

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) ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาที่ผ่านมา นั้น 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 ซึ่งมีข้าราชการพลเรือนสามัญตอบแบบสำรวจจำนวน ๕๔,๖๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๖ ของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด จำนวน ๔๒๑,๓๐๔ คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) และมีประชาชนตอบแบบสำรวจจำนวน 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 ภารกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ กรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก และภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กรมวิทยาศาสตร์บริการ และกรมราชทัณฑ์ สรุปได้ดังนี้

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

๑.๔.๒ ส่วนราชการที่มีภารกิจทำให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน 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 ชั่วโมงหลังจากเวลาเลิกงานปกติได้ อีกทั้งยังกำหนดให้มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถนำมาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ รวมทั้งกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมีช่องทางที่สามารถติดตามงานได้ตลอดเวลา และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับติดตามงาน โดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

๑.๕ ข้อมูลของกรมบัญชีกลางโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของส่วนราชการ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงสถานการณ์ปกติ 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) ชำรงตัน 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 สังคมและเทคโนโลยีได้อย่างทันการณ์ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคตที่ยากต่อการคาดการณ์ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ จะต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐมีความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ได้กับทั้งสถานการณ์ในภาวะปกติและสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติ อาทิ การแพร่ระบาดของโรคภัยไข้เจ็บ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่อาจปฏิบัติงานในหน่วยงานได้ตามปกติ

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานวิถีใหม่ โดยมีหน้าที่รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเสียสละและมีอุดมการณ์ ตลอดจนมุ่งสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือนอกที่ตั้งก็ตาม

๒. นิยาม

การปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง การปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติราชการภายใต้สถานการณ์ภาวะไม่ปกติที่ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดความคล่องตัว และสามารถปรับตัวได้ทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย

๓. หลักการ

๑) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ

๒) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการที่จะต้องควบคู่ไปกับการปรับรูปแบบการบริหารส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในภาพรวมในทุกมิติ อาทิ ระบบและขั้นตอนการทำงานและการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การทำงานของแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

๓) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับวิถีคิดและกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้พร้อมปรับตัวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลาเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

๔) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างสมดุลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

๔. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว โดยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติราชการและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดความแออัด ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๒) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัว สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ หรือกรณีสถานการณ์ไม่ปกติ ฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤติอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๕. แนวทางการดำเนินการ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณาดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้ เพื่อให้หน่วยงานมีรูปแบบการปฏิบัติราชการวิถีใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย ลักษณะงานและภารกิจของหน่วยงาน ประกอบกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลที่ทันสมัยและคล่องตัว ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับสถานการณ์ในภาวะปกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติ ดังนี้

๕.๑ รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน

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

๕.๑.๑ การปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงาน โดยหน่วยงานมีการยกระดับมาตรฐานการทำงานภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการลดขั้นตอนและกระบวนการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

๕.๒ ลักษณะงานและภารกิจ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าภารกิจใดหรือลักษณะงานใด มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใด จึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามภารกิจให้ดีที่สุด และต้องไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาจพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงานตามที่ได้เห็นว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ดังนี้

๕.๒.๑ การพิจารณาภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาภารกิจในภาพรวม โดยพิจารณาว่าหน่วยงานมีภารกิจลักษณะใด ควรต้องกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้เป็นอย่างไร จึงจะสามารถตอบสนองและสอดคล้องกับการดำเนินการตามภารกิจได้ดีที่สุด และต้องไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยภารกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น ๓ แบบ ดังนี้

(๑) ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน

หมายถึง หน่วยงานมีภารกิจในการให้บริการประชาชนโดยตรงในรูปแบบต่าง ๆ มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือประชาชนจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงาน

(๒) ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ

หมายถึง หน่วยงานที่ไม่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่มีลักษณะงานเชิงนโยบายซึ่งเป็นภารกิจของหน่วยงานตามกฎหมายการจัดตั้งหน่วยงานหรือลักษณะงานที่เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

(๓) ภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจ

นอกเหนือจากข้อ (๑) และข้อ (๒) โดยมีลักษณะภารกิจเฉพาะเป็นของตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะไม่ได้ปฏิบัติงานในที่ตั้งของหน่วยงาน หรือมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เฉพาะ โดยหากไม่มีเงื่อนไขความเฉพาะเจาะจงดังกล่าว ก็อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้

๕.๒.๒ การพิจารณาชื่อตำแหน่งงาน

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าชื่อตำแหน่งงานภายในหน่วยงานมีลักษณะการปฏิบัติงานเช่นใด และวิเคราะห์งานที่ผู้ปฏิบัติงานในชื่อตำแหน่งงานดังกล่าวได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมที่จะกำหนดให้ปฏิบัติงานในรูปแบบการปฏิบัติงานใด จึงจะตอบสนองและสอดคล้องกับภารกิจได้มากที่สุด 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 และนักทัศนวิทยา

(๕) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานกำกับ ติดตามงาน และบังคับบัญชา อาทิ ผู้อำนวยการ

