



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. Work Flow กระบวนการ	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7. มาตรฐานงาน	7
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	8
11. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	8

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อใช้สำหรับการพัฒนา และเรียนรู้ของผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงการยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 เพื่อใช้แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ได้รับรู้ เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานและใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศครอบคลุมตั้งแต่ การวางแผนระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาระบบ การติดตั้งและดำเนินการใช้ระบบ และการบำรุงรักษาระบบ

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่ง que เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

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

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบของการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง

การทดสอบโปรแกรม หมายถึง การทดสอบระบบว่าทำงานได้ถูกต้องได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งเป็นการทดสอบกระบวนการทางพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ
1.	ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้	พิจารณาตรวจสอบ และอนุมัติ
2.	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ตรวจสอบและควบคุม มอบหมายงาน
3.	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ ส่งมอบงาน
4.	เจ้าหน้าที่ผู้ร้องขอใช้โปรแกรม	ให้บริการ

5. Work Flow กระบวนการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1	เริ่มต้น					
2	รวบรวมความต้องการ	เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการให้พัฒนาระบบ	เจ้าหน้าที่ผู้ร้องขอ	1วัน		
3	กรอกแบบฟอร์มขอพัฒนาโปรแกรม	เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มขอพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์	เจ้าหน้าที่ผู้ร้องขอ	1วัน	แบบฟอร์มขอพัฒนาโปรแกรม	
4	ที่ประชุมพิจารณาให้ความเห็นชอบ	นำคำร้องขอพัฒนาโปรแกรมให้ที่ประชุมอนุมัติเพื่อดำเนินการต่อ	ผู้อำนวยการ	1วัน		
5	แต่งตั้ง/กำหนดผู้รับผิดชอบ	กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนการทำงานการพัฒนาสารสนเทศ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		
6	ประชุมคณะทำงานวางแผนมอบหมายงาน	มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในงานตามแผนการทำงาน	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		

7		ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		
8		ศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้ สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 สัปดาห์		
9		กำหนดขอบเขตของการพัฒนาระบบ กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนของการดำเนินงาน และระยะเวลาที่ใช้	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 สัปดาห์		
10		ออกแบบโครงสร้างของข้อมูล ออกแบบฐานข้อมูล, ออกแบบรายงาน, ออกแบบหน้าจอโปรแกรม	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 สัปดาห์		
11		พัฒนาโปรแกรมโดยสร้างโปรแกรมตามที่ได้ออกแบบไว้/ปรับปรุง/เพิ่มเติม	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 เดือน		
12		ทดสอบการใช้งาน และติดตั้งโปรแกรมที่พัฒนา	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 สัปดาห์		
13		ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมา	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		
14		ส่งมอบโปรแกรมระบบงาน พร้อมการบำรุงรักษา	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		

15		รายงานการทดสอบระบบเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		
16		จัดทำคู่มือการใช้งานของโปรแกรมระบบงาน	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2วัน		
17		ประเมินความพึงพอใจ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1วัน		
18						

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. การวางแผนระบบ

- ศึกษาระบบงานปัจจุบัน เป็นการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น จากการทำงานหรือจาก ระบบเดิมที่ใช้งานอยู่
- ศึกษาความเป็นไปได้ในทางเทคนิค เทคโนโลยี อุปกรณ์
- ศึกษาความเป็นไปได้เกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใช้ สอดคล้อง ตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

2. การวิเคราะห์ระบบ

- ทำความเข้าใจระบบงานเดิมที่ใช้อยู่ ซึ่งอาจเป็นระบบการทำงานด้วยมือ หรือ เป็นระบบสารสนเทศเดิมที่ใช้อยู่ก็ได้

3. การออกแบบระบบ

- การกำหนดเกี่ยวกับ Specification ของ Hardware และ Software
- การออกแบบหน้าจอ
- การออกแบบฐานข้อมูล
- การออกแบบรายงานหรือแสดงผลและสอดคล้องตรงความต้องการของผู้ใช้

4. การพัฒนาระบบ

- การเขียนโปรแกรม
- การทดสอบโปรแกรม
- รายงานการทดสอบระบบ

5. การติดตั้งและดำเนินการใช้ระบบ

- เมื่อดำเนินการสร้างระบบ และตรวจสอบแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบงานจะถูกส่งมอบ และติดตั้งระบบ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
- ฝึกอบรมการใช้งานระบบ สารสนเทศให้กับผู้ใช้ และคอยช่วยเหลือ แนะนำ รวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ ใช้งานระบบสารสนเทศ
- การจัดทำเอกสารคู่มือและการแก้ไขข้อผิดพลาด

7. มาตรฐานงาน

เมื่อดำเนินการสร้างระบบ และตรวจสอบแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบงานจะถูกส่งมอบและติดตั้งเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยทำการติดตั้งตัวโปรแกรมพร้อมทั้งจัดทำคู่มือและจัดเตรียมหลักสูตรฝึกอบรมผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้

8. ระบบติดตามประเมินผล

ดำเนินการรายงานผลปฏิบัติงานต่อผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

9. เอกสารอ้างอิง

เอกสารความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

10. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มขอพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์

Upali-IT03.01



แบบฟอร์มขอพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือแก้ไขโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 หน่วยงาน

หน่วยงาน..... วันที่.....

ความต้องการ แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลง ระบุชื่อโปรแกรม.....

ต้องการมีโปรแกรมใหม่ ชื่อโปรแกรม.....

รายละเอียดที่ต้องการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหรือมีโปรแกรมใหม่

.....

.....

เหตุผลที่ต้องแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลง หรือมีโปรแกรมใหม่

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอ
(.....)

ส่วนที่ 2 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

พิจารณาแล้วเห็นควรอนุมัติ เพราะ.....

พิจารณาแล้วไม่ควรอนุมัติ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ส่วนที่ 3 ผู้อนุมัติ

เห็นควรอนุมัติ.....

ไม่เห็นควรอนุมัติ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติ
(.....)

11. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล