

## คำนำ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ฉบับนี้ เป็นการดำเนินการสืบเนื่องจากการทบทวนการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกฎหมาย ด้านประสิทธิภาพ และด้านความคุ้มค่า และการลดต้นทุนการดำเนินงาน และนำมากำหนดตัวชี้วัดภายในกระบวนการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของกระบวนการให้มีความชัดเจน สมบูรณ์ในทุกขั้นตอนเพื่อให้บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่รับผิดชอบตามกระบวนการนี้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไปได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสมต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ที่รับผิดชอบ ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสมต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ  
สิงหาคม 2560

## สารบัญ

### หน้า

คำนำ

สารบัญ

|                                           |       |
|-------------------------------------------|-------|
| ❖ วัตถุประสงค์ (Objectives)               | ๒     |
| ❖ ขอบเขต (Scope)                          | ๒     |
| ❖ คำจำกัดความ (Definition)                | ๒-๓   |
| ❖ หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) | ๓-๔   |
| ❖ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)      | ๔-๖   |
| ❖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)        | ๖-๑๑  |
| ❖ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)    | ๑๒-๑๓ |
| ❖ ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation)     | ๑๔    |
| ❖ เอกสารอ้างอิง (Reference Document)      | ๑๕    |

ภาคผนวก

- ❖ แบบฟอร์มวิเคราะห์กระบวนการตารางที่ ๑-๙
- ❖ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มวิเคราะห์กระบวนการ 9 ตาราง

## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

\*\*\*\*\*

### ความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือ

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้มีนโยบายพัฒนาสำนักงานให้เป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมงบประมาณ ระบบการลา ระบบจองห้องประชุม ระบบจองรถยนต์ ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบทะเบียนประวัติการอบรม ฯลฯ นั้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ทำให้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตามความต้องการของผู้ใช้งาน และกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบเพื่อให้ระบบดังกล่าวสามารถทำงานได้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดความสิ้นเปลืองของเอกสารและขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ดังนั้น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. ในฐานะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการพัฒนาและส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหาร การบริการและเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาให้ครอบคลุมมีเสถียรภาพ ตอบสนองความต้องการใช้งาน และด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางด้านการศึกษาของประเทศให้เป็นเอกภาพและเป็นปัจจุบันทันต่อการใช้งาน ตลอดจนจัดหาทรัพยากรพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการบริหาร การบริการ เรียนรู้อย่างพอเพียง ทัวถึง และเหมาะสมกับการแสวงหาความรู้และจัดการองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญของหน่วยงานที่เป็นกลไกในการส่งเสริมให้ความรู้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงและหน่วยงานที่ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) โดยการนำนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาบริหารจัดการในหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การให้การอบรมด้านคอมพิวเตอร์ ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ การสนับสนุนเอกสาร คู่มือการอบรม การสาธิต/การสอน/การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ฉบับนี้ เป็นการดำเนินการสืบเนื่องจากการทบทวนการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกฎหมาย ด้านประสิทธิภาพ และด้านความคุ้มค่าและการลดต้นทุนการดำเนินงาน และนำมากำหนดตัวชี้วัดภายในกระบวนการ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของกระบวนการให้มีความชัดเจน สมบูรณ์ในทุกขั้นตอนเพื่อให้บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่รับผิดชอบตามกระบวนการนี้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไปได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสมต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ (Objectives)

๑. เพื่อให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นหลักฐาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่สนใจได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร หรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานให้เข้าใจและได้ใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อให้ตรงตามความต้องการได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

## ขอบเขต (Scope)

การพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้ความรู้แก่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในการนำนวัตกรรมด้าน ICT ที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานสำนักงานให้มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อน ได้แก่ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์,ระบบควบคุมงบประมาณ,ระบบการลา,ระบบจองห้องประชุม,ระบบการใช้รถยนต์,ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์,ระบบการเบิกจ่ายพัสดุ ฯลฯ ประกอบกับการพัฒนาสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในระบบราชการที่จะต้องดำเนินการในรูปแบบของตัวชี้วัดและเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนักไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น ให้คำปรึกษา จัดอบรมด้าน ICT และพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ให้คำแนะนำการสนับสนุนคู่มือการเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมด้าน ICT เพื่อให้หน่วยงานนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอนใหญ่ และ ๒๒ ขั้นตอนย่อย ตั้งแต่การจัดทำโครงการการแต่งตั้งคณะจัดทำ TOR วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดประชุมอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานในระบบต่างๆ เพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบดังกล่าวแล้วสรุปรายงานผลให้ผู้บริหารทราบเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในระบบต่อไป

## คำจำกัดความ (Definition)

การพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ตามคู่มือฉบับนี้ จากขอบเขตการดำเนินงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าขอบเขตของการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องพัฒนาระบบต่างๆ ให้บรรลุตามเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนักไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องทราบความหมายของคำที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)** หมายถึง ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่เป็นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ที่ทำให้ระบบ E-Office สามารถลดการสิ้นเปลืองกับเอกสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรและระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร การรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับบุคลากร โดยสามารถทำงานที่บ้านหรือจากที่อื่นๆ ที่นำระบบ E-Office มาใช้ โดยจะช่วยให้องค์การจัดการข้อมูลและเอกสาร ได้รวดเร็วทันต่อความต้องการและข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุม

งบประมาณ ระบบการลา ระบบจองห้องประชุม ระบบจองรถยนต์ ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบทะเบียนประวัติการอบรม ฯลฯ

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง

๑. หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ทุกจังหวัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (ส่วนกลาง) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำนักงานนิติการ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักตรวจราชการ และติดตามประเมินผล สำนักการลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา สำนักส่งเสริมกิจการการศึกษา กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. สำนักงานรัฐมนตรี ศธ. กลุ่มตรวจสอบภายใน สป. กลุ่มตรวจสอบภายใน ศธ. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ศธ. สำนักอำนวยการ สป. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

๒. หน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ หน่วยงานที่มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในที่นี้ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

**การรับรองการปฏิบัติราชการ** หมายถึง เป็นเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบสูงสุด (Accountability Holder) และผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน (Accountability Holdee) เกิดความเข้าใจร่วมกันและมีความคาดหวังที่ตรงกัน เกี่ยวกับการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณและการติดตามผลการปฏิบัติราชการว่าบรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไรก็ตาม นอกจากนั้นยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินศักยภาพของบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่ง และความเหมาะสมในการมอบหมายความรับผิดชอบ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อสร้างแรงจูงใจและจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance Related Pay) ในระยะต่อไป

**คำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก** หมายถึง การแสดงเจตจำนงของผู้ทำคำรับรอง เกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติราชการ และผลการดำเนินงานของสำนัก/ศูนย์ ที่หน่วยงานต้องการให้บรรลุผล โดยมีตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน ระหว่าง ผู้ทำคำรับรอง (ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์) กับผู้รับคำรับรอง (หัวหน้าส่วนราชการ/ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

##### ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ :

พิจารณาและลงนามอนุมัติโครงการเกี่ยวกับกับการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office)

##### ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร :

ควบคุม กำกับ การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกลั่นกรอง และเสนอความคิดเห็น เพื่อประกอบการสั่งการของผู้บริหารระดับสูง

### ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาสื่อดิจิทัลและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ :

ควบคุม กำกับ ตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบกฎหมายต่างๆ ในการปฏิบัติงานของการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) และเสนอผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

### เจ้าหน้าที่ที่ดูแลและปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) :

ปฏิบัติการในการจัดทำเกี่ยวข้องการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และดูแลการทำงานของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงศึกษาธิการ

### ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

การออกแบบกระบวนการ การพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นการดำเนินการตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีการรับฟังความความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดประเมินการแล้วนำข้อกำหนดที่ได้ไปใช้ประกอบการออกแบบผังกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีผังกระบวนการปฏิบัติงานประกอบด้วย ๓ ขั้นตอนใหญ่ และ ๒๒ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ กระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

##### ขั้นตอนที่ ๑.๑

วิเคราะห์ความต้องการปัญหา  
อุปสรรคและประโยชน์ของ  
การนำระบบ e-Office ไปใช้

##### ขั้นตอนที่ ๑.๒

จัดทำและขออนุมัติโครงการ

##### ขั้นตอนที่ ๑.๓

จัดทำ TOR และเสนอ  
ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

##### ขั้นตอนที่ ๑.๔

การจัดซื้อจัดจ้างพัฒนาระบบ

##### ขั้นตอนที่ ๑.๕

ประชุมคณะกรรมการตรวจรับ  
และจัดอบรมทดสอบระบบ

##### ขั้นตอนที่ ๑.๖

แจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.  
นำระบบไปใช้



## ขั้นตอนที่ ๒ การติดตามการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ขั้นตอนที่ ๒.๑

การจัดเตรียมความพร้อมข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒.๒

จัดเตรียมการดำเนินงานโครงการ  
อบรมติดตามกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ ๒.๓

การเสนอขออนุมัติโครงการ

ขั้นตอนที่ ๒.๔

เตรียมขั้นตอนการดำเนินงาน  
ตามโครงการติดตามอบรม

ขั้นตอนที่ ๒.๕

ดำเนินการอบรม (3 วัน)

ขั้นตอนที่ ๒.๖

ประมวลผลหลังการดำเนินงาน  
โครงการติดตามอบรมฯ

ขั้นตอนที่ ๒.๗

ส่งเงินคืนคลังและล้างเงินยืม  
ทดรองราชการ

## ขั้นตอนที่ ๓ การพัฒนาปรับปรุงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ขั้นตอนที่ ๓.๑

วิเคราะห์ผลการใช้งานและ  
ความต้องการของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อระบบ

ขั้นตอนที่ ๓.๒

จัดทำขออนุมัติโครงการและ  
ขออนุมัติจัดทำ TOR

ขั้นตอนที่ ๓.๓

จัดประชุมทำ TOR เสนอให้  
ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ



ขั้นตอนที่ ๓.๔

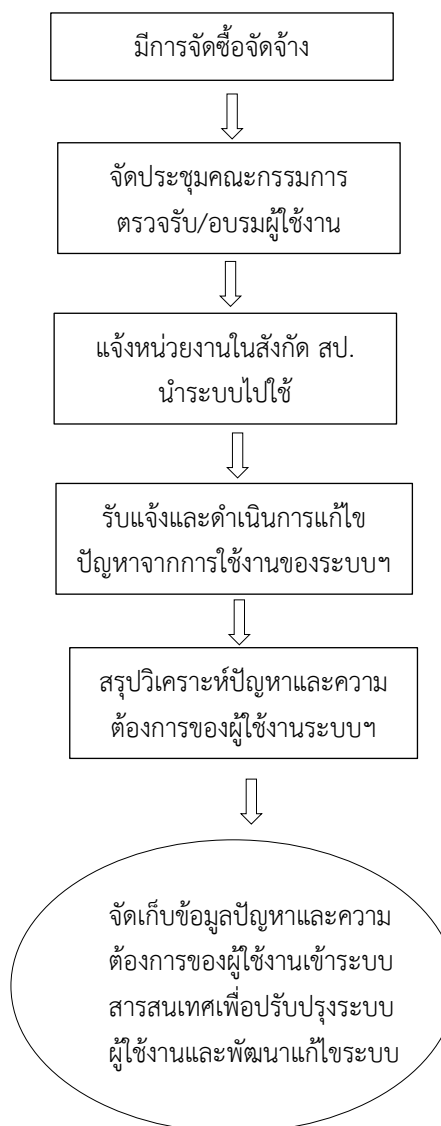
ขั้นตอนที่ ๓.๕

ขั้นตอนที่ ๓.๖

ขั้นตอนที่ ๓.๗

ขั้นตอนที่ ๓.๘

ขั้นตอนที่ ๓.๙



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

กระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ตามผังกระบวนการที่ได้นำเสนอข้างต้น ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓ ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑ : วิเคราะห์ความต้องการปัญหาอุปสรรค

ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

##### ขั้นตอนที่ ๑.๑ ศึกษาวิเคราะห์นโยบายยุทธศาสตร์

๑.๑.๑ ศึกษาวิเคราะห์นโยบายยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาในระดับกระทรวงสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๑.๑.๒ รวบรวมปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการใช้งานระบบ e-office  
เดิมทั้งหมด

๑.๑.๓ วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและความต้องการ ความเป็นไปได้ที่จะตอบสนอง  
ความต้องการของผู้ใช้งานระบบงาน e-office

๑.๑.๔ วิเคราะห์ระบบเดิม

๑.๑.๕ กำหนดขอบเขตการพัฒนาของระบบ

#### ขั้นตอนที่ ๑.๒ จัดทำและขออนุมัติโครงการ

๑.๒.๑ รับเรื่องจากกลุ่มงานภายในหน่วยงาน ตรวจสอบรายละเอียดของโครงการ

๑.๒.๒ จัดทำหนังสือเสนอปลัดเพื่อขออนุมัติโครงการ

#### ขั้นตอนที่ ๑.๓ จัดทำ TOR และเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

๑.๓.๑ แจกประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณา TOR

๑.๓.๒ จัดทำหนังสือเสนอปลัดกระทรวงเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา TOR

๑.๓.๓ ยกร่างเอกสาร TOR

๑.๓.๔ จัดทำระเบียบวาระการประชุม และหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการ TOR

๑.๓.๕ จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณากำหนดขอบเขต TOR /สรุปผลรายงานการประชุม

๑.๓.๖ ปรับแก้ไขร่าง TOR ตามมติที่ประชุม

๑.๓.๗ เสนอคณะกรรมการ TOR ลงนามรับรอง

๑.๓.๘ จัดทำหนังสือเสนอปลัดกระทรวงเพื่อลงนามอนุมัติข้อกำหนดและขอบเขตของการจัดจ้าง TOR/และแจ้งรายชื่อคณะกรรมการเปิดซองและตรวจรับพัสดุ

#### ขั้นตอนที่ ๑.๔ จัดทำ TOR และเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

๑.๔.๑ ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้รับจ้าง/เปิดซอง

๑.๔.๒ ประสาน/ตรวจสอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ดำเนินการรับจ้าง

#### ขั้นตอนที่ ๑.๕ วิเคราะห์ตรวจสอบระบบและจัดอบรม

๑.๕.๑ ตรวจรับวิเคราะห์ระบบ

๑.๕.๑.๑ จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการตรวจรับและผู้รับจ้างเพื่อตรวจรับระบบงาน

๑.๕.๑.๒ ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการตรวจรับระบบ e-office

๑.๕.๑.๓ ผู้รับจ้างนำตัวอย่างระบบที่พัฒนาแล้ว มาให้คณะกรรมการตรวจรับพิจารณา

๑.๕.๒ ทดสอบระบบ

๑.๕.๒.๑. ทำ Functional Test

๑.๕.๒.๒. ทำ System Test ทั้งระบบ

๑.๕.๒.๓. เตรียมข้อมูลตัวอย่าง

๑.๕.๒.๔. นำเข้าข้อมูลตัวอย่าง

๑.๕.๒.๕. ทดสอบระบบด้วยข้อมูลตัวอย่างในแต่ละ Function การใช้งาน

๑.๕.๒.๖. ทดสอบระบบด้วยข้อมูลตัวอย่างในภาพรวม

๑.๕.๒.๗. ติดตั้งระบบที่ผ่านการทดสอบแล้ว

๑.๕.๒.๘. เตรียมเครื่องแม่ข่าย

๑.๕.๒.๙. เตรียม Software ( Os, Database, Application, Antivirus )

๑.๕.๒.๑๐. ติดตั้ง Web Server

๑.๕.๒.๑๑. Install Program (Os, Database, Application, Antivirus)

๑.๕.๒.๑๒. Install ระบบงานที่พัฒนาเรียบร้อยแล้ว

๑.๕.๒.๑๓. ทดสอบระบบหลังการติดตั้ง

๑.๕.๒.๑๔. ผู้รับจ้างจัดทำเอกสารรายงานการทดสอบและติดตั้งระบบรวมถึงคู่มือระบบและคู่มือการใช้งาน

๑.๕.๓ จัดอบรมการใช้ระบบงาน

๑.๕.๓.๑. จัดทำหนังสือเชิญผู้ใช้งานเข้ารับการอบรมระบบ

๑.๕.๓.๒. ดำเนินการอบรม

๑.๕.๓.๓. จัดทำรายงานสรุปปัญหาของระบบงานที่เกิดขึ้นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าอบรมเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

#### ขั้นตอนที่ ๑.๖. แจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.นำระบบไปใช้

๑.๖.๑. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานทุกสำนักในสังกัด สป. เพื่อเริ่มต้นใช้งานระบบดังกล่าว

### **ขั้นตอนที่ ๒ : การติดตามการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์**

ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๒.๑. การจัดเตรียมข้อมูล

๒.๑.๑. รับเรื่องจากกลุ่มงานภายในหน่วยงาน ตรวจสอบรายละเอียดของโครงการ

๒.๑.๒. ศึกษาข้อมูล เช่น เนื้อหาแผนบริบทที่เกี่ยวข้องในการจัดสัมมนา

๒.๑.๓. คำสั่งแต่งตั้งมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินโครงการจัดสัมมนา

๒.๑.๔. จัดทำวาระประชุมเตรียมงาน /บันทึกเชิญประชุม/

๒.๑.๕. ดำเนินการประชุมจัดเตรียมงาน

๒.๑.๖. สรุปผลมอบหน้าที่ความรับผิดชอบในการเตรียมงานจัดสัมมนา

๒.๑.๗. จัดทำหนังสือเชิญประชุมผู้ใช้งานในระบบเพื่อติดตามความต้องการและข้อเสนอแนะปัญหาของการใช้ระบบ

๒.๑.๘. สรุปผลรวบรวมความต้องการและข้อเสนอแนะปัญหาของการใช้ระบบ

#### ขั้นตอนที่ ๒.๒. การจัดเตรียมการดำเนินงานตามโครงการอบรมติดตามตามกลุ่มเป้าหมาย

๒.๒.๑. การกำหนดสัดส่วนกลุ่มเป้าหมายของโครงการเพื่อเข้ารับการอบรม

๒.๒.๒. หาข้อมูลสถานที่ที่เหมาะสม พร้อมติดต่อสถานที่อบรม

๒.๒.๓. หาข้อมูลวิทยากร พร้อมทั้งติดต่อวิทยากร

๒.๒.๔. เดินทางไปดูสถานที่

๒.๒.๕. การคำนวณค่าใช้จ่ายในการอบรม

#### ขั้นตอนที่ ๒.๓. การเสนอขออนุมัติโครงการ

๒.๓.๑. จัดทำหนังสือเสนอขออนุมัติโครงการพร้อมโครงการ

๒.๓.๒. จัดทำหนังสือเชิญผู้เข้าอบรมในแต่ละสังกัดและแจ้งประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

## ขั้นตอนที่ ๒.๔ การเตรียมดำเนินการโครงการ

- ๒.๔.๑. จัดทำหนังสือยืมเงินและประมาณการค่าใช้จ่ายพร้อมการรับเงินแลกเปลี่ยนกับธนาคาร
- ๒.๔.๒. เขียนคำกล่าวรายงานและคำกล่าวเปิดการอบรม
- ๒.๔.๓. จัดทำหนังสือเชิญประธานเปิดการอบรม
- ๒.๔.๔. จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดจ้างรถบัส
- ๒.๔.๕. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากร
- ๒.๔.๖. จัดทำบัญชีผู้เข้าอบรม พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง
- ๒.๔.๗. จัดทำหนังสือขออนุมัติไปราชการ
- ๒.๔.๘. ประสานประธานเปิดการอบรม ผู้กล่าวรายงาน พนักงานขับรถ ผู้เข้ารับการอบรม และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ
- ๒.๔.๙. ประสานงานเพื่อขอเอกสารประกอบการอบรมพร้อมจัดทำต้นฉบับเอกสารประกอบการอบรมพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง
- ๒.๔.๑๐. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจโครงการอบรมและจัดทำแบบประเมินก่อนการอบรมและหลังการอบรม
- ๒.๔.๑๑. บันทึกขอความเห็นชอบจัดซื้อจัดจ้าง (เอกสารการอบรม) วัสดุ อุปกรณ์การอบรม
- ๒.๔.๑๒. จัดทำป้ายชื่อวิทยากร ประธานและ ผู้เข้าอบรม

## ขั้นตอนที่ ๒.๕ การจัดดำเนินการอบรม (3 วัน)

- ๒.๕.๑. รับรายงานตัว
- ๒.๕.๒. ดำเนินการอบรมตามโครงการพร้อมอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆให้กับผู้เข้ารับการอบรม
- ๒.๕.๓. แจกแบบสอบถามพร้อมเก็บรวบรวมแบบสอบถาม
- ๒.๕.๔. บันทึกอนุมัติจัดสรรเงินค่าพาหนะให้ผู้เข้ารับการอบรมเซ็นรับค่าพาหนะและเบี้ยเลี้ยง

## ขั้นตอนที่ ๒.๖ ประมวลผลการดำเนินโครงการ

- ๒.๖.๑. การศึกรหัสข้อมูลความพึงพอใจการอบรมตามแบบสอบถาม
- ๒.๖.๒. วิเคราะห์และสรุปประมวลผลข้อมูลความ พึงพอใจ
- ๒.๖.๓. ตรวจคะแนนก่อน หลังการอบรม
- ๒.๖.๔. สรุปคะแนนก่อน หลังการอบรม
- ๒.๖.๕. สรุปรายงานผลการจัดโครงการในภาพรวมเสนอผู้บริหาร

## ขั้นตอนที่ ๒.๗ การส่งคืนเงินค้ำประกันและล้างเงินยืมโครงการราชการ

- ๒.๗.๑. สรุปค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม
- ๒.๗.๒. บันทึกส่งเงินค้ำประกัน พร้อมนำเงินส่งคืนคลังถ้ามีเงินเหลือ

### ขั้นตอนที่ ๓ : การพัฒนาปรับปรุงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๓.๑ ศึกษาวิเคราะห์นโยบายยุทธศาสตร์ด้านการศึกษาระดับสำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวงศึกษาธิการ

- ๓.๑.๑. รวบรวมปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการใช้งานระบบ e-office เดิมทั้งหมด
- ๓.๑.๒. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและความต้องการ ความเป็นไปได้ที่จะตอบสนอง ความต้องการ ของผู้ใช้งานระบบงาน e-office
- ๓.๑.๓. วิเคราะห์ระบบเดิม
- ๓.๑.๔. กำหนดขอบเขตการพัฒนาของระบบ

#### ขั้นตอนที่ ๓.๒ จัดทำและขออนุมัติโครงการ

- ๓.๒.๑. รับเรื่องจากกลุ่มงานภายในหน่วยงาน ตรวจสอบรายละเอียดของโครงการ
- ๓.๒.๒. จัดทำหนังสือเสนอปลัดเพื่อขออนุมัติโครงการทำ TOR

#### ขั้นตอนที่ ๓.๓ จัดทำ TOR และเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

- ๓.๓.๑. แจ้งประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณา TOR
- ๓.๓.๒. จัดทำหนังสือเสนอปลัดเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา TOR
- ๓.๓.๓. ยกร่างเอกสาร TOR
- ๓.๓.๔. จัดทำระเบียบวาระการประชุม และหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการ TOR
- ๓.๓.๕. จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณากำหนดขอบเขต TOR/ สรุปผลรายงานการประชุม
- ๓.๓.๖. ปรับแก้ไขร่าง TOR ตามมติที่ประชุม
- ๓.๓.๗. เสนอคณะกรรมการ TOR ลงนามรับรอง
- ๓.๓.๘. จัดทำหนังสือเสนอปลัดกระทรวงเพื่อลงนามอนุมัติข้อกำหนดและขอบเขต ของการจัดจ้าง TOR แจ้งรายชื่อคณะกรรมการเปิดซองตรวจรับพัสดุ

#### ขั้นตอนที่ ๓.๔ มีการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๓.๔.๑. ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้รับจ้าง/เปิดซอง
- ๓.๔.๒. ประสาน/ตรวจสอบ/ให้ข้อมูลกับผู้ดำเนินการรับจ้าง

#### ขั้นตอนที่ ๓.๕ วิเคราะห์ตรวจสอบระบบและจัดอบรม

- ๓.๕.๑. ตรวจรับวิเคราะห์ระบบ
  - ๓.๕.๑.๑. จัดทำหนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการตรวจรับและผู้รับจ้าง เพื่อตรวจรับระบบงาน
  - ๓.๕.๑.๒. ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการตรวจรับระบบ e-office
  - ๓.๕.๑.๓. ผู้รับจ้างนำตัวอย่างของระบบที่ปรับปรุงพัฒนาแล้วมาให้ คณะกรรมการตรวจรับพิจารณา

### ๓.๕.๒. ทดสอบระบบ

๓.๕.๒.๑. ทำ Functional Test

๓.๕.๒.๒. ทำ System Test ทั้งระบบ

๓.๕.๒.๓. เตรียมข้อมูลตัวอย่าง

๓.๕.๒.๔. นำเข้าข้อมูลตัวอย่าง

๓.๕.๒.๕. ทดสอบระบบด้วยข้อมูลตัวอย่างใน

๓.๕.๒.๖. แต่ละ Function การใช้งาน

๓.๕.๒.๗. ทดสอบระบบด้วยข้อมูลตัวอย่างในภาพรวม

๓.๕.๒.๘. ติดตั้งระบบที่ผ่านการทดสอบแล้ว

๓.๕.๒.๙. เตรียมเครื่องแม่ข่าย

๓.๕.๒.๑๐. เตรียม Software (Os, Database, Application, Antivirus )

๓.๕.๒.๑๑. ติดตั้ง Web Server

๓.๕.๒.๑๒. Install Program (Os, Database, Application, Antivirus )

๓.๕.๒.๑๓. Install ระบบงานที่พัฒนาเรียบร้อยแล้ว

๓.๕.๒.๑๔. ทดสอบระบบหลังการติดตั้ง

๓.๕.๒.๑๕. ผู้รับจ้างจัดทำเอกสารรายงานการทดสอบและติดตั้งระบบรวมถึง  
คู่มือระบบและคู่มือการใช้งานการทดสอบและติดตั้งระบบรวมถึง  
คู่มือระบบและคู่มือการใช้งาน

