



สมาคมชาดไทย
The Thai Red Cross Society

สัมมนาคนไอที ประจำปี 2562

ITSS Adoption & Operation

3 กรกฎาคม 2562

Agenda

- About ITSS
- HRD Issues
- ITSS Adoption
- ITSS Components
 - Career Framework
 - KPI (Key Performance Indicator)
 - Skill Dictionary
 - Skill Proficiency
 - Training Roadmap
- ITSS Operation & HRD Plan

About ITSS

IT Skill Standard System (ITSS)

- **ITSS** คือระบบการประเมินความสามารถ ทักษะความชำนาญ เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้าน IT อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และเป็นรูปธรรม
- หน่วยงาน **IPA** ของญี่ปุ่นได้พัฒนาระบบ **ITSS** ขึ้น และสนับสนุนให้ผู้ประกอบการด้านซอฟต์แวร์ของญี่ปุ่นนำระบบนี้มาใช้ในการประเมินความสามารถและพัฒนาบุคลากรด้าน IT มาเป็นเวลานานอย่างต่อเนื่อง
- ในปี 2013 **IPA** ได้แนะนำให้ **ATCI** รู้จักและนำระบบ **ITSS** มาใช้ในองค์กรของผู้ประกอบการด้าน IT ของไทย โดยจัด **Seminar** และ **Workshop** เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการนำระบบ **ITSS** มาใช้ในองค์กร
- **IPA** ได้คัดเลือกบริษัทไทยที่สนใจมาเป็นบริษัทนำร่อง (**Pilot Company**) เพื่อทดลองนำระบบ **ITSS** เข้าไปใช้ โดยเฉพาะกับองค์กรที่มีบุคลากรด้าน **Professional Service** เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในระหว่างปี 2014 และ 2015 มีบริษัทที่สมัครเข้าร่วมเป็น **Pilot Company** รวม 8 บริษัท

ปัญหาบุคลากรที่บริษัทส่วนใหญ่ประสบอยู่

- Rapid expansion of Business for large projects
- Lack of needed skilled resources
- Not enough qualified candidates in IT market for needed job
- Unclear career path for employees
- No standard process to measure employees skill proficiency
- No proper process for employee skills development
- No appropriated training program for employees
- Etc.

Objective to adopt ITSS

- เพื่อให้สามารถประเมินและตรวจสอบให้รู้ถึง ทักษะความชำนาญและผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรของบริษัทได้อย่างเหมาะสม
(To be able to evaluate and monitor company's resources skill & performance)
- เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคคลากร ให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของบริษัท
(To develop HRD plan to serve company's business objective)
- เพื่อจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานให้สนับสนุนการเจริญเติบโตของบริษัท
(To create career path (CP) for employee to support company growth)
- เพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญของพนักงานให้สอดคล้องตามความต้องการของธุรกิจ
(To improve employee skill in line with business need)
- เพื่อจูงใจพนักงานให้พัฒนาตนเองตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพที่กำหนดไว้
(To motivate employee for self-development according to defined CP)

ITSS Adoption Process

- เริ่มต้นจากการทำ Adoption Plan
- วางแผน Career Path, Job Category และ Job Level ของทั้งองค์กร
- กำหนดมาตรฐาน KPI และ Skill Proficiency ของแต่ละ Job
- ทำการประเมิน KPI และ Skill Proficiency ของพนักงานแต่ละคนเพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้
- และจัดทำ Training Roadmap

KPI คือความสามารถและประสบการณ์ที่จะทำงานแต่ละ Job ประกอบด้วย

Business Contribution (หน้าที่รับผิดชอบ - responsibility, ความซับซ้อนของงาน - complexity, ขนาดของโครงการ - project size)

Professional Contribution (สิ่งที่ชำนาญเป็นพิเศษ - high specialty, การสืบทอดทักษะความรู้ความชำนาญ - expertise succession, การฝึกสอน coaching)

Skill Proficiency คือทักษะความชำนาญที่จะสามารถทำงานในแต่ละ Job ได้ ตัวอย่างเช่น personal skill, technology skill, methodology skill, project management skill, business & industry skill.

