LIB-SOP-B01-2570.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

LIB-SOP-B01-2570.md 23.44 KiB

เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับเต็ม

รหัสเอกสาร: LIB-SOP-B01-2570
ชื่อเอกสาร: การบริหารจัดการข้อมูลและตัวชี้วัดองค์กรแบบ "One Data • One Truth" (Enterprise Data & KPI Governance)
เวอร์ชัน: 1.0
วันที่บังคับใช้: 1 ตุลาคม 2569
วันที่ทบทวนถัดไป: 1 ตุลาคม 2570 (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างข้อมูลหรือระบบ Dashboard หลัก)
Process Owner: หัวหน้าฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ (นางสาวอรนุช ใดงาม) ร่วมกับ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ (นายจีระพล คุ่มเคี่ยม)
เชื่อมโยงยุทธศาสตร์: Library 5.0 • ยุทธศาสตร์ที่ 1 (Efficient Management) • TQA หมวด 4.1, 4.2 • Enterprise Priority 3 (One Data • One Truth) • ค่านิยม SMART (Advancement & Together)

---

1. วัตถุประสงค์ (Outcome-Based Objective)

เพื่อสร้างระบบการกำกับดูแลข้อมูลและการวัดผล (Measurement Governance) ที่ทำให้ทั้งองค์กรใช้ **"ข้อมูลชุดเดียวกันในการตัดสินใจ (Single Source of Truth: SSOT)"** ขจัดปัญหาข้อมูลซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน (Data Silo) และยกระดับจากการวัดผลแบบ "กิจกรรม (Activity)" สู่การวัดผลแบบ "ผลลัพธ์และคุณค่า (Outcome & User Value)" อย่างมีมาตรฐาน ตรวจสอบย้อนกลับได้ และเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ One Library One Goal 2570

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมการบริหารจัดการข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์และเชิงปฏิบัติการทั้งหมดของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่:

1. **Enterprise KPI Dictionary:** นิยาม สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล และเจ้าของตัวชี้วัด
2. **Data Governance & Quality:** มาตรฐานข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล (Access Control) และคุณภาพข้อมูล (Data Quality)
3. **Dashboard & Reporting:** ระบบ Dashboard กลาง (Library Dashboard, TQC Readiness Dashboard) และการรายงานผลรายเดือน/รายไตรมาส
4. **Data Infrastructure:** การเชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลัก (SmartSierraStatistic, SmartAccessControl, CKAN, Trino, Neo4j, Qdrant)