### ๓.๕.๓. จัดอบรมการใช้ระบบงาน

๓.๕.๓.๑. จัดทำหนังสือเชิญผู้ใช้งานเข้ารับการอบรมระบบที่พัฒนาปรับปรุงใหม่

๓.๕.๓.๒. ดำเนินการอบรม

๓.๕.๓.๓. จัดทำรายงานสรุปปัญหาของระบบงานที่เกิดขึ้นและข้อเสนอแนะ  
จากผู้เข้าอบรมเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

### ขั้นตอนที่ ๓.๖ แจกหน่วยงานในสังกัด สป.นำระบบไปใช้

๓.๖.๑. จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานทุกสำนักในสังกัด สป.และสังกัด ศธ. ที่ใช้ระบบสำนักงาน  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เพื่อเริ่มต้นใช้งานในระบบดังกล่าว

### ขั้นตอนที่ ๓.๗ รับแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบ

๓.๗.๑. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบทันทีที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์/อีเมล/ โทรสาร

### ขั้นตอนที่ ๓.๘ สรุปวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการพัฒนารั้งต่อไป

๓.๘.๑. จัดทำหนังสือบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบ

### ขั้นตอนที่ ๓.๙ จัดเก็บข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานเข้าระบบสารสนเทศ

(ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนใหม่ที่เกิดขึ้นเนื่องจากข้อกำหนด (E3)

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (๒๕๒๙ : ๕๓) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีการรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน ด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจจะออกมาในรูปของคุณภาพ องค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มพัฒนาสื่อดิจิทัลและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จำได้ดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (รายละเอียดโปรดศึกษาเพิ่มเติมในภาคผนวก) ตั้งแต่การกำหนดชื่อกระบวนการ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ การออกแบบกระบวนการ และการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ โดยในส่วนของการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น นับเป็นส่วนสำคัญในการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็แนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถสร้างผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ของงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (รายละเอียดที่มาการวิเคราะห์ตามเอกสารในภาคผนวก)

ในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน จะมีการกำหนดจุดควบคุมการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่สำคัญให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละจุดควบคุมจะมีข้อกำหนดที่สำคัญให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตาม และข้อกำหนดเหล่านี้จะถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเหล่านั้นจะถูกกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

กระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(e-Office) ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอนใหญ่ และ ๒๖ ขั้นตอนย่อย โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

| กิจกรรม/ขั้นตอน                                                                                         | มาตรฐานการปฏิบัติงาน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>SUB 1 กระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)</b>                                        |                      |
| ๑. ศึกษาวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา<br>ในระดับสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงศึกษาธิการ        |                      |
| ๒. รวบรวมปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการใช้งาน<br>ระบบ e-office เดิมทั้งหมด                          |                      |
| ๓. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและความต้องการ ความเป็นไปได้ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบงาน e-office |                      |
| ๔. วิเคราะห์ระบบเดิม                                                                                    |                      |
| ๕. กำหนดขอบเขตการพัฒนาของระบบ                                                                           |                      |

