SOP Executive Summary.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

SOP Executive Summary.md 20.01 KiB

📋 เอกสารสรุปภาพรวมชุด SOP ทั้ง 15 ฉบับ (Executive Summary)

สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | Library 5.0 | One Library One Goal 2570

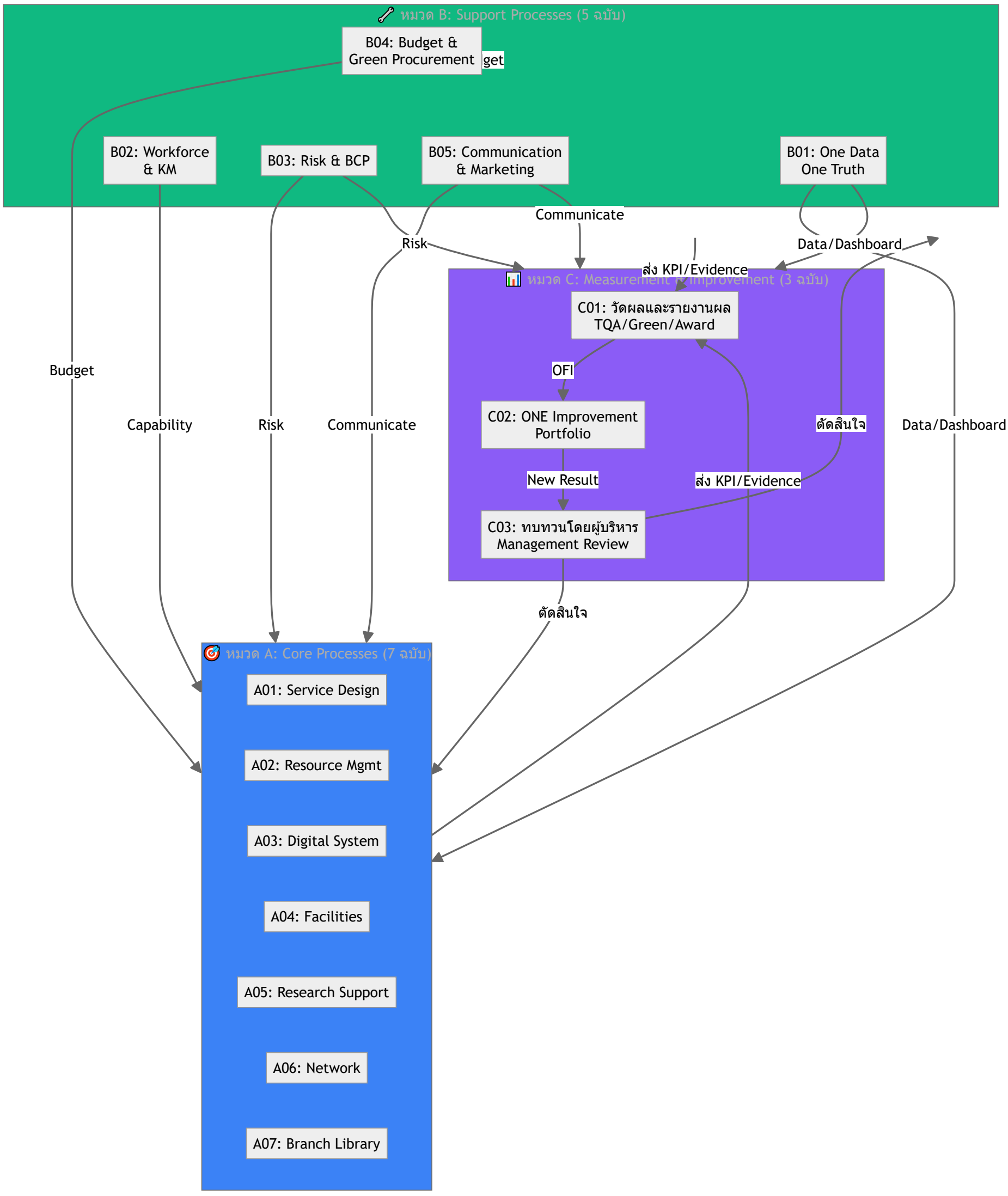
🎯 บทนำ: จากวิสัยทัศน์สู่ระบบปฏิบัติการร่วม

ชุด SOP 15 ฉบับนี้ คือ **"ระบบปฏิบัติการร่วม (Shared Operating System)"** ของสำนักหอสมุดกลาง มจพ. ที่ถูกออกแบบมาเพื่อแปลงวิสัยทัศน์ **"Library 5.0"** สู่การปฏิบัติที่วัดผลได้ ปรับปรุงต่อเนื่อง และตรวจสอบย้อนกลับได้

วัตถุประสงค์หลัก:

- ✅ ตอบโจทย์ **TQC 2570** และ **TQA Band 3**
- ✅ รองรับ **Green Office/Library เหรียญทอง**
- ✅ สนับสนุนการเสนอชื่อ **ห้องสมุดดีเด่น 2569**
- ✅ สร้างวัฒนธรรม **One Library One Goal** ทั้ง 4 วิทยาเขต

🏗️ โครงสร้างชุด SOP: 3 หมวด 15 กระบวนการ



📊 ตารางสรุป SOP ทั้ง 15 ฉบับ

หมวด	รหัส	ชื่อ SOP	Process Owner	KPI สำคัญ
A. Core Processes	A01	การออกแบบและปรับปรุงบริการจากมุมมองผู้ใช้	ธนิญา ธรรมกิจ	CES ดีขึ้น ≥10%, ความพึงพอใจ ≥4.50
	A02	การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอัจฉริยะ	กนกพรรณ ทองรัศมี	Search Success ≥85%, Metadata Accuracy ≥95%
	A03	การพัฒนาและบริหารระบบดิจิทัล	จีระพล คุ่มเคี่ยม	Uptime ≥99.9%, Adoption ≥70%
	A04	การบริหารพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม	ธนิญา + สรณ์พงษ์	Energy Reduction ≥15%, Safety 0 Incident
	A05	การสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้	กนกพรรณ + ธนิญา	Research Satisfaction ≥4.50, SmartTutor ≥1,200
	A06	การบริหารจัดการเครือข่ายและความร่วมมือ	จันทร์เพ็ญ กัลยาวงษ์	UCTAL ≥10,000, TDC ≥5,000
	A07	การให้บริการห้องสมุดสาขาและวิทยาเขต	สุพัตรา + ธนัช	Data Sync 100%, Green Resource ≥100
B. Support Processes	B01	การบริหารจัดการข้อมูลและ KPI (One Data One Truth)	อรนุช + จีระพล	KPI Dictionary ≥90%, Data Accuracy ≥99%
	B02	การพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้	อรนุช ใดงาม	Skill Application ≥80%, OPL ≥20 เรื่อง/ปี
	B03	การบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ	คณะทำงานบริหารความเสี่ยง	Critical Risk Mitigated 100%, BCP Coverage 100%
	B04	การบริหารงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว	จันทร์เพ็ญ + เสาวนีย์	Budget Utilization ≥95%, Green Procurement ≥40%
	B05	การสื่อสารองค์กรและการตลาดบริการเชิงยุทธศาสตร์	สิรินันท์ โพธิเสถียร	Service Adoption ≥20%, Engagement ≥5%
C. Measurement & Improvement	C01	การวัดผลและรายงานผลการดำเนินงานเชิงยุทธศาสตร์	อรนุช ใดงาม	TQA Score ≥400, Evidence Completeness 100%
	C02	การจัดการการปรับปรุงต่อเนื่องขององค์กร (ONE Improvement Portfolio)	อรนุช ใดงาม	OFI Closure ≥80%, Standardization ≥50%
	C03	การทบทวนโดยผู้บริหารและการตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์	พยุง มีสัจ	Review Rhythm 100%, Decision Implementation ≥90%

🎯 การเชื่อมโยงกับเป้าหมายหลัก

✅ TQA Band 3 (Thailand Quality Award)

หมวด TQA	SOP ที่สนับสนุน	หลักฐานเชิงประจักษ์
1. การนำองค์กร	C03	Decision Log, Review Rhythm, Strategic Alignment
2. กลยุทธ์	C03, B01	Strategic KPI, One Library Scorecard
3. ลูกค้า	A01, B05	CES, VOC, Brand Perception
4. การวัดผล/KM	B01, B02, C01	KPI Dictionary, OPL, Dashboard
5. บุคลากร	B02	Capability Matrix, IDP, Engagement
6. การปฏิบัติการ	A01-A07, B03	Process Owner, SIPOC, Risk Register
7. ผลลัพธ์	C01, C02	LeTCI Results, New Result, Standardization

เป้าหมาย: TQA Self-Assessment Score ≥400, TQC Readiness ≥80%

✅ TQC 2570 (Thailand Quality Class)

มิติ TQC	SOP ที่สนับสนุน	เป้าหมาย
Leadership	C03	Decision Documentation 100%
Strategy	C03, B01	Strategic Alignment ≥90%
Customer	A01, B05	Customer Focus ≥85%
Measurement	B01, C01	Data-Driven Decision ≥90%
Workforce	B02	Workforce Engagement ≥4.20
Operations	A01-A07, B03	Process Maturity ≥90%
Results	C01, C02	Outcome Achievement ≥85%
Evidence	C01	Evidence Completeness 100%

เป้าหมาย: ยื่นสมัคร TQC ปี 2570

✅ Green Office / Green Library เหรียญทอง

เกณฑ์	SOP ที่สนับสนุน	KPI
Green Office (6 หมวด)	A04, B04	Energy Reduction ≥15%, Green Procurement ≥40%
Green Library (5 หมวด)	A02, A04, A05, A06	Green Resource ≥100, Activities ≥6 ครั้ง/ปี

เป้าหมาย: คะแนน ≥90 (เหรียญทอง), ต่ออายุได้สำเร็จ

✅ ห้องสมุดดีเด่น 2569

ด้าน	ตัวชี้วัด	SOP ที่สนับสนุน
1. การบริหาร	1.1, 1.2, 1.3	C03, A06, B05
2. บริการ	2.1, 2.2, 2.3	A01, A02, A05
3. เทคโนโลยี	3.1, 3.2	A03, A05
4. สิ่งแวดล้อม	4.1, 4.2	A04, B04

เป้าหมาย: ส่งสมัครและผ่านเกณฑ์

✅ Library 5.0

หลักการ	SOP ที่สนับสนุน	ผลลัพธ์
Smart & AI-Driven	A03, A05	AI Jinny X, SmartTutor, Recommendation
Seamless Experience	A01, A07	CES ดีขึ้น, Cross-Campus Service
One Data, One Truth	B01	Dashboard, KPI Dictionary
Sustainable & Resilient	A04, B03, B04	Green Office, Risk Management, BCP

เป้าหมาย: เปลี่ยนจาก Information Provider → Learning & Experience Provider

---

📈 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Expected Outcomes)

ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Organizational KPIs)

มิติ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย 2570	แหล่งข้อมูล
คุณภาพกระบวนการ	SOP Compliance Rate	≥95%	Master SOP Dashboard
ผลลัพธ์ผู้ใช้	Customer Satisfaction	≥4.50/5.00	Survey
ประสิทธิภาพ	Cost per User	ลดลง ≥5%/ปี	Financial + Sierra
นวัตกรรม	OPL/Best Practice	≥20 เรื่อง/ปี	SmartKM
ความยั่งยืน	Green Office Score	≥90 (ทอง)	Assessment
ความพร้อม TQC	TQC Readiness Score	≥80%	TQC Dashboard
หลักฐาน	Evidence Completeness	100%	Evidence Repository

