



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการ
อิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้
ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
มีนาคม ๒๕๖๑

คำนำ

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้ดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ ซึ่งเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๖ ได้กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือกระบวนการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ หรือฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถนำคู่มือดังกล่าว ไปใช้ปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งการนำระบบลงสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี หน่วยงานในสังกัด ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้ สามารถใช้ข้อมูล สารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

	หน้าที่
๑. วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. Work Flow กระบวนการ	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานงานพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้	๕
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๗
๙. เอกสารอ้างอิง	๗
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๗

ภาคผนวก

- รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน

การพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้ ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๑. วัตถุประสงค์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สามารถนำคู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ไปใช้ปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งการนำระบบลงสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี หน่วยงานในสังกัด ตลอดจนประชาชนทั่วไป สามารถใช้ ข้อมูล สารสนเทศ และบริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการ พิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบ การจัดทำโครงการแผนงานเสนอผู้บริหาร การสำรวจความ ต้องการและกระบวนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดทำร่างระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้ง การจัดทำคู่มือและจัดฝึกอบรม การเปิดใช้งานระบบ การดูแลรักษาระบบ การ ประเมินผลวัดความพึงพอใจ การสรุปผลการประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

อท. หมายถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

ศทท. หมายถึง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระบบจำลอง (Prototype) หมายถึงระบบสารสนเทศจำลองที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อแสดงให้เห็น ภาพรวมของระบบสารสนเทศ สำหรับใช้ในการนำเสนอให้ผู้ใช้งานตรวจสอบความถูกต้องก่อน พัฒนาระบบสารสนเทศให้ใช้งานจริงต่อไป

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปลัดกระทรวงคมนาคม หรือรองปลัดกระทรวงคมนาคมที่ได้รับมอบอำนาจ : ให้ความเห็นชอบ โครงการ/แผนงาน/กิจกรรม และรับทราบรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ รวมถึงการแก้ไข ปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ ในระดับนโยบาย

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร : เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้หัวหน้า ส่วนราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบ และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ ให้ผู้บริหาร รับทราบ และแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริการและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ : พิจารณาจัดทำโครงการ/แผนงาน/ กิจกรรม รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ เสนอผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร พร้อมทั้งบริหารโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม และแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการและปฏิบัติการ : สำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดทำร่างระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้ง การจัดทำคู่มือและจัดฝึกอบรม การเปิดใช้งานระบบ การดูแลรักษาระบบ การประเมินผลวัดความพึงพอใจ การสรุปผลการประเมิน

บุคลากรของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี : ให้ข้อมูลกระบวนการ ความต้องการ รวมถึงเข้าร่วมในการพิจารณาผลการออกแบบ การทดสอบระบบ รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ และการตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานระบบ

หน่วยงานในสังกัด : ให้ข้อมูลกระบวนการ ความต้องการ รวมถึงเข้าร่วมในการพิจารณาผลการออกแบบ การทดสอบระบบ รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ และการตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานระบบ

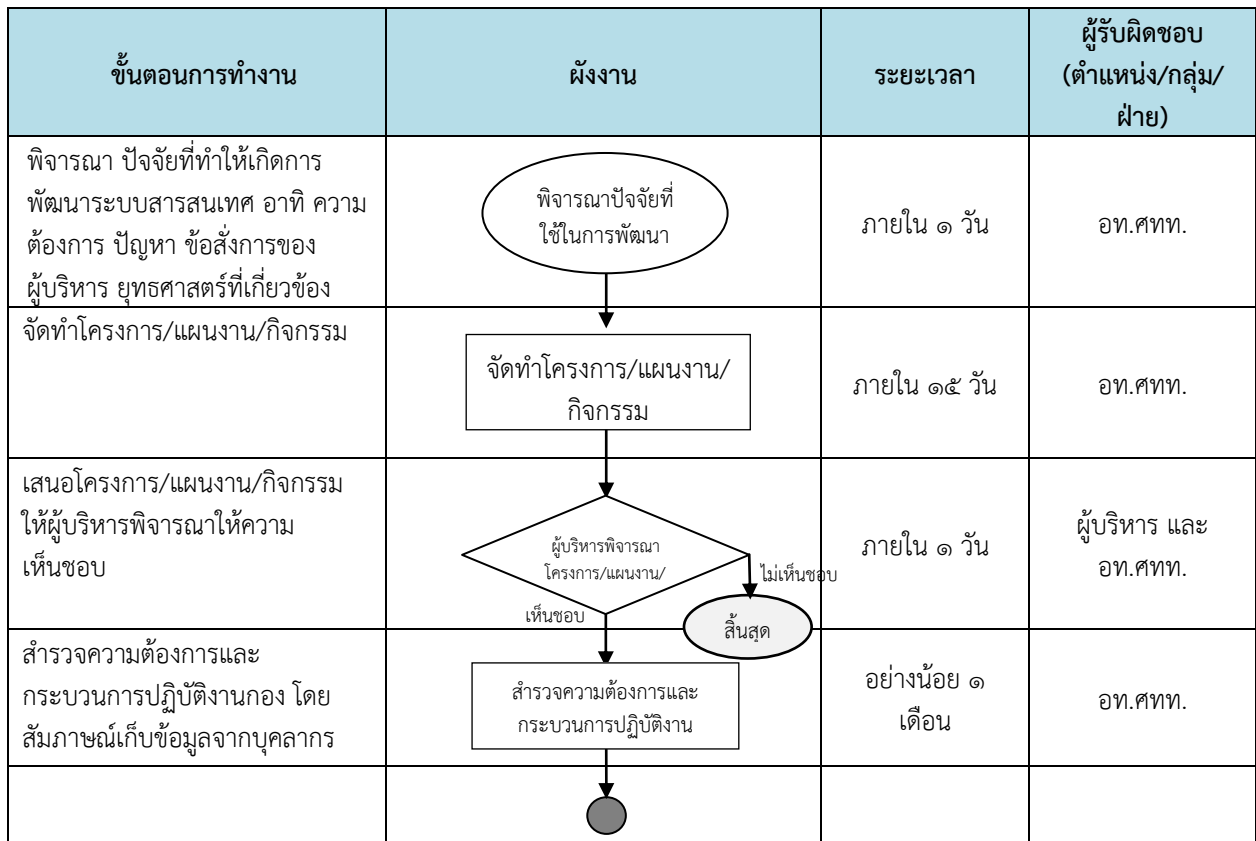
ประชาชนทั่วไป : ใช้บริการข้อมูล สารสนเทศ และบริการอิเล็กทรอนิกส์ และตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ

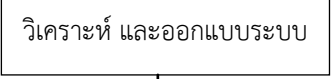
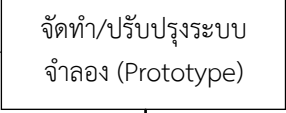

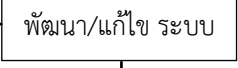

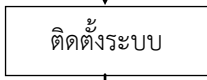
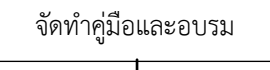
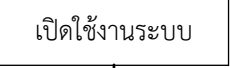
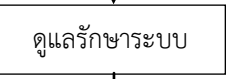
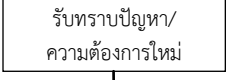

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ระบบสารสนเทศตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของการใช้งานระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม



ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
นำผลจากการสำรวจความต้องการ และกระบวนการปฏิบัติงานมา วิเคราะห์และออกแบบระบบ สารสนเทศ เช่นออกแบบโครงสร้าง ฐานข้อมูล หน้าจอระบบ การ รายงานผล ฯลฯ		อย่างน้อย ๑ เดือน	อท.ศทท.
จัดทำ/ปรับปรุงระบบจำลอง (Prototype) เพื่อแสดงภาพรวม ของระบบสารสนเทศพัฒนา		อย่างน้อย ๑ เดือน	อท.ศทท.
ตรวจสอบความถูกต้องของระบบ จำลองกับผู้ใช้จากกองที่เกี่ยวข้อง		อย่างน้อย ๑ วัน	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
พัฒนา/แก้ไขระบบโดยการเขียน โปรแกรม และ/หรือปรับปรุง โครงสร้างฐานข้อมูล		อย่างน้อย ๑ เดือน	อท.ศทท.
ทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้งานที่ เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถใช้งานได้จริง		อย่างน้อย ๑ วัน	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
ติดตั้งระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ ข่าย รวมถึงการกำหนดค่าเริ่มต้น ต่างๆ ของระบบเพื่อให้พร้อมในการ ใช้งานจริง		อย่างน้อย ๑ วัน	อท.ศทท. ร่วมกับ คท.ศทท.
จัดทำคู่มือผู้ใช้งานและจัดฝึกอบรม ให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง		คู่มือ ๒ วัน อบรม ๑ วัน	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
จัดทำหนังสือแจ้งกอง เพื่อแจ้ง กำหนดการเปิดใช้งานระบบอย่าง เป็นทางการ		จัดทำหนังสือ ภายใน ๑ วัน และ เปิดใช้งานระบบ ตลอดเวลา	อท.ศทท.
ดูแลรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มวิสัยสามารถ มีความ ทันทสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน		ตลอดเวลา	อท.ศทท.
รับปัญหา/ความต้องการใหม่จากใน การใช้งานระบบ		ตลอดเวลา	อท.ศทท.
			

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
วิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการใหม่ที่ได้รับจากผู้ใช้งาน	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">วิเคราะห์ปัญหาหรือ ความต้องการใหม่</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	ปัญหาภายใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ภายใน ๒ ชั่วโมง	อท.ศทท.
พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบโดยการเขียนโปรแกรม	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พัฒนา/ปรับปรุง/ แก้ไข ระบบ</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	ปัญหาใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ขึ้นกับเนื้องานอย่างน้อยภายใน ๑๕ วัน	อท.ศทท.
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบโดยใช้แบบสอบถาม	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สำรวจความพึง พอใจ</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	ภายใน ๑ เดือน	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ประมวลผลการ สำรวจ</div> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	ภายใน ๒ วัน	อท.ศทท.
สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงานผลการ ดำเนินงาน</div> </div>	ภายใน ๑ วัน	อท.ศทท.

*** หมายถึง ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สำนักงานรัฐมนตรี หน่วยงานในสังกัด และประชาชนที่ใช้บริการข้อมูล สารสนเทศ และบริการอิเล็กทรอนิกส์

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การเริ่มต้นพัฒนาระบบสารสนเทศ มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลกีดกันให้เกิดการพัฒนา อาทิ ความต้องการ/ปัญหาการปฏิบัติงาน/ข้อสั่งการของผู้บริหาร/ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเป็นผู้พิจารณาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ และจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแผนงาน/โครงการ จะต้องประกอบด้วยเนื้อหาหลักได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขต แผนงาน/โครงการ วงเงินงบประมาณ (หากมี) ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการ บุคลากร และแผนปฏิบัติงาน โดยจะเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบแผนงาน/โครงการ


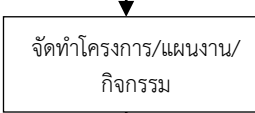
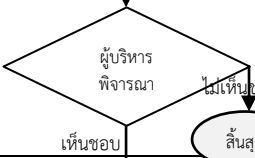
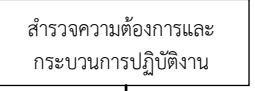
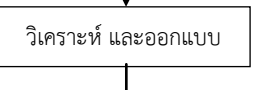

