




|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 2/10                |

## 1. ชื่อกระบวนการ

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ: การพัฒนาระบบสารสนเทศ

**E** กระบวนการสร้างคุณค่า

**R** กระบวนการสนับสนุน

## 2. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ สามารถดำเนินการพัฒนาระบบที่ทำงานได้ตรงตามรูปแบบและคุณลักษณะที่ผู้ใช้งานต้องการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนสามารถกำหนดแนวทางและวางแผนการพัฒนาระบบต่อไปในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ **R** ผู้ประกอบการ **R** ประชาชน **R** หน่วยงานภาครัฐ

**R** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **R** กระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **R** ประชาชน/ชุมชนในท้องถิ่น **R** ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

**R** หน่วยงานราชการอื่น


## 4. ขอบเขต

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องของศูนย์สารสนเทศฯ และหน่วยงานภายในกรมฯ และทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบสารสนเทศ พิจารณาวิธีการดำเนินการ สอบถามความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบระบบสารสนเทศ พัฒนาและติดตั้งระบบสารสนเทศ ทดสอบระบบและแก้ไข จัดทำคู่มือและฝึกอบรม ตลอดจนบำรุงรักษาระบบและติดตามประเมินผลการใช้งานระบบจากผู้ใช้งาน เพื่อนำไปวางแผนการพัฒนาระบบในปีต่อไป

## 5. คำจำกัดความ

**ข้อมูล (Data)** ข้อเท็จจริงที่ถูกเก็บรวบรวมมาโดยที่ยังไม่ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์

**สารสนเทศ (Information)** ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผล หรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้

|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 3/10                |

ระบบสารสนเทศ (Information Systems) ระบบงานที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำสารสนเทศ และการสนับสนุนสารสนเทศให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ต้องการใช้

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ


ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศฯ: อนุมัติแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม : รับทราบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบขั้นตอนตามแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่ในกลุ่ม : จัดทำขั้นตอนของแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนของแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

## 7. ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดภายใน และตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ

| ข้อกำหนดที่สำคัญ   | ตัวชี้วัดภายใน  | ค่าเป้าหมาย     | ตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ              | ค่าเป้าหมาย     |
|--|---|-----------------|--|-----------------|
| 1. ระบบสารสนเทศที่เสถียร                                 | - ร้อยละของระยะเวลาของระบบสารสนเทศที่สามารถให้บริการได้ | 97%             | - ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้     | 85%             |
| 2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ | - ร้อยละของบุคลากรด้านสารสนเทศที่ผ่านการฝึกอบรมตามแผน   | 100%            | ระบบสารสนเทศในหน่วยงาน กพร.              | 30 ข้อ/<br>ระบบ |
| 3. การประมวลผลของระบบสารสนเทศที่น่าเชื่อถือถูกต้อง       | - จำนวนเฉลี่ยของข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ               | 40 ข้อ/<br>ระบบ | - จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ |                 |

|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 4/10                |

## คำอธิบายตัวชี้วัด

### ตัวชี้วัดภายใน

- ร้อยละของระยะเวลาของระบบสารสนเทศที่สามารถให้บริการได้ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นจะต้องทำงานบริการผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามค่าเป้าหมาย โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละของระยะเวลาที่ระบบสามารถให้บริการได้ต่อระยะเวลาทำงานทั้งหมด โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้


$$\text{ร้อยละของระยะเวลาของระบบสารสนเทศที่สามารถให้บริการได้} = \frac{\text{ผลรวมระยะเวลาที่ระบบสารสนเทศที่สามารถให้บริการได้ของทุกระบบ (นาทีก)} \times 100}{\text{ระยะเวลาทั้งหมด (นาทีก)} \times \text{จำนวนระบบทั้งหมด (ระบบ)}}$$