|                                                                                     |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๖. จัดทำและขออนุมัติโครงการ                                                         |                                                                                                                                                       |
| ๗. จัดทำ TOR และเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ                                         |                                                                                                                                                       |
| ๘. การจัดซื้อจัดจ้างพัฒนาระบบ                                                       |                                                                                                                                                       |
| ๙. จัดประชุมคณะกรรมการตรวจรับและตรวจสอบระบบ<br>พร้อมจัดอบรมและทดสอบระบบ             |                                                                                                                                                       |
| ๑๐. แจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.และสังกัด ศธ.นำระบบไปใช้                                |                                                                                                                                                       |
| <b>SUB 2 การติดตามการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์</b>                           |                                                                                                                                                       |
| ๑๑. การจัดเตรียมข้อมูล                                                              | - ติดตามแบบสำรวจการใช้งานระบบ e-Office จากหน่วยงานได้รับกลับคืนมาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนแบบสำรวจที่ส่งไปทั้งหมด                                 |
| ๑๒. การจัดเตรียมการดำเนินงานตามโครงการอบรมติดตาม<br>ตามกลุ่มเป้าหมาย                | - ติดตามแบบสำรวจการใช้งานระบบ e-Office ได้รับคืนจากหน่วยงานได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนระบบ e-Office ทั้งหมด                                      |
| ๑๓. การเสนอขออนุมัติโครงการติดตามการใช้ระบบ                                         |                                                                                                                                                       |
| ๑๔. การเตรียมดำเนินการโครงการติดตามการใช้ระบบ                                       |                                                                                                                                                       |
| ๑๕. การจัดดำเนินการอบรม (3วัน)                                                      |                                                                                                                                                       |
| ๑๖. การประมวลผลการดำเนินงานโครงการ                                                  |                                                                                                                                                       |
| ๑๗. การส่งคืนเงินคลังและล้างเงินยืมทดรองราชการ                                      |                                                                                                                                                       |
| <b>SUB-3 การพัฒนาปรับปรุงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์<br/>e-Office</b>                |                                                                                                                                                       |
| ๑๘. ศึกษาวิเคราะห์นโยบาย ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา<br>ในระดับ สป. และกระทรวงศึกษาธิการ |                                                                                                                                                       |
| ๑๙. จัดทำและขออนุมัติโครงการ                                                        |                                                                                                                                                       |
| ๒๐. จัดทำ TOR และเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ                                        |                                                                                                                                                       |
| ๒๑. การจัดซื้อจัดจ้างเพื่อพัฒนาระบบ                                                 |                                                                                                                                                       |
| ๒๒. วิเคราะห์ตรวจสอบระบบและจัดอบรมระบบ                                              |                                                                                                                                                       |
| ๒๓. แจ้งหน่วยงานในสังกัด สป. นำระบบไปใช้                                            |                                                                                                                                                       |
| ๒๔. รับแจ้งปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบ                                                | สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-Office ได้ภายใน 3 ชม. นับจากได้รับเรื่องที่รับแจ้งได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากจำนวนเรื่อง<br>ที่แจ้งมาทั้งหมด |
| ๒๕. สรุปวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ                                                |                                                                                                                                                       |
| ๒๖. จัดเก็บข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน<br>เข้าระบบสารสนเทศ                |                                                                                                                                                       |



### ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation)

คู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกระบวนการนี้ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ จะติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ที่รับผิดชอบกระบวนการเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดสำคัญและค่าเป้าหมายที่กำหนดเป็นมาตรฐานของกระบวนการโดย

๑. กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกระบวนการฯ ต้องจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับบุคคล โดยต้องวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเทียบกับค่าเป้าหมายตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการฯ

๒. ให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. เมื่อดำเนินการสำเร็จครบทุกขั้นตอนของกระบวนการแล้ว

๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานของกระบวนการที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ กำหนดระบบการประเมินผลตัวชี้วัดของกระบวนการพัฒนาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์(e-Office) มีดังนี้

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่มีต่อการใช้งานระบบ E-Office

| ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ                                                                          | แนวทางการประเมิน                                                                                                                                                                                      | ความถี่ในการประเมิน | วิธีการประเมิน                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. ร้อยละของแบบสำรวจการใช้งานระบบ E-Office ที่สามารถติดตามได้จากหน่วยงาน                         | พิจารณาจากการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบว่าสามารถติดตามแบบสำรวจการใช้งานระบบ E-Office จากหน่วยงานได้กี่ชุดคิดเทียบเป็นร้อยละจากจำนวนแบบสำรวจที่ส่งไปทั้งหมด                                              | รายปี               | ตรวจสอบจากจำนวนแบบสำรวจในหนังสือคำสั่งหน่วยงานเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา                                                 |
| ๒. ร้อยละของระบบ E-Office ที่สามารถติดตามแบบสำรวจการใช้งานได้จากหน่วยงาน                         | พิจารณาจากการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบว่าสามารถติดตามแบบสำรวจการใช้งานระบบ E-Office จากหน่วยงานได้กี่ระบบคิดเทียบเป็นร้อยละจากจำนวนระบบ E-Office ทั้งหมด                                               | รายปี               | ตรวจสอบจากจำนวนระบบที่ได้รับแบบสำรวจกลับคืนจากหน่วยงานเทียบกับรายชื่อระบบ E-Office ทั้งหมด                                             |
| ๓. ร้อยละของเรื่องการแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ e-Office ที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ภายในเวลาที่กำหนด | พิจารณาจากการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบว่าสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ e-office ได้ภายในเวลาที่กำหนดกี่เรื่องคิดเทียบเป็นร้อยละจากจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ E-Office ทั้งหมด | รายปี               | ตรวจสอบจากกระยะเวลานับตั้งแต่ได้รับการแจ้งซ่อมจากผู้ใช้งานจนถึงเวลาที่ให้บริการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้งานเทียบกับระยะเวลาที่กำหนดทุกเรื่อง |

## เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘
๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕
๔. รายงานสภาพการใช้งานที่มีต่อระบบ e-Office
๕. ความต้องการของผู้รับบริการ
๖. ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อระบบ e-Office