เมื่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเริ่มปฏิบัติงานโดยสำรวจเพื่อเก็บความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำมาวิเคราะห์และพร้อมออกแบบระบบสารสนเทศ อาทิ หน้าจอที่ใช้ในการบันทึก แก้ไข และสืบค้น ข้อมูล รายงานต่าง ๆ รวมถึง ออกแบบโครงสร้างของโปรแกรม โครงสร้างของระบบ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย และจัดเป็นระบบจำลอง (Prototype) นำเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด แล้วดำเนินการพัฒนาระบบตาม Prototype ที่ได้

เมื่อพัฒนาระบบตาม Prototype เรียบร้อยแล้ว จะเป็นการทดสอบระบบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด และระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และติดตั้งระบบเพื่อใช้งานต่อไป

หลังจากพัฒนาระบบแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะจัดทำคู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบพร้อมจัดฝึกอบรม และนำระบบลงสู่การปฏิบัติต่อไป พร้อมการดูแลรักษาระบบ โดยหากมีข้อผิดพลาด/ความต้องการใหม่เพิ่มเติม นักพัฒนาระบบก็ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข และดูแลรักษาให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติเต็มวิสัยสามารถต่อไป

ทั้งนี้ ในแต่ละปีงบประมาณ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จะประเมินผลความพึงพอใจพร้อมสรุปผลการประเมิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นและรายงานให้ผู้บริหารรับทราบผลการดำเนินงาน

๗. มาตรฐานงานพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้

ลำดับ	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๑		ภายใน ๑ วัน	พิจารณา ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนา ระบบสารสนเทศ อาทิ ความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	ระบบที่พัฒนามีความสอดคล้องกับปัจจัยในการพัฒนาระบบ	อท.ศทท.
๒		ภายใน ๑๕ วัน	จัดทำโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม	โครงการมีรายละเอียดอย่างน้อย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตงาน งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ	อท.ศทท.
๓		ภายใน ๑ วัน	เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ	ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ผู้บริหาร และ อท.ศทท.
๔		อย่างน้อย ๑ เดือน	สำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงาน โดยสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากบุคลากร	ผลสำรวจมีความถูกต้องและครบถ้วน	อท.ศทท.
๕		อย่างน้อย ๑ เดือน	นำผลจากการสำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ เช่นออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล หน้าจอระบบ การรายงานผล ฯลฯ	สอดคล้องกับความต้องการระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	อท.ศทท.
					

ลำดับ	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/ กลุ่ม/ฝ่าย)
๖		อย่างน้อย ๑ เดือน	จัดทำ/ปรับปรุงระบบจำลอง (Prototype) เพื่อแสดงภาพรวมของระบบสารสนเทศพัฒนา	สอดคล้องกับความต้องการระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	อท.ศทท.
๗		อย่างน้อย ๑ วัน	ตรวจสอบความถูกต้องของระบบจำลองกับผู้ใช้จากกองที่เกี่ยวข้อง	ระบบจำลองมีความถูกต้อง	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
๘		อย่างน้อย ๑ เดือน	พัฒนา/แก้ไขระบบโดยการเขียนโปรแกรม และ/หรือปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูล	มีคุณลักษณะการทำงานครบถ้วนตามระบบจำลอง	อท.ศทท.
๙		อย่างน้อย ๑ วัน	ทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถใช้งานได้จริง	ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
๑๐		อย่างน้อย ๑ วัน	ติดตั้งระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย รวมถึงการกำหนดค่าเริ่มต้นต่างๆ ของระบบเพื่อให้พร้อมในการใช้งานจริง	ระบบสารสนเทศพร้อมใช้งาน	อท.ศทท. ร่วมกับ คท.ศทท.
๑๑		คู่มือ ๒ วัน อบรม ๑ วัน	จัดทำคู่มือผู้ใช้งานและจัดฝึกอบรมให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง	คู่มือถูกต้อง ครอบคลุมการใช้งานระบบ และ ผู้ใช้งานมีความรู้และเข้าใจระบบ	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
๑๒		จัดทำหนังสือ ภายใน ๑ วัน และเปิดใช้งาน ระบบตลอดเวลา	จัดทำหนังสือแจ้งกอง เพื่อแจ้งกำหนดการเปิดใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ	ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้	อท.ศทท.
๑๓		ตลอดเวลา	ดูแลรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มวิสัยสามารถ มีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน	ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เต็มวิสัยสามารถ	อท.ศทท.
๑๔		ตลอดเวลา	รับปัญหา/ความต้องการใหม่จากในการใช้งานระบบ	ปัญหา/ความต้องการใหม่ มีความชัดเจนถูกต้อง	อท.ศทท.

