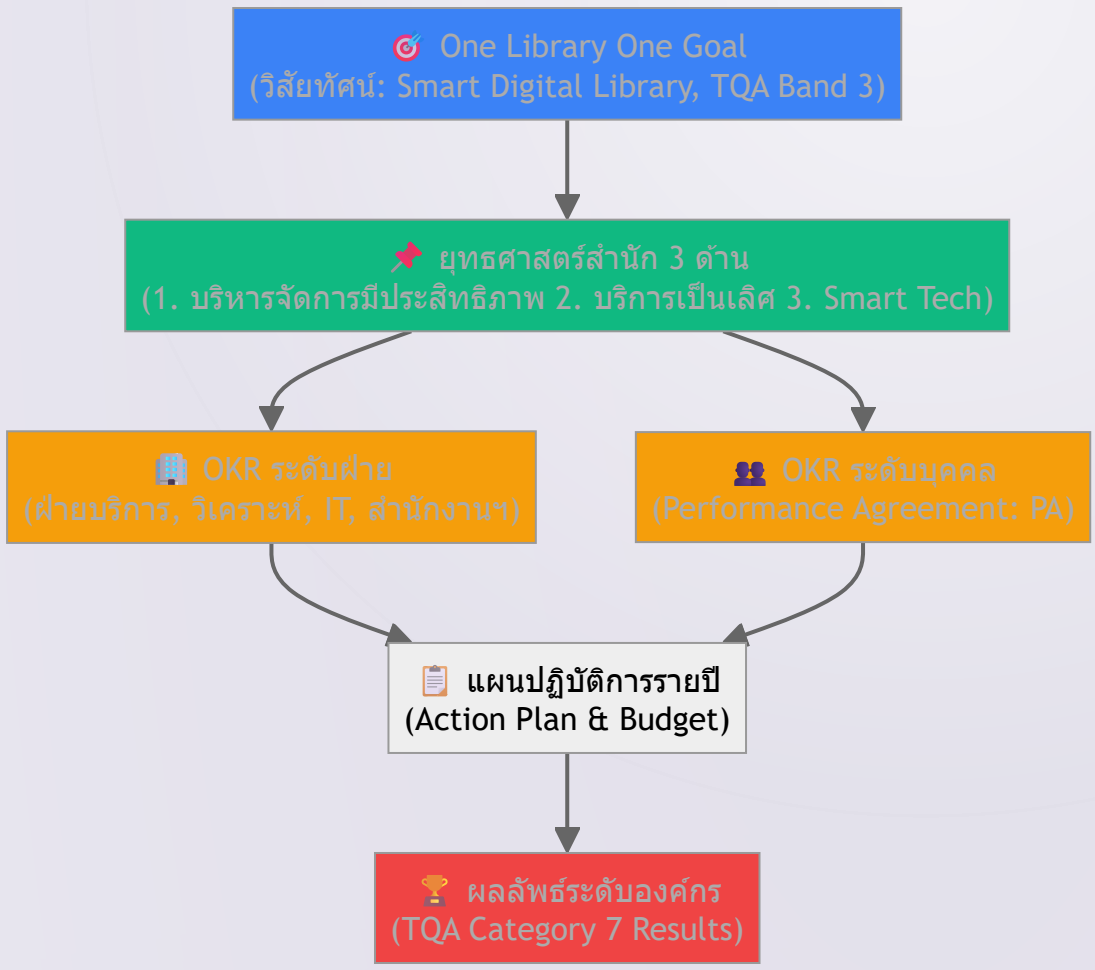
📊 สารบัญ



---

1. กรอบการถ่ายทอดกลยุทธ์ (Cascading OKRs Framework)

เพื่อให้ได้คะแนน TQA Band 3 ในหมวด 2.2 (การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ) ต้องแสดงให้เห็นการถ่ายทอดจากบนลงล่าง (Top-Down) และความสอดคล้องจากล่างขึ้นบน (Bottom-Up)



2. OKR และแผนระดับฝ่าย (Departmental OKRs)

🏢 2.1 ฝ่ายบริการสารสนเทศ (Information Services)

บทบาทหลัก: ประสบการณ์ผู้ใช้ (UX), การรับฟังเสียงลูกค้า (VOC), การส่งเสริมการใช้บริการ (Cat 3, Cat 6)

Objective (วัตถุประสงค์)	Key Results (ผลลัพธ์หลัก)	ค่าเป้าหมาย 2570	เชื่อมโยง TQA
O1: ยกระดับประสบการณ์ผู้ใช้สู่ Smart Service	KR1: ลดความไม่พึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	**≤ 10%** (จาก 83.89%)	7.2 (ผลลัพธ์ลูกค้า)
	KR2: ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบสนอง/แก้ไขข้อร้องเรียน (VOC)	**≤ 4 ชั่วโมง**	3.2 (ความผูกพัน)
O2: ส่งเสริมการรู้สารสนเทศแบบ Proactive & Micro-learning	KR3: จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้/Library Tour	**≥ 1,500 คน**	7.1 (ผลลัพธ์กระบวนการ)
	KR4: การใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (หลังปรับ CPU)	**≥ 15%**	6.2 (ประสิทธิผล)

📚 2.2 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Technical Services)

บทบาทหลัก: การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ, การควบคุมต้นทุน, Metadata (Cat 6, Cat 7)

Objective (วัตถุประสงค์)	Key Results (ผลลัพธ์หลัก)	ค่าเป้าหมาย 2570	เชื่อมโยง TQA
O1: บริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและชาญฉลาด	KR1: ลด Cost per Use (CPU) ภาพรวมของฐานข้อมูล	**≤ 100 บาท/ครั้ง**	7.5 (ผลลัพธ์การเงิน)
	KR2: จำนวนฐานข้อมูลที่ถูกยกเลิก/ไม่ต่ออายุเนื่องจากไม่คุ้มค่า	**≥ 2 ฐาน**	6.2 (ประสิทธิผล)
O2: เร่งการเข้าถึงทรัพยากรดิจิทัลและ Open Access	KR3: ระยะเวลาเฉลี่ยในการลงรายการทรัพยากรดิจิทัล (Cataloging)	**≤ 3 วันทำการ**	6.1 (ประสิทธิภาพกระบวนการ)
	KR4: จำนวนชุดข้อมูลวิจัย/วิทยานิพนธ์ที่เผยแพร่แบบ Open Access	**≥ 95%**	7.1 (ผลลัพธ์กระบวนการ)

🏛️ 2.3 สำนักงานผู้อำนวยการ (Director's Office)

บทบาทหลัก: การบริหารยุทธศาสตร์, ทรัพยากรบุคคล, งบประมาณ, การสื่อสาร, ประสานงาน TQA (Cat 1, 2, 5, 7)

Objective (วัตถุประสงค์)	Key Results (ผลลัพธ์หลัก)	ค่าเป้าหมาย 2570	เชื่อมโยง TQA
O1: บริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	KR1: อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี	**≥ 90%** (ปิดจุดอ่อน 70.82%)	7.5 (ผลลัพธ์การเงิน)
	KR2: ความคลาดเคลื่อนระหว่างแผน与实际 ในการจัดซื้อจัดจ้าง	**≤ 5%**	2.2 (การนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ)
O2: สร้างวัฒนธรรมองค์กร SMART และความผูกพันของบุคลากร	KR3: สัดส่วนการรับรู้วิสัยทัศน์/ค่านิยม/แผนยุทธศาสตร์ของบุคลากร	**≥ 90%** (ปิดจุดอ่อน 83.68%)	7.4 (ผลลัพธ์การนำองค์กร)
	KR4: จำนวนตำแหน่งว่างที่ลดลงผ่านการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession)	**≤ 3 อัตรา** (จาก 7 อัตรา)	5.2 (ความผูกพันบุคลากร)
O3: ขับเคลื่อนการประเมินคุณภาพและภาพลักษณ์องค์กร	KR5: ความครบถ้วนของหลักฐาน TQA (Mock Assessment)	**100%** ผ่านเกณฑ์	4.1, 4.2 (การวัดผล/ความรู้)