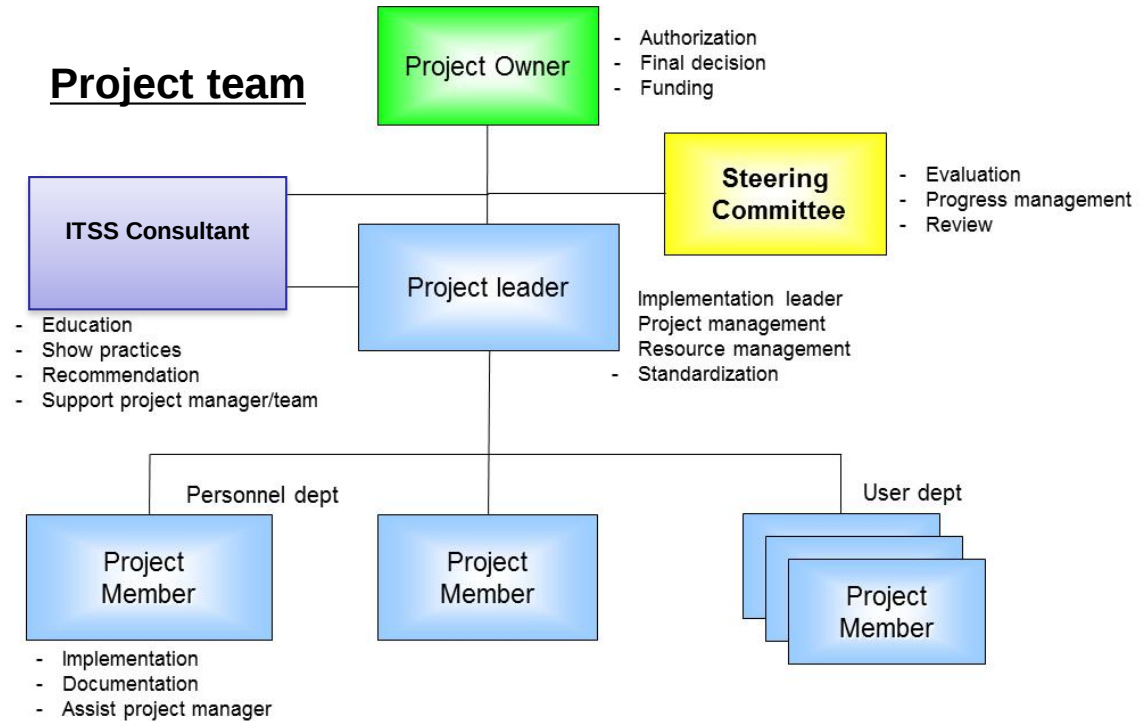
Adoption plan

Scope

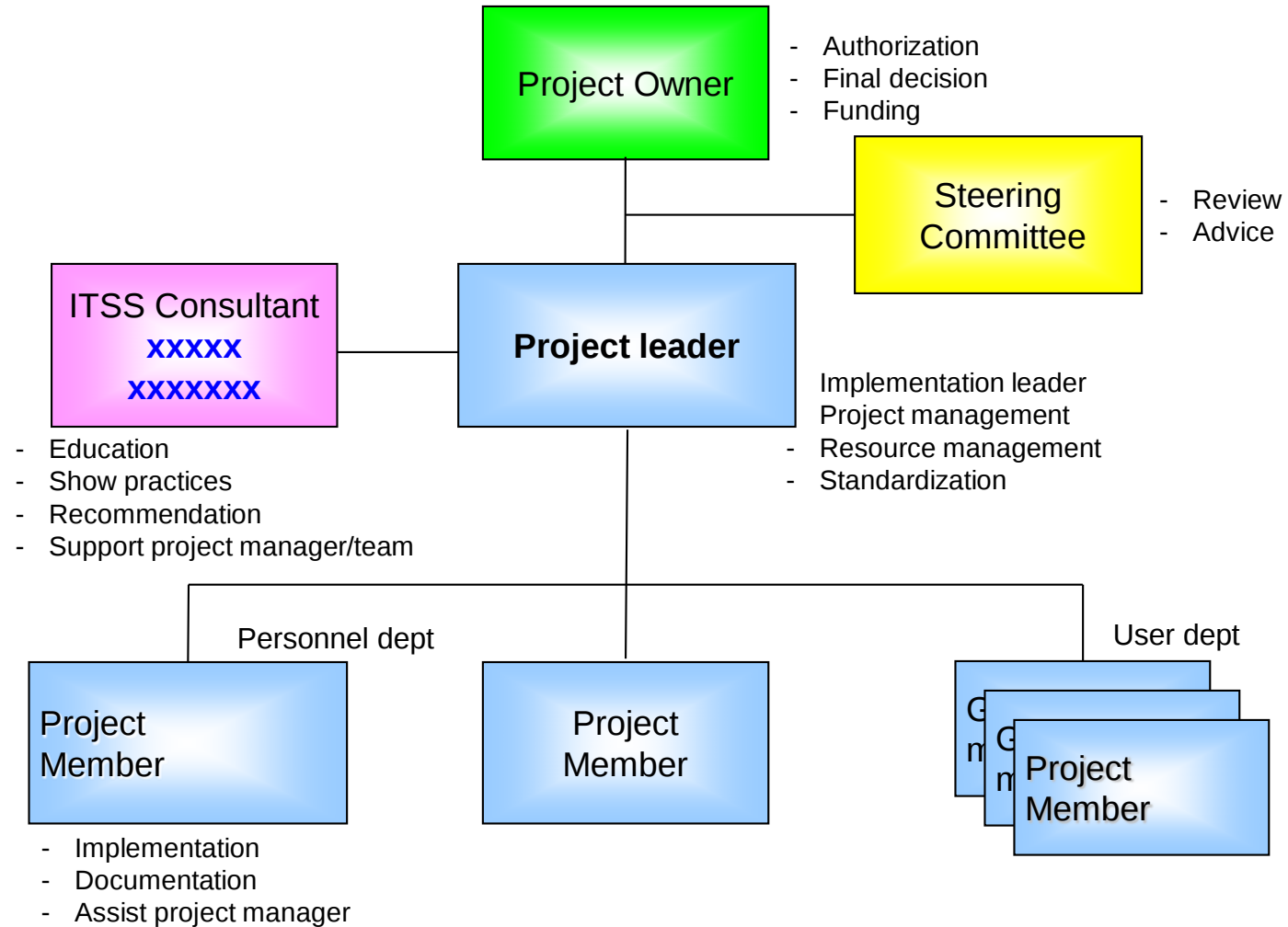
	Scope	Dept.1	Dept.2	Dept.3	Dept.4	Dept.5	Dept.6
Phase 1	Selected parties	✓	✓				
Phase 2	Fully applied	✓	✓	✓	✓	✓	✓

	M1	M2		Mn
K/O				
Plan				
Job category				
Job Level				
.....				
....				
Assess				
Evaluation				

Project team



Implementation Project Team Formation



Consultant Activities plan

<u>Visit</u>	<u>Duration</u>	<u>Content</u>	<u>Action By</u>
#1	Jun - Jul	- Kick-off meeting - Company introduction, Business and HRD strategy - Issue and concern on HRD, Expectation to ITSS - ITSS Overview - Understanding of ITSS Component - Understanding of Adoption/operation process	Consultant
#2	Aug - Sep	- Develop ITSS adoption plan - Define Job category, Level - Define KPI, Skill proficiency - Case study - Assess KPI, Skill proficiency	Consultant
#3	Oct - Nov	- Analyze assessment result - Message by assessment - Develop HRD plan - Develop Career path plan - Develop education plan - MBO, Evaluation	Consultant
#4	Dec - Jan	- Prepare Activity summary report - Prepare Pilot company activity report - Hold Evaluation meeting with ATCI - Hold Seminar/Workshop - Plan activity for 2017	Consultant & ITSS Committee

Company Activity Plan

- Create CV Standard form
- Interview PS employees
- Define Career Framework
- Define KPI and Skill Proficiency for each Career Path
- Transform Input from CV form into KPI and Skill Proficiency form
- Employment Assessment of KPI & Skill Proficiency
- Create As-Is HR Portfolio
- On Going : Assessment of KPI & Skill Proficiency,
- HRD Plan
- HR Training & Skills Improvement

CV Form (open file)

CURRICULUM VITAE

Name:

Name in Thai:

Position:

Company:

Job Category

Job Level

Personal Details :

Sex:	
Date of Birth:	
Mobile No.:	
Home Phone No.:	
Email:	
Present Address:	
Marital Status:	
Language:	
Driving License:	☐ Yes ☐ No

Education (Begin with Most Recent):

Institution	Graduated Year	Degree	Major/Faculty	GPA
1.				
2.				
3.				
4.				

ITSS Components

- Career Framework
- KPI
- Skill Proficiency
- Skill Dictionary
- Training Roadmap

Career framework

Job Category	Marketing	Sales	Consultant	IT Architect	Project Management	IT Specialist	Application Specialist	Software Development	Customer Service	IT Service Management	Education
Specialty Field	Marketing Management Sales Channel Strategy Market Communication	Consulting Sales by Visiting Product Sales by Visiting Customers Sales via Media	Industry Business Function	Application Architecture Integration Architecture Infrastructure Architecture	System Development IT Outsourcing Network Service Software Product Development	Platform Network Database Common Application Infrastructure System Management Security	Application Package Application System Security	Operating System Middleware Application Software	Hardware Software Facility Management	Operations Management System Management Operation Service Desk	Training Planning Instructions
Level 7											
Level 6											
Level 5											
Level 4											
Level 3											
Level 2											
Level 1											

ตัวอย่าง Career Framework ขององค์กรซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก

Job Categories	Software Technology		Software Project			Consulting	
Specialty Fields	Development	Product Support	QA/Tester	BA/SA	Project Manager	Product Consult	Business Consult
Level 7 (JC17)							
Level 6 (JC15-16)							
Level 5 (JC13-14)							
Level 4 (JC11-12)							
Level 3 (JC9-10)							
Level 2 (JC8-9)							
Level 1 (JC6-7)							

