




กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์  
การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม  
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

คู่มือการให้บริการ  
เรื่อง

การขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน  
(Back/Front Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวง

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	กำกับดูแลโดย
(นายอนาวิต อมรเดชากุล) ผู้อำนวยการกลุ่ม พัฒนาระบบสารสนเทศ	(นายอนาวิต อมรเดชากุล) ผู้อำนวยการกลุ่ม พัฒนาระบบสารสนเทศ	 (นางสาวจันทนา วงศ์เยาว์ฟ้า) ผู้อำนวยการกองระบบและ บริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม
วันที่ 21 มิ.ย. 67	วันที่ 21 มิ.ย. 67	วันที่ 21 มิ.ย. 67

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
21 มิ.ย. 67	1	ออกเอกสารครั้งแรก

## 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจัดทำคำขอรับบริการในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของ กอง/ศูนย์/กลุ่ม ในภารกิจที่สอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง และเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน และแผนการดำเนินงาน ซึ่งทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถร่วมดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ขอบเขต

การขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ที่มีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในกรณีดังนี้

- 1) การยื่นคำขอรับบริการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศ
- 2) การขอเปลี่ยนแปลงขอบเขตการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศ

## 3. คำจำกัดความ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบประมวลผลข้อมูล ระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์ ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหรือตามภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวง

ระบบฐานข้อมูล (Database) หมายถึง ระบบที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันเข้าไว้ด้วยกันอย่างมีระบบมีความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่าง ๆ ที่ชัดเจน ในระบบฐานข้อมูลจะประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลหลายแฟ้มที่มีข้อมูล เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเข้าไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบและเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถใช้งานและดูแลรักษาป้องกันข้อมูลเหล่านี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีซอฟต์แวร์ที่เปรียบเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูล เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล หรือ DBMS (data base management system) มีหน้าที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสะดวกและมีประสิทธิภาพ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้อาจเป็นการสร้างฐานข้อมูล การแก้ไขฐานข้อมูล หรือการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลมา โดยผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับรายละเอียดภายในโครงสร้างของฐานข้อมูล

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้เกี่ยวข้อง	ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการกองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	กำกับ ดูแล ให้นโยบาย ข้อเสนอแนะ และสนับสนุนการดำเนินงาน
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ	ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม
กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ (ผู้พัฒนาระบบ)	วิเคราะห์ความต้องการ วิเคราะห์ปัญหา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และดำเนินการออกแบบ พัฒนาระบบ จัดทำคู่มือและอบรมผู้ใช้งาน
ผู้ขอรับบริการ (หน่วยงานที่ต้องการพัฒนาระบบ)	ยื่นคำขอรับบริการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ต้องการแก่ผู้พัฒนาระบบ และร่วมดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

5. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ สามารถเสริมสร้างศักยภาพให้กับกลุ่มเป้าหมาย
ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับบริการต้องการระบบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	พ.ร.บ./กฎ/ระเบียบ/นโยบายและแผนต่างๆ ด้านดิจิทัล
ประเด็นด้านประสิทธิภาพที่ต้องเร่งปรับปรุง	

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ

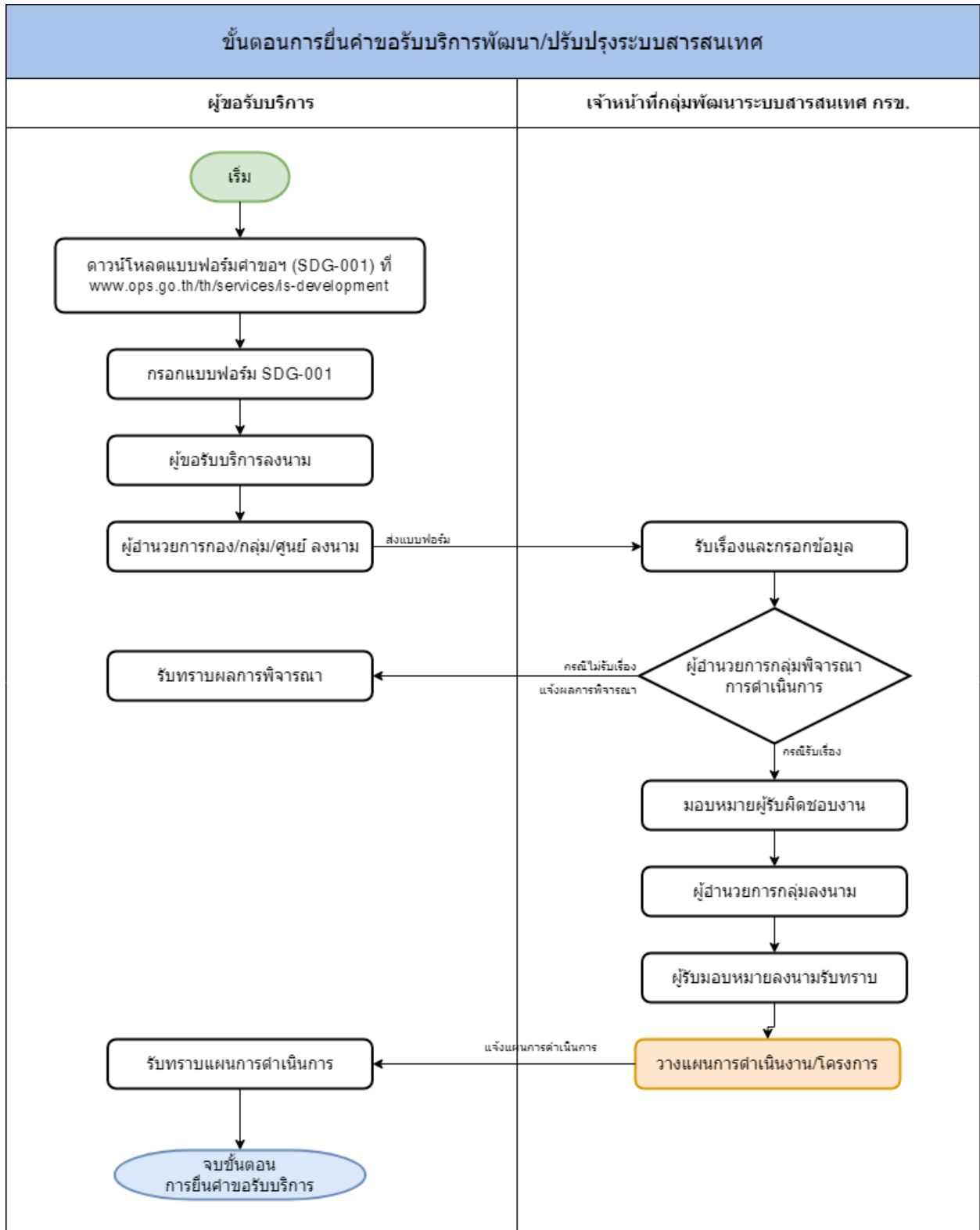
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
คำขอรับบริการผ่านการพิจารณาให้ดำเนินการและวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	ร้อยละของคำขอรับบริการได้ที่ได้รับวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	100%

7. ระบบติดตามประเมินผล

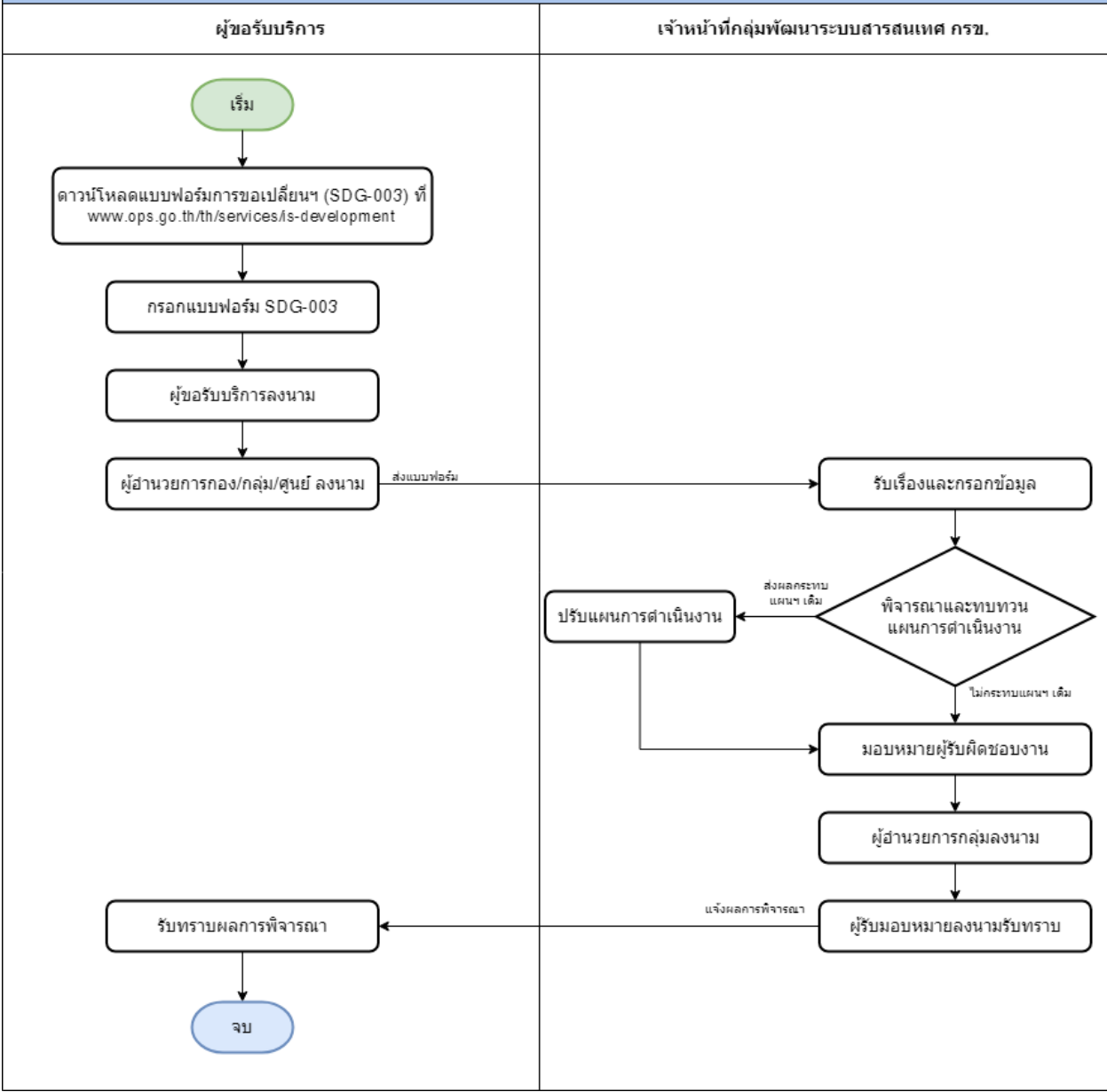
ติดตามผลการดำเนินงาน รอบระยะ 6 เดือน และ 12 เดือน

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
ร้อยละของคำขอรับบริการได้ที่ได้รับวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	-	ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

## 8. ผังกระบวนการ



**ขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ**



9. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานงาน/ วิธีการควบคุมคุณภาพ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1	<p><b>การยื่นคำขอรับบริการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ</b></p> <p>1.1 ผู้รับบริการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์และกรอกแบบฟอร์มคำขอพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ ส่ง กรข.</p>	ผู้ขอรับบริการ	1 – 3 วัน		1. หนังสือขอความอนุเคราะห์ 2. แบบฟอร์มคำขอพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ SDG-001	
	<p>1.2 รับเรื่องและพิจารณาการดำเนินการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีรับเรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบงาน และวางแผนการดำเนินโครงการ และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบแผนการดำเนินการ</li> <li>- กรณีไม่รับเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ขอรับบริการทราบ</li> </ul>	<p>1. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> <p>2. ผู้พัฒนาระบบ</p>	3 – 5 วัน		แผนการดำเนินงาน/ โครงการ	
2	<p><b>การขอเปลี่ยนแปลงการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ</b></p> <p>2.1 ผู้รับบริการจัดหนังสือขอเปลี่ยนแปลงขอบเขตการดำเนินงานและกรอกแบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงระบบ ส่ง กรข.</p>	ผู้ขอรับบริการ			1. หนังสือขอเปลี่ยนแปลงขอบเขต 2. แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงระบบ SDG-003	
	<p>2.2 รับเรื่องและพิจารณาการดำเนินการ</p>	1. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนา	3 – 5 วัน			

	- กรณีไม่กระทบแผนการดำเนินงาน/ โครงการเดิม และแจ้งผลให้ผู้รับบริการ ทราบ	ระบบ สารสนเทศ 2. ผู้พัฒนา ระบบ				
	- กรณีส่งผลกระทบต่อ ผู้พัฒนาระบบปรับ แผนการดำเนินงาน/โครงการ และแจ้ง ผลให้ผู้รับบริการทราบ	1. ผู้อำนวยการ กลุ่มพัฒนา ระบบ สารสนเทศ 2. ผู้พัฒนา ระบบ	5 – 10 วัน		แผนการ ดำเนินงาน/ โครงการ (ปรับ แผน)	



#### 10. การบริหารความเสี่ยง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางการควบคุมความเสี่ยง
คำขอรับบริการไม่ได้รับการพิจารณาให้ดำเนินการ	การกำหนดรายละเอียดความต้องการขั้นต้นที่ชัดเจน มีกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

#### 11. การประเมินผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

ด้าน	ผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น	มาตรการป้องกัน/แก้ไขผลกระทบทางลบ	ตัวชี้วัดการจัดการผลกระทบทางลบ
เศรษฐกิจ :			
สังคม :			
สาธารณสุข :			
สิ่งแวดล้อม :			

## 12. การควบคุมบันทึก


บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
SDG-001 แบบฟอร์มคำขอพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ (Software Request Form)	กรข.	
SDG-003 แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงระบบ (Change Request Form)	กรข.	

## 13. การบริหารสารสนเทศ

รายการสารสนเทศที่จำเป็น	รูปแบบ	ระยะเวลา/ความถี่
SDG-002 เอกสารขอบเขตการดำเนินงาน (Working Scope)	ดิจิทัล	ตลอดระยะเวลาของระบบ

## 14. สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่จำเป็น	การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ	- การบริหารจัดการโครงการ - การประเมินความเสี่ยง	การบริหารโครงการ (Project Management)
กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ (ผู้พัฒนาระบบ)	- การวิเคราะห์กระบวนการ - การวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ	การบริหารกระบวนการเชิงธุรกิจ (Business Process Management)

	ชื่อเอกสาร	แบบฟอร์มคำขอพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ (Software Request Form)	รหัสเอกสาร	SDG-001
	เวอร์ชัน			1
ชั้นความลับ	ใช้ภายใน		เลขหน้า	1/3


## ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ขอรับบริการ

### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

กอง/กลุ่ม/ศูนย์			
ผู้ขอรับบริการ	ชื่อ-สกุล :		
	ตำแหน่ง :		
	โทรศัพท์ :		อีเมล :


### 1.2 รายละเอียดความต้องการขั้นต้น

○ พัฒนาระบบสารสนเทศใหม่	ชื่อระบบ :			
	วัตถุประสงค์ :			
	ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ :	<input type="checkbox"/> กอง/กลุ่ม/ศูนย์		
		<input type="checkbox"/> หน่วยงานในสังกัด อว.		
		<input type="checkbox"/> สถาบันอุดมศึกษา		
		<input type="checkbox"/> หน่วยงานภายนอก อว.		
		<input type="checkbox"/> ประชาชน		
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)				
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ (แนบไฟล์):	<input type="checkbox"/> เอกสารแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน			
	<input type="checkbox"/> เอกสารแสดงรายละเอียดการเก็บข้อมูล			
	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลที่ต้องการ			
	<input type="checkbox"/> แบบฟอร์มรายงานข้อมูลที่ต้องการ			
รูปแบบการเก็บข้อมูลในปัจจุบัน :	<input type="checkbox"/> ฐานข้อมูล เช่น MySQL Microsoft Access			
	<input type="checkbox"/> ไฟล์ตาราง เช่น Excel Google Sheets			
	<input type="checkbox"/> ไฟล์ข้อความ เช่น Word PDF			
	<input type="checkbox"/> ไฟล์มัลติมีเดีย เช่น PNG JPEG MPEG AVI MP3			
	<input type="checkbox"/> กระดาษ			
	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)			
○ ปรับปรุงระบบสารสนเทศเดิม	ชื่อระบบ :			
	วัตถุประสงค์ :			
	รายละเอียดการปรับปรุง :			

	ชื่อเอกสาร	แบบฟอร์มคำขอพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ (Software Request Form)	รหัสเอกสาร	SDG-001
	ระดับความลับ	ใช้ภายใน	เวอร์ชัน	1
			เลขหน้า	2/3

### 1.3 การลงนามรับรองคำขอรับบริการ


<p>ลงนาม _____</p> <p>( _____ )</p> <p style="text-align: center;">ผู้ขอรับบริการ</p> <p>วันที่ _____</p>	<p>ลงนาม _____</p> <p>( _____ )</p> <p style="text-align: center;">ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม/ศูนย์</p> <p>วันที่ _____</p>
---	---

	ชื่อเอกสาร	แบบฟอร์มคำขอพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ (Software Request Form)	รหัสเอกสาร	SDG-001
	ระดับความลับ	ใช้ภายใน	เวอร์ชัน	1
			เลขหน้า	3/3

ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ อววน.

<b>2.1 การพิจารณา/ให้ความเห็น</b>	
เลขที่ (SRF-YYYY-NNN)	
วันที่รับเรื่อง	
<input type="radio"/> เห็นควรพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ	มอบหมาย :
	ระยะเวลาดำเนินการ :
<input type="radio"/> เห็นควรใช้วิธีการ/เครื่องมือ	คำอธิบาย :
<input type="radio"/> ไม่เห็นควรพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ	เหตุผล:

<b>2.2 การลงนามผลการพิจารณาคำขอ</b>	
ชื่อสั่งการ <input type="text"/>  ลงนาม _____ ( _____ ) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ วันที่ _____	ทราบ <input type="text"/>  ลงนาม _____ ( _____ ) ผู้รับมอบหมาย วันที่ _____


	ชื่อเอกสาร	แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงระบบ (Change Request Form)	รหัสเอกสาร	SDG-003
	ชั้นความลับ	ใช้ภายใน	เวอร์ชัน	1
			เลขหน้า	1/2

## ส่วนที่ 1 สำหรับผู้ขอรับบริการ

1.1 ข้อมูลทั่วไป			
กอง/กลุ่ม/ศูนย์			
ผู้ขอรับบริการ	ชื่อ-สกุล :		
	ตำแหน่ง :		
	โทรศัพท์ :		อีเมล :

1.2 รายละเอียดการขอเปลี่ยนแปลง	
เหตุผลการเปลี่ยนแปลง	
รายละเอียด	

1.3 การลงนามรับรองการขอเปลี่ยนแปลง	
ลงนาม _____ ( _____ ) ผู้ขอรับบริการ วันที่ _____	ลงนาม _____ ( _____ ) ผู้อำนวยการกอง/กลุ่ม/ศูนย์ วันที่ _____

	ชื่อเอกสาร	แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนแปลงระบบ (Change Request Form)	รหัสเอกสาร	SDG-003
	ระดับความลับ	ใช้ภายใน	เวอร์ชัน	1
			เลขหน้า	2/2

ส่วนที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ กองระบบและบริหารข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ อววน.

<b>2.1 ข้อมูลอ้างอิง</b>	
เลขที่ (CRF-YYYY-NNN)	
เลขที่เอกสาร SDG-001	
เลขที่เอกสาร SDG-002	
วันที่รับเรื่อง	
ผู้รับเรื่อง	<p>ลงนาม _____</p> <p>( _____ )</p> <p>ผู้รับเรื่อง</p> <p>วันที่ _____</p>

<b>2.2 ข้อพิจารณา/ข้อคิดเห็น</b>	
<input type="radio"/> เห็นควรดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบ	มอบหมาย : ระยะเวลาดำเนินการ :
<input type="radio"/> ปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงระบบ	เหตุผล :
ข้อสั่งการ <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div> <p>ลงนาม _____</p> <p>( _____ )</p> <p>ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> <p>วันที่ _____</p>	ทราบ <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div> <p>ลงนาม _____</p> <p>( _____ )</p> <p>ผู้รับมอบหมาย</p> <p>วันที่ _____</p>