

แนวทางการปฏิบัติตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

๑. เหตุผลความเป็นมา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในภาพรวมได้คะแนนร้อยละ ๙๑.๓๑ ซึ่งถือว่ามีความคุณธรรมและความโปร่งใสในระดับสูงมาก การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เป็นกลไกในการยกระดับค่า CPI (Corruption Perceptions Index) ของประเทศไทย ซึ่งมีกรอบการประเมินประกอบด้วย ๑๐ ตัวชี้วัด ดังนี้ (๑) การปฏิบัติหน้าที่ (๒) การใช้งบประมาณ (๓) การใช้อำนาจ (๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (๖) คุณภาพการดำเนินงาน (๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน (๙) การเปิดเผยข้อมูล (๑๐) การป้องกันการทุจริต โดยสรุปแต่ละตัวชี้วัดได้คะแนน ดังนี้

ที่	ตัวชี้วัด	คะแนน
๑	การป้องกันการทุจริต	๑๐๐
๒	การเปิดเผยข้อมูล	๙๓.๗๘
๓	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	๙๒.๘๓
๔	การใช้งบประมาณ	๙๑.๖๔
๕	การปฏิบัติหน้าที่	๙๐.๗๗
๖	คุณภาพการดำเนินงาน	๙๐.๐๒
๗	การใช้อำนาจ	๘๙.๙๖
๘	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	๘๙.๗๔
๙	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	๘๕.๕๐
๑๐	การปรับปรุงระบบการทำงาน	๗๗.๐๘

(ที่มา : การประเมิน ITA ของ สำนักงาน ป.ป.ช.)

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (ITA) ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ตัวชี้วัดที่มีคะแนนสูงสุด คือ ตัวชี้วัดการป้องกันการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ ๑๐๐ และตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ ๗๗.๐๘

ดังนั้น เพื่อให้การยกระดับคะแนนของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในปีถัดไปให้ดีขึ้น จึงจำเป็นต้องพิจารณาประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขโดยเร่งด่วนก่อน นั่นคือ ต้องปรับปรุงตัวชี้วัด การปรับปรุงระบบการทำงาน ที่ได้คะแนนร้อยละ ๗๗.๐๘ เพื่อให้กระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องกำหนดมาตรการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน ให้ข้าราชการ พนักงานราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ถือปฏิบัติเพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการดำเนินงานและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทบทวนกระบวนการทำงานที่มีปัญหาและอุปสรรค พร้อมหาแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ และให้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

๒) เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาองค์ความรู้และบริหารจัดการองค์ความรู้ให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้รับการพัฒนาเสริมสร้างทักษะและองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานและความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

๓) เพื่อสร้างมาตรการ กำกับ ดูแล การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๓. แนวทางการปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๑) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จึงได้มีการดำเนินการ ดังนี้

๑.๑) แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีอำนาจหน้าที่ ในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการทำงาน รวมทั้งพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว และดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๑.๒) แต่งตั้งคณะทำงานย่อย (Working Team) มีหน้าที่พิจารณารายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละด้าน พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการดำเนินงาน รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๒) ให้ทุกสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ ของ สป.ดศ. พิจารณาทบทวน ปรับปรุง กระบวนการทำงานที่รับผิดชอบและเป็นกระบวนการที่มีปัญหา โดยให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และนำเสนอต่อคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานของ สป.ดศ. และคณะทำงานย่อย (Working Team)

๓) คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานของ สป.ดศ. และคณะทำงานย่อย (Working Team) มีการประชุมหารือร่วมกัน โดยพิจารณาจัดลำดับความเร่งด่วนของปัญหากระบวนการทำงานของแต่ละสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ เสนอเรื่องปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยพิจารณาเรื่องใดที่เร่งด่วน และจำเป็นต้องรีบแก้ไข และมีหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เร่งปรับปรุงกระบวนการทำงานนั้นก่อน

๔) ในบางกรณีที่มีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงานใน สป.ดศ. หรือมีประเด็นปัญหาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป ให้คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน ของ สป.ดศ. มอบหมายให้คณะทำงานย่อย (Working Team) เชิญผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนและผู้สนใจ เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานในเรื่องนั้น เพื่อนำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมาย และประชาชน มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานต่อไป

๕) คณะทำงานย่อย (Working Team) จัดประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาถึงปัญหากระบวนการทำงานที่ต้องเร่งปรับปรุง และมีปัญหาร่วมกันกับทุกหน่วยงาน เพื่อคิดหาแนวทางแก้ไข จัดทำ Model กระบวนการทำงานใหม่ และเสนอ Model กระบวนการทำงานใหม่ พร้อมรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน

๖) ในกรณีที่หน่วยงานอื่นประสบความสำเร็จ และเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยกย่องในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการทำงานนั้น (Best Practice) ให้คณะทำงานย่อย (Working Team) ติดต่อ ประธาน หรือ เชิญหน่วยงานนั้นมาให้ข้อมูล แนวทาง กระบวนการทำงานที่ประสบความสำเร็จ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ หรือไปศึกษาดูงานที่หน่วยงานนั้น เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๗) คณะทำงานย่อย (Working Team) นำเสนอ Model กระบวนการทำงานใหม่ ต่อที่ประชุมคณะทำงานฯ ของ สป.ดศ. ถ้ามีข้อเสนอแนะให้แก้ไขรายละเอียด คณะทำงานย่อย (Working Team) นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และนำกลับมาเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงานฯ ของ สป.ดศ. เพื่อขอให้พิจารณาให้ความเห็นชอบ

๘) ในกรณีที่บางกระบวนการทำงานต้องปรับปรุง และเกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงาน ซึ่ง Model ที่คณะทำงานย่อย (Working Team) คิดขึ้นนั้น อาจต้องมีการทดลองใช้ก่อนกับบางสำนัก /กอง / ก่อนที่จะประกาศใช้กับทุกหน่วยงาน ใน สป.ดศ. คณะทำงานย่อย (Working Team) สามารถเสนอต่อที่ประชุมคณะทำงานฯ ของ สป.ดศ. เพื่อจะได้ทดลองปฏิบัติกับบางสำนัก /กอง ก่อนนำไปปฏิบัติจริงกับทุกหน่วยงาน

๙) ในกรณีที่การปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่นั้นมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติกับทุกสำนักงาน/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จึงเห็นควรให้จัดประชุมชี้แจงให้ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และซักถามปัญหาข้อสงสัย ก่อนการประกาศแจ้งเวียน หรือบางกรณีอาจชี้แจงหลังการประกาศแจ้งเวียนได้

๑๐) เมื่อผู้บริหาร สป.ดศ. เห็นชอบให้ใช้กระบวนการทำงานใหม่ ให้จัดทำประกาศแจ้งเวียนคำสั่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใน สป.ดศ. ได้ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

๑๑) ในกรณีที่บางกระบวนการทำงานใหม่ ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องยังไม่ทราบแนวทาง / วิธีการปฏิบัติ จึงต้องจัดให้มีการฝึกอบรม / เพิ่มทักษะ ข้าราชการ พนักงานราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการทำงานใหม่ และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้

๑๒) คณะทำงานย่อย (Working Team) และหน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการทำงานใหม่ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานภายในเวลาที่กำหนด และรวบรวมปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน ของ สป.ดศ. และผู้บริหาร สป.ดศ.

๑๓) ในกรณีที่คณะทำงานย่อย (Working Team) อยู่ในระหว่างดำเนินการคิด Model ของการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้คณะทำงานย่อย (Working Team) รายงานความก้าวหน้าฯ เสนอให้คณะทำงานฯ ของ สป.ดศ. และผู้บริหาร สป.ดศ. ทราบ

๑๔) เมื่อมีประกาศแจ้งเวียนคำสั่งให้หน่วยงานใน สป.ดศ. ปฏิบัติตามกระบวนการทำงานใหม่ และถือปฏิบัติต่อไปแล้ว หากพบว่ามีปัญหาเร่งด่วนเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามกระบวนการทำงานใหม่ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการทำงานใหม่ รายงานให้ผู้บริหาร สป.ดศ. ทราบ เพื่อหาทางแก้ปัญหาโดยด่วนต่อไป

๑๕) ในกรณีที่มีปัญหาในกระบวนการทำงานอื่นๆ ที่สำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ ยังไม่ได้นำเสนอ และเป็นปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข แต่ปัญหากระบวนการทำงานนั้นมีผลกระทบกับหน่วยงานบางหน่วยงานให้นำเรื่องปัญหากระบวนการทำงานนั้น เข้าสู่การพิจารณาของที่ประชุมคณะทำงานฯ ของ สป.ดศ. และคณะทำงานย่อย (Working Team) ได้ และในกรณีที่ยังไม่มีคณะทำงานย่อยด้านที่เกิดปัญหากระบวนการทำงานนั้น ให้จัดทำคำสั่งเสนอ ผู้บริหาร สป.ดศ. เพื่อแต่งตั้งคณะทำงานย่อย (เพิ่มเติม) ด้านที่เกิดปัญหากระบวนการทำงาน และให้มีการพิจารณาหา Model รูปแบบการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านที่เกิดปัญหาต่อไป