ตัวอย่าง KPI ของ Job ที่เป็น Developer และ Product Support

Sample of Key Performance Indicator/Business contribution													Name :							
Job catetory	◆ Software Technology (Development, Product Support)												Level							
Developer Levels	Business contribution																			
	Responsibility			Ability				Project Exp. (value)				System Complexity					Team size			
	Project (Task, Team, Time, Cost)			work under close support (need guide)	work independently	supervise team	could manage project, teams and resources	S (≤ 1M)	SM (1 - 2.5M)	M (2.5 - 5M)	ML (5 - 10M)	L (> 10M)	online or batch	Mission Critical (24x7, etc.)	Number of Interface	Number of User	Multi Platform, Database	Multi site	A number of development team members during peak periods	
	Team																			
	Task																			
	4 (JC11-JC12)	X	X	X		X	X	X		5	3	2	1	O	X	>50	>100	X	X	≥ 5
	3 (JC9-JC10)	X	X			X	X		5	3	2			O	X	>10	<100	X	X	< 5
	2 (JC8-JC9)	X				X								O		>5	<10	X		-
1 (JC6-JC7)				X									B		<5				-	

รายละเอียดของ Project ที่เคยมีประสบการณ์ แบบทำ KPI Form

[illegible]

ตัวอย่าง KPI ของ Job ที่เป็น Project Manager

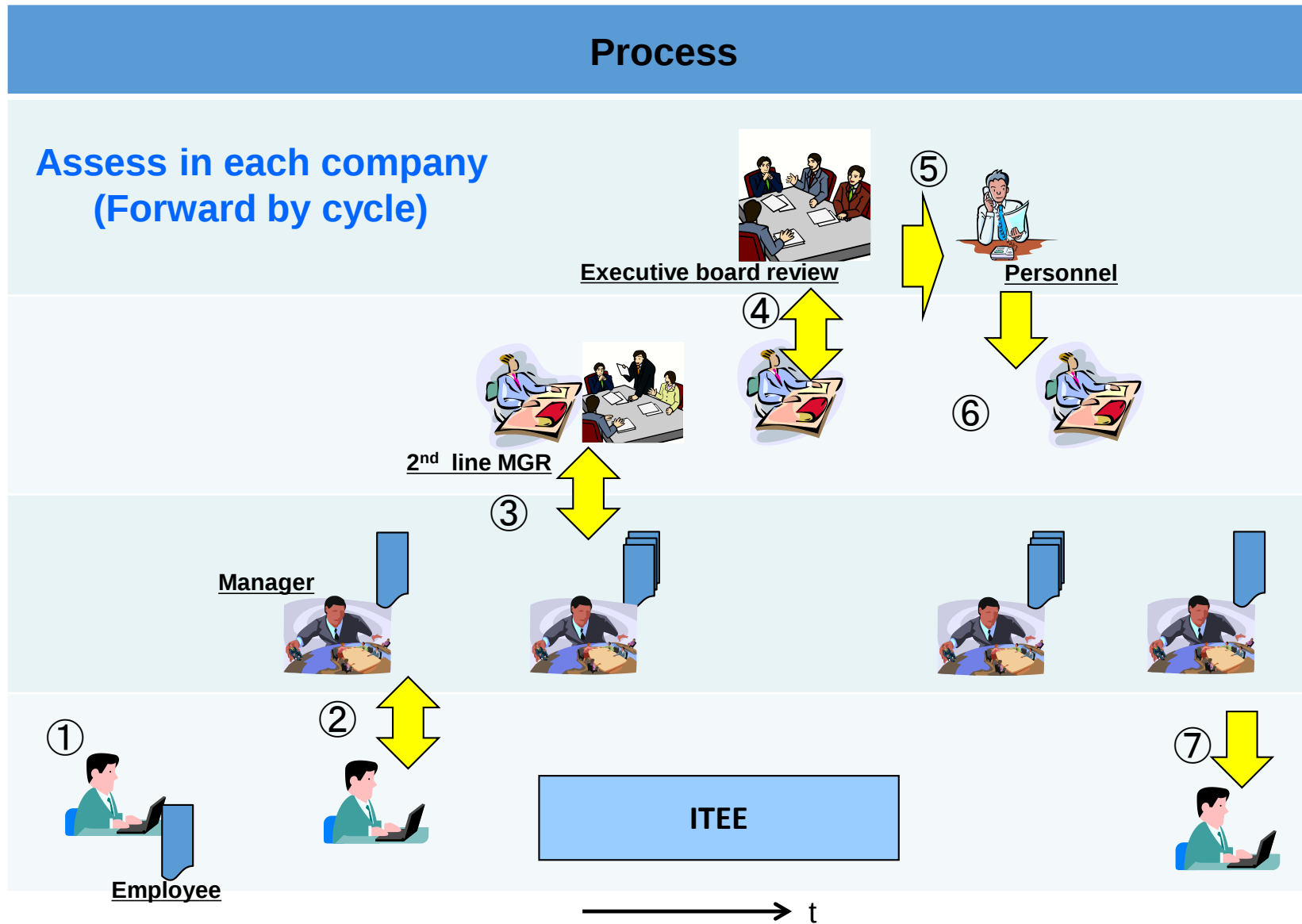
Sample of Key Performance Indicator/Business contribution																		
Job catetoryProject Management (PM)																		
L e v e l - T a s k	Business contribution																	
	Responsibility			Ability				Project Exp. (value)				Project (System) Complexity				Team size		
	Task	Team	Project (Task, Team, Time, Cost)	work under close support (need guide)	work independently	supervise team	could manage project, teams and resources	S (≤ 1M)	SM (1 - 2.5M)	M (2.5 - 5M)	ML (5 - 10M)	L (≥ 10M)	online or batch	Mission Critical (24x7, etc	Number of User	Multi Platform, Database	Multi site	
6 (15-16)	X	X	X		X	X	X			4	3	2	O/B	X	>100	X	X	>20
5 (13-14)	X	X	X		X	X	X			3	2	1	O/B	X	>50	X	X	>10
4 (11-12)	X	X	X		X	X	X		3	2	1		O/B	X	<50	X	X	>5
3 (9-10)	X	X	X		X	X	X	4	2	1			O/B	X	<20	X		<5