๕.๓ เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน^๑

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

^๑ หน่วยงานสามารถใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ

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

๕.๓.๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โดยหน่วยงานอาจปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการภายในและพัฒนากระบวนการให้สามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) **ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์** โดยเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระเบียบ ช่วยประหยัดเวลาและสถานที่จัดเก็บ มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา

(๒) **ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** โดยเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการสารบรรณได้ครบทุกขั้นตอน

(๓) **ระบบการปฏิบัติงานภายในอิเล็กทรอนิกส์** โดยเป็นระบบที่มีการบูรณาการกระบวนการของหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล 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 เพื่อให้สามารถวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติราชการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการวางแผนงานให้สอดคล้องกับทิศทางการปรับตัวของหน่วยงาน เพื่อรองรับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมวิถีใหม่ที่เปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว

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

๕.๔.๓ การบริหารงานบุคคล หน่วยงานควรออกแบบและปรับปรุงกลไก

การบริหารงานบุคคลภายในให้สอดคล้องชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ โดยมีการมอบหมายงาน ตรวจสอบกำกับติดตามงานและบริหารผลการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถมอบหมายและติดตามงานได้โดยไม่จำกัดรูปแบบและสถานที่ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความเข้าใจและความพร้อมในการปฏิบัติราชการ ภายใต้บริบทฐานวิถีชีวิตใหม่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมความผูกพันในองค์กร โดยการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติราชการที่เปลี่ยนแปลงไป 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 โดยมี
รายละเอียด 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) หน่วยงาน อาจพิจารณาให้ผู้ปฏิบัติงานเข้างาน - เลิกงานในช่วงเวลาเดียวกันทุกวัน หรือให้ผู้ปฏิบัติงานเข้างาน - เลิกงานในแต่ละวันให้แตกต่างกันได้

(๖) การปฏิบัติงานในที่ตั้ง หมายถึง รวมถึง การปฏิบัติงานในสถานที่ ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้ง หน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ

รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงทำงาน โดยมี
รายละเอียด 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) โดยเป็นช่วงเวลา ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องอยู่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง และสามารถเข้างานก่อนหรือเลิกงานหลังช่วงเวลาหลัก ได้อย่างยืดหยุ่น แต่ต้องมีจำนวนชั่วโมงการทำงานรวมกันแล้วไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวมเวลาพักกลางวัน ๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

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

(๘) การปฏิบัติงานในที่ตั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้งหน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ

รูปแบบที่ ๓ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง^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 แต่ไม่ได้หมายถึงการปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และไม่รวมถึงการได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการ การเดินทางไปราชการประจำในต่างประเทศ 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 อาจพิจารณา ดำเนินการตามแนวทางและขั้นตอน ดังนี้

๕.๖.๑ หน่วยงานพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ โดยพิจารณา ภารกิจและลักษณะงานของหน่วยงานในภาพรวม รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบ การให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ว่ามีความพร้อมและเหมาะสม ในการจัดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมอย่างไรบ้าง จากนั้นจึงพิจารณาเลือกรูปแบบ การปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบการปฏิบัติงานที่หน่วยงานเลือกจะต้องไม่กระทบต่อ ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมถึงการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

๕.๖.๒ ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณามอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการในการปฏิบัติงาน ตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยเมื่อพิจารณาแล้วควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและ ถือปฏิบัติ ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การออกคำสั่งหรือประกาศ การจัดทำบันทึกข้อความ แจ้งเวียนภายในหน่วยงาน การแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้าง ความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงาน

๕.๖.๓ ผู้บังคับบัญชาหรือและตกลงร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกำหนด รูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่หน่วยงานกำหนด และพิจารณามอบหมายงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและเหตุผลความจำเป็นของงาน นอกจากนี้ ยังควรต้องคำนึงถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานรูปแบบต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๕.๖.๔ หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อทบทวน การดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างไรบ้าง และพิจารณา ปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมต่อไป อาทิ การปรับรูปแบบและ ขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ประชาชนและการปฏิบัติงานภายใน การปรับระบบการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับชีวิต และการทำงานวิถีใหม่ และการปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

.....

คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติราชการ ที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่



สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล
สำนักงาน ก.พ.

คำนำ

สภาพสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเกิดสภาพการณ์ต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบที่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ซึ่งเริ่มต้นในประเทศไทยตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ภาครัฐเกิดการปรับตัวทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน โดยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานและการให้บริการประชาชนของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ปรับวิธีคิดให้พร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดการดำรงชีวิตและการทำงานภายใต้รูปแบบและวิถีใหม่ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นความปกติใหม่หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ดังนั้น เพื่อให้ภาครัฐมีแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังคงมีความสามารถในการให้บริการประชาชน และปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ. จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ขึ้น เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางประกอบการบริหารจัดการให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งสถานการณ์ในภาวะปกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปรกติ นอกจากนี้ ยังเป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานได้ปรับรูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีการบริหารงานที่เหมาะสมกับกลุ่มคนที่หลากหลายช่วงวัยในหน่วยงาน โดยเฉพาะกำลังคนรุ่นใหม่ที่สามารถใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายได้และต้องการรูปแบบที่ยืดหยุ่นในชีวิตการทำงาน