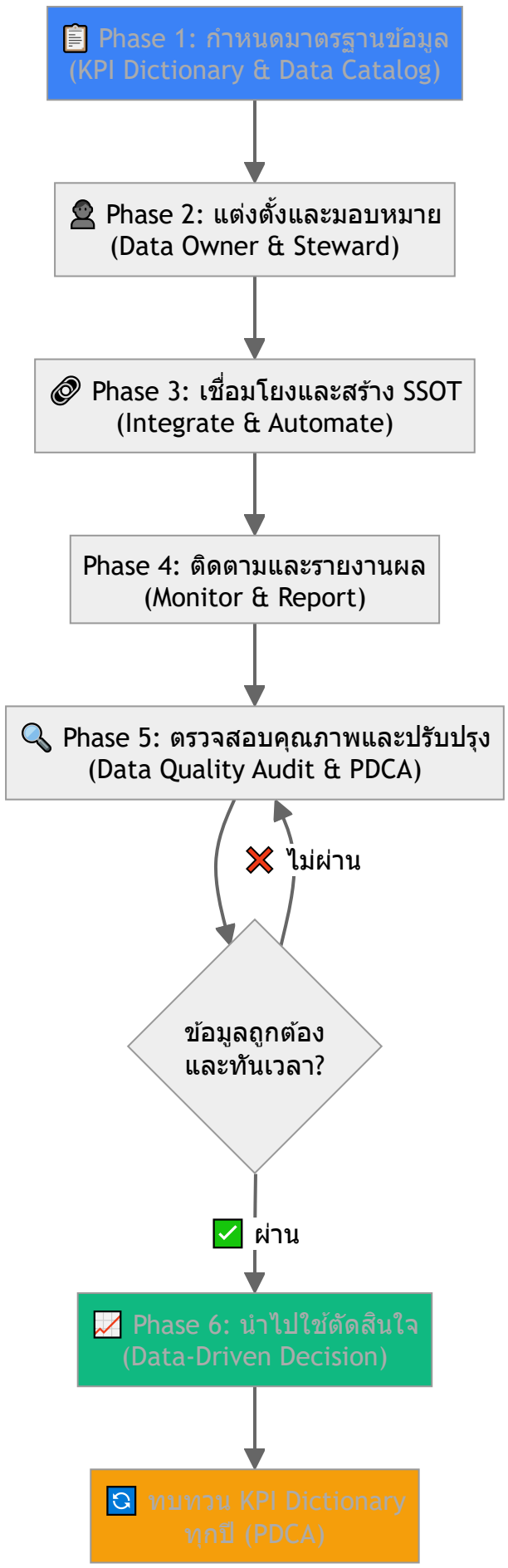
3. คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์	นิยาม
One Data • One Truth (SSOT)	Single Source of Truth การมีแหล่งข้อมูลมาตรฐานเพียงหนึ่งเดียวที่ทุกคนในองค์กรอ้างอิงร่วมกัน
KPI Dictionary	พจนานุกรมตัวชี้วัด ที่ระบุ Definition, Formula, Data Source, Cut-off Date, Target, Comparator และ Owner
Data Owner	ผู้มีอำนาจตัดสินใจและรับผิดชอบต่อความถูกต้องของข้อมูลชุดนั้นๆ (มักเป็นหัวหน้าฝ่าย)
Data Steward	ผู้ปฏิบัติงานที่ดูแลการคีย์ข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล และอัปเดตข้อมูลตามรอบที่กำหนด
Measurement Architecture	โครงสร้างระบบการวัดผลขององค์กรที่เชื่อมโยงตั้งแต่ KPI ระดับองค์กร ลงสู่ระดับกระบวนการและบุคคล
Data Silo	ภาวะที่ข้อมูลถูกเก็บแยกส่วนกันระหว่างฝ่ายงาน ทำให้ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ร่วมกันได้

4. บทบาทและหน้าที่ (Roles & Responsibilities)

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
Process Owner (หน.ฝ่ายแผนงาน/IT)	อนุมัติ KPI Dictionary, กำกับดูแล Data Governance, ทบทวน Dashboard และรายงานผลต่อผู้บริหาร
Data Owner (หัวหน้าฝ่าย/Process Owner ของแต่ละ SOP)	รับผิดชอบความถูกต้องของ KPI และข้อมูลในฝ่ายตนเอง ตัดสินใจเมื่อข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน
Data Steward (บุคลากรที่ได้รับมอบหมาย)	คีย์ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง (Data Validation) และส่งข้อมูลตามรอบ Cut-off
IT/Data Engineer	ดูแลระบบฐานข้อมูล, Dashboard, API, CKAN, Trino และความปลอดภัยของข้อมูล (PDPA/Cybersecurity)

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)



Phase 1: กำหนดมาตรฐานข้อมูล (KPI Dictionary & Data Catalog)

1. รวบรวม KPI สำคัญทั้งหมดจากยุทธศาสตร์ 3 ด้าน และ SOP ทั้ง 15 ฉบับ
2. จัดทำ **Enterprise KPI Dictionary** โดยระบุให้ครบ 7 องค์ประกอบ:
   - **Definition:** นิยามความหมายที่ชัดเจน (เช่น "Unique User" คือนับจากอะไร)
   - **Formula:** สูตรการคำนวณ
   - **Data Source:** แหล่งข้อมูลหลัก (เช่น View `v_kpi_cost_per_user` ใน SmartAccessControl)
   - **Cut-off Date:** วันตัดรอบข้อมูล (เช่น วันที่ 5 ของทุกเดือน)
   - **Target & Comparator:** ค่าเป้าหมาย และสิ่งที่ใช้เปรียบเทียบ (YoY, Benchmark)
   - **Owner:** ผู้รับผิดชอบ
3. อนุมัติ KPI Dictionary โดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

