SOP-DJOP

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
(STANDARD OPERATING PROCEDURE)

การบริการแก้ไขปัญหา
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

SOP-ศท-๐๙-๖๘

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

SOP–ศท–๐๙-๖๘

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
เรื่อง การบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

จัดทำโดย	ตรวจสอบโดย	กำกับดูแลโดย
..... (นายธวัชชัย อัมฤทธิ์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ..... (นางสาวนัฐธีรา จันพล) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	..... (นายธีรเดช ปรียานนท์) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	อธิบดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย
วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๗	**วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘**	**วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘**

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๐๐	เผยแพร่ประกาศใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน

คำนำ

มาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นเครื่องมือช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยได้จัดทำรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของงานอย่างละเอียดและครบถ้วน มีผังระบบงาน (Flow Chart) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจง่ายและใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ทั้งผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา ใช้ในการติดตาม กำกับ เร่งรัด ให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ทุกประการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
ตุลาคม ๒๕๒๗

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๕
ขอบเขต	๕
กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ	๕
ข้อกำหนดที่สำคัญ	๖
ระบบติดตามประเมินผล	๖
ผังกระบวนการ (Work Flow)	๗
ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๘
การควบคุมบันทึก	๙
การบริหารสารสนเทศ	๙
สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น	๙

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวางแผนแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ

๒. เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเชิงรุก และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์

๓. เพื่อนำข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศใช้ในการติดตามอย่างทันเหตุการณ์ ตรวจสอบ ประเมินผลการแก้ปัญหา

๒. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหา และแก้ไขปัญหาทางเทคนิคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เป็นไปอย่างมีขั้นตอน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงาน รวมทั้งนำข้อมูลปัญหาด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีดิจิทัล

๓. กรอบแนวคิดการออกแบบกระบวนการ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามกระบวนการบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน
ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีระบบบริหารจัดการแก้ไขปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑. พระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ (แก้ไขปรับปรุงตาม ฉบับที่ ๒ ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๘ ฉบับที่ ๔ และฉบับที่ ๕ พ.ศ. ๒๕๕๙) ๒. พระราชบัญญัติการบริหารการแก้ไขฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด พ.ศ. ๒๕๖๑ ๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. พระราชบัญญัติกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๕ ๕. พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕
ประเด็นด้านประสิทธิภาพที่ต้องเร่งปรับปรุง	๑. วิเคราะห์ปัญหาและกำหนดรายละเอียดของปัญหา ๒. วางแผนในการแก้ปัญหา ๓. ดำเนินการแก้ปัญหา ๔. การตรวจสอบและปรับปรุง

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
ดำเนินการแก้ไขปัญหาจากระบบรับแจ้งปัญหาด้านข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านช่องทางไอทีออนไลน์ให้เป็นไปตามที่กำหนด	ระดับความสำเร็จในดำเนินการแก้ไขปัญหาจากระบบรับแจ้งปัญหาไอทีออนไลน์ ระดับ ๑ ใช้ระยะเวลาการดำเนินการ มากกว่า ๕ วัน ระดับ ๒ ใช้ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๔ วัน ระดับ ๓ ใช้ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๓ วัน ระดับ ๔ ใช้ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๒ วัน ระดับ ๕ ใช้ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๑ วัน	ระดับ ๕