๑๖) คณะทำงานฯ ของ สป.ดศ. และคณะทำงานย่อย (Working Team) จัดการประชุมหารือเพื่อติดตาม และสรุปรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส รายงานรอบ ๖ เดือน และรายงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เสนอผู้บริหาร สป.ดศ. เพื่อทราบต่อไป

๔. แนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาองค์ความรู้และบริหารจัดการองค์ความรู้

๑) สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร และการจัดการองค์ความรู้ เสริมสร้างทักษะ ความรู้ใหม่ๆ ให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการดำเนินการ แต่งตั้งคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และคณะทำงานผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงาน (Admin)

๑.๑) คณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ. มีอำนาจหน้าที่ (๑) กำหนดแนวทางการจัดการความรู้ และจัดทำแผนการจัดการความรู้ ของ สป.ดศ. (๒) ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ของ สป.ดศ. (๓) ดำเนินการเสนอเนื้อหาเรื่ององค์ความรู้ และแนะนำวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อมาบรรยายให้ความรู้ด้านดิจิทัลและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (๔) พิจารณาเนื้อหาหลักสูตร e - Learning ที่เป็นองค์ความรู้ด้านดิจิทัล และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (๕) สรุปและรายงานผลการดำเนินงานของคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ สป.ดศ. เสนอผู้บริหาร (๖) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๑.๒) คณะทำงานผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงาน (Admin) มีอำนาจหน้าที่ (๑) มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้ด้านดิจิทัลและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยนำข้อมูลต่างๆ เข้าสู่ระบบ Website KM สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (๒) มีหน้าที่นำหลักสูตร e - Learning ด้านดิจิทัลและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เข้าสู่ระบบการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Learning) ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

๒) จัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรใน สป.ดศ. เกี่ยวกับแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. โดยให้มีการจัดทำแบบสอบถามฯ ทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลก่อนการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ.

๓) จัดทำสรุปแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรใน สป.ดศ. เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ.

๔) จัดทำ (ร่าง) แผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. โดยกำหนดกิจกรรม งบประมาณ รวมทั้งเตรียมหัวข้อเรื่อง ประเด็น องค์ความรู้ที่น่าสนใจที่บุคลากรควรจะได้รับทราบ และรายชื่อวิทยากรที่มาบรรยายในแต่ละหัวข้อเรื่อง (ถ้ามี) ทั้งนี้ นำข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถามมาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรม

๕) จัดประชุมคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ. เพื่อพิจารณา (ร่าง) แผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. และให้ที่ประชุมเห็นชอบ หรือให้ข้อเสนอแนะ ก่อนเสนอผู้บริหาร สป.ดศ.

๖) จัดทำโครงการบริหารจัดการองค์ความรู้ (KM) ของ สป.ดศ. ประจำปี พ.ศ. เสนอ ผู้บริหาร สป.ดศ. เพื่อขออนุมัติดำเนินการโครงการ ฯ โดยมีแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ประกอบการเสนอโครงการฯ และเมื่อผู้บริหารอนุมัติโครงการฯ แล้ว ให้เร่งดำเนินการตามโครงการฯ ต่อไป

๗) จัดการประชุมคณะทำงานผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงาน (Admin) ซึ่งมีผู้แทนทุกสำนักร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อกำหนดแนวทางการจัดหาข้อมูล / ข่าวสาร ที่เป็นความรู้ด้านดิจิทัลและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายหน่วยงาน / ผู้ที่รับผิดชอบในการจัดหาข้อมูลในแต่ละด้าน / เรื่อง เพื่อนำลงเผยแพร่ใน Website KM รวมทั้งประชุมพิจารณาประเด็นปัญหา ข้อร้องเรียนเนื้อหา (ถ้ามี) และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ Website KM โดยคณะทำงานฯ (Admin) จะต้องรายงานผลการประชุม และรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เสนอคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ.

๘) สำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานละ ๑ เรื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงานได้รับทราบ และให้เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานลงใน Website KM ของ สป.ดศ.

๙) สำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ. อย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้แต่ละสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในแต่ละสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ พัฒนาทักษะให้กับบุคลากรของแต่ละหน่วยงาน

๑๐) จัดประชุมคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ สป.ดศ. เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการฯ รับทราบปัญหาและอุปสรรค ให้รายงานผลการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. รอบ ๖ เดือน และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ เสนอต่อคณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ.

๑๑) รายงานผลการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ. รอบ ๖ เดือน และรายงานผลฯ เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ. เสนอต่อผู้บริหาร สป.ดศ.

๕. แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (Work Manual)

๕.๑ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) จะประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังนี้

๑) ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา เป็นองค์ประกอบส่วนแรกที่จะต้องทำเพื่อให้ทราบว่าคู่มือนี้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดที่ควรระบุไว้ที่ปก ประกอบด้วย

- เป็นคู่มือการปฏิบัติในเรื่องใด
- เป็นคู่มือของหน่วยงานใด
- เลขที่เอกสาร
- ระบุบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ การทบทวนเนื้อหาสาระ และการอนุมัติ
- มีประวัติการแก้ไขรายละเอียดเมื่อไหร่อย่างไร และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เมื่อไหร่

๒) วัตถุประสงค์ (Objectives) เป็นการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ที่ใช้งานคู่มือจะได้ทราบว่าทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นมาเพื่ออะไร

๓) ขอบเขต (Scope) เป็นการชี้แจงถึงขอบเขตของคู่มือปฏิบัติงานว่ามีรายละเอียดครอบคลุมการปฏิบัติงานขั้นตอนใด และเกี่ยวข้องกับส่วนงานใด ในบางกรณีอาจจะระบุถึงขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านเวลาด้วย

๔) คำจำกัดความ (Definition) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในคู่มือปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเป็นภาษาไทย หรือภาษาต่างประเทศ หรือในบางกรณีอาจจะมีคำย่อที่ควรทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการอ้างอิงคู่มือนี้ในการปฏิบัติงาน

๕) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานนั้น โดยมีภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบเรียงตามลำดับของตำแหน่งตามสายบังคับบัญชาลงมา และจะระบุหน้าที่ของแต่ละคนที่เกี่ยวข้องแยกจากกันโดยชัดเจน

๖) ระเบียบปฏิบัติ / ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) เป็นรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดถึงจุดเริ่มต้น จุดสิ้นสุด ขั้นตอน กระบวนการ รวมถึงระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีลักษณะของการบรรยายรายละเอียดการใช้ตาราง การใช้แผนภูมิ และการใช้แผนภาพ Flow Chart ก็ได้ ในหลายกรณีก็มีการเขียนรายละเอียดของการปฏิบัติงานโดยใช้ลักษณะที่ผสมผสานทั้งแผนภาพ Flowchart กับรูปแบบของตาราง เพื่อแสดงรายละเอียดเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น รวมถึงมีการอ้างอิงถึงผู้รับผิดชอบและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ด้วย

๗) มาตรฐานคุณภาพงาน (Quality Control) เป็นการกำหนดวิธีการควบคุมคุณภาพงาน โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยปกติแล้วจะกำหนดเป็นตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่ใช้วัดผล

การกำหนดตัวชี้วัดมีหลักการที่เรียกว่า “SMART” (Specific / Measurable / Achievable / Reasonable / Timely) ซึ่งหมายถึงตัวชี้วัดจะต้องเฉพาะเจาะจง สามารถวัดค่าได้ มีความเป็นไปได้ มีเหตุผลผลในการชี้วัด และสามารถดำเนินการได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด

๘) เอกสารอ้างอิง เป็นรายการที่แจ้งรายละเอียดให้ผู้อ่านทราบว่าเมื่อเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรือใช้อ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ ทั้งนี้ เอกสารอ้างอิงนี้อาจจะเป็นเอกสารที่องค์กร/หน่วยงาน พัฒนาขึ้นมา หรือเป็นเอกสารขององค์กรอื่นก็ได้

๙) แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms) ในการปฏิบัติงานบางขั้นตอนอาจจะมีแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีตัวอย่างของแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องทั้งหมดอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิง

๑๐) การควบคุมเอกสาร (Record of Documents) ในบางกรณีอาจจะต้องมีการกำหนดวิธีการควบคุมที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดวิธีการจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในคู่มือการปฏิบัติงานด้วย เนื่องจากเอกสารอาจจะมีปริมาณมาก หากไม่กำหนดวิธีการจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสารไว้แล้ว

อาจจะทำให้เอกสารที่เกี่ยวข้องสูญหายและขาดตกบกพร่องไปได้ รวมทั้งควรมีการกำหนดรายชื่อ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสารด้วย

๕.๒ ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ๑๒ ขั้นตอน ดังนี้

- ๑) ศึกษารายละเอียดของงานจากเอกสาร
- ๒) สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริงจากหน้างาน
- ๓) จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) ขั้นต้น
- ๔) จัดทำรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด
- ๕) ตรวจสอบรายละเอียดขั้นต้น (ทำความเข้าใจรายละเอียดขั้นตอน)
- ๖) ตรวจสอบในประเด็นกฎหมาย / กฎระเบียบ
- ๗) ขออนุมัติการประกาศบังคับใช้คู่มือการปฏิบัติงาน
- ๘) บันทึกเข้าระบบการควบคุมเอกสาร
- ๙) เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน
- ๑๐) ฝึกอบรมและให้ความรู้วิธีการใช้งานคู่มือการปฏิบัติงาน
- ๑๑) ทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน
- ๑๒) รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือ

ทั้งนี้ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกปี โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจขั้นตอนเหล่านี้ให้ชัดเจน โดยผู้ที่มีความเกี่ยวข้องจะรวมทั้งบุคลากรภายในองค์กร (ผู้บริหาร ข้าราชการทุกระดับ ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานราชการ ลูกจ้าง) และบุคลากรภายนอกองค์กร (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ใช้บริการ) ในแต่ละปีจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๖. การกำกับ ติดตาม และประเมินผล

๖.๑ การติดตามการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๑) ผู้อำนวยการสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ ตรวจสอบ ดูแล การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งหรือประกาศการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่

๒) สำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการทำงานใหม่ และส่งรายงานผลการดำเนินงานฯ พร้อมปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ต่อ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (พร.) เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานผลการดำเนินงานฯ ในภาพรวม เสนอต่อคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานของ สป.ดศ. เช่น รายไตรมาส / รายงานรอบ ๖ เดือน / รายงานตอนสิ้นปีงบประมาณ หรือในกรณีเกิดปัญหาเร่งด่วนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกระบวนการทำงานใหม่รับรายงานปัญหาต่อ พร. เพื่อนำเสนอคณะทำงานฯ พิจารณาปรับปรุงแก้ไขปัญหา

๓) พร. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการปรับปรุงกระบวนการทำงานของ สป.ดศ. รายงานผลการดำเนินงานการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ต่อ ผู้บริหาร สป.ดศ. เพื่อทราบ และพิจารณา ในประเด็นที่มีปัญหา และข้อเสนอแนะทางการแก้ไขปัญหาคณะกรรมการทำงานใหม่ต่อไป

๖.๒ การกำกับติดตามการพัฒนาองค์ความรู้และบริหารจัดการองค์ความรู้

๑) ผู้อำนวยการสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ ให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการองค์ความรู้ใน สป.ดศ. โดยให้การสนับสนุนกิจกรรม และสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. อย่างต่อเนื่อง

๒) ผู้อำนวยการสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ จัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ โดยให้บุคลากรภายในสำนักมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม

๓) ผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงาน (Admin) จัดทำข้อมูลเผยแพร่ใน Website KM ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยให้ผู้อำนวยการสำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ ตรวจสอบ แก้ไข ข้อความ / บทความ เรื่องที่จะนำลงเผยแพร่ใน Website KM และส่งเรื่องที่จะเผยแพร่ใน Website KM ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (พร.) ฝ่ายเลขานุการฯ คณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ. เพื่อทราบและรวบรวมข้อมูลเป็นรายงานฯ เสนอต่อคณะทำงานฯ

๔) สำนักงาน / กอง / กลุ่ม / ศูนย์ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หน่วยงานละ ๑ เรื่อง ส่งให้ พร. ฝ่ายเลขานุการฯ คณะทำงานจัดการองค์ความรู้ ของ สป.ดศ. เพื่อตรวจสอบก่อน และนำลงเผยแพร่ใน Website KM

๕) พร. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. เพื่อทราบ โดยรายงานรอบ ๖ เดือน / รายงานตอนสิ้นปีงบประมาณ และรายงานเสนอผู้บริหาร สป.ดศ. เพื่อทราบ

๖.๓ การกำกับติดตามการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑) เดือนมกราคมของทุกปี ให้ พร. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. แจ้งทุกหน่วยงานใน สป.ดศ. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และให้ส่งคู่มือให้ พร. ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ส่งภายในสิงหาคมของทุกปี)

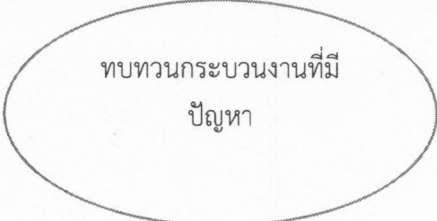
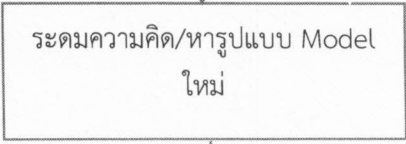
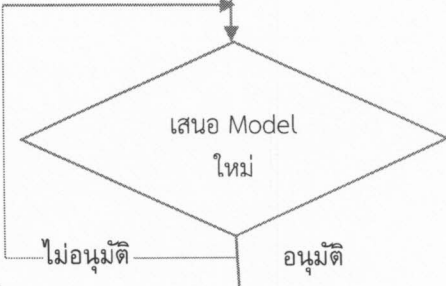
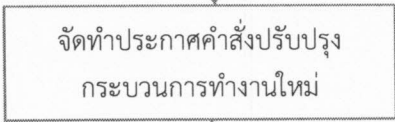
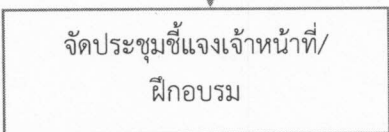
๒) ประธาน ติดตาม ทุกหน่วยงานเพื่อให้เตรียมส่งคู่มือการปฏิบัติงาน หน่วยงานละ ๑ เรื่อง โดยให้ทุกหน่วยงานจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่ม พร้อมไฟล์คู่มือ

๓) ตรวจสอบ รายละเอียด คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ก่อนรวบรวมรายชื่อคู่มือฯ เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. และสรุปรายงานฯ เสนอ ผู้บริหาร สป.ดศ.

๔) นำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เผยแพร่ใน Website KM ต่อไป

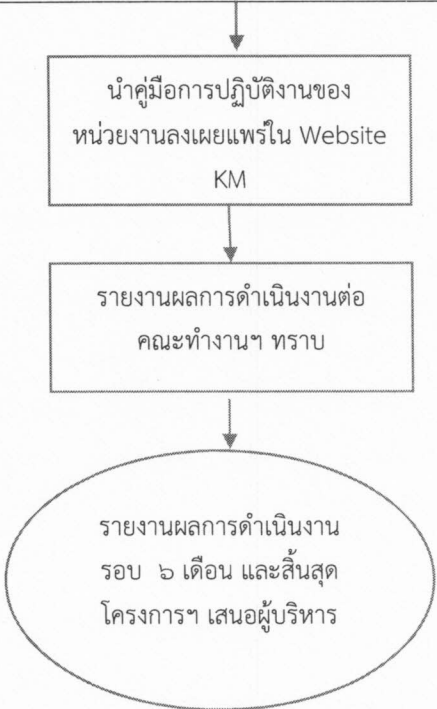
๕) ให้ทุกหน่วยงานเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ที่มีความเห็นเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และนำข้อคิดเห็นมาทบทวนปรับปรุงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

Flow Chart แนวปฏิบัติการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

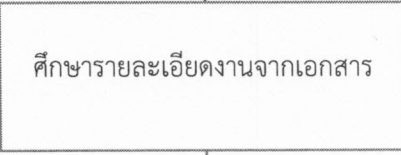
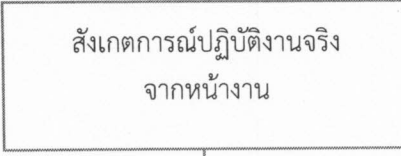
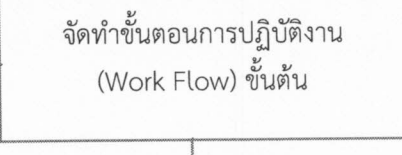
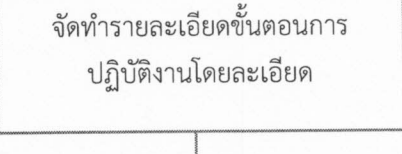
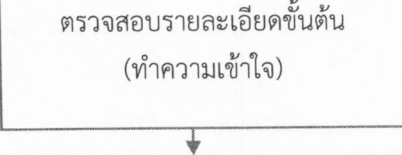
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ จัดลำดับกระบวนการงานที่มีปัญหาและหา แนวทางแก้ไขปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน	ทุกสำนัก/ทุกหน่วยงาน คณะทำงานปรับปรุง กระบวนการทำงานของ สป.ดศ.
๒.		ศึกษารูปแบบกระบวนการทำงานจาก หน่วยงานอื่นที่ประสบความสำเร็จ/ทำ แนวความคิดมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการให้ เหมาะสมกับหน่วยงานของ สป.ดศ.	คณะทำงานย่อย
๓		นำเสนอ Model ใหม่ต่อคณะทำงานฯ และผู้บริหาร สป.ดศ.	คณะทำงานย่อย
๔		จัดทำประกาศคำสั่ง/แจ้งเวียนการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่	เจ้าหน้าที่ พร.
๕		จัดประชุมชี้แจงให้เจ้าหน้าที่เข้าใจแนว ทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ และจัดฝึกรวมเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานในกรณีที่มีเทคโนโลยีใหม่เข้า มาใช้ในการปฏิบัติงาน	คณะทำงานย่อย/ เจ้าหน้าที่ พร.
๖		ทุกหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรคของการปรับปรุง กระบวนการทำงานเสนอ พร. เพื่อ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานและความเห็นเสนอ คณะทำงานฯ และผู้บริหาร	ทุกหน่วยงานใน สป.ดศ./ คณะทำงานย่อย/ เจ้าหน้าที่ พร.

