LIB-SOP-C01-2570.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

LIB-SOP-C01-2570.md 37.38 KiB

เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับเต็ม

รหัสเอกสาร: LIB-SOP-C01-2570
ชื่อเอกสาร: การวัดผลและรายงานผลการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Measurement & Reporting: TQA / Green / Library Award)
เวอร์ชัน: 1.0
วันที่บังคับใช้: 1 ตุลาคม 2569
วันที่ทบทวนถัดไป: 1 ตุลาคม 2570 (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ TQA/Green/Library Award)
Process Owner: หัวหน้าฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ (นางสาวอรนุช ใดงาม) ร่วมกับ คณะทำงาน TQC 2570
เชื่อมโยงยุทธศาสตร์: Library 5.0 • ทุกยุทธศาสตร์ • TQA 7 หมวด • Green Office เหรียญทอง • Green Library เหรียญทอง • ห้องสมุดดีเด่น 2569 • TQC 2570 Readiness • Enterprise Priority 6 (Learning, Sustainability & Organizational Excellence)

---

1. วัตถุประสงค์ (Outcome-Based Objective)

เพื่อสร้างระบบการวัดผลและรายงานผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางที่ **"เชื่อถือได้ ตรวจสอบย้อนหลังได้ และเชื่อมโยงตั้งแต่ยุทธศาสตร์จนถึงผลลัพธ์ผู้ใช้"** ตามหลักการ **Evidence-Based Management** โดยประเมินผลผ่านกรอบ **LeTCI (Level, Trend, Comparison, Integration)** สำหรับผลลัพธ์ และ **ADLI (Approach, Deployment, Learning, Integration)** สำหรับกระบวนการ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่วัดได้ ได้แก่ **TQA Self-Assessment Score ≥400, Evidence Completeness 100%, การส่งรายงานตรงเวลา 100%, และการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ≥90%** สอดคล้องกับเป้าหมาย **TQC 2570** และวิสัยทัศน์ Library 5.0

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมการวัดผลและรายงานผลใน 4 มิติหลักขององค์กร:

มิติการรายงาน	เกณฑ์/มาตรฐาน	รอบการรายงาน
TQA Performance	7 หมวด TQA (Leadership, Strategy, Customer, Measurement, Workforce, Operations, Results)	รายไตรมาส + Self-Assessment รายปี
Green Office	6 หมวดสำนักงานสีเขียว (นโยบาย, การดำเนินงาน, พลังงาน, น้ำ, ของเสีย, จัดซื้อสีเขียว)	รายปี (ประเมินโดยกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม)
Green Library	5 หมวดห้องสมุดสีเขียว (นโยบาย, อาคาร, ทรัพยากร, ส่งเสริมการเรียนรู้, เครือข่าย)	รายปี
Library Outstanding Award	4 ด้าน 10 ตัวชี้วัด (การบริหาร, บริการ, เทคโนโลยี, สิ่งแวดล้อม)	รายปี (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย)
TQC Application	Thailand Quality Class (ผลการดำเนินงานเชิงเลิศที่พิสูจน์ได้ด้วยหลักฐาน)	ยื่นสมัครปี 2570

3. คำจำกัดความ (Definitions)

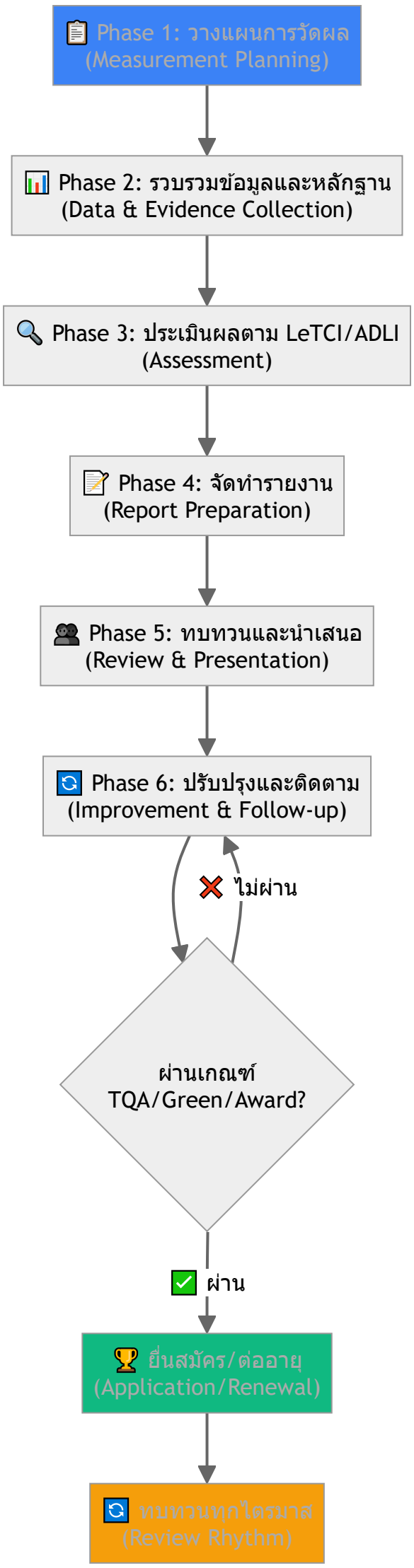
คำศัพท์	นิยาม
LeTCI Framework	กรอบการประเมินผลลัพธ์ 4 มิติ: **L**evel (ระดับผลปัจจุบัน), **T**rend (แนวโน้ม), **C**omparison (การเทียบเคียง), **I**ntegration (ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์/ผู้ใช้)
ADLI Framework	กรอบการประเมินกระบวนการ 4 มิติ: **A**pproach (วิธีการ), **D**eployment (การนำไปใช้), **L**earning (การเรียนรู้/ปรับปรุง), **I**ntegration (การบูรณาการ)
Evidence Repository	คลังหลักฐานกลางที่ตรวจสอบย้อนหลังได้ ตอบคำถาม "ใครทำ — ทำเมื่อไร — ผลเป็นอย่างไร — เรียนรู้อะไร — ปรับปรุงอย่างไร"
Review Rhythm	จังหวะการทบทวนผลที่เป็นระบบ (Daily/Weekly/Monthly/Quarterly/Annual) เพื่อตัดสินใจบนฐานข้อมูล
Self-Assessment	การประเมินตนเองตามเกณฑ์ TQA เพื่อระบุจุดแข็ง (Strength) และโอกาสปรับปรุง (OFI)
Mock Assessment	การจำลองการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ก่อนยื่นสมัคร TQC จริง
Application Report	รายงานผลการดำเนินงานฉบับสมบูรณ์สำหรับยื่นสมัคร TQC/รางวัล

คำศัพท์	นิยาม
TQC Readiness Score	คะแนนความพร้อมสู่ TQC ที่ติดตามผ่าน Dashboard (Leadership, Strategy, Customer, Measurement, Workforce, Operations, Results, Evidence)
KPI Dictionary	พจนานุกรมตัวชี้วัดที่ระบุ Definition, Formula, Source, Owner, Target, Comparator (ตาม SOP-B01)

4. บทบาทและหน้าที่ (Roles & Responsibilities)