- ร้อยละของบุคลากรด้านสารสนเทศที่ผ่านการฝึกอบรมตามแผน หมายถึง เจ้าหน้าที่ในศูนย์สารสนเทศฯ ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบต้องผ่านการฝึกอบรมตามแผนอย่างน้อย ปีละ 2 คน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของบุคลากรด้านสารสนเทศที่ผ่านการฝึกอบรมตามแผน} = \frac{\text{จำนวนบุคลากรด้านสารสนเทศที่ผ่านการฝึกอบรม (ราย)} \times 100}{\text{จำนวนบุคลากรที่ต้องผ่านการฝึกอบรมตามแผน (ราย)}}$$

- จำนวนค่าเฉลี่ยของข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ หมายถึง สัดส่วนข้อผิดพลาดของระบบทุกระบบที่เจ้าหน้าที่ ศูนย์สารสนเทศฯ ตรวจพบต่อจำนวนระบบทั้งหมด ซึ่งจะต้องไม่เกินค่าเป้าหมายที่กำหนด โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนค่าเฉลี่ยของข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ} = \frac{\text{จำนวนข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศทุกระบบ (ข้อ)}}{\text{จำนวนระบบสารสนเทศทั้งหมด (ระบบ)}}$$


|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 5/10                |

### ตัวชี้วัดภายนอก

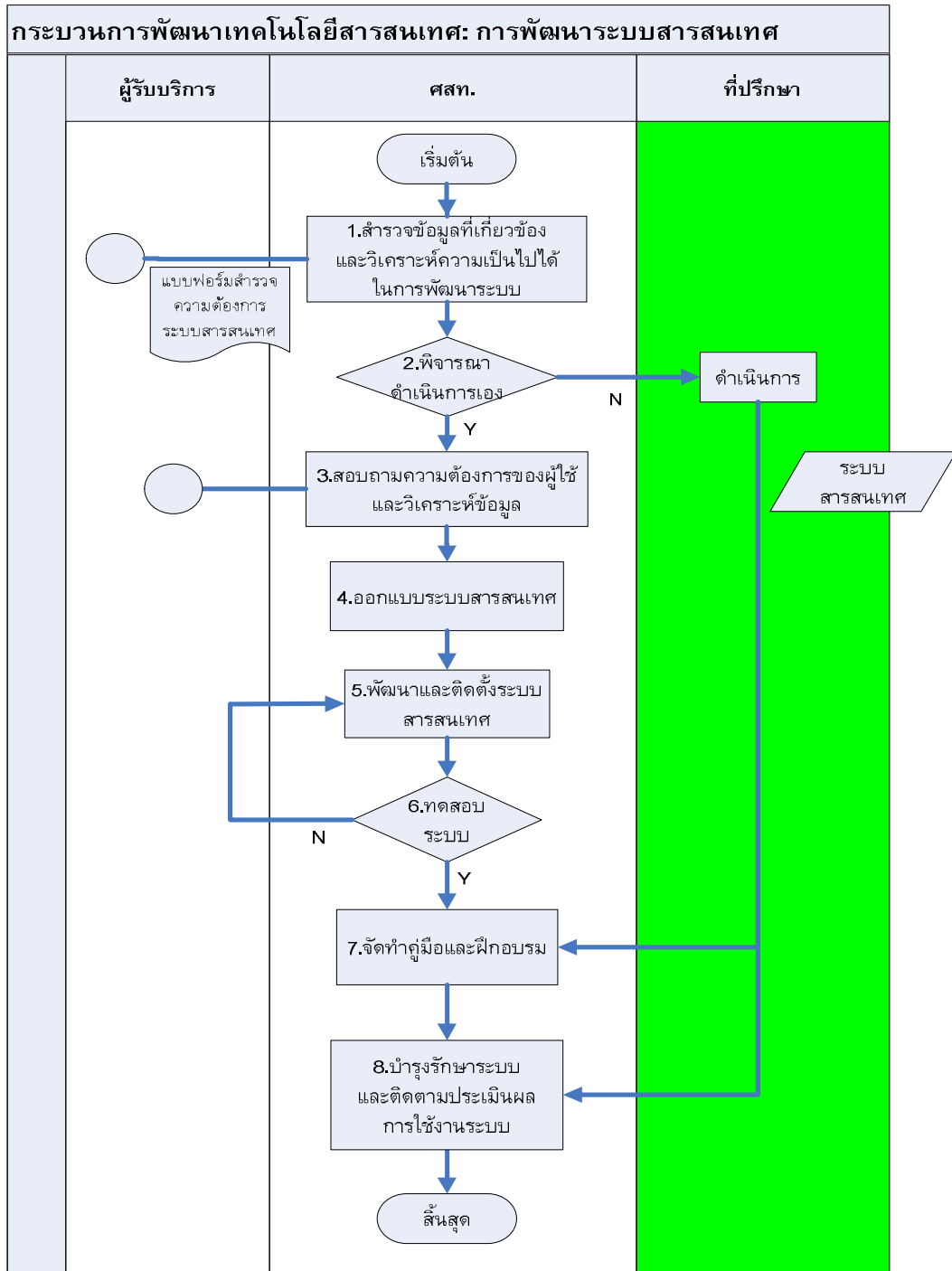
- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงาน กพร. หมายถึง สัดส่วนร้อยละจำนวนผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบต่อจำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งระดับความพึงพอใจแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในหน่วยงาน กพร.} = \frac{\text{ผลรวมคะแนนความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศทุกระบบ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม} \times \text{จำนวนแบบสอบถาม}}$$

- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ หมายถึง จำนวนข้อร้องเรียนอันเกิดจากการประมวลผลผิดพลาดของระบบสารสนเทศทุกระบบที่ผู้ใช้งานแจ้งให้ผู้ดูแลระบบทราบ ซึ่งจะต้องไม่เกินค่าเป้าหมายที่กำหนด

|   |                      |                                   |                                     |
|---|----------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>ศูนย์สารสนเทศ</b> | <b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b> | <b>รหัส: DPIM-SP-003</b>            |
|   |                      | <b>การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:</b> | <b>แก้ไขครั้งที่ 00</b>             |
|   |                      | <b>การพัฒนาระบบสารสนเทศ</b>       | <b>วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552</b> |
|   |                      |                                   | <b>หน้าที่: 6/10</b>                |

## 8. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work flow)




รวม 8 ขั้นตอน

หมายเหตุ



ขั้นตอนที่ไม่อยู่ในการควบคุมของกระบวนการ

|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 7/10                |

## 9. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

**ขั้นตอนที่ 1** สืบหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบ

ขั้นตอนนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจว่า จะทำการพัฒนาระบบใด ซึ่ง ศูนย์สารสนเทศฯ จะพิจารณาจาก

1. นโยบายจากรัฐบาล หรือแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ
2. นโยบายจากกระทรวงอุตสาหกรรม
3. ความต้องการจากหน่วยงานภายในกรมฯ ผ่านทางแบบฟอร์มสำรวจความต้องการระบบสารสนเทศ
4. การประเมินผลจากระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน โดยจะรวบรวมจากความต้องการที่ผู้ใช้ระบบต้องการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงจากระบบเดิม และจากข้อเสนอแนะในแบบฟอร์มสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
5. เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับภารกิจกรมฯ

ศูนย์สารสนเทศฯ จะทำการคัดเลือกระบบที่จะดำเนินการพัฒนาโดยพิจารณาจากลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการใช้ระบบ จากนั้นศูนย์สารสนเทศฯ จะทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบทั้งในด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และเครือข่าย งบประมาณ เวลา และบุคลากร เพื่อตัดสินใจดำเนินการพัฒนาระบบในขั้นตอนต่อไป


### **ขั้นตอนที่ 2** พิจารณาวิธีการดำเนินการ

เมื่อตัดสินใจเลือกระบบที่จะทำการพัฒนาได้แล้ว ศูนย์สารสนเทศฯ จะนำผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบมาพิจารณาว่าควรใช้วิธีการดำเนินการแบบใดระหว่าง

1. ดำเนินการพัฒนาเอง
 

ทีมงานพัฒนาระบบของศูนย์สารสนเทศฯ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3 ถึงขั้นตอนที่ 8 ได้แก่ สอบถามความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบระบบสารสนเทศ พัฒนาและระบบสารสนเทศ ทดสอบระบบสารสนเทศ จัดทำคู่มือและฝึกอบรม รวมถึงบำรุงรักษาระบบและติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ
2. จัดจ้างที่ปรึกษาในการพัฒนา
 

ที่ปรึกษาจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3 ถึงขั้นตอนที่ 8 ได้แก่ สอบถามความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบระบบสารสนเทศ พัฒนาและติดตั้งระบบสารสนเทศ ทดสอบระบบสารสนเทศ จัดทำคู่มือและฝึกอบรม รวมถึงบำรุงรักษาระบบและติดตาม

|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 8/10                |

ประเมินผลการใช้งานระบบ โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์สารสนเทศฯ ดำเนินการร่วมทุกขั้นตอน

**ขั้นตอนที่ 3** สอบถามความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล  
 ขั้นตอนนี้เป็นส่วนขั้นตอนของการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งาน โดยศึกษาเอกสารที่มีอยู่ ตรวจสอบวิธีการทำงานในปัจจุบัน สอบถามผู้ใช้และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการทำงาน จากนั้นจึงมาวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานแบบเดิมที่ใช้ในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนการทำงานแบบเดิม ตลอดจนการสอบถามความต้องการของผู้ใช้ เพื่อหาวิธีที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา และออกแบบระบบที่จะทำการพัฒนาต่อไป

**ขั้นตอนที่ 4** ออกแบบระบบสารสนเทศ  
 ทีมงานพัฒนาระบบจะนำข้อมูล และผลการวิเคราะห์ที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 มาทำการออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล การแสดงผลทางหน้าจอ ขั้นตอนการนำเข้าและการแสดงผลลัพธ์ของระบบ รวมถึงสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละระดับ เพื่อนำเสนอให้ผู้ใช้ระบบได้พิจารณา และให้ความเห็นในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ระบบที่ออกแบบสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ


**ขั้นตอนที่ 5** พัฒนาระบบสารสนเทศ  
 ขั้นตอนนี้เป็นส่วนขั้นตอนการเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบ โดยใช้การออกแบบในขั้นตอนที่ 4 เป็นต้นแบบในการพัฒนา และทำการติดตั้งระบบ

**ขั้นตอนที่ 6** ทดสอบระบบ  
 ขั้นตอนนี้เป็นการทดสอบระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของระบบงานที่พัฒนาขึ้นว่าตรงตามที่ได้ออกแบบ และความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ โดยมีลำดับการทดสอบดังนี้

1. ทดสอบการทำงานแต่ละฟังก์ชันการทำงาน
2. ทดสอบการทำงานร่วมกันของฟังก์ชันการทำงานในระบบ

หลังจากการทดสอบ หากตรวจพบข้อผิดพลาดต้องกลับไปดำเนินการพัฒนาระบบในขั้นตอนที่ 5 เพื่อแก้ไขการทำงานของระบบให้ถูกต้อง



|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 9/10                |

### ขั้นตอนที่ 7 จัดทำคู่มือและฝึกอบรม

เมื่อทดสอบและแก้ไขระบบให้สามารถทำงานได้ถูกต้องแล้ว ทีมพัฒนาระบบต้องดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ และฝึกอบรมให้กับผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานระบบแต่ละระดับให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ขั้นตอนที่ 8 บำรุงรักษาระบบและติดตามประเมินผลการใช้งานระบบ