Phase 2: แต่งตั้งและมอบหมาย (Data Owner & Steward)

1. แต่งตั้ง Data Owner และ Data Steward อย่างเป็นทางการสำหรับทุก KPI และทุก Dataset หลัก
2. ชี้แจงบทบาทหน้าที่ และบรรจุหน้าที่ Data Steward ลงใน Job Description / PA ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

Phase 3: เชื่อมโยงและสร้าง SSOT (Integrate & Automate)

1. IT ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดิบ (Raw Data) เข้าสู่ระบบกลาง (Data Warehouse / CKAN / Trino)
2. สร้าง **Library Dashboard** และ **TQC Readiness Dashboard** ที่ดึงข้อมูลจาก SSOT โดยตรง (ห้ามดึงจาก Excel หรือไฟล์แยกของฝ่ายงาน)
3. กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Access Control) ตามบทบาท และทำ Data Masking สำหรับข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Compliance)

Phase 4: ติดตามและรายงานผล (Monitor & Report)

1. Data Steward อัปเดตข้อมูลตามรอบ Cut-off
2. ระบบ Dashboard อัปเดตสถานะแบบ Real-time / Near Real-time
3. จัดทำรายงานสรุปผล (Monthly/Quarterly Review) เสนอต่อผู้บริหาร โดยอ้างอิงข้อมูลจาก Dashboard เท่านั้น

Phase 5: ตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุง (Data Quality Audit & PDCA)

1. สุ่มตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data Quality Audit) ทุก 6 เดือน
2. หากพบความคลาดเคลื่อน ให้ Data Owner ชี้แจงสาเหตุและดำเนินการแก้ไข (Root Cause Analysis)
3. ทบทวน KPI Dictionary ประจำปี ตัด KPI ที่ไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ออก และเพิ่ม KPI ใหม่ตามบริบทที่เปลี่ยนแปลง

Phase 6: นำไปใช้ตัดสินใจ (Data-Driven Decision)

1. ใช้ข้อมูลจาก Dashboard ในการประชุม Monthly/Quarterly Review
2. ใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์ (เช่น การตัด/เพิ่มงบประมาณ, การปรับกระบวนการตาม SOP-A01 ถึง A07)

6. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs) - LeTCI Framework

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
KPI Dictionary Completeness	ร้อยละของ KPI สำคัญที่มีนิยามครบ 7 องค์ประกอบ	(KPI ที่ครบถ้วน / KPI สำคัญทั้งหมด) × 100	**≥ 90%**	KPI Dictionary Audit	รายปี
Data Accuracy & Quality	ร้อยละของความถูกต้องของข้อมูลใน Dashboard	(ข้อมูลที่ถูกต้อง / ข้อมูลที่สุ่มตรวจ) × 100	**≥ 99%**	Data Quality Audit Report	ราย 6 เดือน
Report Timeliness	ร้อยละของการส่งข้อมูล/รายงานตามรอบ Cut-off	(ส่งตรงเวลา / ทั้งหมด) × 100	**100%**	Submission Log	รายเดือน
Dashboard Adoption Rate	ร้อยละของผู้บริหาร/หัวหน้าฝ่ายที่เข้าใช้ Dashboard	(ผู้ใช้งาน Active / กลุ่มเป้าหมาย) × 100	**≥ 80%**	System Log	ราย ไตรมาส
Data-Driven Decision %	ร้อยละของการตัดสินใจสำคัญที่ใช้ข้อมูลจาก SSOT	(การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูล / การตัดสินใจสำคัญทั้งหมด) × 100	**≥ 90%**	Meeting Minutes	ราย ไตรมาส

7. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง (Risk)	ผลกระทบ (Impact)	มาตรการควบคุม (Control Measure)
ข้อมูลคนละชุด (Data Silo/Conflict)	ผู้บริหารตัดสินใจผิดพลาด เสียความน่าเชื่อถือ	**บังคับใช้ KPI Dictionary** และ Dashboard กลางเป็นแหล่งอ้างอิงเดียว (Single Source of Truth)
Data Owner ไม่ดูแลข้อมูล	ข้อมูลล่าช้า ไม่ถูกต้อง	**ผูกพันกับ PA/IDP** และประเมินผล Data Owner ในรอบการประเมินผลงาน
ข้อมูลรั่วไหล/ผิด PDPA	เสียชื่อเสียง โทษทางกฎหมาย	**Data Masking, Access Control, PDPA Impact Assessment** สำหรับ Dataset ทุกชุด
ระบบ Dashboard/DB ล่ม	ติดตามผลไม่ได้ ตัดสินใจล่าช้า	**SLA ระบบ ≥ 99.9%, Backup รายวัน, Disaster Recovery Plan**

8. เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Documents & Records)

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-DAT-001	แบบฟอร์ม Enterprise KPI Dictionary	ฝ่ายแผนงาน/IT	5 ปี
LIB-FM-DAT-002	แบบฟอร์มแต่งตั้ง Data Owner & Steward	ฝ่ายแผนงาน/IT	5 ปี
LIB-FM-DAT-003	แบบฟอร์ม Data Quality Audit Checklist	ฝ่ายแผนงาน/IT	3 ปี
LIB-RPT-DAT-001	รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน/รายไตรมาส (Dashboard Export)	ฝ่ายแผนงาน	5 ปี
LIB-POL-DAT-001	นโยบายการกำกับดูแลข้อมูลและความเป็นส่วนตัว (Data Governance & PDPA Policy)	ฝ่ายแผนงาน/IT	ตลอดอายุ

9. ประวัติการแก้ไข (Revision History)

เวอร์ชัน	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
1.0	01/10/2569	จัดทำฉบับแรก เพื่อรองรับ Library 5.0, One Data One Truth และ TQC 2570	คณะทำงานยุทธศาสตร์	รศ.ดร.พยุง มีสัจ

💡 คำแนะนำสำหรับ Process Owner (น.ส.อรนุช / นายจีระพล) ในการนำ SOP นี้ไปใช้จริง:

1. **เริ่มจาก "Convergence Round" ตามแผน 90 วัน:** อย่าพยายามทำ KPI Dictionary ทุกตัวพร้อมกัน ให้เลือก **Top 15-20 Strategic KPIs** ที่ผู้บริหารใช้ตัดสินใจบ่อยที่สุดมาทำก่อน แล้วค่อยขยายผล
2. **เปลี่ยน Mindset จาก "เก็บข้อมูล" เป็น "ใช้ข้อมูล":** ความสำเร็จของ SOP นี้ไม่ได้อยู่ที่การมี Dashboard สวยๆ แต่อยู่ที่ **"การประชุม Monthly Review ใช้ข้อมูลจาก Dashboard นี้ในการตัดสินใจหรือไม่"** ถ้ายังใช้ Excel แยกของฝ่ายอยู่ แสดงว่า SOP นี้ยังไม่เกิดผล
3. **Data Owner คือหัวใจ:** ระบบจะดีแค่ไหน ถ้า Data Owner ไม่รับผิดชอบ ข้อมูลก็ขยะ (Garbage In, Garbage Out) ต้องทำให้การเป็น Data Owner เป็น "เกียรติยศและความรับผิดชอบ" ที่เชื่อมโยงกับ PA
4. **ใช้เทคโนโลยีช่วย (Automation):** ใช้ Trino เชื่อมโยงข้อมูลข้าม DB (MariaDB, Neo4j, CKAN) และใช้ Python Script (ตามที่เราออกแบบไว้) ดึงข้อมูลเข้า Dashboard อัตโนมัติ ลดภาระงาน Manual ของ Data Steward

