



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

กอง/กลุ่ม/ฝ่ายจัดทำ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สารบัญ

| | หน้า |
|-------------------------|------|
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๒. ขอบเขต | ๑ |
| ๓. คำจำกัดความ | ๑ |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒ |
| ๕. Work Flow กระบวนการ | ๓ |
| ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| ๗. มาตรฐานคุณภาพงาน | ๖ |
| ๘. ระบบติดตามประเมินผล | ๘ |
| ๙. เอกสารอ้างอิง | ๘ |
| ๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ | ๘ |

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑ รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สามารถนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการดิจิทัล ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้แก่ การพัฒนาระบบงานดิจิทัล การนำระบบลงสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล เพื่อให้ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี หน่วยงานในสังกัด ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้ สามารถใช้ข้อมูล สารสนเทศ และบริการดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบ การจัดทำโครงการแผนงานเสนอผู้บริหาร การสำรวจความต้องการ และกระบวนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดทำร่างระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้ง การจัดทำคู่มือและจัดฝึกอบรม การเปิดใช้งานระบบ การดูแลรักษาระบบ การประเมินผลวัดความพึงพอใจ การสรุปผลการประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

อส. หมายถึงกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

คส. หมายถึงกลุ่มบริหารระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ศทส. หมายถึง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระบบจำลอง (Prototype) หมายถึงระบบสารสนเทศจำลองที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นภาพรวมของระบบสารสนเทศ ใช้ในการนำเสนอผู้ใช้งานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องการของระบบ ก่อนพัฒนางานอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานจริงต่อไป

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปลัดกระทรวงคมนาคม หรือรองปลัดกระทรวงคมนาคมที่ได้รับมอบอำนาจ มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม รับทราบการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ รวมถึงการแก้ไขปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ ในระดับนโยบาย

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบ และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ ให้ผู้บริหารรับทราบ

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริการและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ รับผิดชอบการจัดทำโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ เสนอผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พร้อมทั้งการบริหารโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม และแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการและปฏิบัติการ รับผิดชอบในการสำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดทำร่างระบบงานดิจิทัล การพัฒนา การทดสอบ การติดตั้ง การจัดทำคู่มือ จัดฝึกอบรม การนำระบบลงสู่การปฏิบัติ การดูแลรักษา การประเมินผล และสรุปผลการประเมิน

บุคลากรของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี เป็นผู้ให้ข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงาน ความต้องการต่าง ๆ รวมถึงเข้าร่วมพิจารณาผลการออกแบบ การทดสอบระบบ รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ และการตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานระบบ

หน่วยงานในสังกัด เป็นผู้ให้ข้อมูลกระบวนการ ความต้องการ รวมถึงเข้าร่วมในการพิจารณาผลการออกแบบ การทดสอบระบบ รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาข้อผิดพลาดต่าง ๆ และการตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานระบบ


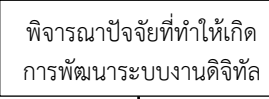
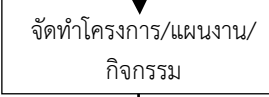
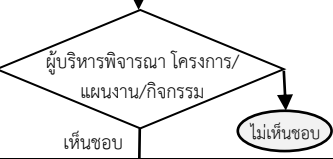
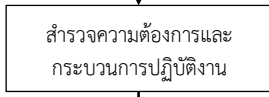
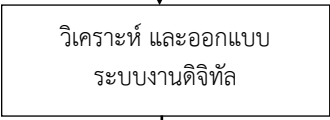
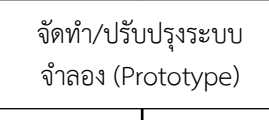
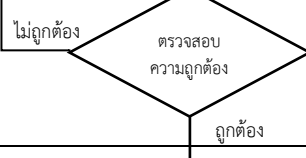

ประชาชนทั่วไป เป็นผู้ใช้บริการข้อมูล สารสนเทศ และบริการดิจิทัล และตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ


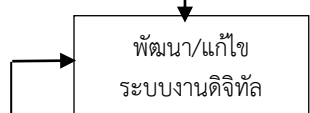

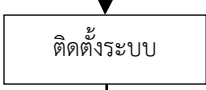
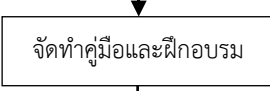
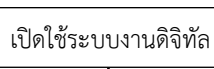
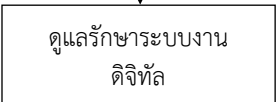
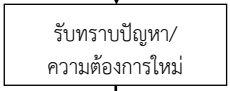
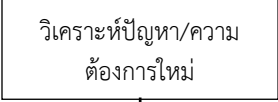
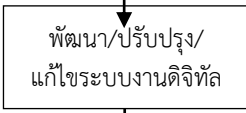
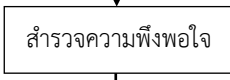

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ คือ การพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

ข้อกำหนดที่สำคัญ คือ ระบบงานดิจิทัลตอบสนองต่อการปฏิบัติงานทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด คือ ร้อยละความพึงพอใจของการใช้งานระบบงานดิจิทัล ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

| ขั้นตอนการทำงาน | ผังงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย) |
|---|---|----------------------|--|
| |  | | |
| พิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบงานดิจิทัล เช่น ความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ |  | ภายใน ๑ วัน | อส.ศทส. |
| จัดทำโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม |  | ภายใน ๑๕ วัน | อส.ศทส. |
| เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ |  | ภายใน ๗ วัน | ผู้บริหาร และ อส.ศทส. |
| สำรวจความต้องการ และ กระบวนการปฏิบัติงานของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง โดยการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากบุคลากร |  | อย่างน้อย ๑ เดือน | อส.ศทส. |
| นำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ และ ออกแบบระบบงานดิจิทัล เช่น ออกแบบโครงสร้างระบบฐานข้อมูล หน้าจอระบบ รายงานต่าง ๆ ฯลฯ |  | อย่างน้อย ๑ เดือน | อส.ศทส. |
| จัดทำ/ปรับปรุงระบบจำลอง (Prototype) เพื่อแสดงภาพรวมของระบบงานดิจิทัล |  | อย่างน้อย ๑ เดือน | อส.ศทส. |
| ตรวจสอบความถูกต้องของระบบจำลองกับผู้ใช้งาน |  | อย่างน้อย ๓ วัน | อส.ศทส.และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| |  | | |

| ขั้นตอนการทำงาน | ผังงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย) |
|---|---|--|--|
| |  | | |
| พัฒนา/แก้ไข ระบบงานดิจิทัล โดยการเขียนโปรแกรม และ/หรือปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูล |  | อย่างน้อย ๒ เดือน | อส.ศทส. |
| ทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถใช้งานได้จริง |  | อย่างน้อย ๗ วัน | อส.ศทส. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| ติดตั้งระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย รวมถึงกำหนดค่าเริ่มต้นต่างๆ ของระบบเพื่อให้พร้อมในการใช้งาน |  | อย่างน้อย ๑ วัน | อส.ศทส. ร่วมกับ คส.ศทส. |
| จัดทำคู่มือผู้ใช้งานและจัดฝึกอบรมให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |  | คู่มือ ๒ วัน อบรม ๑ วัน | อส.ศทส. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| จัดทำหนังสือแจ้ง สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งกำหนดการเปิดใช้ระบบงานดิจิทัลอย่างเป็นทางการ |  | จัดทำหนังสือ ภายใน ๑ วัน และ เปิดใช้งานระบบ ตลอดเวลา | อส.ศทส. |
| ดูแลรักษาระบบ ให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มวิสัยสามารถ มีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน |  | ตลอดเวลา | อส.ศทส. |
| รับปัญหา/ความต้องการใหม่ จากการ ใช้ระบบงานดิจิทัล |  | ตลอดเวลา | อส.ศทส. |
| วิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการใหม่ ที่ได้รับจากผู้ใช้ระบบงานดิจิทัล |  | ปัญหาภายใน ๓๐ นาที ความต้องการใหม่ภายใน ๒ ชั่วโมง | อส.ศทส. |
| พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบงานดิจิทัล โดยการเขียนโปรแกรม |  | ปัญหาใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ ขึ้นกับเนื้องานอย่างน้อยภายใน ๑๕ วัน | อส.ศทส. |
| สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้ระบบงานดิจิทัล โดยใช้แบบสอบถาม |  | ภายใน ๑ เดือน | อส.ศทส. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| |  | | |

| ขั้นตอนการทำงาน | ผังงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย) |
|--|-------------------------------|-------------|--|
| | ● | | |
| ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้ระบบงานดิจิทัล | ↓ ประมวลผลการสำรวจ | ภายใน ๒ วัน | อส.ศทส. |
| สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ ผู้บริหารรับทราบ | ↓ รายงานผลการ ดำเนินงาน | ภายใน ๑ วัน | อส.ศทส. |
| | ↓ สิ้นสุด | | |

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การเริ่มต้นพัฒนาระบบงานดิจิทัล มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เช่น ความต้องการ/ปัญหาการปฏิบัติงาน/ข้อสั่งการของผู้บริหาร/ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะเป็นผู้พิจารณาปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น และจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแผนงาน/โครงการ จะต้องประกอบด้วยเนื้อหาหลักได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตแผนงาน/โครงการ วงเงินงบประมาณ (หากมี) ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการ บุคลากร และแผนปฏิบัติงาน โดยจะเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบแผนงาน/โครงการ

เมื่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเริ่มปฏิบัติงานโดยสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์และออกแบบระบบงานดิจิทัล เช่น หน้าจอบันทึก แก้ไข และสืบค้นข้อมูล รายงานต่าง ๆ รวมถึงการออกแบบโครงสร้างของโปรแกรม โครงสร้างของระบบระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย และจัดเป็นระบบจำลอง (Prototype) นำเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อถูกต้องไม่มีข้อบกพร่องแล้วจึงพัฒนาเป็นระบบงานดิจิทัลตาม Prototype ที่ได้ออกแบบไว้



เมื่อพัฒนาระบบงานดิจิทัลเรียบร้อยแล้ว ต่อไปเป็นการทดสอบระบบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ กับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจึงติดตั้งระบบงานดิจิทัลต่อไป

ทั้งนี้ หลังจากพัฒนาระบบงานดิจิทัลแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะจัดทำคู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบ จัดฝึกอบรม และนำระบบลงสู่การปฏิบัติ พร้อมการดูแลรักษาระบบงานดิจิทัล โดยหากมีข้อผิดพลาด/ความต้องการใหม่เพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ก็จะปรับปรุง/แก้ไข และดูแลรักษาให้ระบบงานดิจิทัลให้สามารถใช้งานได้ อย่างเป็นปกติเต็มวิสัยสามารถต่อไป

อนึ่ง ในแต่ละปีงบประมาณกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จะประเมินผล ความพึงพอใจ ประมวลผล และสรุปผลการประเมิน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขให้ระบบงานดิจิทัล มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบผลการดำเนินงาน

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

| ลำดับ | ผังงาน | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐานคุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย) |
|-------|--------|-------------------|---|--|-----------------------------------|
| | | | | | |
| ๑ | | ภายใน ๑ วัน | พิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบงานดิจิทัล เช่น ความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ | ระบบงานดิจิทัลที่พัฒนามีความสอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนา ระบบงานดิจิทัล | อส.ศทส. |
| ๒ | | ภายใน ๑๕ วัน | จัดทำโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม | โครงการมีรายละเอียดอย่างน้อย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตงาน งบประมาณและผู้รับผิดชอบ | อส.ศทส. |
| ๓ | | ภายใน ๗ วัน | เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ | ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ | ผู้บริหาร และ อส.ศทส. |
| ๔ | | อย่างน้อย ๑ เดือน | สำรวจความต้องการ และกระบวนการปฏิบัติงานของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง โดยการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากบุคลากร | ผลสำรวจมีความถูกต้องและครบถ้วน | อส.ศทส. |
| ๕ | | อย่างน้อย ๑ เดือน | นำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ และออกแบบระบบงานดิจิทัล เช่น ออกแบบโครงสร้างระบบฐานข้อมูล หน้าจอระบบ รายงานต่าง ๆ ฯลฯ | สอดคล้องกับความต้องการ และกระบวนการปฏิบัติงาน | อส.ศทส. |
| ๖ | | อย่างน้อย ๑ เดือน | จัดทำ/ปรับปรุงระบบจำลอง (Prototype) เพื่อแสดงภาพรวมของระบบงานดิจิทัล | สอดคล้องกับความต้องการระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน | อส.ศทส. |
| ๗ | | อย่างน้อย ๓ วัน | ตรวจสอบความถูกต้องของระบบจำลองกับผู้ใช้งาน | ระบบจำลองมีความถูกต้อง | อส.ศทส. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| | | | | | |

| ลำดับ | ฝั่งงาน | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/ กลุ่ม/ฝ่าย) |
|-------|---|--|---|---|--|
| |  | | | | |
| ๘ | พัฒนา/แก้ไข ระบบงานดิจิทัล | อย่างน้อย ๒ เดือน | พัฒนา/แก้ไข ระบบงาน ดิจิทัล โดยการเขียน โปรแกรม และ/หรือ ปรับปรุงโครงสร้าง ฐานข้อมูล | ระบบงานดิจิทัลมี คุณลักษณะการทำงาน ครบถ้วนตามระบบจำลอง | อส.ศทส. |
| ๙ | ทดสอบระบบ ไม่ถูกต้อง ถูกต้อง | อย่างน้อย ๗ วัน | ทดสอบระบบร่วมกับ ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ เกิดความถูกต้อง และ สามารถใช้งานได้จริง | ระบบงานดิจิทัลมีความ ถูกต้อง | อส.ศทส. และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| ๑๐ | ติดตั้งระบบ | อย่างน้อย ๑ วัน | ติดตั้งระบบที่เครื่อง คอมพิวเตอร์แม่ข่าย รวมถึง กำหนดค่าเริ่มต้นต่างๆ ของ ระบบเพื่อให้พร้อมในการใช้ งาน | ระบบงานดิจิทัลมีความ พร้อมใช้งาน | อส.ศทส.ร่วมกับ คส.ศทส. |
| ๑๑ | จัดทำคู่มือและอบรม | คู่มือ ๒ วัน อบรม ๑ วัน | จัดทำคู่มือผู้ใช้งานและจัด ฝึกอบรมให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง | คู่มือถูกต้องครอบคลุมการใช้ งานระบบ และผู้ใช้งานมี ความรู้และเข้าใจระบบ | อส.ศทส.และ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| ๑๒ | เปิดใช้งานระบบ | จัดทำหนังสือ ภายใน ๑ วัน และ เปิดใช้งานระบบ ตลอดเวลา | จัดทำหนังสือแจ้ง สำนัก/ ศูนย์/กลุ่ม/กอง ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งกำหนดการเปิดใช้ ระบบงานดิจิทัลอย่างเป็นทางการ | ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบ ได้ | อส.ศทส. |
| ๑๓ | ดูแลรักษาระบบ | ตลอดเวลา | ดูแลรักษาระบบ ให้สามารถ ใช้งานได้เต็มที่วิสัย สามารถ มีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน | ระบบสามารถใช้งานได้ ต่อเนื่อง เต็มวิสัยสามารถ | อส.ศทส. |
| ๑๔ | รับทราบปัญหา/ ความต้องการใหม่ | ตลอดเวลา | รับปัญหา/ความต้องการ ใหม่ จากการใช้ระบบงาน ดิจิทัล | ปัญหา/ความต้องการใหม่ มี ความชัดเจนถูกต้อง | อส.ศทส. |
| ๑๕ | วิเคราะห์ปัญหา/ ความต้องการใหม่ | ปัญหาภายใน ๑๐ นาที ความต้องการ ใหม่ภายใน ๒ ชั่วโมง | วิเคราะห์ปัญหา/ความ ต้องการใหม่ ที่ได้รับจาก ผู้ใช้ระบบงานดิจิทัล | ผลการวิเคราะห์มีความ ถูกต้องแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองความต้องการใหม่ ได้ | อส.ศทส. |
| ๑๖ | พัฒนา/ปรับปรุง/ แก้ไข ระบบ | ปัญหาใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ ขึ้นกับเนื้องานอย่าง น้อยภายใน ๑๕ วัน | พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบงานดิจิทัล โดยการ เขียนโปรแกรม | ระบบงานดิจิทัลรองรับการ ใช้งานของผู้ใช้ | อส.ศทส. |
| |  | | | | |