🗺️ แผนการนำไปใช้ (Implementation Roadmap)

ระยะที่ 1: Foundation (เดือน 1-2: ต.ค.-พ.ย. 2569)

สัปดาห์	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
1-2	ประกาศ SOP ทั้ง 15 ฉบับ, แต่งตั้ง Process Owner	ผู้อำนวยการ	SOP Document + Appointment Letter
3-4	อบรมบุคลากรเรื่อง SOP และ Outcome Thinking	อรนุช + ทีม	Training Log, Understanding Survey ≥80%
5-6	จัดทำ KPI Dictionary ฉบับแรก (Top 20 KPIs)	อรนุช + จีระพล	KPI Dictionary v1.0
7-8	ตั้งค่า Master SOP Dashboard	จีระพล	Dashboard Live

ระยะที่ 2: Deployment (เดือน 3-6: ธ.ค. 2569 - มี.ค. 2570)

เดือน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ธ.ค.	นำ SOP-A01, A02, A03 ไปใช้จริง	Process Owners	Execution Log, KPI Tracking
ม.ค.	นำ SOP-B01, B02, B03 ไปใช้จริง	Process Owners	Execution Log, KPI Tracking
ก.พ.	นำ SOP-A04, A05, A06, A07 ไปใช้จริง	Process Owners	Execution Log, KPI Tracking
มี.ค.	นำ SOP-B04, B05, C01, C02, C03 ไปใช้จริง	Process Owners	Execution Log, KPI Tracking

ระยะที่ 3: Optimization (เดือน 7-9: เม.ย.-มิ.ย. 2570)

เดือน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
เม.ย.	ทบทวน SOP ตามข้อมูลจริง (Quarterly Review)	C03 Owner	Revised SOP, Decision Log
พ.ค.	Internal Audit TQA + Mock Assessment	C01 Owner	Audit Report, OFI List
มิ.ย.	ปิด OFI จาก Audit + อัปเดต Evidence	C02 Owner	OFI Closure Report, Evidence Pack

ระยะที่ 4: Excellence (เดือน 10-12: ก.ค.-ก.ย. 2570)

เดือน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ก.ค.	เตรียม Evidence Pack สำหรับ TQC 2570	C01 Owner	Evidence Repository 100% Complete
ส.ค.	จัดทำ TQC Application Report	C01 + C03	Application Report Draft
ก.ย.	ยื่นสมัคร TQC 2570 + ห้องสมุดดีเด่น	ผู้อำนวยการ	Submission Confirmation

---

🛡️ การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง	มาตรการควบคุม
บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของ SOP	เชื่อมโยง SOP กับ PA/IDP, Celebration of Small Wins
SOP เป็นเอกสารบนหิ้ง ไม่ถูกนำไปใช้	Master SOP Dashboard, Monthly Review, Escalation Mechanism
ข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างฝ่าย	One Data One Truth (SOP-B01), KPI Dictionary, Dashboard กลาง
หลักฐานไม่ครบถ้วนสำหรับ TQC	Evidence Repository, Evidence Matrix, Monthly Check
OFI สะสมไม่ถูกปิด	ONE Improvement Portfolio (SOP-C02), Follow-up Mechanism

---

💡 ข้อแนะนำสำหรับผู้บริหาร

✅ สิ่งที่ควรทำ

1. **ใช้ Dashboard นำทาง:** เปิด Master SOP Dashboard ทุกเดือน เพื่อดูสถานะสุขภาพของกระบวนการทั้งหมด
2. **ถามด้วยข้อมูล:** ในการประชุม Monthly Review ให้ถามว่า "ตัวเลขนี้บอกอะไรเรา?" ไม่ใช่ "ทำหรือยัง?"
3. **เฉลิมฉลองความสำเร็จ:** ทุกครั้งที่ SOP ถูกปฏิบัติตามและเกิด New Result ให้มีการประกาศชมเชย
4. **เป็น Role Model:** ผู้บริหารต้องปฏิบัติตาม SOP ที่ตนเองรับผิดชอบ (เช่น C03) อย่างเคร่งครัด
5. **ลงทุนในบุคลากร:** สนับสนุนการอบรมและ KM ตาม SOP-B02 อย่างต่อเนื่อง

