LIB-SOP-B02-2570.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

LIB-SOP-B02-2570.md 41.18 KiB

เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับเต็ม

รหัสเอกสาร: LIB-SOP-B02-2570
ชื่อเอกสาร: การพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ (Workforce Development & Knowledge Management)
เวอร์ชัน: 1.0
วันที่บังคับใช้: 1 ตุลาคม 2569
วันที่ทบทวนถัดไป: 1 ตุลาคม 2570 (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายพัฒนาบุคลากรหรือระบบ KM)
Process Owner: สำนักงานผู้อำนวยการ / หัวหน้างานพัฒนาบุคลากรและจัดการความรู้ (นางสาวอรนุช ใดงาม)
เชื่อมโยงยุทธศาสตร์: Library 5.0 • ยุทธศาสตร์ที่ 1 (Efficient Management) • TQA หมวด 5.1, 5.2, 4.2 • Enterprise Priority 4 (One Team • Multi-skilled Workforce) และ Priority 6 (Learning, Sustainability & Organizational Excellence) • ค่านิยม SMART (Advancement + Together)

---

1. วัตถุประสงค์ (Outcome-Based Objective)

เพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดกลางให้เป็น **Digital Workforce ที่มีสมรรถนะสูง (High-Performance Multi-skilled Workforce)** สามารถนำทักษะ AI, Data, UX, Service Design และ Resilience ไปใช้สร้างคุณค่าให้ผู้ใช้บริการจริง พร้อมทั้งสร้างระบบการจัดการความรู้ (KM) ที่เปลี่ยน **"ความรู้ที่อยู่ที่คน (Tacit)"** ให้เป็น **"มาตรฐานที่องค์กรใช้ซ้ำได้ (Explicit & Institutionalized)"** โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่วัดได้ ได้แก่ **≥80% ของบุคลากรนำทักษะไปใช้จริง, ≥20 OPL/Best Practice ที่ถูกนำไปใช้ซ้ำต่อปี, Workforce Engagement ≥4.20/5.00 และ IDP 100% สอดคล้องกับ Capability Gap** สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ Library 5.0 และค่านิยม **Advancement (นวัตกรรมก้าวไกล) + Together (รวมใจพัฒนาองค์กร)**

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมการบริหารจัดการทุนมนุษย์และการจัดการความรู้ทั้งหมดของสำนักหอสมุดกลาง (51 คน) ทั้ง 4 วิทยาเขต ได้แก่:

มิติ	ตัวอย่างกิจกรรม/ระบบ
Capability Development	Capability Matrix, IDP, PA แบบ Outcome-Based, 70-20-10 Learning Model
Digital & AI Upskilling	AI Literacy, Data Analytics, UX Design, Cybersecurity Awareness
Knowledge Management	OPL (One Point Lesson), Best Practice, Knowledge Sharing Day, SmartKM Repository
Learning Culture	CoP (Community of Practice), After Action Review (AAR), Psychological Safety
Engagement & Wellbeing	Workforce Engagement Survey, Recognition System, Mental Health Support
Succession & Career	Talent Pool, Career Path, Cross-functional Rotation

3. คำจำกัดความ (Definitions)