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
Process Owner (หน.ฝ่ายแผนงาน/QA)	อนุมัติแผนวัดผล กำกับดูแล Evidence Repository นำเสนอผลต่อผู้บริหาร และทบทวน SOP
TQC Steering Committee	กำหนดทิศทาง TQC 2570 ทบทวน Self-Assessment และตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์
Category Champion (7 หมวด TQA)	รับผิดชอบการรวบรวมหลักฐานและประเมินผลในแต่ละหมวด TQA
Green Coordinator	รวบรวมหลักฐาน Green Office/Green Library ประสานงานกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
Process Owners (SOP-A01 ถึง B05)	ส่งมอบหลักฐานและข้อมูล KPI ของกระบวนการตนเองตามรอบ Cut-off
IT/Data Engineer	ดูแล Dashboard, Evidence Repository, และระบบรายงานอัตโนมัติ
บุคลากรทุกคน	บันทึกหลักฐานการทำงานจริง (Real-time Evidence) และส่งข้อมูลตามรอบ

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)



Phase 1: วางแผนการวัดผล (Measurement Planning) - ต้นปีงบประมาณ

1. ทบทวน **KPI Dictionary** (ตาม SOP-B01) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเกณฑ์ TQA/Green/Library Award
2. กำหนด **Review Rhythm** สำหรับ KPI สำคัญทุกตัว:
    - **Daily:** IoT Sensors, System Uptime, Incident
    - **Weekly:** Smart Room Usage, VOC Response
    - **Monthly:** KPI ปฏิบัติการ (Usage, Satisfaction, Budget)
    - **Quarterly:** TQA Category Review, Strategic KPI
    - **Annually:** Self-Assessment, Green Assessment, Application Report
3. แต่งตั้ง **Category Champion** ทั้ง 7 หมวด TQA และ Green Coordinator
4. กำหนด **Evidence Matrix** ระบุหลักฐานที่ต้องมีสำหรับแต่ละ KPI และแต่ละหมวด

Phase 2: รวบรวมข้อมูลและหลักฐาน (Data & Evidence Collection) - ต่อเนื่อง

1. **Data Collection:** Data Steward ส่งข้อมูลตามรอบ Cut-off เข้า Dashboard (ตาม SOP-B01)

2. **Evidence Collection:** Process Owners อัปโหลดหลักฐานเข้า **Evidence Repository** พร้อม Metadata:
   - **Who:** ใครทำ
   - **When:** ทำเมื่อไร
   - **What:** ผลเป็นอย่างไร
   - **Where:** เก็บที่ใด
   - **How to Verify:** วิธีตรวจสอบ
3. ตรวจสอบความครบถ้วนของหลักฐานทุกเดือน (Evidence Completeness Check)
4. จัดหมวดหมู่หลักฐานตาม TQA 7 หมวด และ Green/Library Award Criteria

Phase 3: ประเมินผลตาม LeTCI/ADLI (Assessment) - รายไตรมาส/รายปี

1. **Quarterly Assessment:**
   - Category Champion ประเมินผลลัพธ์ตาม **LeTCI** (Level, Trend, Comparison, Integration)
   - Process Owner ประเมินกระบวนการตาม **ADLI** (Approach, Deployment, Learning, Integration)
   - บันทึกผลใน **TQC Readiness Dashboard**
2. **Annual Self-Assessment (TQA):**
   - ประเมินทั้ง 7 หมวด TQA ตามเกณฑ์ฉบับเต็ม
   - ระบุ **Strengths (จุดแข็ง)** และ **OFI (Opportunities for Improvement)**
   - คำนวณ **TQA Score** และเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (≥400)
3. **Green Assessment Preparation:**
   - รวบรวมหลักฐานตาม 6 หมวด Green Office และ 5 หมวด Green Library
   - ประเมินคะแนนเบื้องต้น (Self-Score) ก่อนส่งประเมินจริง