ตัวอย่าง Skill Proficiency

Personal	Leadership
	Communication
	Negotiation
	Customer Interaction (client mgmt.)
	Commitment
Technology	based on MST Product
	Related Technology
Methodology	SDLC (Software Development Life Cycle)
	STLC (Software Testing Life Cycle)
	Software Quality Process
	ISO Quality Management
Project Mgmt	Project Approach
	Project Estimation, Project Planning
	Project Execution
	Project Monitor & control
Business/Industry	Financial Services Industry
	Enterprises
	Manufacturing

R1	มีความรู้ แต่ไม่เคยทำ
R2	พอทำได้แต่ต้องมีคนช่วย
R3	ทำได้เอง ไม่ต้องมีคนช่วย
R4	มีความรู้ ทำได้เอง และสามารถสอนผู้อื่นได้

Assessment process



การวางแผนพัฒนาทักษะพนักงานให้สอดคล้องความต้องการของธุรกิจ

1. รวบรวมข้อมูลและแผนงานต่างๆทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์ลักษณะงานทั้งหมด

Collect all information and analyze assessment result

2. นำลักษณะงานนั้น เพื่อทำการกำหนดทักษะความชำนาญทีมงาน

Use this information to define skill proficiency of each team

3. ประเมินความสามารถของพนักงานที่มีอยู่ว่าอยู่ในระดับไหนตามระดับความสามารถ

Access the skill proficiency by following ranks :

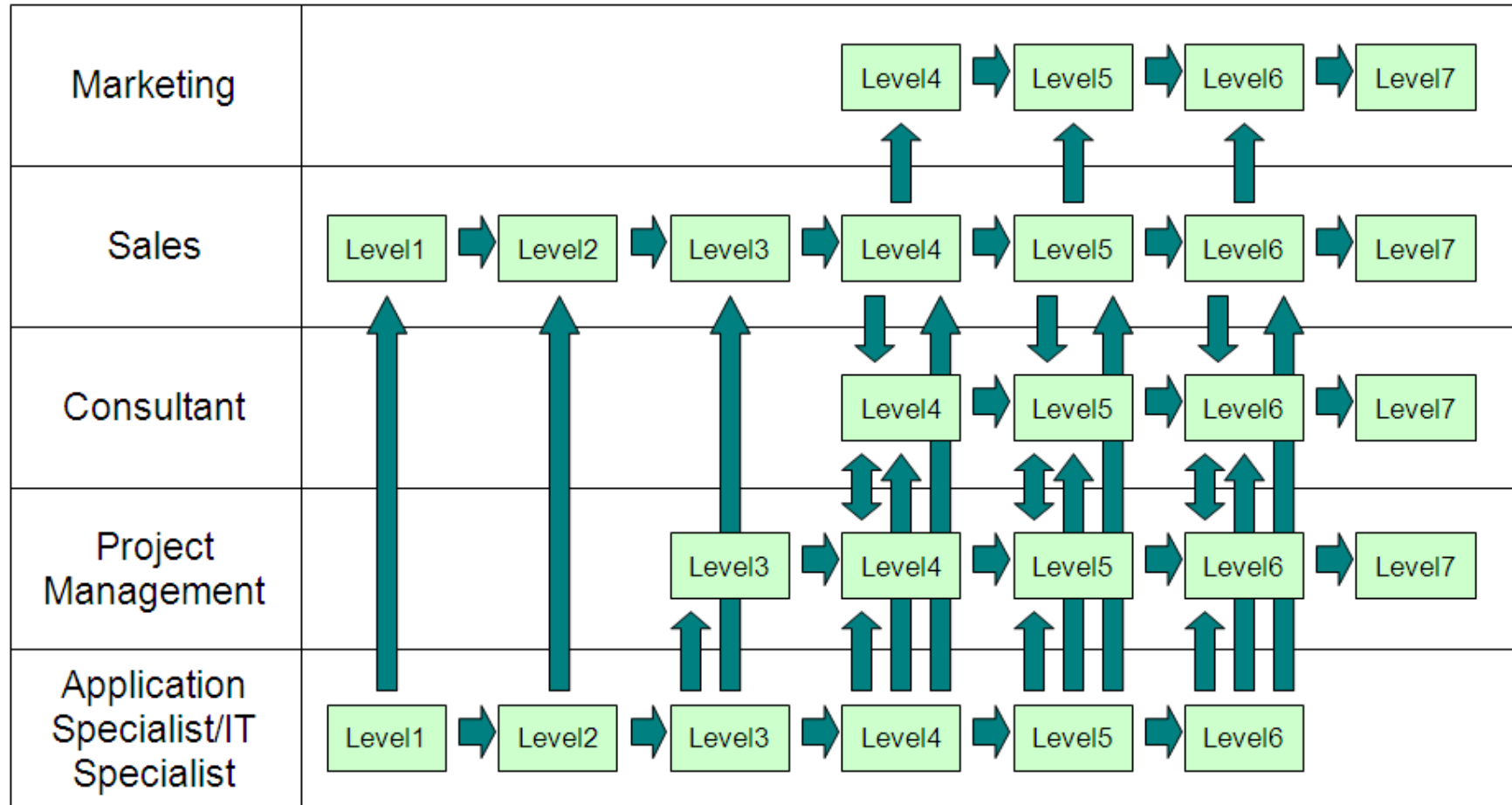
- Rank 0 No knowledge/experience ไม่มีความรู้/ไม่มีประสบการณ์
- Rank 1 Knowledge from received training -มีความรู้จากการเรียนหรืออบรม
- Rank 2 Can implement with support - ทำงานได้แต่ต้องได้รับความช่วยเหลือ
- Rank 3 Can implement independently - ทำงานได้ด้วยตัวเองไม่ต้องช่วยเหลือ
- Rank 4 Can give guidance to others - สามารถให้คำแนะนำและสอนคนอื่นได้

