



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

งานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
กองวิชาการและแผนงาน
ธันวาคม ๒๕๖๑

คำนำ

งานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำหรือฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำคู่มือดังกล่าวไปใช้ปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งการนำระบบลงสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เพื่อให้ สำนัก/กอง/ฝ่าย ของเทศบาลเมืองวารินชำราบ โรงเรียนในสังกัด ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้ สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนพร กะนะหางค์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. Work Flow	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๗. มาตรฐานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์	๖
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๘
๙. เอกสารอ้างอิง	๘

คู่มือการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงานสามารถนำคู่มือการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานเทศบาลเมืองวารินชำราบไปใช้ปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งการนำระบบลงสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เพื่อให้ สำนัก/กอง/ฝ่าย และโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองวารินชำราบ ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้ สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบ การจัดทำโครงการแผนงานเสนอผู้บริหาร การสำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดทำร่างระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้ง การจัดทำคู่มือและจัดฝึกอบรม การเปิดใช้งานระบบ การดูแลรักษาระบบ การประเมินผลวัดความพึงพอใจ การสรุปผลการประเมินและการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

ระบบจำลอง (Prototype) หมายถึงระบบสารสนเทศจำลองที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นภาพรวมของระบบสารสนเทศ สำหรับใช้ในการนำเสนอให้ผู้ใช้งานตรวจสอบความถูกต้องก่อนพัฒนาระบบสารสนเทศให้ใช้งานจริงต่อไป

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปลัดเทศบาลเมืองวารินชำราบที่ได้รับมอบอำนาจ : ให้ความเห็นชอบ โครงการ/แผนงาน/กิจกรรมและรับทราบรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค ต่างๆ รวมถึงการแก้ไข ปัญหา/อุปสรรคต่างๆ ในระดับนโยบาย

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน : เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาให้ความเห็นชอบและรายงานผลการดำเนินงานปัญหา/อุปสรรค ต่างๆ ให้ผู้บริหาร รับทราบและแก้ไข ปัญหา/อุปสรรคต่างๆ

หัวหน้างานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ : พิจารณาจัดทำโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคต่างๆ เสนอผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน พร้อมทั้งบริหารโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม และแก้ไขปัญหา/อุปสรรค ต่าง ๆ

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการและปฏิบัติการ : สำรวจความต้องการและกระบวนการ ปฏิบัติงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบ การจัดทำร่างระบบ การพัฒนาระบบ การทดสอบระบบ การติดตั้ง การจัดทำคู่มือและจัดฝึกอบรม การเปิดใช้งานระบบ การดูแลรักษาระบบ การประเมินผลวัดความพึงพอใจ การสรุปผลการประเมิน

บุคลากรของ สำนัก/กอง/ฝ่าย ของเทศบาลเมืองวารินชำราบ : ให้ข้อมูลกระบวนการความต้องการ รวมถึงเข้าร่วมในการพิจารณาผลการออกแบบ การทดสอบระบบ รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาข้อผิดพลาดต่างๆ และการตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานระบบ

หน่วยงานในสังกัด : ให้ข้อมูลกระบวนการความต้องการ รวมถึงเข้าร่วมในการพิจารณาผลการออกแบบ การทดสอบระบบ รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ การแจ้งปัญหาข้อผิดพลาดต่างๆ และการตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจการใช้งานระบบ

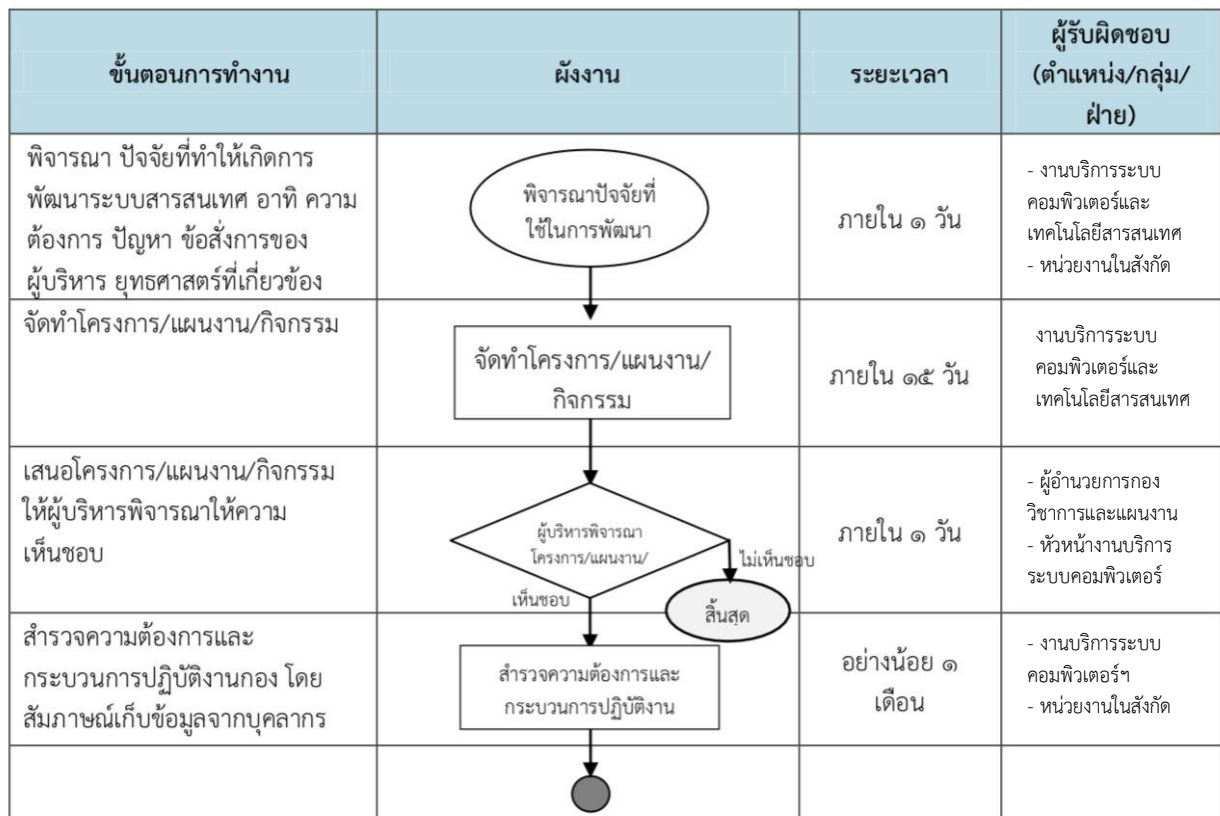
ประชาชนทั่วไป : ใช้บริการข้อมูลสารสนเทศและบริการอิเล็กทรอนิกส์และตอบแบบประเมินผลความพึงพอใจ

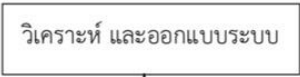
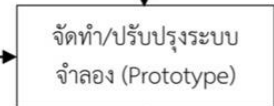

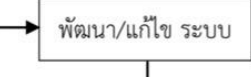

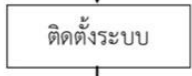
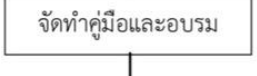
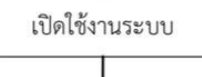
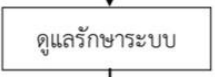
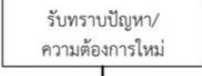

๕. Work Flow

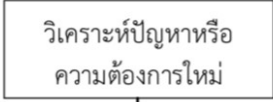
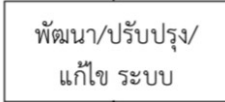
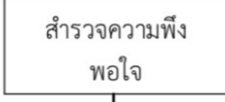
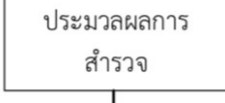

ชื่อกระบวนการ : การพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ระบบสารสนเทศตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความพึงพอใจของการใช้งานระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์



ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
นำผลจากการสำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ เช่นออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล หน้าจอระบบ การรายงานผล ฯลฯ		อย่างน้อย ๑ เดือน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ให้บริการ
จัดทำ/ปรับปรุงระบบจำลอง (Prototype) เพื่อแสดงภาพรวมของระบบสารสนเทศพัฒนา		อย่างน้อย ๑ เดือน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
ตรวจสอบความถูกต้องของระบบจำลองกับผู้ใช้จากกองที่เกี่ยวข้อง		อย่างน้อย ๑ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ให้บริการ
พัฒนา/แก้ไขระบบโดยการเขียนโปรแกรม และ/หรือปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูล		อย่างน้อย ๑ เดือน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
ทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถใช้งานได้จริง		อย่างน้อย ๑ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ให้บริการ
ติดตั้งระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย รวมถึงการกำหนดค่าเริ่มต้นต่างๆ ของระบบเพื่อให้พร้อมในการใช้งานจริง		อย่างน้อย ๑ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
จัดทำคู่มือผู้ใช้งานและจัดฝึกอบรมให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง		คู่มือ ๒ วัน อบรม ๑ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
จัดทำหนังสือแจ้งกอง เพื่อแจ้งกำหนดการเปิดใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ		จัดทำหนังสือภายใน ๑ วัน และเปิดใช้งานระบบตลอดเวลา	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
ดูแลรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้ อย่างเต็มวิสัยสามารถ มีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน		ตลอดเวลา	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
รับปัญหา/ความต้องการใหม่จากการใช้งานระบบ		ตลอดเวลา	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
			