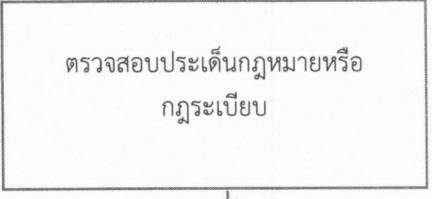
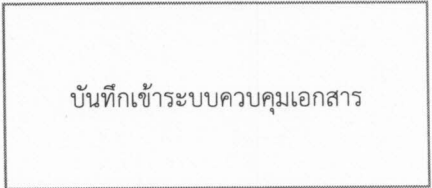
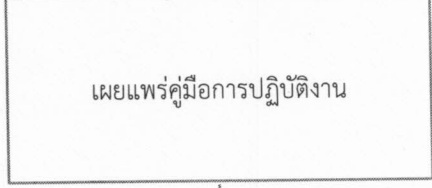
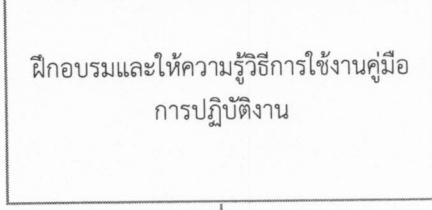
Flow Chart แนวทางปฏิบัติการพัฒนาองค์ความรู้และบริหารจัดการองค์ความรู้
ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

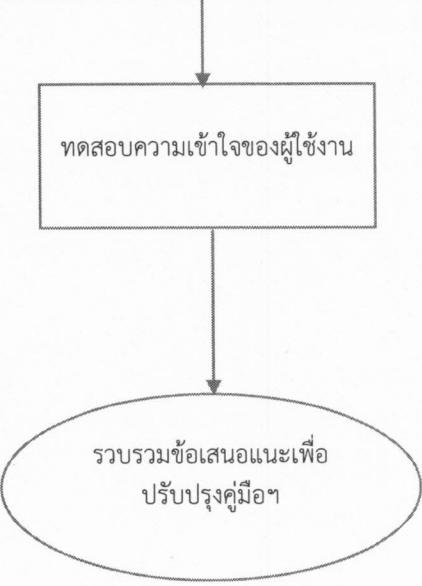
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		จัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรใน สป.ดศ. เพื่อแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. ทำแบบสอบถามทุกปี เพื่อเป็นข้อมูลก่อนจะจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ.	เจ้าหน้าที่ พร.
๒.		จัดทำร่างแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. โดยนำข้อคิดเห็น/ความต้องการของบุคลากรที่ต้องการเรียนรู้ในเรื่องใดบ้าง/กำหนดกิจกรรม/หัวข้อเรื่อง/วิทยากร/งบประมาณ ที่จะดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ พร.
๓.		จัดประชุมคณะทำงานฯ พิจารณา (ร่าง) แผนจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. โดยกำหนดรายละเอียดแผนและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะทำงานฯ	เจ้าหน้าที่ พร. คณะทำงานฯ
๔.		จัดทำโครงการบริหารจัดการองค์ความรู้ (KM) ของ สป.ดศ. เสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติโครงการฯ ตามแผนการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ.	เจ้าหน้าที่ พร.
๕.		จัดกิจกรรมตามแผน KM และบริหารงานโครงการฯ โดยคณะทำงานฯ ช่วยให้ข้อเสนอแนะนำวิทยากรและหัวข้อเรื่อง	เจ้าหน้าที่ พร. คณะทำงานฯ
๖.		ทุกหน่วยงานใน สป.ดศ. มีผู้แทนเป็นคณะทำงานฯ ผู้ดูแลข้อมูลของหน่วยงาน (Admin) นำข้อมูลข่าวสารด้านดิจิทัลตามที่กำหนดไว้ลงเผยแพร่ใน Website KM ทุกเดือน	ทุกหน่วยงานใน สป.ดศ. คณะทำงานฯ (Admin)

๗	 <pre> graph TD A[] --> B[นำคู่มือการปฏิบัติงานของ หน่วยงานลงเผยแพร่ใน Website KM] B --> C[รายงานผลการดำเนินงานต่อ คณะทำงานฯ ทราบ] C --> D([รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๖ เดือน และสิ้นสุด โครงการฯ เสนอผู้บริหาร]) </pre>	ทุกหน่วยงานใน สป.ดศ. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ พร. รวบรวมรายชื่อคู่มือและเนื้อหา เสนอคณะทำงานฯ ก่อนนำไปเผยแพร่ใน Website KM	ทุกหน่วยงานใน สป.ดศ.
๘		จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. โดยรายงาน รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือนให้คณะทำงานฯ ทราบ	เจ้าหน้าที่ พร. คณะทำงานฯ
๙		รายงานผลการดำเนินงานการจัดการองค์ความรู้ของ สป.ดศ. รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือนเมื่อสิ้นสุดโครงการให้ผู้บริหาร ทราบ	เจ้าหน้าที่ พร. คณะทำงานฯ