| ลำดับ | ผังงาน | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/ กลุ่ม/ฝ่าย) |
|-------|---------------------------------|---------------|--|--|--|
| | ● | | | | |
| ๑๗ | ↓ [สำรวจความพึงพอใจ] | ภายใน ๑ เดือน | สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้ระบบงานดิจิทัล โดยใช้แบบสอบถาม | แบบสำรวจความพึงพอใจและกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจสะท้อนให้บริการระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง | อส.ศทส. และผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง |
| ๑๘ | ↓ [ประมวลผลการสำรวจ] | ภายใน ๒ วัน | ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงานดิจิทัล | การประมวลผลมีความถูกต้องสมบูรณ์ | อส.ศทส. |
| ๑๙ | ↓ [สรุปรายงานผลการดำเนินงาน] | ภายใน ๑ วัน | สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ | รายงานผลการดำเนินงานสะท้อนความเป็นจริง | อส.ศทส. |
| | ↓ ○ [สิ้นสุด] | | | | |

***หมายเหตุ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สำนักงานรัฐมนตรี หน่วยงานในสังกัด และประชาชนที่ใช้บริการข้อมูล สารสนเทศ และบริการดิจิทัล

๘. ระบบติดตามประเมินผล

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จะมีแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการในการติดตามและบริหารงาน และเมื่อมีการใช้ระบบงานดิจิทัลจะมีการประเมินผลความพึงพอใจทุกปี เพื่อนำมาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง/แก้ไข ระบบงานดิจิทัลให้มีความทันสมัยตรงกับความต้องการมากที่สุด

๙. เอกสารอ้างอิง

หนังสือการสั่งการของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากร ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม ยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ฯลฯ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ไม่มี

ภาคผนวก

ภาคผนวก รายชื่อผู้จัดทำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. นายศักดิ์ณรงค์ หมวดโพธิ์กลาง | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ |
| ๒. นางสาวอัชฌาพร สาระวรรณ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| ๓. นางสาวเพ็ญพร รุ่งเมือง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| ๔. นางสาวจรรุณันท์ บุญวิฑิตยาลิขิต | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| ๕. นางสาวนิภาวรรณ รอดสาย | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |

๖. นางสาวพัศตราพร สนิทอินทร์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑
รายชื่อผู้จัดทำ

รายชื่อผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ๑. นายศักดิ์ณรงค์ หมวดโพธิ์กลาง | หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ |
| ๒. นางสาวอชฌาพร สาระวรรณ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| ๓. นางสาวเพ็ญพร รุ่งเมือง | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| ๔. นางสาวจรรย์นันท บัญญัติยาลิขิต | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| ๕. นางสาวนิภาวรรณ รอดสาย | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| ๖. นางสาวพัศตราพร สนิทอินทร์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |