สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๕๑๙

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

กราบเรียน/เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๑. เห็นชอบ "แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่" พร้อมคู่มือ เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

๒. มอบหมายให้หน่วยงานของรัฐพิจารณานำ "แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่" พร้อมคู่มือ ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ลงมติว่า

๑. เห็นชอบทั้ง ๒ ข้อ ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ

๒. ให้สำนักงาน ก.พ. ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐรับความเห็นของกระทรวงการคลัง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๓๔ (ณัฐินี), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖
www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง-นรม., รัฐ นร., กระทรวง : จึงเรียนยืนยันมา
องค์กรอิสระ, กรม : จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



ที่ นร ๑๐๑๒.๑/๒๖๖ สำนักงาน ก.พ.
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๒. แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ พร้อมคู่มือ

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ขอเสนอเรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับเป็นการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ ก.พ. และสำนักงาน ก.พ. ตามมาตรา ๘ (๑) และมาตรา ๑๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน กิจกรรมปฏิรูปที่ ๒ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการของสำนักงาน ก.พ. ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>ที่มา</u>

๑.๑ สภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในช่วงระยะเวลา ๒ ปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานในภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ตลอดจนการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้มีความเหมาะสมและยืดหยุ่นคล่องตัวให้สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่ไม่ลดลงไปกว่าเดิม

๑.๒ แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน "กิจกรรมปฏิรูปที่ ๒ จัดโครงสร้างองค์กร และระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์" กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวและเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ โดยพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้อง

/ กับบริบท...

กับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รองรับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถปฏิบัติภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ. เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบจัดทำรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการให้กับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐต่อไป

๑.๓ สำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พร้อมคู่มือ โดยศึกษารูปแบบและแนวปฏิบัติจากภาครัฐในต่างประเทศ ประกอบกับข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นประชาชนและข้าราชการพลเรือนสามัญต่อการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ระหว่างวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และการถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เพื่อให้เนื้อหาสาระมีความครอบคลุม สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเรื่องนี้ได้นำเสนอต่อคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดย ก.พ. มีมติเห็นชอบ และให้ปรับปรุงเพิ่มเติมในบางส่วนแล้วเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

๑.๔ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบในหลักการของร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการ พ.ศ. .... ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ และให้ส่งคณะกรรมการตรวจสอบร่างกฎหมายและร่างอนุบัญญัติที่เสนอคณะรัฐมนตรีตรวจพิจารณาโดยให้รับความเห็นของสำนักงาน ก.พ. ไปประกอบการพิจารณาด้วยแล้วดำเนินการต่อไปได้ และให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของคณะรัฐมนตรีและสำนักงาน ก.พ.ร. ไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

การปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ตามแนวทางและคู่มือที่แนบมาพร้อมนี้จะสามารถใช้เป็นกรอบการดำเนินการสำหรับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการปฏิบัติราชการในรูปแบบและวิถีใหม่อย่างเหมาะสมและคล่องตัว สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสาธารณสุขที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการประชาชนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐ

๓. <u>ความเร่งด่วนของเรื่อง</u>

การจัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่เป็นการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้ภาครัฐมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่ทันสมัย ยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)

/ทั้งรูปแบบ...

ทั้งรูปแบบการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินการของภาครัฐเพื่อรองรับรูปแบบและวิธีการปฏิบัติราชการหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ได้คลี่คลายลงแล้วอีกด้วย (Post - COVID)

๔. <u>สาระสำคัญ</u>

สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ พร้อมคู่มือ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถใช้เป็นกรอบการดำเนินการในการพิจารณารูปแบบการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งสถานการณ์ในภาวะปรกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปรกติ อาทิ การแพร่ระบาดของโรคภัยไข้เจ็บ หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมทั้งส่งเสริมการยกระดับความสามารถหน่วยงานของรัฐและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐสู่การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Government Digital Transformation) ทั้งนี้ แนวทางและคู่มือนี้เป็นกรอบการดำเนินการที่หน่วยงานอาจจะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเหตุผลความจำเป็นที่เห็นว่าเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานและสถานการณ์ โดยสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๔.๑ นิยามการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

การปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง การปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติราชการภายใต้สถานการณ์ภาวะไม่ปรกติที่ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดความคล่องตัวและสามารถปรับตัวได้ทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย

๔.๒ หลักการ

๑) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ

๒) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการที่จะต้องควบคู่ไปกับการปรับรูปแบบการบริหารส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในภาพรวมในทุกมิติ อาทิ ระบบและขั้นตอนการทำงานและการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การทำงานของแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

๓) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับวิธีคิดและกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้พร้อมปรับตัวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลาเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

/ ๔) การเปิด...

๔) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างสมดุลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

๔.๓ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว โดยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติราชการและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดความแออัด ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๒) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัวสอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ หรือกรณีสถานการณ์ไม่ปรกติ ฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤติอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔.๔ แนวทางดำเนินการ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ โดยพิจารณาการดำเนินการประกอบกับการปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย การพิจารณาลักษณะงานและภารกิจของหน่วยงาน และการพิจารณาใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ หน่วยงานยังควรต้องพิจารณารูปแบบและวิธีการบริหารงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ การบริหารแผนงาน การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

๑) **การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถปรับปรุงกระบวนงาน ระบบและขั้นตอนการทำงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการลดขั้นตอนและกระบวนงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทดแทนการใช้กำลังคนปรกติ หรือการให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๗ วัน รวมวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้ทุกวัน

๒) **การพิจารณาลักษณะงานและภารกิจ** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าภารกิจใดหรือลักษณะงานใดมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใด จึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามภารกิจให้ดีที่สุด และต้องไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาจพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ และภารกิจที่มี

/ ลักษณะเฉพาะ...

ลักษณะเฉพาะ หรือพิจารณาจากชื่อตำแหน่งงาน อาทิ ตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน ตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตำแหน่งงานที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะ และตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานกำกับ ติดตามงานและบังคับบัญชา

๓) **การนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอาจนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ โดยอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนงานภาครัฐที่สำคัญเป็นรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services) การดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐ อาทิ ระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) การปรับรูปแบบการบริการบางลักษณะให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน รวมถึงอาจนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ติดขัดและสามารถติดตามขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการปฏิบัติงานภายในอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการสื่อสารและการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และระบบความช่วยเหลือทางเทคนิค

๔) **การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐควรต้องปรับรูปแบบและวิธีการในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิม เพื่อให้การบริหารจัดการภายในหน่วยงานสอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ทั้งด้านการบริหารแผนงานที่มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปรับเปลี่ยนองค์กรที่ชัดเจน ด้านการบริหารงบประมาณเพื่อจัดเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการปรับกระบวนงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติอย่างเต็มประสิทธิภาพ และด้านการบริหารงานบุคคลที่ควรออกแบบและปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลภายในให้มีการมอบหมายงาน ตรวจสอบ กำกับ ติดตามงานและบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถมอบหมายและติดตามงานได้โดยไม่จำกัดรูปแบบและสถานที่ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมความผูกพันในองค์กรโดยการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการรักษาวินัยและเสริมสร้างจริยธรรมที่เหมาะสมตลอดจนรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเสียสละและมีอุดมการณ์ ตลอดจนมุ่งสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือนอกที่ตั้งก็ตาม

๕) **การพิจารณาเลือกรูปแบบการปฏิบัติงาน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน รวมถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทันการณ์ โดยสามารถพิจารณาจากรูปแบบการปฏิบัติงาน จำนวน ๓ รูปแบบ ดังนี้

/ รูปแบบที่...

รูปแบบที่ ๑ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน
รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงทำงาน
รูปแบบที่ ๓ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง

๖) การดำเนินการของหน่วยงาน ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ โดยพิจารณาภารกิจและลักษณะงานของหน่วยงานในภาพรวม รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณามอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยเมื่อพิจารณาแล้วควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การออกคำสั่งหรือประกาศ การจัดทำบันทึกข้อความแจ้งเวียนภายในหน่วยงาน การแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงาน และพึงต้องติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อทบทวนการดำเนินการว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างไรบ้าง และพิจารณาปรับปรุงรายละเอียดต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

๕ <u>ข้อเสนอ</u>

สำนักงาน ก.พ. ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๕.๑ เห็นชอบ "แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่" พร้อมคู่มือเพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

๕.๒ มอบหมายให้หน่วยงานของรัฐพิจารณานำ "แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่" พร้อมคู่มือ ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์)
เลขาธิการ ก.พ.

สำเนาถูกต้อง
(นางสาวสาวลักษณ์ พฤกษางกูร)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล
โทร. ๐ ๒๕๔๗ ๑๐๐๐ ต่อ ๘๘๒๐, ๘๘๓๒
โทรสาร ๐ ๒๕๔๗ ๑๘๖๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saowaluk.p@ocsc.go.th

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๕๘๗ ๑๘๒๗

ที่ นร ๐๔๐๓(กร๒)/ ๙๘๙๐ **วันที่** ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้เสนอเรื่องแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการให้กับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งสถานการณ์ในภาวะปรกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปรกติ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

บันทึกเสนอคณะรัฐมนตรี
เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

---

๑. ที่มา

๑.๑ สภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในช่วงระยะเวลา ๒ ปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานในภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ภาครัฐจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ตลอดจนการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้มีความเหมาะสมและยืดหยุ่นคล่องตัวให้สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่ไม่ลดลงไปกว่าเดิม

๑.๒ แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน "กิจกรรมปฏิรูปที่ ๒ จัดโครงสร้างองค์กร และระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์" กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัวและเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ โดยพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปรองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถปฏิบัติภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ. เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบจัดทำรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการให้กับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐต่อไป

๑.๓ สำนักงาน ก.พ. ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พร้อมคู่มือ โดยศึกษารูปแบบและแนวปฏิบัติจากภาครัฐในต่างประเทศ ประกอบกับข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นประชาชนและข้าราชการพลเรือนสามัญต่อการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ระหว่างวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และการถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ เพื่อให้เนื้อหาสาระมีความครอบคลุม สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเรื่องนี้ได้นำเสนอต่อคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดย ก.พ. มีมติเห็นชอบ และให้ปรับปรุงเพิ่มเติมในบางส่วนแล้วเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

๑.๔ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบในหลักการของร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการ พ.ศ. .... ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) เสนอ และให้ส่งคณะกรรมการตรวจสอบร่างกฎหมายและร่างอนุบัญญัติที่เสนอคณะรัฐมนตรีตรวจพิจารณาโดยให้รับความเห็นของสำนักงาน ก.พ. ไปประกอบ

การพิจารณาด้วย แล้วดำเนินการต่อไปได้ และให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของคณะรัฐมนตรีและสำนักงาน ก.พ.ร. ไปพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

๒. ข้อเสนอ

สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พร้อมคู่มือเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถใช้เป็นกรอบการดำเนินการในการพิจารณารูปแบบการปฏิบัติราชการที่สอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งสถานการณ์ในภาวะปรกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปรกติ อาทิ การแพร่ระบาดของโรคภัยไข้เจ็บหรือภัยพิบัติทางธรรมชาติ ทั้งนี้ แนวทางและคู่มือนี้เป็นกรอบการดำเนินการที่หน่วยงานอาจจะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเหตุผลความจำเป็นที่เห็นว่าเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานและสถานการณ์ โดยสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๒.๑ นิยามการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

การปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง การปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติราชการภายใต้สถานการณ์ภาวะไม่ปรกติที่ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดความคล่องตัวและสามารถปรับตัวได้ทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย

๒.๒ หลักการ

๑) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ

๒) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการที่จะต้องควบคู่ไปกับการปรับรูปแบบการบริหารส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในภาพรวมในทุกมิติ อาทิ ระบบและขั้นตอนการทำงานและการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การทำงานของแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

๓) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับวิธีคิดและกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้พร้อมปรับตัวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลาเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

๔) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างสมดุลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

๒.๓ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว โดยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติราชการและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดความแออัด ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๒) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัว สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ หรือกรณีสถานการณ์ไม่ปรกติ ฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤติอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒.๔ แนวทางดำเนินการ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ โดยพิจารณาการดำเนินการประกอบกับการปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย การพิจารณาลักษณะงานและภารกิจของหน่วยงาน และการพิจารณาใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ หน่วยงานยังควรต้องพิจารณารูปแบบและวิธีการบริหารงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ การบริหารแผนงาน การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามแนวทาง ดังนี้

๑) **การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถปรับปรุงกระบวนงาน ระบบและขั้นตอนการทำงานเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการลดขั้นตอนและกระบวนงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทดแทนการใช้กำลังคนปรกติ หรือการให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๗ วัน รวมวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้ทุกวัน

๒) **การพิจารณาลักษณะงานและภารกิจ** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าภารกิจใดหรือลักษณะงานใดมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใด จึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามภารกิจให้ดีที่สุด และต้องไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาจพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่ ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ และภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ หรือพิจารณาจากชื่อตำแหน่งงาน อาทิ ตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน

ตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตำแหน่งงานที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะ และตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานกำกับ ติดตามงานและบังคับบัญชา

๓) **การนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอาจนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ โดยอาจพิจารณาปรับเปลี่ยนงานภาครัฐที่สำคัญเป็นรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services) การปรับรูปแบบการบริการบางลักษณะให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน รวมถึงอาจพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ติดขัด และสามารถติดตามขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการปฏิบัติงานภายในอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการสื่อสารและการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ ระบบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และระบบความช่วยเหลือทางเทคนิค

๔) **การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐควรต้องปรับรูปแบบและวิธีการในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิม เพื่อให้การบริหารจัดการภายในหน่วยงานสอดคล้องกับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ทั้งด้านการบริหารแผนงานที่มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปรับเปลี่ยนองค์กรที่ชัดเจน ด้านการบริหารงบประมาณเพื่อจัดเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการปรับกระบวนงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติอย่างเต็มประสิทธิภาพ และด้านการบริหารงานบุคคลที่ควรออกแบบและปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลภายในให้มีการมอบหมายงาน ตรวจสอบ กำกับ ติดตามงานและบริหารผลการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถมอบหมายและติดตามงานได้โดยไม่จำกัดรูปแบบและสถานที่ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมความผูกพันในองค์กรโดยการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการรักษาวินัยและเสริมสร้างจริยธรรมที่เหมาะสม ตลอดจนรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเสียสละและมีอุดมการณ์ ตลอดจนมุ่งสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือนอกที่ตั้งก็ตาม

๕) **การพิจารณาเลือกรูปแบบการปฏิบัติงาน** ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน รวมถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทันการณ์ โดยสามารถพิจารณาจากรูปแบบการปฏิบัติงานจำนวน ๓ รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ ๑ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน
รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงทำงาน
รูปแบบที่ ๓ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง

๖) การดำเนินการของหน่วยงาน ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ โดยพิจารณาภารกิจและลักษณะงานของหน่วยงานในภาพรวม รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณามอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยเมื่อพิจารณาแล้วควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การออกคำสั่งหรือประกาศ การจัดทำบันทึกข้อความแจ้งเวียนภายในหน่วยงาน การแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงาน และพึงต้องติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อทบทวนการดำเนินการว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างไรบ้าง และพิจารณาปรับปรุงรายละเอียดต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมต่อไป

๓. ประเด็นเสนอคณะรัฐมนตรี

สำนักงาน ก.พ. ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๓.๑ เห็นชอบ “แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” พร้อมคู่มือเพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

๓.๒ มอบหมายให้หน่วยงานของรัฐพิจารณานำ “แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” พร้อมคู่มือ ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

.....

๑. ที่มา

๑.๑ การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในโลกปัจจุบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนรูปแบบการดำรงชีวิตของประชาชน รวมถึงวิธีการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานของรัฐอย่างชัดเจนและไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ซึ่งเริ่มต้นในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา ยังเป็นปัจจัยกระตุ้นให้ภาครัฐเกิดการปรับตัวทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน โดยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานและการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้เกิดการดำรงชีวิตและการทำงานภายใต้รูปแบบและวิถีใหม่ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นความปรกติใหม่ หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาที่ผ่านมานั้น เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่อาจควบคุมได้ และไม่มีความแน่นอนสูง ไม่อาจคาดการณ์ได้ว่าจะเกิดเหตุการณ์ในลักษณะเช่นเดียวกันนี้หรือเหตุการณ์ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือรุนแรงกว่าหรือไม่ในอนาคต ซึ่งจะทำให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนรูปแบบการดำรงชีวิต พฤติกรรมการใช้ชีวิต และความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกัน

๑.๒ แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยในกิจกรรมปฏิรูปที่ ๒ กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ โดยพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รองรับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถปฏิบัติภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที โดยมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ. รับผิดชอบจัดทำรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการให้กับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐต่อไป

๑.๓ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หน่วยงานของรัฐได้มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) มาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อติดตามผลการดำเนินการดังกล่าว คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ จึงได้มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ. จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น

ของประชาชนและข้าราชการพลเรือนสามัญต่อการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในรูปแบบออนไลน์ขึ้น ระหว่างวันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เพื่อรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็นของข้าราชการและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีข้าราชการพลเรือนสามัญตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๕๔,๖๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๖ ของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด จำนวน ๔๒๑,๓๐๔ คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) และมีประชาชนตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๒,๓๘๘ คน สรุปได้ว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ ๘๑.๖๒ และร้อยละ ๘๐.๗๓ ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของราชการเช่นกัน (ร้อยละ ๘๘.๙๑ และร้อยละ ๘๘.๖๗ ตามลำดับ) ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าส่วนราชการได้มีการปรับตัวทั้งในส่วนของรูปแบบการทำงานและการให้บริการประชาชนเพื่อไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ

๑.๔ นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ. ได้จัดสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เรื่อง "ถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19" โดยสัมภาษณ์ผู้แทนส่วนราชการ จำนวน ๖ แห่ง ระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ แบ่งตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน ๓ ประเภท ได้แก่ ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ กรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก และภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กรมวิทยาศาสตร์บริการ และกรมราชทัณฑ์ สรุปได้ดังนี้

๑.๔.๑ ส่วนราชการที่มีภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ มีการลดขั้นตอนในการสั่งการภายในโดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และ Zoom Meeting และมีการจัดทำระบบปฏิบัติงานออนไลน์ในการจัดการงาน การมอบหมายงาน และการติดตามงาน จึงสามารถมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่บ้านได้ และให้ความสำคัญกับผลงานและการติดตามผลสำเร็จของงานมากกว่าการติดตามการปฏิบัติงานรายวัน นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมผ่านระบบ Zoom Meeting เพื่อพัฒนาและเชื่อมความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในอีกด้วย

๑.๔.๒ ส่วนราชการที่มีภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน มีการออกแนวทางการปฏิบัติราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) โดยแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานพิจารณาการเหลื่อมเวลาการทำงาน เวลาพักกลางวัน และการปฏิบัติงานที่บ้านตามความเหมาะสม มีการพัฒนาระบบงานบนเครือข่าย Intranet ให้สามารถเปิดใช้งานที่บ้านได้ และกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายการปฏิบัติงานเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ โดยกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบวิธีการสื่อสาร ติดตาม ความก้าวหน้า ตามความเหมาะสม

๑.๔.๓ ส่วนราชการที่มีภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ มีการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) โดยปรับเวลาการปฏิบัติราชการเป็นแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) กรณีบุคลากรมาปฏิบัติงานที่ส่วนราชการสามารถปฏิบัติราชการในระหว่างเวลา ๐๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. ให้ครบ ๘ ชั่วโมงในแต่ละวัน สำหรับงานลักษณะพิเศษ เช่น งานทดลองในห้องปฏิบัติการ (Laboratory) สามารถสลับเข้างานให้ครบ ๘ ชั่วโมงหลังจากเวลาเลิกงานปรกติได้ อีกทั้งยังกำหนดให้มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถนำมาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมีช่องทางที่สามารถติดตามงานได้ตลอดเวลา และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับติดตามงาน โดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

๑.๕ ข้อมูลของกรมบัญชีกลางโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของส่วนราชการ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงสถานการณ์ปรกติ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พบว่าส่วนราชการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ที่เกิดจากการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการที่มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ในสัดส่วนที่สูง ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ลดลง ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ลดลงร้อยละ ๗๓.๒๙ ค่าปิโตรเลียม ลดลงร้อยละ ๔๐ ค่าไฟฟ้า ลดลงร้อยละ ๔๐.๐๖ ค่าประปา ลดลงร้อยละ ๑๑.๑๗ และค่าไปรษณีย์และขนส่ง ลดลงร้อยละ ๖๖.๙๖ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ลดลง ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ลดลงร้อยละ ๙๓.๑๖ ค่าปิโตรเลียม ลดลงร้อยละ ๖๓.๔๕ ค่าไฟฟ้า ลดลงร้อยละ ๒๒.๕๖ และค่าไปรษณีย์และขนส่ง ลดลงร้อยละ ๘๓.๖๗ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มีค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ลดลง ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ลดลงร้อยละ ๖๗.๑๙ ค่าปิโตรเลียม ลดลงร้อยละ ๔๒.๐๕ ค่าไฟฟ้า ลดลงร้อยละ ๒๐.๓๐ ค่าประปา ลดลงร้อยละ ๑๘.๑๐ และค่าไปรษณีย์และขนส่ง ลดลงร้อยละ ๙.๑๑

๑.๖ จากข้อมูลการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่า ภาครัฐได้มีการปรับตัวทั้งในส่วนของหน่วยงานที่ได้เร่งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน และการสร้างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ได้มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้ในทุกสภาวะการณ์ แม้ว่าบางลักษณะอาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ได้ก็ตาม ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่เหมาะสมในการสานต่อนโยบายการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานของภาครัฐให้เกิดผลอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะและสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ อาทิ การให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ การขยายเวลาการให้บริการเพื่อให้ประชาชนสะดวกมากยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ การรับส่งเอกสารทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และความสำเร็จของงานมากกว่าเวลาเข้างาน - เลิกงาน โดยมีการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติราชการ ตลอดจนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกันไปด้วย เพื่อให้ “คน” เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อน “งาน” ของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยขับเคลื่อนประเทศต่อไป

๑.๗ ด้วยเหตุผลข้างต้น สำนักงาน ก.พ. จึงได้จัดทำ “แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” ขึ้น โดยแนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางที่ทำให้ระบบราชการมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่ผสมผสาน (Hybrid) ทั้งการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกที่ตั้ง เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีแนวทางการปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ที่ยืดหยุ่น สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้อย่างทันการณ์ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคตที่ยากต่อการคาดการณ์ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ จะต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐมีความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ได้กับทั้งสถานการณ์ในภาวะปรกติและสถานการณ์ในภาวะไม่ปรกติ อาทิ การแพร่ระบาดของโรคภัยไข้เจ็บ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่อาจปฏิบัติงานในหน่วยงานได้ตามปรกติ

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานวิถีใหม่ โดยมีหน้าที่รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเสียสละและมีอุดมการณ์ ตลอดจนมุ่งสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือนอกที่ตั้งก็ตาม

๒. นิยาม

การปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง การปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติราชการภายใต้สถานการณ์ภาวะไม่ปรกติที่ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดความคล่องตัวและสามารถปรับตัวได้ทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย

๓. หลักการ

๑) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ

๒) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการที่จะต้องควบคู่ไปกับการปรับรูปแบบการบริหารส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในภาพรวมในทุกมิติ อาทิ ระบบและขั้นตอนการทำงานและการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การทำงานของแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

๓) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับวิธีคิดและกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้พร้อมปรับตัวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลาเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

๔) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างสมดุลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

๔. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว โดยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติราชการและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดความแออัด ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๒) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัว สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ หรือกรณีสถานการณ์ไม่ปรกติ ฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤติอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๕. แนวทางการดำเนินการ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณาดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้ เพื่อให้หน่วยงานมีรูปแบบการปฏิบัติราชการวิถีใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย ลักษณะงานและภารกิจของหน่วยงาน ประกอบกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลที่ทันสมัยและคล่องตัว ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับสถานการณ์ในภาวะปรกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปรกติ ดังนี้

๕.๑ รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถปรับปรุงกระบวนงาน (Work Procedure) ระบบและขั้นตอนการทำงาน (Work System/Process) และการให้บริการประชาชนที่หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๑.๑ การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานมีการยกระดับมาตรฐานการทำงานภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการลดขั้นตอนและกระบวนงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

๕.๑.๒ การปรับรูปแบบการให้บริการประชาชน โดยหน่วยงานมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทดแทนการใช้กำลังคนปรกติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการประชาชน หรือการให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๗ วัน รวมวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อราชการได้ทุกวัน

๕.๒ ลักษณะงานและภารกิจ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าภารกิจใดหรือลักษณะงานใดมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใด จึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามภารกิจให้ดีที่สุด และต้องไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาจพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ดังนี้

๕.๒.๑ การพิจารณาภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาภารกิจในภาพรวม โดยพิจารณาว่าหน่วยงานมีภารกิจลักษณะใด ควรต้องกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้เป็นอย่างไร จึงจะสามารถตอบสนองและสอดคล้องกับการดำเนินการตามภารกิจได้ดีที่สุด และต้องไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยภารกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น ๓ แบบ ดังนี้

(๑) ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน หมายถึง หน่วยงานมีภารกิจในการให้บริการประชาชนโดยตรงในรูปแบบต่าง ๆ มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือประชาชนจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงาน

(๒) ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานที่ไม่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่มีลักษณะงานเชิงนโยบายซึ่งเป็นภารกิจของหน่วยงานตามกฎหมายการจัดตั้งหน่วยงานหรือลักษณะงานที่เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

(๓) ภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจนอกเหนือจากข้อ (๑) และข้อ (๒) โดยมีลักษณะภารกิจเฉพาะเป็นของตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะไม่ได้ปฏิบัติงานในที่ตั้งของหน่วยงาน หรือมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เฉพาะ โดยหากไม่มีเงื่อนไขความเฉพาะเจาะจงดังกล่าว ก็อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้

๕.๒.๒ การพิจารณาชื่อตำแหน่งงาน

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าชื่อตำแหน่งงานภายในหน่วยงานมีลักษณะการปฏิบัติงานเช่นใด และวิเคราะห์งานที่ผู้ปฏิบัติงานในชื่อตำแหน่งงานดังกล่าวได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมที่จะกำหนดให้ปฏิบัติงานในรูปแบบการปฏิบัติงานใดจึงจะตอบสนองและสอดคล้องกับภารกิจได้มากที่สุด โดยอาจจำแนกชื่อตำแหน่งงานออกได้เป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้

(๑) ตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือมีผู้รับบริการภายนอกหน่วยงาน อาทิ แพทย์ และนักตรวจสอบภาษี

(๒) ตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือมีผู้รับบริการภายในหน่วยงาน อาทิ นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุ

(๓) ตำแหน่งงานที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ วิจัย อาทิ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และสถาปนิก

(๔) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะ หรือใช้อุปกรณ์และเครื่องมือเฉพาะ เช่น นักวิทยาศาสตร์ และนักทัณฑวิทยา

(๕) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานกำกับ ติดตามงาน และบังคับบัญชา อาทิ ผู้อำนวยการ

๕.๓ เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน*

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอาจพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ และปรับรูปแบบการบริการบางลักษณะให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้รับบริการ รวมถึงอาจพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ติดขัด และสามารถติดตามขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจพิจารณาดำเนินการได้ ดังนี้

---

* หน่วยงานสามารถใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ

๕.๓.๑ การปรับเปลี่ยนงานบริการภาครัฐที่สำคัญเป็นรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services) โดยหน่วยงานอาจพิจารณาปรับกระบวนการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนพิจารณาดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลพัฒนาขึ้น เพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ลดข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่การเดินทาง และลดความแออัดในการรับบริการ อีกทั้งยังช่วยลดภาระประชาชนและผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

๕.๓.๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โดยหน่วยงานอาจปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการภายในและพัฒนากระบวนงานให้สามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระเบียบ ช่วยประหยัดเวลาและสถานที่จัดเก็บ มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา

(๒) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนงานสารบรรณได้ครบทุกขั้นตอน

(๓) ระบบการปฏิบัติงานภายในอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่มีการบูรณาการกระบวนงานของหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานตามระบบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดภายในหน่วยงาน

(๔) ระบบการบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ออกแบบเพื่อสนับสนุนการบริหารงานบุคคลภายในหน่วยงาน โดยสามารถกระทำได้อย่างครอบคลุมในทุกขั้นตอน และสามารถดำเนินการได้ทั้งในที่ตั้งและนอกที่ตั้ง

(๕) ระบบการสื่อสารและการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและการประชุมร่วมกัน

(๖) ระบบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) โดยเป็นระบบที่ออกแบบเพื่อการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของหน่วยงาน โดยที่ข้อมูลในระบบควรมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โดยหน่วยงานควรมีการกำหนดระบบความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานจากภายนอก

(๗) ระบบความช่วยเหลือทางเทคนิค โดยหน่วยงานมีการพัฒนาช่องทางในการช่วยแก้ปัญหากรณีระบบหรือโปรแกรมของผู้ปฏิบัติงานเกิดขัดข้อง หรือช่วยให้คำปรึกษา หรือช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ทุกที่ ทุกเวลา

๕.๔ การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

การที่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐจะสามารถดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น ควรต้องปรับรูปแบบและวิธีการในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิม ตลอดจนมีการกำหนดทิศทางในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมวิถีใหม่และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

๕.๔.๑ การบริหารแผนงาน หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปรับเปลี่ยนองค์กรที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนงาน วิธีการทำงาน กระบวนการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติราชการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการวางแผนงานให้สอดคล้องกับทิศทางการปรับตัวของหน่วยงาน เพื่อรองรับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมวิถีใหม่ที่เปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว

๕.๔.๒ การบริหารงบประมาณ หน่วยงานควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการปรับกระบวนงานและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน เพื่อให้การให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ยังควรพิจารณาทบทวนเหตุผลความจำเป็นในการขยายพื้นที่ตั้งของหน่วยงาน หรือการก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติม ซึ่งสามารถทดแทนโดยการจัดให้มีพื้นที่ทำงานร่วม (Co-working Space) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

๕.๔.๓ การบริหารงานบุคคล หน่วยงานควรออกแบบและปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลภายในให้สอดคล้องชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ โดยมีการมอบหมายงาน ตรวจสอบกำกับติดตามงานและบริหารผลการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถมอบหมายและติดตามงานได้โดยไม่จำกัดรูปแบบและสถานที่ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความเข้าใจและความพร้อมในการปฏิบัติราชการภายใต้บริบทฐานวิถีชีวิตใหม่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมความผูกพันในองค์กรโดยการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติราชการที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการรักษาวินัยและเสริมสร้างจริยธรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตและการทำงานรูปแบบใหม่ เพื่อให้บุคลากรยังคงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ และดำรงตนให้สมเกียรติและหน้าที่ของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งพึงต้องอุทิศเวลาในการทำงานให้แก่หน่วยงาน รักษาภาพลักษณ์ความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การเลือกปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีความเหมาะสม ไม่ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการ และรักษาความลับของทางราชการ

๕.๕ รูปแบบการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน รวมถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทันการณ์ โดยสามารถพิจารณาจากรูปแบบการปฏิบัติราชการ จำนวน ๓ รูปแบบ[๒] ดังนี้

---

[๒] ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเวลาทำงานและวันหยุดราชการ (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๐๒
คณะรัฐมนตรีกำหนดเวลาและวันหยุดราชการประจำสัปดาห์ ไว้ดังนี้
ข้อ ๑ กำหนดเวลาทำงาน เริ่มตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. หยุดกลางวัน เวลา ๑๒.๐๐ น. ถึง ๑๓.๐๐ น.
ข้อ ๒ วันหยุดราชการประจำสัปดาห์ คือวันเสาร์และวันอาทิตย์ หยุดราชการเต็มวันทั้ง ๒ วัน
ข้อ ๓ ถ้าส่วนราชการใดจะใช้ระเบียบพิเศษนอกเหนือไปจากที่กล่าวข้างต้นเพื่อความสะดวกก็ให้ทำได้ แต่เมื่อคำนวณเวลาทำงานรวมกันในสัปดาห์หนึ่ง ๆ แล้ว ต้องเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนรวมเวลาราชการในสัปดาห์หนึ่ง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

รูปแบบที่ ๑ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ปฏิบัติงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยมีวันหยุด ๒ วันต่อสัปดาห์

(๒) ปฏิบัติงานภายในช่วงวันจันทร์ – วันอาทิตย์

(๓) ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน รวมเวลาพักกลางวัน ๑ ชั่วโมงต่อวัน

(๔) ช่วงเวลาการเข้างาน - เลิกงาน กำหนดได้มากกว่า ๑ ช่วงเวลา อาทิ ๐๗.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น., ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น., ๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น., ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น., ๐๙.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น., ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. หรือ ๑๐.๐๐ น. - ๑๘.๐๐ น.

(๕) ในการกำหนดช่วงเวลาการเข้างาน - เลิกงาน ตามข้อ (๔) หน่วยงานอาจพิจารณาให้ผู้ปฏิบัติงานเข้างาน – เลิกงานในช่วงเวลาเดียวกันทุกวัน หรือให้ผู้ปฏิบัติงานเข้างาน – เลิกงานในแต่ละวันให้แตกต่างช่วงเวลาได้

(๖) การปฏิบัติงานในที่ตั้ง หมายรวมถึง การปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้งหน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ

รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ปฏิบัติงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยมีวันหยุด ๒ วันต่อสัปดาห์

(๒) ปฏิบัติงานภายในช่วงวันจันทร์ – วันอาทิตย์

(๓) ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวมเวลาพักกลางวัน ๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

(๔) นับเวลาเข้างานไม่ก่อนเวลา ๐๗.๓๐ น.

(๕) นับเวลาเลิกงานไม่เกินเวลา ๑๘.๓๐ น.

(๖) มีช่วงเวลาหลักในการทำงาน (Core Time) จำนวน ๕ ชั่วโมงต่อวัน ตั้งแต่เวลา ๐๙.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. (ไม่รวมเวลาพักกลางวัน ๑ ชั่วโมง) โดยเป็นช่วงเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องอยู่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง และสามารถเข้างานก่อนหรือเลิกงานหลังช่วงเวลาหลักได้อย่างยืดหยุ่น แต่ต้องมีจำนวนชั่วโมงการทำงานรวมกันแล้วไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวมเวลาพักกลางวัน ๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

(๗) ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดเวลาเข้างาน – เลิกงานและช่วงเวลาหลักในการทำงาน (Core Time) แตกต่างไปจากข้อ (๔) (๕) และ (๖) ได้ตามเหตุผลความจำเป็นและลักษณะการปฏิบัติงาน

(๘) การปฏิบัติงานในที่ตั้ง หมายรวมถึง การปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้งหน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ

รูปแบบที่ ๓ การปฏิบัติงาน<u>นอก</u>ที่ตั้ง[๓] โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(๑) ปฏิบัติงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยมีวันหยุด ๒ วันต่อสัปดาห์

(๒) ปฏิบัติงานภายในช่วงวันจันทร์ – วันอาทิตย์

(๓) ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน รวมเวลาพักกลางวัน ๑ ชั่วโมงต่อวัน

(๔) ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น หรือช่วงเวลาอื่นตามที่หน่วยงานเห็นสมควร

(๕) การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นอกที่ตั้งของหน่วยงาน หรือในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดไว้เป็นที่ทำงานร่วม (Co-Working Space) หรือที่พักของเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่อื่นใดที่หน่วยงานกำหนด แต่ไม่ได้หมายรวมถึงการปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และไม่รวมถึงการได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการ การเดินทางไปรับราชการประจำในต่างประเทศ และการไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และดูงาน ณ ต่างประเทศ ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(๖) ระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง หน่วยงานจะต้องสามารถติดต่อผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน และกรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ หน่วยงานอาจสั่งให้ผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานในที่ตั้งได้ในบางวันหรือบางช่วงเวลาได้

อย่างไรก็ดี หากส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานไว้เป็นพิเศษหรือเป็นการเฉพาะ เช่น การปฏิบัติงานเป็นตารางเวลาหรือตารางเวร การปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐก็สามารถพิจารณาดำเนินการตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่เดิมต่อไปได้ หรือดำเนินการประกอบกับรูปแบบการปฏิบัติงานข้างต้นตามที่เห็นสมควรได้เช่นกัน

---

[๓] หน่วยงานสามารถใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการฯ

๕.๖ การดำเนินการของหน่วยงาน ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ อาจพิจารณาดำเนินการตามแนวทางและขั้นตอน ดังนี้

๕.๖.๑ หน่วยงานพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ โดยพิจารณาภารกิจและลักษณะงานของหน่วยงานในภาพรวม รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ว่ามีความพร้อมและเหมาะสมในการจัดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมอย่างไรบ้าง จากนั้นจึงพิจารณาเลือกรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบการปฏิบัติงานที่หน่วยงานเลือกจะต้องไม่กระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมถึงการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

๕.๖.๒ ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณามอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยเมื่อพิจารณาแล้วควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การออกคำสั่งหรือประกาศ การจัดทำบันทึกข้อความแจ้งเวียนภายในหน่วยงาน การแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงาน

๕.๖.๓ ผู้บังคับบัญชาหารือและตกลงร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่หน่วยงานกำหนด และพิจารณามอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและเหตุผลความจำเป็นของงาน นอกจากนี้ยังควรต้องคำนึงถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานรูปแบบต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๕.๖.๔ หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อทบทวนการดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ว่าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างไรบ้าง และพิจารณาปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมต่อไป อาทิ การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานภายใน การปรับระบบการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และการปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

.....

เอกสารประกอบวาระเพื่อพิจารณา

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ฯ