4. พัฒนาทักษะความชำนาญของพนักงาน เพื่อรองรับลักษณะงาน

Develop employees' skill to support their jobs

Input, Career path model

Career path example Marketing/Sales/Consultant Group



ตัวอย่าง Input, Training Roadmap

Application Specialist (Application System) Training Course Group

	Inexperienced (aim at level 1)	Level 1 (aim at level 2)	Level 2 (aim at level 3)	Lever 3 (aim at level 4)	Level 4 (aim at level 5)	Level 5 (aim at level 6)	Level 6 (aim at level 7)	Level 7
Technology	IT Fundamentals 1	IT Fundamentals 2	System Development Fundamentals	Component Technology Fundamentals	Latest Technology Trends		Community Activities	
				System Design	Component Technology - Advanced Level -			
				System Development	System Design - Advanced Level -			
				System Operations and Maintenance	System Development - Advanced Level -			
					System Operations and Maintenance - Advanced Level -			
Methodology					System Development Methodology			
					System Requirements Definition			
					Consulting Methodology			
Project Management					Project Management Fundamentals			
Business/ Industry			Industry Business Operations Knowledge Fundamentals		Industry Application Trends			
					Latest Business Trends			
Personal		Personal Skill Fundamentals			Leadership Skills Required of Application Specialist			
					Communication Skills Required of Application Specialist			
					Negotiation Skills Required of Application Specialist			



: Common to those who aim at levels 1-2



: Common to a job category



: Specific to each specialty field

Output, Career path sheet L-21

Job category/
Specialty field

Name	YAMADA TARO	Date	04/21/12				
Dept	Solution development						
	LEVEL						
Job category	1	2	3	4	5	6	7
Marketing							
Sales							
Consultant				Year 2017			
IT architect				↑			
Project management			Year 2014	→	Year 2016		
IT Specialist			↑				
Application specialist		Year 2012 (Current)	→	Year 2013			
Software development							
Customer service							
IT service management							
Education							

Current J/C

Current job category	Application specialist	Level	2
----------------------	------------------------	-------	---

Objective

Objective for this fiscal year	Application specialist	Level	3
--------------------------------	------------------------	-------	---