❌ สิ่งที่ไม่ควรทำ

1. ❌ มอง SOP เป็น "งานเพิ่ม" แต่ให้มองเป็น "เครื่องมือทำงาน"
2. ❌ ใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ แต่ให้ใช้ข้อมูลจาก Dashboard
3. ❌ ลงโทษเมื่อพบ OFI แต่ให้มองเป็น "โอกาสในการปรับปรุง"
4. ❌ ทำ SOP แบบแยกส่วน แต่ให้มองเป็น "ระบบปฏิบัติการร่วม"
5. ❌ รอให้ถึงสิ้นปีแล้วค่อยรวบรวมหลักฐาน แต่ให้เก็บ Real-time

---

🎯 บทสรุป: ระบบปฏิบัติการร่วมสู่ Library 5.0

ชุด SOP 15 ฉบับนี้ ไม่ใช่ "เอกสารเพื่อตรวจประเมิน" แต่คือ **"กระดูกสันหลัง"** ของการขับเคลื่อนสำนักหอสมุดกลาง มจพ. สู่ Library 5.0 โดย:

✅ **แปลงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ** ที่วัดผลได้และตรวจสอบย้อนกลับได้
✅ **สร้างมาตรฐานการทำงาน** ที่สม่ำเสมอทั้ง 4 วิทยาเขต
✅ **ส่งเสริมการปรับปรุงต่อเนื่อง** ผ่าน ONE Improvement Portfolio
✅ **รองรับการประเมิน TQC/TQA/Green/Library Award** อย่างสมบูรณ์
✅ **สร้างวัฒนธรรม One Library One Goal** ที่ทุกคนทำงานด้วยระบบเดียวกัน

📊 Dashboard สำหรับติดตาม

Master SOP Tracking Dashboard พร้อมใช้งานแล้ว ประกอบด้วย:

- ภาพรวมองค์กร (Overview)
- รายละเอียด 15 SOP (Categories)
- ONE Improvement Portfolio (Improvement)
- ความพร้อมหลักฐาน (Evidence)

เข้าถึงได้ที่: `https://dashboard.lib.kmutnb.ac.th/master-sop`

📎 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
LIB-SOP-A01-2570 ถึง A07-2570	SOP กระบวนการหลัก (7 ฉบับ)
LIB-SOP-B01-2570 ถึง B05-2570	SOP กระบวนการสนับสนุน (5 ฉบับ)
LIB-SOP-C01-2570 ถึง C03-2570	SOP กระบวนการวัดผลและปรับปรุง (3 ฉบับ)
LIB-DASH-MASTER-2570	Master SOP Tracking Dashboard

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร
LIB-KPI-DICT-2570	Enterprise KPI Dictionary
LIB-EVD-MATRIX-2570	Evidence Matrix สำหรับ TQC 2570

> **เอกสารนี้จัดทำโดย:** คณะทำงานยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Executive Summary of 15 SOPs)
> **วันที่:** 28 กันยายน 2569
> **ผู้อนุมัติ:** รศ.ดร.พยุง มีสัจ (ผู้อำนวยการ)
> **การทบทวนถัดไป:** 1 ตุลาคม 2570

🎯 ข้อความปิดท้าย

> *"ชุด SOP 15 ฉบับนี้ คือคำตอบของคำถามที่ว่า **'เราจะเปลี่ยนวิสัยทัศน์ร่วมสู่ระบบปฏิบัติการร่วมได้อย่างไร?'***
>
> *เราเห็นเป้าหมายเดียวกันแล้ว — ขั้นต่อไปคือทำงาน วัดผล และเรียนรู้ด้วยระบบเดียวกัน*
>
> *นี่คือหัวใจของ Library 5.0 ที่แท้จริง"*