Phase 4: จัดทำรายงาน (Report Preparation) - ตามรอบ

1. **Monthly/Quarterly Report:**
   - Dashboard Export + Executive Summary
   - เน้น KPI ที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และ Action Plan
2. **Annual TQA Self-Assessment Report:**
   - ตามรูปแบบของ TQA (ระบบการนำองค์กร, กลยุทธ์, ลูกค้า, การวัด/ความรู้, บุคลากร, การปฏิบัติการ, ผลลัพธ์)
   - ระบุ Level, Trend, Comparison, Integration ของผลลัพธ์ทุกตัว
3. **Green Office/Library Application:**
   - แบบฟอร์มและหลักฐานตามเกณฑ์กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
4. **Library Outstanding Nomination:**
   - แบบเสนอชื่อ 4 ด้าน 10 ตัวชี้วัด + Evidence Pack (ตามเอกสารแนบ ก-ง)
5. **TQC Application Report:**
   - รายงานผลการดำเนินงานเชิงเลิศที่พิสูจน์ได้ด้วยหลักฐาน (TQC Readiness ≥ 80%)

Phase 5: ทบทวนและนำเสนอ (Review & Presentation) - ตาม Review Rhythm

1. **Monthly Review:** ผู้บริหารทบทวน Dashboard รายเดือน (ตาม SOP-C03)
2. **Quarterly Strategic Review:** ทบทวน KPI ยุทธศาสตร์ และ TQC Readiness
3. **Annual TQA Review Meeting:** นำเสนอผล Self-Assessment ต่อคณะกรรมการ
4. **Mock Assessment (ก่อนยื่น TQC):** เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกประเมินจำลอง
5. ปรับปรุงรายงานตาม Feedback ก่อนยื่นจริง

Phase 6: ปรับปรุงและติดตาม (Improvement & Follow-up)

1. นำ OFI จาก Self-Assessment และ Mock Assessment เข้า **ONE Improvement Portfolio** (ตาม SOP-C02)
2. ติดตามความคืบหน้าของการปรับปรุงทุกเดือน
3. อัปเดต Evidence Repository หลังการปรับปรุงทุกครั้ง
4. ถอดบทเรียน (Lesson Learned) และแบ่งปันผ่าน Knowledge Sharing Day (ตาม SOP-B02)

6. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs) - LeTCI Framework

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
TQA Self-Assessment Score	คะแนนประเมินตนเองตามเกณฑ์ TQA 7 หมวด	ผลรวมคะแนน 7 หมวด	**≥ 400**	Self-Assessment Report	รายปี
TQC Readiness Score	ร้อยละความพร้อมสู่ TQC	ค่าเฉลี่ย 8 มิติ (Leadership, Strategy, Customer, Measurement, Workforce, Operations, Results, Evidence)	**≥ 80%**	TQC Readiness Dashboard	รายไตรมาส

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Evidence Completeness	ร้อยละของหลักฐานที่ครบถ้วนตาม Evidence Matrix	(หลักฐานที่ครบ / หลักฐานที่ต้องการ) × 100	**100%**	Evidence Repository	รายเดือน
Report Timeliness	ร้อยละของการส่งรายงานตามรอบ Review Rhythm	(ส่งตรงเวลา / ทั้งหมด) × 100	**100%**	Submission Log	รายเดือน
KPI Reporting via Dashboard	ร้อยละของ KPI สำคัญที่รายงานผ่าน Dashboard	(KPI ที่รายงานผ่าน Dashboard / KPI สำคัญทั้งหมด) × 100	**≥ 90%**	Dashboard System Log	รายไตรมาส
Data-Driven Decision Rate	ร้อยละของการตัดสินใจสำคัญที่ใช้ข้อมูลจาก Dashboard	(การตัดสินใจที่ใช้ข้อมูล / การตัดสินใจสำคัญ) × 100	**≥ 90%**	Meeting Minutes	รายไตรมาส
OFI Closure Rate from Assessment	ร้อยละของ OFI จาก Self-Assessment ที่ปิดได้	(OFI ที่ปิด / OFI ทั้งหมด) × 100	**≥ 80%**	ONE Improvement Portfolio	รายปี
Green Score Achievement	คะแนนประเมิน Green Office/Library	ตามเกณฑ์กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม	**≥ 90 (เหรียญทอง)**	Assessment Report	รายปี
Library Award Submission	การยื่นสมัครห้องสมุดดีเด่น	ส่งสมัคร/ไม่ส่ง	**ส่งสมัคร**	Submission Log	รายปี
TQC Application Submission	การยื่นสมัคร TQC	ส่งสมัคร/ไม่ส่ง	**ส่งสมัครปี 2570**	Submission Log	ปี 2570

7. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง (Risk)	ผลกระทบ (Impact)	มาตรการควบคุม (Control Measure)
หลักฐานไม่ครบถ้วน/กระจัดกระจาย	ยื่น TQC/Green/Award ไม่ได้, เสียโอกาส	**Evidence Repository + Evidence Matrix** + ตรวจสอบทุกเดือน + ผูกกับ PA ของ Process Owner
ข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างฝ่าย	รายงานผลผิดพลาด, เสียความน่าเชื่อถือ	**One Data One Truth (SOP-B01)** + KPI Dictionary + Dashboard กลาง
ประเมินตนเองไม่ตรงความเป็นจริง	ได้คะแนนสูงแต่ไม่ผ่านประเมินจริง	**Mock Assessment** โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก + Benchmark กับองค์กรอื่น
เกณฑ์ TQA/Green เปลี่ยนแปลง	เตรียมหลักฐานผิดทิศทาง	**ติดตามเกณฑ์ใหม่ทุกปี** + ปรับปรุง Evidence Matrix ทันที
บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของ TQA	ทำแบบขอไปที, ไม่มีคุณภาพ	**Leadership Communication** + เชื่อม TQA กับ PA + Celebrate Small Wins
รายงานส่งล่าช้า	พลาดโอกาสยื่นสมัคร/ต่ออายุ	**Review Rhythm + Auto-Reminder** + Escalation หากเลยกำหนด 7 วัน
Over-Documentation (ทำเอกสารเยอะแต่ไม่เกิดผล)	เสียทรัพยากร, บุคลากรล้า	**เน้น Evidence-Based ไม่ใช่ Paper-Based** + ใช้ Dashboard แทนรายงานกระดาษ

8. เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Documents & Records)

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-QA-001	แบบฟอร์ม Evidence Matrix และ Evidence Repository	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-FM-QA-002	แบบฟอร์ม TQA Self-Assessment (7 หมวด)	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-FM-QA-003	แบบฟอร์ม LeTCI/ADLI Assessment	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-FM-QA-004	แบบฟอร์ม Mock Assessment Report	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-FM-QA-005	แบบฟอร์ม Green Office/Library Application	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-QA-006	แบบฟอร์ม Library Outstanding Nomination	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-FM-QA-007	แบบฟอร์ม TQC Application Report	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-RPT-QA-001	รายงานผลการดำเนินงานรายเดือน/รายไตรมาส	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-RPT-QA-002	รายงาน TQA Self-Assessment ประจำปี	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-RPT-QA-003	รายงาน TQC Readiness Dashboard	ฝ่ายแผนงาน/QA	5 ปี
LIB-POL-QA-001	นโยบายการประกันคุณภาพและการรายงานผล	ฝ่ายแผนงาน/QA	ตลอดอายุ

9. ประวัติการแก้ไข (Revision History)

เวอร์ชัน	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
1.0	01/10/2569	จัดทำฉบับแรก เพื่อรองรับ TQC 2570, LeTCI/ADLI และ Evidence-Based Management	คณะทำงานยุทธศาสตร์	รศ.ดร.พยุง มีสัจ