Action plan

Action plan

Performance

Actual performance

Transfer request

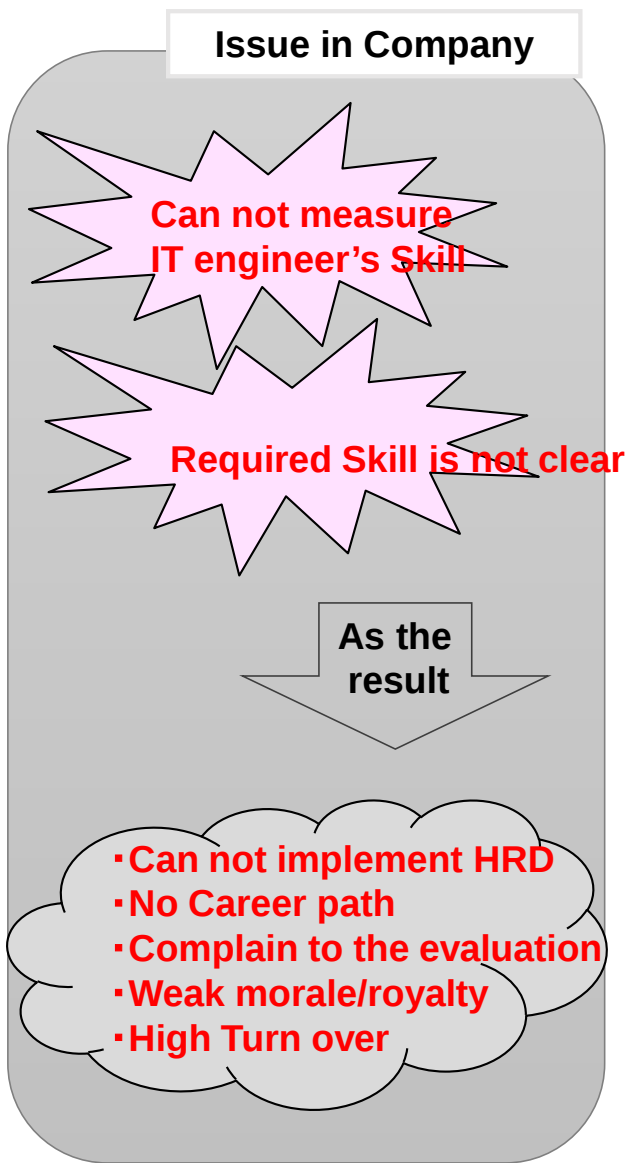
Preference transfer	Y · N	Preference job category	
---------------------	-------	-------------------------	--

Use the form to plan level-up and career change along with a target achievement timeframe based on the current job category and level.

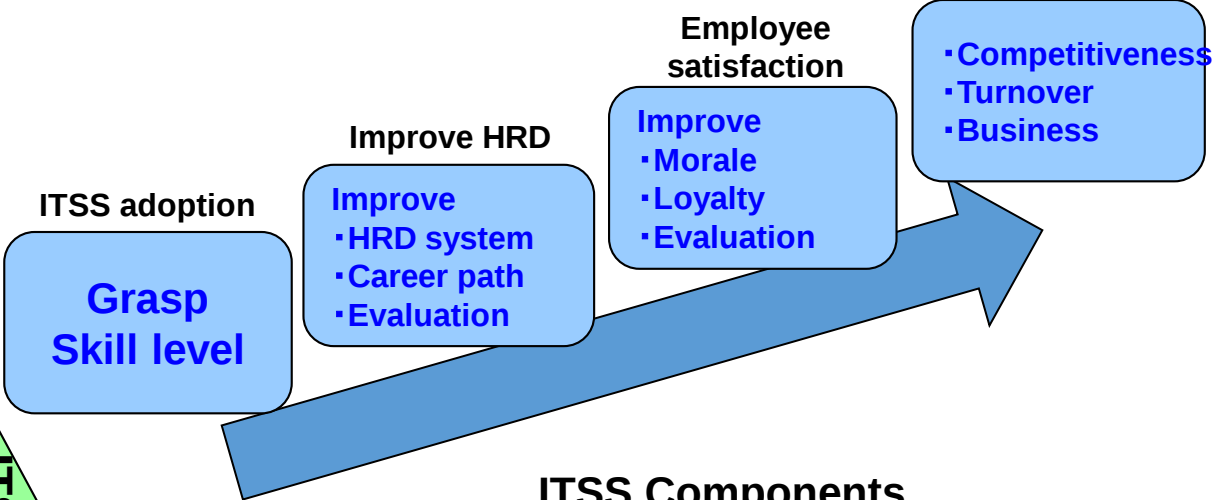
Create an action plan to implement the career plan in the early stages of the timeframe.

Enter the actual accomplishments to implement the career plan at fixed intervals.