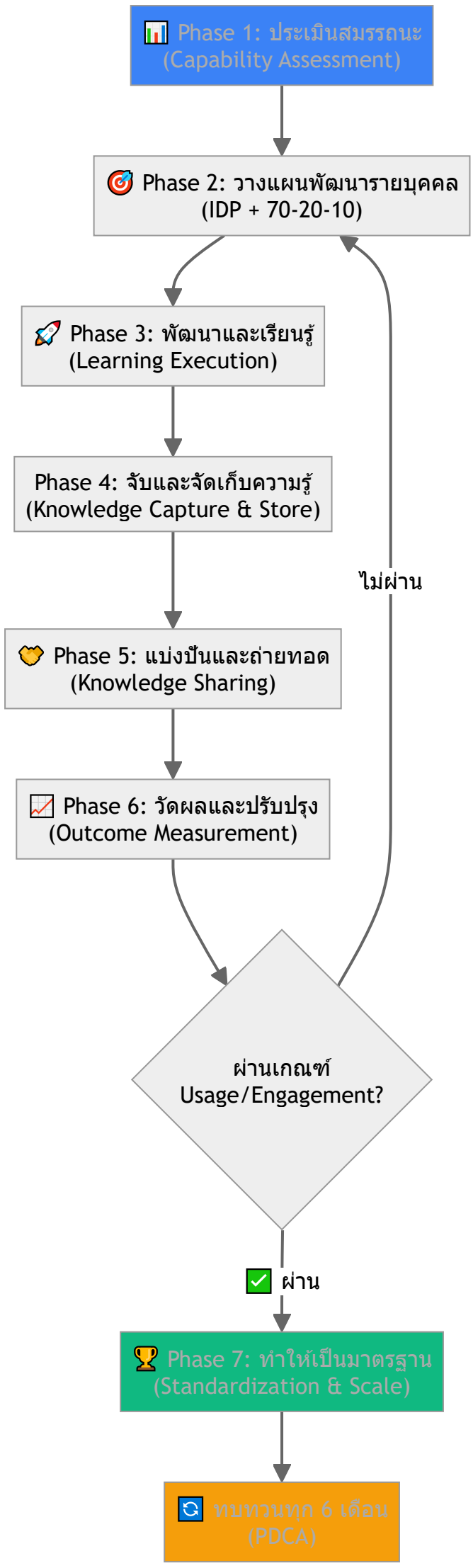
คำศัพท์	นิยาม
Capability Matrix	ตารางสมรรถนะที่ระบุทักษะจำเป็น 5 ด้าน (AI, Data, UX, Service, Resilience) พร้อมระดับที่คาดหวังตามบทบาท
IDP (Individual Development Plan)	แผนพัฒนารายบุคคลที่เชื่อมโยง Capability Gap → Learning Action → Outcome ในงาน
70-20-10 Model	โมเดลการเรียนรู้: 70% จากงานจริง, 20% จากคนอื่น (Coaching/Mentoring), 10% จากการศึกษา
OPL (One Point Lesson)	บทเรียนหนึ่งหน้า (1 หน้า A4) ที่สรุปความรู้/เทคนิค/แนวทางปฏิบัติที่นำไปใช้ได้ทันที
Best Practice	แนวปฏิบัติที่ดีที่พิสูจน์แล้วว่าได้ผล และควรนำไปใช้ซ้ำ/ขยายผล
Knowledge Sharing Day	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
CoP (Community of Practice)	กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติที่รวมตัวกันตามความสนใจ/ความเชี่ยวชาญเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้
AAR (After Action Review)	การทบทวนหลังการดำเนินงานเพื่อถอดบทเรียน (สิ่งที่ควรทำต่อ/สิ่งที่ควรปรับปรุง)

คำศัพท์	นิยาม
Tacit Knowledge	ความรู้ฝังลึกที่อยู่ในตัวบุคคล (ประสบการณ์, ทักษะ, สัญชาตญาณ)
Explicit Knowledge	ความรู้ชัดแจ้งที่บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร (เอกสาร, SOP, OPL, Video)
Psychological Safety	สภาพแวดล้อมที่บุคลากรรู้สึกปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็น ทดลอง และเรียนรู้จากความผิดพลาด
Workforce Engagement	ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (วัดจาก Survey มาตรฐาน)

4. บทบาทและหน้าที่ (Roles & Responsibilities)

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
Process Owner (สำนักงาน ผอ./HR-KM)	อนุมัติ Capability Matrix, IDP Framework, KM Strategy และทบทวน SOP
HR & KM Coordinator	ประสานงานพัฒนาบุคลากร จัดกิจกรรม KM รวบรวม OPL/Best Practice
Capability Champion (แต่ละฝ่าย)	ระบุ Capability Gap ของฝ่ายตนเอง สนับสนุน IDP และติดตามผลการนำทักษะไปใช้
Knowledge Owner	รับผิดชอบความรู้เฉพาะด้าน (Subject Matter Expert) ถ่ายทอดและอัปเดตความรู้
Mentor / Coach	ให้คำปรึกษาและโค้ชบุคลากรตามแผน 70-20-10
บุคลากรทุกคน	ทำ IDP ของตนเอง, นำทักษะไปใช้จริง, แบ่งปันความรู้ผ่าน OPL/KM Channel