ลำดับ	ฝั่งงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/ กลุ่ม/ฝ่าย)
๑๕	วิเคราะห์ปัญหาหรือ ความต้องการใหม่	ปัญหาภายใน ๑๐ นาที ความ ต้องการใหม่ ภายใน ๒ ชั่วโมง	วิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการ ใหม่ที่ได้รับจากผู้ใช้งาน	ผลการวิเคราะห์มีความ ถูกต้องแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองความต้องการใหม่ ได้	อท.ศทท.
๑๖	พัฒนา/ปรับปรุง/ แก้ไข ระบบ	ปัญหาใน ๑๐ นาที ความ ต้องการใหม่ ขึ้นกับเนื้อหา อย่างน้อยภายใน ๑๕ วัน	พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบ โดยการเขียนโปรแกรม	ระบบสารสนเทศรองรับการ ใช้งานของผู้ใช้	อท.ศทท.
๑๗	สำรวจความพึง พอใจ	ภายใน ๑ เดือน	สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งาน ระบบ โดยใช้แบบสอบถาม	แบบสำรวจความพึงพอใจ และกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ สะท้อนให้บริการระบบ สารสนเทศอย่างแท้จริง	อท.ศทท. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
๑๘	ประมวลผลการ สำรวจ	ภายใน ๒ วัน	ประมวลผลการสำรวจความพึง พอใจของผู้ใช้งานระบบ	การประมวลผลมีความ ถูกต้อง สมบูรณ์	อท.ศทท.
๑๙	รายงานผลการ ดำเนินงาน	ภายใน ๑ วัน	สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารรับทราบ	รายงานผลการดำเนินงาน สะท้อนความเป็นจริง	อท.ศทท.

*** หมายถึง ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สำนักงานรัฐมนตรี หน่วยงานในสังกัด และประชาชนที่ใช้
บริการข้อมูล สารสนเทศ และบริการอิเล็กทรอนิกส์

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการการพัฒนากระบวนการบริหารและระบบ
บริการอิเล็กทรอนิกส์ และการประยุกต์ใช้ จะมีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการในการติดตามและ
บริหารงาน และเมื่อมีการใช้งานระบบสารสนเทศจะมีการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งานระบบ
สารสนเทศทุก ๆ ปี เพื่อนำมาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง/แก้ไข ระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยตรงกับ
ความต้องการมากที่สุด

๙. เอกสารอ้างอิง

หนังสือข้อสั่งการของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากรของ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
ยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม ยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ไม่มี

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|----------------------------------|--|
| ๑. นายศักดิ์ณรงค์ หมวดโพธิ์กลาง | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ |
| ๒. นางสาวจุฑารัตน์ คันธีระ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ |
| ๓. นางสาวภคมน ทองคำฟู | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ |
| ๔. นายวีรวัฒน์ จินอนันต์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ |
| ๕. นางสาวเพ็ญพร รุ่งเมือง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ |
| ๖. นางสาวจารุพันธ์ บุญวิทยาลิขิต | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ |
| ๗. นายอิสระ วัฒนโชติภิญโญ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ |
-