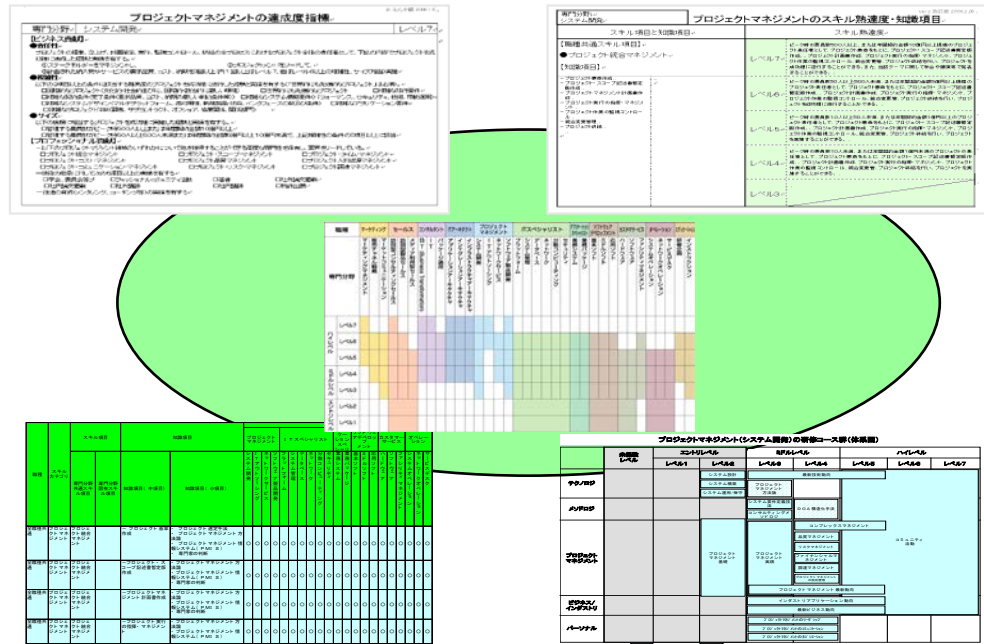
HRD issue, then ITSS adoption



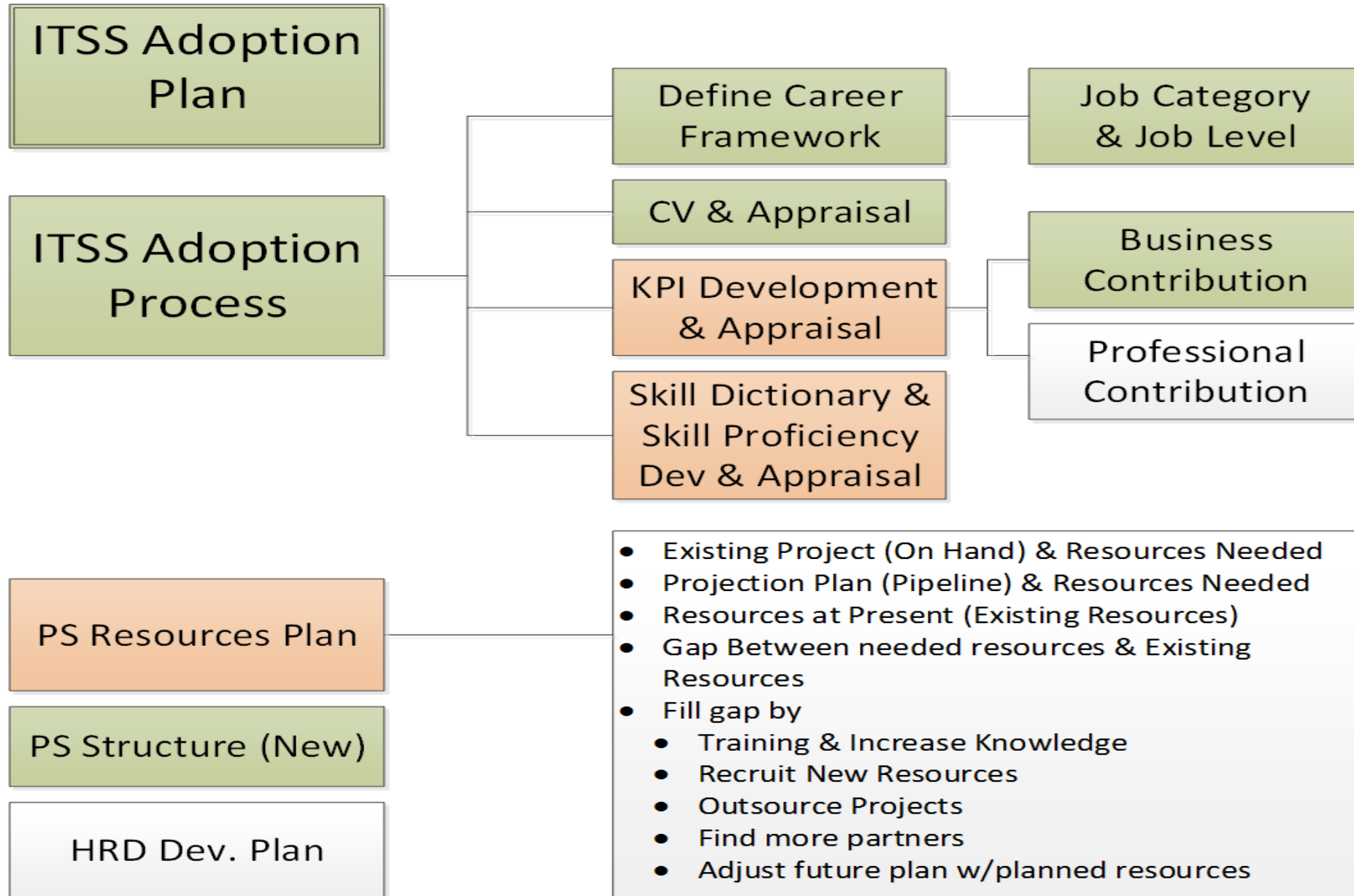
ITSS adoption



ITSS Components



ITSS & HR Plan



Thank You