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)



Phase 1: ประเมินสมรรถนะ (Capability Assessment) - ทุกต้นปี

1. ทบทวน **Capability Matrix 5 ด้าน** ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Library 5.0:
   - **AI & Data:** ใช้ AI ช่วยงาน, วิเคราะห์ข้อมูล, ตัดสินใจบนฐานข้อมูล
   - **UX & Service:** ออกแบบบริการจากมุมผู้ใช้, ลด Customer Effort
   - **Process & TQA:** มีระบบ, หลักฐาน, วัดผลเป็น
   - **Green & Sustainable:** ทำงานแบบเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
   - **Collaboration & Resilience:** ทำงานข้ามฝ่าย, ปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง
2. ประเมินระดับปัจจุบันของบุคลากรแต่ละคน (1-5 Scale)
3. ระบุ **Capability Gap** (ระดับปัจจุบัน vs ระดับที่คาดหวังตามบทบาท)
4. บันทึกผลใน **SmartKM Repository** และเชื่อมโยงกับระบบ PA

Phase 2: วางแผนพัฒนารายบุคคล (IDP + 70-20-10)

1. บุคลากรแต่ละคนจัดทำ **IDP แบบ Outcome-Based** ตามสูตร:

> *"ปัจจุบันฉันยังทำได้ไม่ดีเรื่อง [ทักษะ] → ฉันจะเรียนรู้จาก [วิธีเรียน] → เพื่อให้งาน [ชื่องาน] ของฉัน [ดีขึ้นอย่างไร] → วัดผลจาก [หลักฐาน]"*

2. ออกแบบการเรียนรู้ตาม **70-20-10 Model**:
   - **70% (On-the-Job):** มอบหมายงาน/โครงการที่ท้าทาย, Job Rotation, Stretch Assignment
   - **20% (Social Learning):** Coaching, Mentoring, Peer Learning, CoP
   - **10% (Formal Learning):** อบรม, คอร์สออนไลน์, Workshop, Conference
3. หัวหน้างานตรวจสอบและอนุมัติ IDP ให้สอดคล้องกับ PA และยุทธศาสตร์องค์กร
4. บันทึก IDP ในระบบ **SmartIDP** และเชื่อมโยงกับ **PA Outcome-Based**

Phase 3: พัฒนาและเรียนรู้ (Learning Execution) - ตลอดปี

1. ดำเนินการเรียนรู้ตาม IDP
2. **Mentor/Coach** ให้คำแนะนำตามรอบ (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง)
3. บันทึกความคืบหน้าใน **Learning Log** ทุกไตรมาส
4. จัด **Internal Workshop** ตามหัวข้อที่บุคลากรต้องการ (Demand-driven)
5. สนับสนุน **Digital Learning Platform** (เช่น Coursera, LinkedIn Learning, AI Tutorial)

Phase 4: จับและจัดเก็บความรู้ (Knowledge Capture & Store)

1. หลังจบโครงการ/งานสำคัญ/อบรม ให้ทำ **AAR (After Action Review)**
2. สกัดความรู้เป็น **OPL (One Point Lesson)** 1 หน้า A4:
   - หัวข้อ, ผู้เขียน, วันที่
   - ปัญหา/สถานการณ์
   - วิธีแก้ไข/แนวทางปฏิบัติ
   - ผลลัพธ์ที่ได้
   - ข้อควรระวัง
3. จัดเก็บใน **SmartKM Repository** พร้อม Tag, Category, Search Function
4. ตรวจสอบคุณภาพ OPL โดย Knowledge Owner ก่อนเผยแพร่

Phase 5: แบ่งปันและถ่ายทอด (Knowledge Sharing)

1. จัด **Knowledge Sharing Day** อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
2. ส่งเสริม **CoP (Community of Practice)** ตามความสนใจ (เช่น CoP: AI in Library, CoP: Green Office)
3. เผยแพร่ OPL/Best Practice ผ่าน **SmartKM Portal, LINE OA, Newsletter**
4. จัด **Cross-functional Learning** ระหว่างฝ่ายและวิทยาเขต
5. บันทึกการแบ่งปันความรู้ใน **KM Activity Log**

Phase 6: วัดผลและปรับปรุง (Outcome Measurement)

1. วัดผล KPI ทุกไตรมาส:
   - **Skill Application Rate:** % บุคลากรที่นำทักษะไปใช้จริง
   - **OPL Utilization:** จำนวน OPL ที่ถูกนำไปใช้ซ้ำ/อ้างอิง
   - **Workforce Engagement Score**
   - **IDP Completion Rate**
2. ทำ **Impact Assessment**: เปรียบเทียบ Before-After หลังการพัฒนา
3. นำผลเข้าสู่ **ONE Improvement Portfolio** (ถ้ามี OFI)
4. ทบทวน Capability Matrix และ IDP Framework ทุก 6 เดือน

Phase 7: ทำให้เป็นมาตรฐาน (Standardization & Scale)

1. Best Practice ที่พิสูจน์แล้ว → อัปเดตเข้า **SOP ที่เกี่ยวข้อง**
2. OPL ที่ใช้ซ้ำบ่อย → พัฒนาเป็น **Training Module มาตรฐาน**
3. ขยายผลสู่ **วิทยาเขตปราจีนบุรี/ระยอง**
4. บันทึก **Lesson Learned** และ **Success Story** เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ
5. ให้ **Recognition & Reward** แก่บุคลากร/ทีมที่สร้าง Knowledge Impact สูง

6. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs) - LeTCI Framework

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Skill Application Rate	ร้อยละของบุคลากรที่นำทักษะใหม่ไปใช้ในงานจริงและสร้างผลลัพธ์	(บุคลากรที่พิสูจน์การใช้จริง / กลุ่มเป้าหมาย) × 100	**≥80%**	PA Evidence + Headquarter Review	ราย 6 เดือน
IDP Completion Rate	ร้อยละของ IDP ที่ดำเนินการครบตามแผนและบรรลุ Outcome	(IDP ที่บรรลุ / IDP ทั้งหมด) × 100	**≥85%**	SmartIDP System	รายปี

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
OPL Production & Usage	จำนวน OPL ที่จัดทำและถูกนำไปใช้ซ้ำ/อ้างอิง	นับจำนวน OPL ที่ Publish + ถูก Reference	**≥20 เรื่อง/ปี**	SmartKM Repository	รายปี
Best Practice Standardization	ร้อยละของ Best Practice ที่ถูกยกระดับเป็น SOP/มาตรฐาน	(Best Practice → SOP / Best Practice ทั้งหมด) × 100	**≥50%**	SOP Revision Log	รายปี
Workforce Engagement Score	ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยคะแนน Survey (1-5)	**≥4.20/5.00**	Engagement Survey	รายปี
Learning Hours per Person	ชั่วโมงเรียนรู้เฉลี่ยต่อบุคลากร	รวมชั่วโมงเรียนรู้ / จำนวนบุคลากร	**≥40 ชม./คน/ปี**	Learning Log	รายปี
Knowledge Sharing Participation	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วม KM Activities	(ผู้เข้าร่วม / บุคลากรทั้งหมด) × 100	**≥90%**	KM Activity Log	รายไตรมาส
Cross-functional Learning	จำนวนกิจกรรมเรียนรู้ข้ามฝ่าย/ข้ามวิทยาเขต	นับจำนวนกิจกรรม	**≥6 ครั้ง/ปี**	Activity Log	รายปี
Digital Literacy Pass Rate	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์ Digital Literacy	(ผ่านเกณฑ์ / ทั้งหมด) × 100	**100%**	Assessment Result	รายปี
Mentoring Coverage	ร้อยละของบุคลากรที่มี Mentor/Coach	(มี Mentor / กลุ่มเป้าหมาย) × 100	**≥70%**	Mentoring Log	รายปี

7. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง (Risk)	ผลกระทบ (Impact)	มาตรการควบคุม (Control Measure)
บุคลากรไม่เห็นคุณค่า KM/IDP	ทำแบบฟอร์มให้ครบแต่ไม่เกิดผลจริง	**เปลี่ยนจาก Activity เป็น Outcome** ใน PA + Recognition System + Leader Role Model
ความรู้ไม่ถูกบันทึก/แบ่งปัน	ความรู้หายไปเมื่อคนลาออก/เกษียณ	**บังคับ AAR + OPL** หลังทุกโครงการสำคัญ + ผูกกับ PA D5 (15%)
อบรมเยอะแต่ไม่นำไปใช้	สูญเสียงบประมาณและเวลา	**70-20-10 Model + Impact Assessment** วัด Before-After ในงานจริง
Capability Gap กว้างเกินไป	บุคลากรท้อถอย พัฒนาไม่ทัน	**Personalized Learning Path + Mentoring** + เริ่มจาก Quick Win
KM เป็นงานเพิ่ม	บุคลากรต่อต้าน	**Integrate KM into Daily Work** (เช่น OPL จาก AAR ที่ทำอยู่แล้ว)
Psychological Safety ต่ำ	ไม่กล้าแชร์ความผิดพลาด/บทเรียน	**Leader Vulnerability + No-Blame AAR** + Recognition สำหรับ Learning
ความรู้ล้าสมัย	OPL/Best Practice ไม่ทันสมัย	**Knowledge Owner ทบทวนทุก 6 เดือน** + Version Control ใน SmartKM
Workforce Engagement ต่ำ	บุคลากรลาออก, Productivity ตก	**Engagement Survey + Action Plan** + Wellbeing Program + Recognition

8. เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Documents & Records)

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-HR-001	Capability Matrix Template	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-FM-HR-002	แบบฟอร์ม IDP แบบ Outcome-Based	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-FM-HR-003	แบบฟอร์ม OPL (One Point Lesson)	SmartKM Repository	ตลอดอายุ
LIB-FM-HR-004	แบบฟอร์ม AAR (After Action Review)	SmartKM Repository	3 ปี
LIB-FM-HR-005	แบบสำรวจ Workforce Engagement	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-FM-HR-006	แบบบันทึก Mentoring/Coaching Session	สำนักงาน ผอ.	3 ปี
LIB-FM-HR-007	แบบบันทึก Knowledge Sharing Day	SmartKM Repository	3 ปี

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-RPT-HR-001	รายงานพัฒนาบุคลากรและ KM รายไตรมาส	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-RPT-HR-002	รายงาน Workforce Engagement ประจำปี	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-RPT-HR-003	รายงาน OPL/Best Practice Impact	SmartKM Repository	5 ปี
LIB-POL-HR-001	นโยบายพัฒนาบุคลากรและจัดการความรู้	สำนักงาน ผอ.	ตลอดอายุ
LIB-POL-HR-002	นโยบาย Psychological Safety & No-Blame Culture	สำนักงาน ผอ.	ตลอดอายุ

9. ประวัติการแก้ไข (Revision History)

เวอร์ชัน	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
1.0	01/10/2569	จัดทำฉบับแรก เพื่อรองรับ Library 5.0, Digital Workforce, TQC 2570	คณะทำงานยุทธศาสตร์	รศ.ดร.พยุง มีสัจ