(หมายเหตุ: ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ มี OKR แยกต่างหากตามที่จัดทำไปแล้วในเอกสารก่อนหน้า)

3. OKR และบทบาทคณะกรรมการ (Committee Charters & OKRs)

คณะกรรมการคือกลไกสำคัญใน **หมวด 1.2 (การกำกับดูแลองค์กร)** ของ TQA ต้องมีบทบาทที่ชัดเจนและวัดผลได้

👑 3.1 คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดกลาง

- **บทบาท:** กำกับดูแลทิศทางองค์กร, อนุมัติงบประมาณ, บริหารความเสี่ยง (Risk Management)
- **OKR ของคณะกรรมการ:**
  - **KR1:** จัดประชุมและติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (SSDS) อย่างน้อย **4 ครั้ง/ปี**
  - **KR2:** อนุมัติแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP/DRP) และกำกับดูแลการทดสอบ **100%**
  - **KR3:** ทบทวนและอนุมัติ Risk Register (ทะเบียนความเสี่ยง) อย่างน้อย **ปีละ 2 ครั้ง**

🗺️ 3.2 คณะกรรมการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์

- **บทบาท:** ติดตามการถ่ายทอดกลยุทธ์ (Strategy Deployment), ปรับแผนเมื่อมีสัญญาณเปลี่ยนแปลง (Agile Review)
- **OKR ของคณะกรรมการ:**
  - **KR1:** อัตราความสำเร็จของโครงการยุทธศาสตร์ (Strategic Initiatives) | **≥ 95%**
  - **KR2:** จำนวนครั้งที่มีการปรับแผนปฏิบัติการ (Action Plans Modification) ตามสัญญาณเตือนล่วงหน้า | **≥ 2 ครั้ง/ปี** (แสดงถึง Agility)

🛡️ 3.3 คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน (Internal QA)

- **บทบาท:** เตรียมความพร้อม TQA, ตรวจสอบหลักฐาน, จัดทำ SAR, จัด Mock Assessment
- **OKR ของคณะกรรมการ:**
  - **KR1:** จัดทำ Mock Assessment และรายงานผลการปรับปรุง (OFI Closure) | **100% ก่อนวันประเมินจริง**
  - **KR2:** จำนวนกระบวนการหลัก (Core Process) ที่มีวงจรการเรียนรู้ (Learning Cycle: PDCA) บันทึกครบถ้วน | **100% ของกระบวนการ**

🌱 3.4 คณะกรรมการห้องสมุดสีเขียว / สำนักงานสีเขียว

- **บทบาท:** ขับเคลื่อน SDGs, ลด Carbon Footprint, บริหารจัดการพลังงาน (เชื่อมโยงกับจุดอ่อนการใช้น้ำ/ไฟ)
- **OKR ของคณะกรรมการ:**
  - **KR1:** ลดปริมาณการใช้พลังงาน (ไฟฟ้า/น้ำ) เมื่อเทียบกับปีฐาน | **≥ 10%**
  - **KR2:** รักษาเกณฑ์การประเมิน Green Office / Green Library | **ระดับดีเยี่ยม**

4. เมทริกซ์การบูรณาการ TQA (TQA Integration Matrix)

นี่คือเอกสาร "ไม้ตาย" ที่แสดงให้ผู้ประเมิน TQA เห็นว่า **One Library One Goal** ไม่ได้เป็นแค่สโลแกน แต่ถูกถักทอ (Integrated) เข้าไปในทุกกระบวนการและวัดผลจริง (LeTCI)