Flow Chart แนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติของหน่วยงาน
ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		ในเดือนมกราคม พร. จัดทำหนังสือแจ้งทุกหน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หน่วยงานละ ๑ เรื่อง จัดส่งให้ พร. ในเดือนสิงหาคม	เจ้าหน้าที่ พร.
๒.		หน่วยงานใน สป.ดศ. ศึกษาเรื่องงานในหน่วยงานเพื่อจะนำมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน/กอง/กลุ่ม/ศูนย์
๓		หน่วยงานมอบหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่คัดเลือกจะมาทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้ดำเนินการ	หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่ในสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์
๔		จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยยกร่างขั้นตอนคร่าวๆ ว่ามีกระบวนการทำงานอย่างไรบ้างให้เขียนเป็นขั้นตอนง่ายๆ ว่ามีขั้นตอนอย่างไรบ้าง	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่จะจัดทำคู่มือ
๕		เขียนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนว่าต้องทำอะไรบ้างและยกร่างเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่จัดทำคู่มือฯ
๖		ทำการตรวจ แกไขรายละเอียดที่เขียนในแต่ละขั้นตอนว่ามีอะไรบ้าง และค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่จัดทำคู่มือฯ

๗		ในรายละเอียดขั้นตอนอาจเกี่ยวข้องกับกฎหมายของหน่วยงานและ/หรือกฎหมายของหน่วยงานอื่น รวมทั้งกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องจึงต้องตรวจสอบข้อมูลให้ครอบคลุมกฎหมายต่างๆ ว่ามีประเด็นใดที่อาจขัดแย้งกับกฎหมายนั้นได้	ผอ.สำนัก/หัวหน้ากลุ่มงาน /จนท.กลุ่มงาน
๘		เขียนร่างคู่มือการปฏิบัติงาน เสร็จแล้วให้แต่ละหน่วยงานส่งคู่มือฯ เสนอผู้บริหารของ สป.ดศ. เพื่อขออนุมัติให้ประกาศใช้คู่มือ	ผอ.สำนัก/หัวหน้ากลุ่มงาน /จนท.กลุ่มงาน
๙		เมื่อได้รับการอนุมัติให้จัดทำข้อมูลบันทึกการควบคุมเอกสาร กำหนดวิธีจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร รวมทั้งกำหนดรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้าถึงเอกสาร	ผอ.สำนัก/หัวหน้ากลุ่มงาน /จนท.กลุ่มงาน
๑๐		ผลิต/เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน จัดส่งไฟล์เอกสารให้ พร. เพื่อรวบรวมรายชื่อคู่มือการปฏิบัติงานเสนอคณะทำงานฯ และเผยแพร่ลง Website KM	ผอ.สำนัก/หัวหน้ากลุ่มงาน /จนท.กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ พร.
๑๑.		แจ้งเวียนคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานในกรณีที่บุคลากรไม่เคยรู้วิธีการปฏิบัติ/การใช้คู่มือมาก่อน จึงต้องจัดฝึกอบรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบวิธีการใช้งานโดยเฉพาะคู่มือที่มีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาดำเนินการจึงต้องให้ความรู้บุคลากร	ผอ.สำนัก/หัวหน้ากลุ่มงาน /จนท.กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ของกองกลาง (ด้านพัฒนาบุคลากร)

๑๒.	 <pre> graph TD A[] --> B[ทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน] B --> C([รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือฯ]) </pre>	ในกรณีมีการฝึกอบรมบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน อาจจำเป็นต้องมีการฝึกปฏิบัติการใช้งาน และทดสอบการปฏิบัติเพื่อให้เข้าใจการใช้งานจริงและสามารถปฏิบัติงานได้จริง ภายหลังจากฝึกอบรมแล้ว	ผอ.สำนัก/หัวหน้ากลุ่มงาน /จนท.กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ พร.
๑๓.	 <pre> graph TD A[] --> B[ทดสอบความเข้าใจของผู้ใช้งาน] B --> C([รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคู่มือฯ]) </pre>	ภายหลังการฝึกอบรมให้ติดตามผลการดำเนินงานจากการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน และรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงคู่มือต่อไป	ผอ.สำนัก/กอง เจ้าหน้าที่ พร.