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

1. **เริ่มจาก "Why" ไม่ใช่ "What":** ก่อนให้บุคลากรทำ IDP หรือ OPL ต้องอธิบายให้เข้าใจว่า **"ทำแล้วได้อะไร"** — ไม่ใช่เพื่อ TQA แต่เพื่อให้งานของตัวเองง่ายขึ้นและเติบโตในอาชีพ
2. **ใช้ 70-20-10 จริงๆ:** อย่าให้บุคลากรไปอบรมอย่างเดียว (10%) แต่ต้องมอบหมาย **Stretch Assignment** (70%) และจับคู่ **Mentor** (20%) ด้วย
3. **OPL ต้อง "หนึ่งหน้า ใช้ได้จริง":** อย่าให้ OPL ยาวเป็นเอกสาร 10 หน้า แต่ต้องเป็น **1 หน้า A4 ที่อ่านแล้วทำงานได้ทันที** พร้อมภาพประกอบถ้าจำเป็น
4. **วัด Outcome ไม่ใช่ Output:** สำคัญที่สุด — อย่าภูมิใจที่ "จัดอบรม 10 ครั้ง" แต่ให้ภูมิใจที่ **"บุคลากร 80% นำทักษะไปใช้และงานดีขึ้น"**
5. **สร้าง Psychological Safety:** ถ้าบุคลากรกลัวถูกจับผิด จะไม่มีวันแชร์ความผิดพลาดหรือบทเรียน (ซึ่งคือความรู้ที่มีค่าที่สุด) ผู้นำต้อง **เริ่มจากความผิดพลาดของตัวเองก่อน**
6. **Knowledge Sharing Day ต้อง "สนุกและมีคุณค่า":** อย่าให้เป็นแค่การนำเสนอ PowerPoint น่าเบื่อ ลองใช้รูปแบบ **Lightning Talk (5 นาที), World Café, Fail Forward Session** (แชร์ความล้มเหลวและบทเรียน)
7. **เชื่อมโยงกับ PA/IDP อย่างแท้จริง:** OPL 1 เรื่อง = PA D5 (15 คะแนน), Skill Application = PA ยุทธศาสตร์ (10 คะแนน) — ทำให้ KM เป็นส่วนหนึ่งของงาน ไม่ใช่งานเพิ่ม
8. **Celebrate Small Wins:** ทุก Knowledge Sharing Day ต้องมี **Recognition** — อาจจะแค่คำชมในที่ประชุม หรือ Certificate เล็กๆ แต่ต้องทำให้บุคลากรรู้สึกว่า "ความรู้ที่ฉันแชร์ มีค่า"

🎯 การเชื่อมโยงกับเกณฑ์ TQA และห้องสมุดดีเด่น (Evidence Packaging)

TQA Band 3

- **หมวด 5.1 (Work Environment):** Workforce Engagement ≥4.20, Psychological Safety, Wellbeing Program
- **หมวด 5.2 (Workforce Engagement & Development):** Capability Matrix, IDP, 70-20-10, Learning Hours ≥40 ชม./คน/ปี
- **หมวด 4.2 (Knowledge Management):** OPL ≥20 เรื่อง/ปี, Best Practice → SOP ≥50%, SmartKM Repository, Knowledge Sharing Day

ห้องสมุดดีเด่น 2569

- **ตัวชี้วัด 1.1 (การบริหารสมัยใหม่):** การจัดการความรู้, OPL, Knowledge Sharing Day, Digital Workforce
- **ตัวชี้วัด 5 (บุคลากร):** 51 คน, IDP, Capability Development, KM

Green Office เหรียญทอง

- **หมวด 2 (การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก):** อบรม Green Literacy ≥90% ของบุคลากร
- **หมวด 6 (การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว):** อบรม Green Procurement ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

Library 5.0

- **One Team • Multi-skilled Workforce:** Capability Matrix 5 ด้าน, Cross-functional Learning
- **Learning, Sustainability & Excellence:** ONE Improvement Portfolio, AAR, Continuous Learning

ค่านิยม SMART

- **A (Advancement):** นวัตกรรมก้าวไกลผ่าน AI/Data Upskilling
- **T (Together):** รวมใจพัฒนาองค์กรผ่าน KM, CoP, Cross-functional Learning

---

🔗 การเชื่อมโยงกับ SOP อื่น

SOP ที่เชื่อมโยง	ลักษณะการเชื่อมโยง
SOP-A01 (Service Design)	บุคลากรต้องมีความสามารถ UX/Service Design ตาม Capability Matrix
SOP-A03 (Digital System)	บุคลากร IT ต้องมีทักษะ AI/Data/Cybersecurity
SOP-B01 (One Data)	บุคลากรทุกคนต้องมีความสามารถ Data Literacy
SOP-C02 (ONE Improvement Portfolio)	AAR และ Lesson Learned จาก OFI เข้า SmartKM
PA/IDP System	IDP ใน SOP นี้เชื่อมโยงโดยตรงกับ PA Outcome-Based