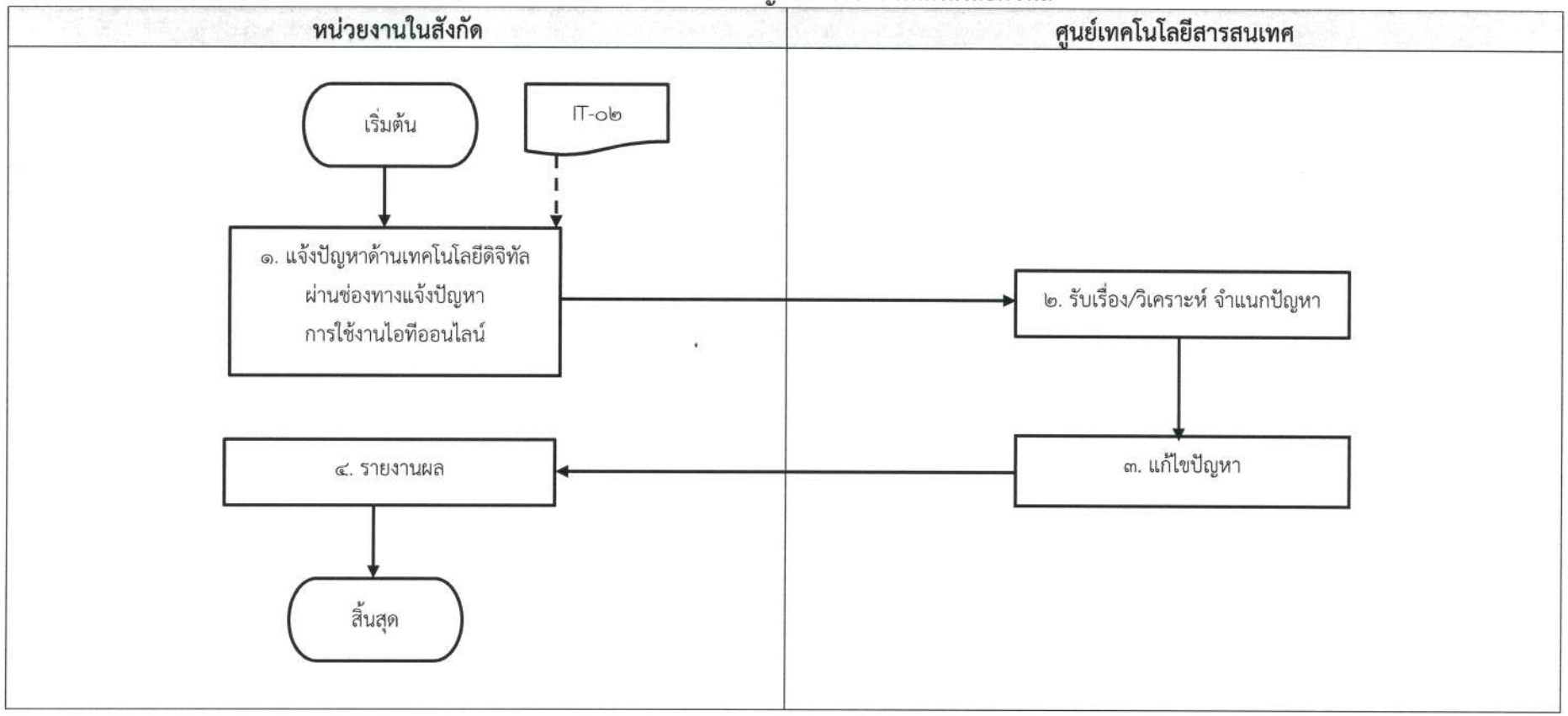
๕. ระบบติดตามประเมินผล

๑. มีการติดตามประเมินผลมาตรฐานการปฏิบัติงาน และกำกับติดตามให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๔. ผังกระบวนการ (Work Flow)

ขั้นตอนการบริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล



๗. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	วิธีการควบคุมคุณภาพ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑. แจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านช่องทางแจ้งปัญหาการใช้งานไอทีออนไลน์	หน่วยงานในสังกัด แจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านช่องทางแจ้งปัญหาการใช้งานไอทีออนไลน์	หน่วยงานในสังกัด	เมื่อเกิดข้อขัดข้อง	ตรวจสอบผลแก้ปัญหา และติดตามผล	รูปแบบไฟล์อิเล็กทรอ นิกส์	แบบฟอร์มแจ้งปัญหาไอทีออนไลน์ (IT-๐๒)
๒. รับเรื่อง วิเคราะห์/จำแนกปัญหา	วิเคราะห์/จำแนกปัญหาต่าง ๆ ๑. ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอน ๓. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีความสลับซับซ้อน ต้องได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑ วัน			
๓. แก้ไขปัญหา	การดำเนินการแก้ไขปัญหา	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	ภายใน ๑ วัน			
๔. รายงานผล	แจ้งผลการดำเนินการติดตามปัญหา	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑ วัน			

๘. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
ระบบแจ้งปัญหาไอทีออนไลน์	๓ ปี	๕ ปี

๙. การบริหารสารสนเทศ

รายการสารสนเทศที่จำเป็น	รูปแบบ	ระยะเวลา/ความถี่
ระบบรับแจ้งปัญหาไอทีออนไลน์	ฐานข้อมูล	ทุกครั้งที่มีการแจ้ง
เอกสารแนบ	ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกครั้งที่มีการแจ้ง

๑๐. สมรรถนะบุคลากรที่จำเป็น

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	สมรรถนะที่จำเป็น	การฝึกอบรม/พัฒนาที่จำเป็น
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๑. สมรรถนะทางเทคนิค : การเขียนโปรแกรม, อัลกอริทึมและโครงสร้างข้อมูล, วิศวกรรมซอฟต์แวร์, ระบบฐานข้อมูล, ระบบปฏิบัติการและเครือข่าย๒. สมรรถนะด้านการวิจัยและวิเคราะห์ :การคิดเชิงวิเคราะห์, การค้นคว้าและตีพิมพ์ผลงานวิชาการ, คณิตศาสตร์และตรรกศาสตร์, ปัญญาประดิษฐ์และการเรียนรู้ของเครื่อง ๓. สมรรถนะด้านการแก้ปัญหาและการออกแบบ : การออกแบบระบบ, ความคิดสร้างสรรค์, การทดลองและทดสอบ ๔. สมรรถนะด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน : การเขียนรายงานทางเทคนิค, การนำเสนอข้อมูล, การทำงานเป็นทีม ๕. สมรรถนะด้านจริยธรรมและความปลอดภัย : จริยธรรมในวิทยาการคอมพิวเตอร์, ความปลอดภัยไซเบอร์ ๖. สมรรถนะด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง : การเรียนรู้ตลอดชีวิต, การปรับตัวต่อแนวโน้มเทคโนโลยี	๑. ด้านการบริหารจัดการการวิเคราะห์ ข้อมูลขนาดใหญ่ ๒. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ๓. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ ๔. ด้านคิดวิเคราะห์นวัตกรรมใหม่ๆ ๕. ด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ๖. ด้านเครือข่ายรูปแบบใหม่ ๘. ด้านปัญญาประดิษฐ์ (AI)