---

การเชื่อมโยงกับเกณฑ์ TQA และห้องสมุดดีเด่น (Evidence Packaging)

- **TQA หมวด 4.1 (การวัดและการวิเคราะห์):** SOP นี้คือหลักฐานเชิงประจักษ์ของ "Measurement Architecture" ที่ชัดเจน มี KPI Dictionary และ Data Owner
- **TQA หมวด 4.2 (การจัดการความรู้และสารสนเทศ):** แสดงถึงระบบสารสนเทศที่บูรณาการ (Integrated Information System) และการใช้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ
- **ห้องสมุดดีเด่น (ตัวชี้วัด 1.1):** การบริหารด้วยแนวทางสมัยใหม่ (Modern Management) โดยใช้ Library Dashboard และ Data-Driven Decision
- **Library 5.0:** เป็นรากฐานของ "Data-Driven & AI-Ready" เพราะ AI (Jinny X, Recommendation) จะทำงานได้แม่นยำก็ต่อเมื่อข้อมูลหลังบ้านเป็น One Data One Truth

---

🔗 การเชื่อมโยงกับ SOP อื่น

SOP ที่เชื่อมโยง	ลักษณะการเชื่อมโยง
SOP-A01 ถึง A07 (Core Processes)	KPI ของทุกกระบวนการหลัก ต้องถูกนิยามและ收录 ใน KPI Dictionary ของ SOP-B01
SOP-C01 (วัดผลและรายงานผล)	SOP-B01 เป็น "โครงสร้างพื้นฐานข้อมูล" ที่ SOP-C01 นำไปใช้จัดทำรายงาน TQA/Green
SOP-C02 (ONE Improvement Portfolio)	ข้อมูลความคืบหน้าของ OFI ต้องถูกติดตามผ่าน Dashboard ของ SOP-B01
SOP-A03 (Digital System)	ระบบ Dashboard, CKAN, Trino, Database อยู่ภายใต้การดูแลทางเทคนิคของ SOP-A03

📊 ตัวอย่าง Dashboard สำหรับติดตาม SOP-B01

```
┌─────────────────────────────────────────────────────────┐
│  DATA GOVERNANCE & KPI DASHBOARD                        │
│  สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | One Data • One Truth            │
├─────────────────────────────────────────────────────────┤
│  🗄️ KPI Dictionary Completeness: 95% ✅ (Target ≥90%)   │
│  🔍 Data Accuracy & Quality: 99.8% ✅ (Target ≥99%)     │
│  ⏱️ Report Timeliness: 100% ✅ (Target 100%)            │
│  📊 Dashboard Adoption Rate: 88% ✅ (Target ≥80%)       │
│  🧠 Data-Driven Decision: 92% ✅ (Target ≥90%)          │
└─────────────────────────────────────────────────────────┘
```

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Enterprise Data & KPI Governance SOP) | **วันที่:** 28 กันยายน 2569
> **ผู้จัดทำ:** คณะทำงานยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
> **Process Owner:** นางสาวอรนุช ใดงาม + นายจีระพล คุ่มเคี่ยม
> **ผู้อนุมัติ:** รศ.ดร.พยุง มีสัจ (ผู้อำนวยการ)
> **การทบทวนถัดไป:** 1 ตุลาคม 2570

🎯 ข้อความปิดท้าย

> *"One Data • One Truth ไม่ใช่แค่โครงการ IT แต่คือ 'วัฒนธรรมการทำงาน' ที่เราเคารพในความจริงของข้อมูล ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงเดียวกัน และใช้ข้อมูลเพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง นี่คือรากฐานที่ทำให้ Library 5.0 ยั่งยืน"*

หากท่านต้องการให้ผมจัดทำ **แบบฟอร์ม KPI Dictionary Template** หรือ **SOP ฉบับถัดไป (B02-B05, C01-C03)** แจ้งได้เลยครับ! 🎯📊