---

📊 ตัวอย่าง Dashboard สำหรับติดตาม SOP-B02

```
┌─────────────────────────────────────────────────────────┐
│  WORKFORCE DEVELOPMENT & KM DASHBOARD                   │
│  สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | Library 5.0                     │
└─────────────────────────────────────────────────────────┘
│  🎯 Skill Application Rate: 82% ✅ (Target ≥80%)        │
│  📋 IDP Completion Rate: 88% ✅ (Target ≥85%)           │
│  💡 OPL Produced & Used: 24 เรื่อง ✅ (Target ≥20)      │
│  🏆 Best Practice → SOP: 55% ✅ (Target ≥50%)           │
│  😊 Workforce Engagement: 4.28/5.00 ✅ (Target ≥4.20)   │
│  📚 Learning Hours/Person: 42 ชม. ✅ (Target ≥40)       │
│  🤝 KM Participation: 94% ✅ (Target ≥90%)              │
│  🔄 Cross-functional Learning: 8 ครั้ง ✅ (Target ≥6)   │
│  💻 Digital Literacy Pass: 100% ✅ (Target 100%)        │
│  👥 Mentoring Coverage: 75% ✅ (Target ≥70%)            │
└─────────────────────────────────────────────────────────┘
```

🌟 ตัวอย่าง OPL Template (One Point Lesson)

```
┌─────────────────────────────────────────────────────────┐
│  ONE POINT LESSON (OPL)                                 │
│  รหัส: OPL-2570-XXX                                     │
└─────────────────────────────────────────────────────────┘
│  หัวข้อ: [ชื่อเรื่องสั้นๆ เข้าใจง่าย]                   │
│  ผู้เขียน: [ชื่อ-ตำแหน่ง]                               │
│  วันที่: [วว/ดด/ปปปป]                                   │
│  หมวดหมู่: [AI/Data/UX/Service/Green/Process/Other]     │
├─────────────────────────────────────────────────────────┤
│  สถานการณ์/ปัญหา:                                       │
│  [อธิบายปัญหาหรือสถานการณ์ที่พบ 1-2 ประโยค]             │
├─────────────────────────────────────────────────────────┤
│  ✅ แนวทางปฏิบัติ/วิธีแก้ไข:                            │
│  1. [ขั้นตอนที่ 1]                                      │
│  2. [ขั้นตอนที่ 2]                                      │
│  3. [ขั้นตอนที่ 3]                                      │
├─────────────────────────────────────────────────────────┤
│  ผลลัพธ์ที่ได้:                                         │
│  [อธิบายผลลัพธ์เชิงประจักษ์ เช่น ลดเวลา 30%, เพิ่มความพึงพอใจ] │
├─────────────────────────────────────────────────────────┤
│  ⚠️ ข้อควรระวัง:                                        │
│  [สิ่งที่ต้องระวังหรือข้อผิดพลาดที่พบบ่อย]               │
├─────────────────────────────────────────────────────────┤
│  🔗 เชื่อมโยงกับ: [SOP/ระบบ/กระบวนการที่เกี่ยวข้อง]      │
│  📎 ภาคผนวก: [ภาพประกอบ/ลิงก์/ไฟล์เพิ่มเติม ถ้ามี]       │
└─────────────────────────────────────────────────────────┘
```

🎓 ตัวอย่าง IDP Template แบบ Outcome-Based

```
┌─────────────────────────────────────────────────────────────┐
│ INDIVIDUAL DEVELOPMENT PLAN (IDP) - Outcome-Based           │
│ ประจำปี 2570                                                │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ ชื่อ: [ชื่อ-นามสกุล]                                        │
│ ตำแหน่ง: [ตำแหน่ง]                                          │
│ ฝ่าย: [ฝ่าย]                                               │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ 🎯 Objective:                                               │
│ "ปีนี้ ฉันจะพัฒนาตัวเองเรื่อง [ทักษะ]                       │
│  เพื่อให้งานของฉัน [ดีขึ้นอย่างไร]"                         │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ 📊 Capability Gap:                                          │
│ ทักษะ: [ชื่อทักษะ] | ปัจจุบัน: ระดับ [X] | เป้าหมาย: ระดับ [Y] │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│  Learning Plan (70-20-10):                                  │
│ 70% (งานจริง): [โครงการ/งานที่จะทำ]                         │
│ 20% (จากคนอื่น): [Mentor/CoP/Peer Learning]                 │
│ 10% (การศึกษา): [อบรม/คอร์สออนไลน์]                         │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ 📈 Outcome & Evidence:                                      │
│ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง: [อธิบายเชิงประจักษ์]                     │
│ หลักฐาน: [เอกสาร/Log/Before-After]                          │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ 📆 Timeline:                                                │
│ Q1: [เป้าหมาย] | Q2: [เป้าหมาย] | Q3: [เป้าหมาย] | Q4: [เป้าหมาย] │
├─────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ ✍️ ลงนาม:                                                   │
│ ผู้จัดทำ: _____  หัวหน้างาน: _____  วันที่: _______        │
└─────────────────────────────────────────────────────────────┘
```

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Workforce Development & KM SOP) | **วันที่:** 28 กันยายน 2569
> **ผู้จัดทำ:** คณะทำงานยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
> **Process Owner:** นางสาวอรนุช ใดงาม (สำนักงานผู้อำนวยการ)
> **ผู้อนุมัติ:** รศ.ดร.พยุง มีสัจ (ผู้อำนวยการ)
> **การทบทวนถัดไป:** 1 ตุลาคม 2570

🎯 ข้อความปิดท้าย

> *"การพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ไม่ใช่ 'กิจกรรมเสริม' แต่คือ 'หัวใจของ Library 5.0' เพราะเทคโนโลยีจะเปลี่ยนไป ทรัพยากรจะล้าสมัย แต่ **คนที่พร้อมเรียนรู้และองค์กรที่แบ่งปันความรู้ได้** จะยั่งยืนตลอดไป นี่คือรากฐานที่ทำให้ One Library One Goal เป็นจริง"*

✅ สรุปความคืบหน้าชุด SOP

รหัส	ชื่อ SOP	สถานะ
LIB-SOP-A01-2570	การออกแบบและปรับปรุงบริการ	✅ เสร็จ
LIB-SOP-A02-2570	การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	✅ เสร็จ
LIB-SOP-A03-2570	การพัฒนาและบริหารระบบดิจิทัล	✅ เสร็จ
LIB-SOP-A04-2570	การบริหารพื้นที่และสิ่งแวดล้อม	✅ เสร็จ
LIB-SOP-A05-2570	การสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้	✅ เสร็จ
LIB-SOP-A06-2570	การบริหารจัดการเครือข่าย	✅ เสร็จ
LIB-SOP-A07-2570	การให้บริการห้องสมุดสาขา	✅ เสร็จ
LIB-SOP-B01-2570	**One Data One Truth**	✅ เสร็จ

รหัส	ชื่อ SOP	สถานะ
LIB-SOP-B02-2570	**พัฒนาบุคลากรและ KM**	✅ เสร็จ (ฉบับนี้)
LIB-SOP-B03-2570	บริหารความเสี่ยง	⏳ รอ
LIB-SOP-B04-2570	บริหารงบประมาณและจัดซื้อสีเขียว	รอ
LIB-SOP-B05-2570	สื่อสารองค์กรและการตลาด	⏳ รอ
LIB-SOP-C01-2570	วัดผลและรายงานผล	⏳ รอ
LIB-SOP-C02-2570	ONE Improvement Portfolio	⏳ รอ
LIB-SOP-C03-2570	ทบทวนโดยผู้บริหาร	⏳ รอ

หากท่านต้องการให้ผมจัดทำ **SOP ฉบับถัดไป (B03-B05 หรือ C01-C03)** หรือ **แบบฟอร์มดิจิทัลสำหรับ IDP/OPL/AAR** แจ้งได้เลยครับ! 📚