เมื่อมีการใช้งานระบบจริง ทีมพัฒนาระบบต้องบำรุงรักษาระบบโดยแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบ และเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ใช้งาน รวมถึงต้องติดตามประเมินผลการใช้งานระบบและรวบรวมปัญหา ขั้นตอนการทำงาน ความต้องการใหม่ๆ ในระบบจากผู้ใช้ เช่น

- ข้อบกพร่องที่ซ่อนอยู่ในระบบ ที่เราคาดไม่ถึง
- มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน
- มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร
- ต้องการรายงานในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากที่มีอยู่ในระบบ

ซึ่งทีมงานพัฒนาระบบจะนำข้อเสนอแนะ และข้อมูลดังกล่าวไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาระบบในอนาคต ต่อไป


## 10. เอกสารอ้างอิง

ศูนย์สารสนเทศฯ ได้จัดทำแบบรายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยงของกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อประเมินการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดโอกาส และผลกระทบอันก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

## 11. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มที่ใช้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่

1. แบบสำรวจความต้องการระบบสารสนเทศ (IT-D01-01) ใช้ในขั้นตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูล
2. แบบการทดสอบระบบ (IT-D06-01) ใช้ในขั้นตอนที่ 6 การทดสอบระบบ
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ (IT-D08-01) ใช้ในขั้นตอนที่ 8 การติดตามประเมินผล และเป็นข้อมูลประกอบตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ เรื่องร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามฯ ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาระบบในอนาคต

|   |                |  |                              |
|---|----------------|--|------------------------------|
|  | ศูนย์สารสนเทศฯ | คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน                         | รหัส: DPIM-SP-003            |
|   |                | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:<br>การพัฒนาระบบสารสนเทศ | แก้ไขครั้งที่ 00             |
|   |                |  | วันที่บังคับใช้: 1 ก.ค. 2552 |
|   |                |  | หน้าที่: 10/10               |

แบบฟอร์มที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อติดตามและประเมินผลตามตัวชี้วัด ได้แก่

1. แบบบันทึกระยะเวลาที่ระบบไม่สามารถทำงานได้ (IT-KI-01) ใช้เป็นข้อมูลประกอบตัวชี้วัดภายใน เรื่องร้อยละของระยะเวลาของระบบสารสนเทศที่สามารถให้บริการได้
2. แบบบันทึกข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ (IT-KI-02) ใช้เป็นข้อมูลประกอบตัวชี้วัดภายใน เรื่องจำนวนเฉลี่ยของข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศ
3. แบบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศประมวลผลผิดพลาด (IT-KO-03) เป็นข้อมูลประกอบตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ เรื่องจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

## 12. การควบคุมเอกสาร

| ชื่อเอกสาร                             | ผู้รับผิดชอบ     | สถานที่จัดเก็บ                                  | ระยะเวลา       | วิธีการจัดเก็บ                    |
|--|------------------|---|----------------|-----------------------------------|
| พจนานุกรมข้อมูล                        | ทีมงานพัฒนาระบบฯ | กลุ่มพัฒนาระบบ<br>สำนักงานรัฐ<br>อิเล็กทรอนิกส์ | อย่างน้อย 3 ปี | เรียงตาม<br>ปีงบประมาณ<br>และระบบ |
| โปรแกรมต้นฉบับบันทึก<br>ใน CD หรือ DVD | ทีมงานพัฒนาระบบฯ | กลุ่มพัฒนาระบบ<br>สำนักงานรัฐ<br>อิเล็กทรอนิกส์ | อย่างน้อย 3 ปี | เรียงตาม<br>ปีงบประมาณ<br>และระบบ |
| คู่มือการใช้งานระบบ                    | ทีมงานพัฒนาระบบฯ | กลุ่มพัฒนาระบบ<br>สำนักงานรัฐ<br>อิเล็กทรอนิกส์ | อย่างน้อย 3 ปี | เรียงตาม<br>ปีงบประมาณ            |