One Library One Goal (เป้าหมาย)	หน่วยงาน/คณะกรรมการรับผิดชอบ	OKR ที่สอดคล้อง	หลักฐาน TQA (หมวด)	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (LeTCI)
บริการทันสมัย ประสบการณ์ผู้ใช้ที่ดี	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	ลดความไม่พึงพอใจด้านสถานที่ ≤ 10%	Cat 3.2, Cat 7.2	กราฟแนวโน้มความพึงพอใจสูงขึ้น 3 ปีซ้อน
บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ	สำนักงานผู้อำนวยการ	เบิกจ่ายงบประมาณ ≥ 90%	Cat 2.2, Cat 7.5	Dashboard เบิกจ่าย Real-time, รายงานการเงิน
พัฒนาทรัพยากรด้วย Smart Tech	ฝ่าย IT / คณะกรรมการ IT	System Uptime ≥ 99.9%, FleetDM ≥ 95%	Cat 6.1, Cat 7.1	Log การ Failover, รายงาน VA

One Library One Goal (เป้าหมาย)	หน่วยงาน/คณะกรรมการรับผิดชอบ	OKR ที่สอดคล้อง	หลักฐาน TQA (หมวด)	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (LeTCI)
องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (TQA Band 3)	คณะกรรมการประกันคุณภาพ	Mock Assessment ผ่าน 100%, OPL ≥ 4 เรื่อง	Cat 4.2, Cat 7.4	เล่ม SAR, ทะเบียน OPL, Best Practice
ความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการสีเขียว	ลดการใช้น้ำ/ไฟ ≥ 10%	Cat 1.2, Cat 7.4	รายงาน Green Office, Dashboard IoT

5. แนวทางการนำไปปฏิบัติ (Implementation Guidelines)

เพื่อให้เอกสารชุดนี้เกิดผลจริงและไม่ใช่แค่กระดาษ (ซึ่งผู้ประเมิน TQA จับได้ทันที):

1. **Town Hall Kick-off:** ผู้อำนวยการจัดประชุมเปิดตัว OKR ชุดนี้ให้ทุกคนเห็นภาพรวม (Cascading) และเชื่อมโยงกับ "One Library One Goal"
2. **Individual PA Alignment:** บุคลากรทุกคนต้องเขียนคำรับรองการปฏิบัติงาน (PA) โดยดึง KPI มาจาก OKR ของฝ่ายตนโดยตรง (เช่น คุณากร -> ผลิตวิดีโอ 6 ชิ้น, ยุทธชัย -> Smart Curriculum 50 หลักสูตร)
3. **Monthly Review with Dashboard:** เลิกใช้รายงานกระดาษในการประชุมฝ่าย ให้เปิด **Library Dashboard (Superset/Grafana)** ดูความคืบหน้าของ OKR แบบ Real-time ทุกเดือน
4. **Learning Log (AAR):** ทุกสิ้นไตรมาส ให้แต่ละฝ่ายทำ After Action Review (AAR) บันทึกว่า "อะไรทำได้ดี อะไรต้องปรับปรุง" และอัปโหลดลงระบบ KM (นี่คือคะแนน Learning ของ TQA)

> **หมายเหตุ:** เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown + Mermaid รองรับ GitLab Native Rendering
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Organization-wide Alignment) | **วันที่:** ตุลาคม 2569
> **ผู้จัดทำ:** คณะทำงานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง มจพ.

💡 คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับคุณ (ในฐานะผู้นำ/ผู้ประสานงาน):

หากคุณต้องการให้ผมขยายความ **OKR เจาะลึกรายบุคคล (Individual PA)** สำหรับตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง (เช่น บรรณารักษ์ฝ่ายบริการ, นักเอกสารสนเทศใหม่) หรือต้องการ **Template แบบฟอร์ม AAR (After Action Review)** สำหรับใช้เก็บคะแนน Learning ของ TQA สามารถแจ้งได้เลยครับ!