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
วิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการใหม่ที่ได้รับจากผู้ใช้งาน	 <pre> graph TD A[วิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการใหม่] --> B[พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขระบบ] </pre>	ปัญหาภายใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ภายใน ๒ ชั่วโมง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ขอรับบริการ
พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบโดยการเขียนโปรแกรม	 <pre> graph TD A[วิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการใหม่] --> B[พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขระบบ] B --> C[สำรวจความพึงพอใจ] </pre>	ปัญหาใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ขึ้นกับเนื้องานอย่างน้อยภายใน ๑๕ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบโดยใช้แบบสอบถาม	 <pre> graph TD A[วิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการใหม่] --> B[พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขระบบ] B --> C[สำรวจความพึงพอใจ] C --> D[ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ] </pre>	ภายใน ๑ เดือน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ขอรับบริการ
ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	 <pre> graph TD A[วิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการใหม่] --> B[พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขระบบ] B --> C[สำรวจความพึงพอใจ] C --> D[ประเมินผลการสำรวจ] D --> E[สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ] </pre>	ภายใน ๒ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ขอรับบริการ
สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ	 <pre> graph TD A[วิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการใหม่] --> B[พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไขระบบ] B --> C[สำรวจความพึงพอใจ] C --> D[ประเมินผลการสำรวจ] D --> E([รายงานผลการดำเนินงาน]) </pre>	ภายใน ๑ วัน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การเริ่มต้นพัฒนาระบบสารสนเทศ มีปัจจัยหลายอย่างที่มีผลกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา อาทิ ความต้องการ/ปัญหาการปฏิบัติงาน/ ข้อสั่งการของผู้บริหาร/ ยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งงานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน จะเป็นผู้พิจารณาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ และจัดทำเป็นแผนงาน/โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแผนงาน/โครงการ จะต้องประกอบด้วยเนื้อหาหลักได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขต แผนงาน/โครงการ วงเงินงบประมาณ (หากมี) ระยะเวลา ดำเนินการ ตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการ บุคลากร และ แผนปฏิบัติงานโดยจะเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบแผนงาน/โครงการ


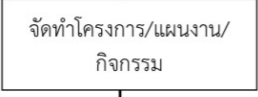
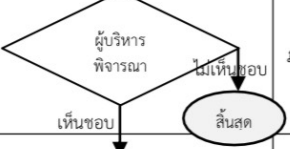
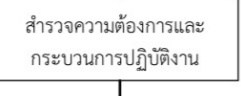
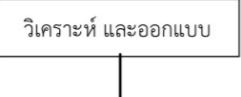

เมื่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเริ่มปฏิบัติงานโดยสำรวจเพื่อเก็บความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำมาวิเคราะห์และพร้อมออกแบบระบบสารสนเทศ อาทิ หน้าจอที่ใช้ในการบันทึก แก้ไข และสืบค้นข้อมูล รายงานต่างๆ รวมถึงออกแบบโครงสร้างของโปรแกรม โครงสร้างของระบบ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย และจัดเป็นระบบจำลอง (Prototype) นำเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด แล้วดำเนินการพัฒนาระบบตาม Prototype ที่ได้

เมื่อพัฒนาระบบตาม Prototype เรียบร้อยแล้ว จะเป็นการทดสอบระบบร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของงานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด และระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และติดตั้งระบบเพื่อใช้งานต่อไป

หลังจากพัฒนาระบบแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะจัดทำคู่มือสำหรับผู้ใช้งานระบบพร้อมจัดฝึกอบรมและนำระบบลงสู่การปฏิบัติต่อไป พร้อมการดูแลรักษาระบบ โดยหากมีข้อผิดพลาด/ความต้องการใหม่เพิ่มเติม นักพัฒนาระบบก็ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข และดูแลรักษาให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติเต็มวิสัยสามารถต่อไป

ทั้งนี้ในแต่ละปีงบประมาณ งานบริการระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน จะประเมินผลความพึงพอใจพร้อมสรุปผลการประเมิน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบผลการดำเนินงาน

๗. มาตรฐานงานพัฒนาระบบบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๑		ภายใน ๑ วัน	พิจารณา ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนาในระบบสารสนเทศ อาทิ ความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	ระบบที่พัฒนามีความสอดคล้องกับปัจจัยในการพัฒนาระบบ	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ให้บริการ
๒		ภายใน ๑๕ วัน	จัดทำโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม	โครงการมีรายละเอียดอย่างน้อย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตงาน งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ	กองวิชาการและแผนงาน
๓		ภายใน ๑ วัน	เสนอโครงการ/แผนงาน/กิจกรรม ให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ	ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	กองวิชาการและแผนงาน
๔		อย่างน้อย ๑ เดือน	สำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานกอง โดยสัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากบุคลากร	ผลสำรวจมีความถูกต้องและครบถ้วน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานผู้ให้บริการ
๕		อย่างน้อย ๑ เดือน	นำผลจากการสำรวจความต้องการและกระบวนการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ เช่นออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล หน้าจอระบบ การรายงานผล ฯลฯ	สอดคล้องกับความต้องการระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
					

ลำดับ	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๖		อย่างน้อย ๑ เดือน	จัดทำ/ปรับปรุงระบบจำลอง (Prototype) เพื่อแสดงภาพรวมของระบบสารสนเทศพัฒนา	สอดคล้องกับความต้องการระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๗		อย่างน้อย ๑ วัน	ตรวจสอบความถูกต้องของระบบจำลองกับผู้ใช้จากกองที่เกี่ยวข้อง	ระบบจำลองมีความถูกต้อง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘		อย่างน้อย ๑ เดือน	พัฒนา/แก้ไขระบบโดยการเขียนโปรแกรม และ/หรือปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูล	มีคุณลักษณะการทำงานครบถ้วนตามระบบจำลอง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๙		อย่างน้อย ๑ วัน	ทดสอบระบบร่วมกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถใช้งานได้จริง	ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๐		อย่างน้อย ๑ วัน	ติดตั้งระบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย รวมถึงการกำหนดค่าเริ่มต้นต่างๆ ของระบบเพื่อให้พร้อมในการใช้งานจริง	ระบบสารสนเทศพร้อมใช้งาน	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๑		คู่มือ ๒ วัน อบรม ๑ วัน	จัดทำคู่มือผู้ใช้งานและจัดฝึกอบรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง	คู่มือถูกต้อง ครบคลุมการใช้งานระบบ และผู้ใช้งานมีความรู้และเข้าใจระบบ	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๒		จัดทำหนังสือภายใน ๑ วัน และเปิดใช้งานระบบตลอดเวลา	จัดทำหนังสือแจ้งกอง เพื่อแจ้งกำหนดการเปิดใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ	ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๓		ตลอดเวลา	ดูแลรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้เต็มที่วิสัยสามารถ มีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งาน	ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เต็มวิสัยสามารถ	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๔		ตลอดเวลา	รับปัญหา/ความต้องการใหม่จากในการใช้งานระบบ	ปัญหา/ความต้องการใหม่ มีความชัดเจนถูกต้อง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผังงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
๑๕	วิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการใหม่	ปัญหาภายใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ ภายใน ๒ ชั่วโมง	วิเคราะห์ปัญหา/ความต้องการใหม่ที่ได้รับจากผู้ใช้งาน	ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการใหม่ได้	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๖	พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบ	ปัญหาใน ๑๐ นาที ความต้องการใหม่ ขึ้นกับเนื้องาน อย่างน้อยภายใน ๑๕ วัน	พัฒนา/ปรับปรุง/แก้ไข ระบบ โดยการเขียนโปรแกรม	ระบบสารสนเทศรองรับการใช้งานของผู้ใช้	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๗	สำรวจความพึงพอใจ	ภายใน ๑ เดือน	สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ โดยใช้แบบสอบถาม	แบบสำรวจความพึงพอใจและกลุ่มเป้าหมายที่สำรวจสะท้อนให้บริการระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๘	ประมวลผลการสำรวจ	ภายใน ๒ วัน	ประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ	การประมวลผลมีความถูกต้อง สมบูรณ์	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ
๑๙	รายงานผลการดำเนินงาน	ภายใน ๑ วัน	สรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ	รายงานผลการดำเนินงานสะท้อนความเป็นจริง	- งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการการพัฒนากระบวนการบริหารและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จะมีการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการในการติดตามและบริหารงานและเมื่อมีการใช้งานระบบสารสนเทศจะมีการประเมินผลความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศทุกๆ ปี เพื่อนำมาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง/แก้ไข ระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยตรงกับความต้องการมากที่สุด

๙. เอกสารอ้างอิง

หนังสือข้อสั่งการของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากรของเทศบาลเมืองวารินชำราบ ยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ไม่มี