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

1. **TQA ไม่ใช่ "การทำเอกสาร" แต่คือ "การทำระบบงานให้ดี":** อย่าให้บุคลากรรู้สึกว่า TQA เป็นงานเพิ่ม แต่ให้มองว่า TQA คือ **"กระจกสะท้อนองค์กร"** ที่ช่วยให้เราเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนอย่างชัดเจน
2. **เริ่มจาก Evidence Repository ก่อน:** ถ้าหลักฐานยังกระจัดกระจาย จะทำ Self-Assessment ไม่ได้ ให้เริ่มจากการรวบรวมหลักฐานเข้า Repository ก่อน แล้วค่อยประเมิน
3. **ใช้ LeTCI คุยกับผู้บริหาร:** เวลาเสนอผล ให้พูดเป็นภาษา LeTCI:
   - **Level:** "ปีนี้เราได้เท่าไร"
   - **Trend:** "แนวโน้มดีขึ้น/ลดลงไหม"
   - **Comparison:** "เทียบกับปีก่อน/คู่แข่ง เป็นอย่างไร"
   - **Integration:** "เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์/ผู้ใช้ อย่างไร"
4. **Mock Assessment คือการลงทุนที่คุ้มค่า:** อย่ารอให้กรรมการ TQC มาประเมินแล้วค่อยรู้จุดอ่อน ให้จ้างผู้ทรงคุณวุฒิมาประเมินจำลองก่อน (Mock Assessment) จะช่วยปิดช่องว่างได้มาก
5. **Dashboard คือหัวใจ:** รายงานกระดาษควรลดลงให้มากที่สุด ให้ใช้ **TQC Readiness Dashboard** ในการประชุมแทน เพื่อให้เห็นภาพจริงและตัดสินใจได้เร็ว
6. **เชื่อมโยงกับ ONE Improvement Portfolio:** OFI จาก Self-Assessment ต้องไม่หายไปไหน ต้องเข้า Portfolio และถูกติดตามจนเกิด New Result (ตาม SOP-C02)
7. **Celebrate TQA Milestone:** ทุกครั้งที่คะแนน TQA เพิ่มขึ้น หรือได้คะแนน Green/Library Award ต้องมีการเฉลิมฉลองและให้รางวัล เพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ

🎯 การเชื่อมโยงกับเกณฑ์ TQA และรางวัลต่างๆ (Evidence Packaging)

TQA 7 หมวด (ADLI + LeTCI)

หมวด	ADLI (กระบวนการ)	LeTCI (ผลลัพธ์)	หลักฐานใน SOP-C01
1. Leadership	Vision, Values, Direction	Organizational Performance, Governance	Self-Assessment Report หมวด 1
2. Strategy	Strategy Development, Deployment	Strategy Performance, Competitive Comparison	Self-Assessment Report หมวด 2
3. Customer	Customer Engagement, Voice of Customer	Customer Satisfaction, Market Performance	Self-Assessment Report หมวด 3
4. Measurement	Data & Information, KM	Performance Management	Self-Assessment Report หมวด 4 + SOP-B01
5. Workforce	Work Environment, Engagement	Workforce Performance, Development	Self-Assessment Report หมวด 5 + SOP-B02
6. Operations	Process Design, Management	Operational Performance	Self-Assessment Report หมวด 6 + SOP-A01 ถึง A07
7. Results	-	Product/Service, Customer, Market, Financial, Workforce, Leadership	Self-Assessment Report หมวด 7

Green Office เหรียญทอง (6 หมวด)

หมวด	หลักฐานที่ต้องมี	SOP ที่เชื่อมโยง
1. นโยบายและโครงสร้าง	นโยบาย Green, คณะทำงาน	SOP-A04
2. การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก	อบรม Green Literacy ≥90%	SOP-B02, B05
3. การจัดการพลังงาน	รายงานการใช้พลังงาน, Carbon Footprint	SOP-A04
4. การจัดการน้ำ	รายงานการใช้น้ำ	SOP-A04
5. การจัดการของเสีย	รายงานขยะ/รีไซเคิล, Manifest	SOP-A04
6. การจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว	Green Procurement ≥40%	SOP-B04

Green Library เหรียญทอง (5 หมวด)

หมวด	หลักฐานที่ต้องมี	SOP ที่เชื่อมโยง
1. นโยบาย	นโยบาย Green Library	SOP-A02
2. อาคารและสิ่งแวดล้อม	Green Building Certificate	SOP-A04
3. ทรัพยากรสารสนเทศ	Green Resource ≥100 ชื่อเรื่อง	SOP-A02
4. การส่งเสริมการเรียนรู้	กิจกรรม Green ≥6 ครั้ง/ปี	SOP-A05
5. เครือข่าย	GLN ≥4 แห่ง, Eco School ≥4 แห่ง	SOP-A06

ห้องสมุดดีเด่น 2569 (4 ด้าน 10 ตัวชี้วัด)

ด้าน	ตัวชี้วัด	หลักฐาน
1. การบริหาร	1.1 บริหารสมัยใหม่, 1.2 ชุมชน, 1.3 เครือข่าย	E1.1-01 ถึง E1.3-03
2. บริการ	2.1 นวัตกรรม, 2.2 ทรัพยากร, 2.3 การศึกษา	E2.1-01 ถึง E2.3-04
3. เทคโนโลยี	3.1 ระบบดิจิทัล, 3.2 วิจัยและพัฒนา	E3.1-01 ถึง E3.2-02
4. สิ่งแวดล้อม	4.1 พื้นที่เรียนรู้, 4.2 พลังงาน/สีเขียว	E4.1-01 ถึง E4.2-04

TQC 2570 Readiness (8 มิติ)

มิติ	เป้าหมาย	Dashboard Indicator
Leadership	≥70%	Leadership Commitment Score
Strategy	≥62%	Strategic Alignment Score
Customer	≥58%	Customer Focus Score
Measurement	≥55%	Data-Driven Decision Score
Workforce	≥60%	Workforce Engagement Score
Operations	≥64%	Process Maturity Score
Results	≥48%	Outcome Achievement Score
Evidence	≥52%	Evidence Completeness Score

🔗 การเชื่อมโยงกับ SOP อื่น

SOP ที่เชื่อมโยง	ลักษณะการเชื่อมโยง
SOP-A01 ถึง A07 (Core Processes)	ส่งมอบ KPI และหลักฐานของกระบวนการหลักเข้า Evidence Repository

SOP ที่เชื่อมโยง	ลักษณะการเชื่อมโยง
SOP-B01 (One Data)	ใช้ KPI Dictionary และ Dashboard กลางเป็นฐานในการรายงานผล
SOP-B02 (KM)	เผยแพร่ Lesson Learned จาก Self-Assessment ผ่าน Knowledge Sharing Day
SOP-B03 (Risk)	นำ OFI จาก Assessment เข้า Risk Register และ Improvement Portfolio
SOP-B04 (Budget)	ใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานประกอบการของบประมาณปีถัดไป
SOP-B05 (Communication)	สื่อสารผลการดำเนินงานให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ
SOP-C02 (ONE Improvement Portfolio)	ส่งต่อ OFI จาก Assessment เข้า Portfolio เพื่อปิดวงจร PDCA
SOP-C03 (Executive Review)	นำเสนอผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารตาม Review Rhythm

---

📊 ตัวอย่าง Dashboard สำหรับติดตาม SOP-C01

```
┌──────────────────────────────────────────────────────────┐
│ TQC READINESS & PERFORMANCE DASHBOARD                    │
│ สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | Library 5.0                       │
├──────────────────────────────────────────────────────────┤
│ 🏆 TQA Self-Assessment Score: 425 ✅ (Target ≥400)       │
│ 🎯 TQC Readiness Score: 82% ✅ (Target ≥80%)             │
│ 📚 Evidence Completeness: 100% ✅ (Target 100%)          │
│ 📝 Report Timeliness: 100% ✅ (Target 100%)              │
│ 📊 KPI via Dashboard: 94% ✅ (Target ≥90%)               │
│ 🧠 Data-Driven Decision: 92% ✅ (Target ≥90%)            │
│ ✅ OFI Closure Rate: 85% ✅ (Target ≥80%)                │
│ 🌿 Green Office Score: 94.36 ✅ (เหรียญทอง ≥90)          │
│ 📚 Green Library Score: 92.5 ✅ (เหรียญทอง ≥90)          │
│ 🥇 Library Award: Submitted ✅ (Target Submit)           │
│ 🎖️ TQC Application: On Track for 2570 ✅                 │
└──────────────────────────────────────────────────────────┘
```

🗓️ Review Rhythm ประจำปี (ตัวอย่าง)

รอบ	กิจกรรม	ผู้เข้าร่วม	Output
รายวัน	ติดตาม IoT, System Uptime, Incident	IT + อาคาร	Real-time Dashboard
รายสัปดาห์	ติดตาม Smart Room, VOC Response	บริการ + IT	Weekly Report
รายเดือน	ทบทวน KPI ปฏิบัติการ, Budget	ผู้บริหาร + Process Owners	Monthly Review Minutes
ราย ไตรมาส	ทบทวน KPI ยุทธศาสตร์, TQC Readiness	TQC Steering Committee	Quarterly Strategic Review
ครึ่งปี	Self-Assessment (Mid-Year), Mock Assessment	Category Champions + External	Mid-Year Assessment Report
รายปี	TQA Self-Assessment, Green Assessment, Application	ทุกฝ่าย	Annual Report + Application Pack

---

📂 Roadmap สู่ TQC 2570 (ตามแผนสัมมนา)

ช่วงเวลา	กิจกรรม	Output
Q3-Q4 2569	สร้างความเข้าใจ, ประเมินช่องว่าง, TQA Gap Assessment, Process Architecture, KPI Dictionary	Foundation Ready
Q4 2569 - Q1 2570	ปรับระบบ, Voice of User System, Dashboard, Risk & Opportunity Register	System Ready

ช่วงเวลา	กิจกรรม	Output
Q2 2570	Self-Assessment, Mock Assessment, OFI Closure Plan	Assessment Ready
Q3-Q4 2570	จัดทำรายงาน, Application Report, Evidence Pack, Site Visit Readiness	**TQC Application Submitted**

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

🎯 ข้อความปิดท้าย

> *"การวัดผลและรายงานผลไม่ใช่ 'การทำรายงานส่งกรรมการ' แต่คือการ 'ส่องกระจกให้องค์กรเห็นตัวเองอย่างชัดเจน' เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง TQA, Green Office, Green Library, ห้องสมุดดีเด่น และ TQC ไม่ใช่เป้าหมาย แต่เป็น **'ผลพลอยได้ของระบบการบริหารที่ดี'** ที่พิสูจน์ได้ด้วยหลักฐาน นี่คือหัวใจของ Library 5.0 ที่แท้จริง"*

✅ สรุปความคืบหน้าชุด SOP

รหัส	ชื่อ SOP	สถานะ
LIB-SOP-A01-2570 ถึง A07-2570	กระบวนการหลัก (7 ฉบับ)	✅ เสร็จสมบูรณ์
LIB-SOP-B01-2570 ถึง B05-2570	กระบวนการสนับสนุน (5 ฉบับ)	✅ เสร็จสมบูรณ์
LIB-SOP-C01-2570	**วัดผลและรายงานผล (TQA/Green)**	✅ **เสร็จสมบูรณ์ (ฉบับนี้)**
LIB-SOP-C02-2570	ONE Improvement Portfolio	⏳ รอ
LIB-SOP-C03-2570	ทบทวนโดยผู้บริหาร	⏳ รอ

หากท่านต้องการให้ผมจัดทำ **SOP ฉบับถัดไป (C02 หรือ C03)** เพื่อปิดท้ายชุด SOP ทั้ง 15 ฉบับ แจ้งได้เลยครับ! 🏆