คู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางประกอบการพิจารณาดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับตัวเข้าสู่ความปกติใหม่หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐ การบริการประชาชนมีคุณภาพ และลดผลกระทบที่อาจจะเกิดกับการปฏิบัติภารกิจของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้ คู่มือฯ ฉบับนี้ เป็นกรอบการดำเนินการที่หน่วยงานอาจจะนำไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเหตุผลความจำเป็นที่เห็นว่าเหมาะสมกับภารกิจและสถานการณ์ของหน่วยงานได้ตามความเหมาะสมต่อไป

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล

สำนักงาน ก.พ.

กรกฎาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑	
นิยาม หลักการ วัตถุประสงค์	
นิยามและคำอธิบายนิยาม	๑
หลักการ	๔
วัตถุประสงค์	๕
ส่วนที่ ๒	
แนวทางการดำเนินการ	
๑. รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน	๗
๑.๑ การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงาน	๗
๑.๒ การปรับรูปแบบการให้บริการประชาชน	๘
๒. ลักษณะงานและภารกิจ	๘
๒.๑ การพิจารณาภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ	๘
๒.๒ การพิจารณาชื่อตำแหน่งงาน	๙
➤ ตารางที่ ๑ ตัวอย่างการพิจารณาลักษณะงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการปฏิบัติงาน	๑๑
๓. เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	๑๒
๓.๑ การปรับเปลี่ยนงานบริการภาครัฐที่สำคัญเป็นรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services)	๑๒
๓.๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน	๑๒
๔. การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	๑๕
๔.๑ การบริหารแผนงาน	๑๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ ๒	
๔.๒ การบริหารงบประมาณ	๑๕
๔.๓ การบริหารงานบุคคล	๑๗
๕. รูปแบบการปฏิบัติงาน	๒๐
➤ ตารางที่ ๒ ตัวอย่างการพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงาน	๒๐
๖. การดำเนินการของหน่วยงาน	๒๔
๖.๑ การพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ	๒๔
<u>ตัวอย่างที่ ๑</u> หน่วยงาน ก ที่มีภารกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน	๒๔
➤ แผนภาพที่ ๑ ตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงาน ก	๒๖
<u>ตัวอย่างที่ ๒</u> หน่วยงาน ข ที่มีภารกิจจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ	๒๗
➤ แผนภาพที่ ๒ ตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงาน ข	๒๘
<u>ตัวอย่างที่ ๓</u> หน่วยงาน ค หน่วยงานที่มีภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ	๒๙
➤ แผนภาพที่ ๓ ตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงาน ค	๓๐
๖.๒ การพิจารณามอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการ	๓๑
๖.๓ การทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน และการรายงานผลการปฏิบัติราชการ	๓๒
๖.๔ การติดตามและประเมินผลการดำเนินการ	๓๓
ส่วนที่ ๓	
บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง	
หัวหน้าหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ	๓๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ ๓	
ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	๓๕
ผู้ปฏิบัติงาน	๓๖
➤ แผนภาพที่ ๔ สรุปรูปภาพรวมการดำเนินการตามแนวทางฯ	๓๗
ส่วนที่ ๔	
การถอดบทเรียนของส่วนราชการ	
๑. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา	๓๙
๒. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	๓๙
๓. กรมสรรพากร	๔๐
๔. กรมการขนส่งทางบก	๔๐
๕. กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๔๐
๖. กรมราชทัณฑ์	๔๑
๗. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของส่วนราชการ	๔๑
๘. บทเรียนสำคัญที่พบจากการดำเนินการของส่วนราชการ	๔๒
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ๑ ตัวอย่างการออกประกาศหรือข้อสั่งการ แบบที่ ๑	๔๔
ภาคผนวก ๒ ตัวอย่างการออกประกาศหรือข้อสั่งการ แบบที่ ๒	๔๖
ภาคผนวก ๓ ตัวอย่างการออกประกาศหรือข้อสั่งการ แบบที่ ๓	๔๙
ภาคผนวก ๔ ตัวอย่างข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างการปฏิบัติงาน นอกที่ตั้ง	๕๑
ภาคผนวก ๕ ตัวอย่างรายงานผลการปฏิบัติราชการระหว่างการปฏิบัติงาน นอกที่ตั้ง	๕๓
ภาคผนวก ๖ สรุปรูปการถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของ ส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19	๕๕



ส่วนที่ ๑

นิยาม หลักการ วัตถุประสงค์

ส่วนที่ ๑

นิยามและคำอธิบายนิยาม

การปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง การปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติราชการภายใต้สถานการณ์ภาวะไม่ปกติที่ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับรูปแบบการปฏิบัติราชการให้เกิดความคล่องตัว และสามารถปรับตัวได้ทันต่อเหตุการณ์อีกด้วย

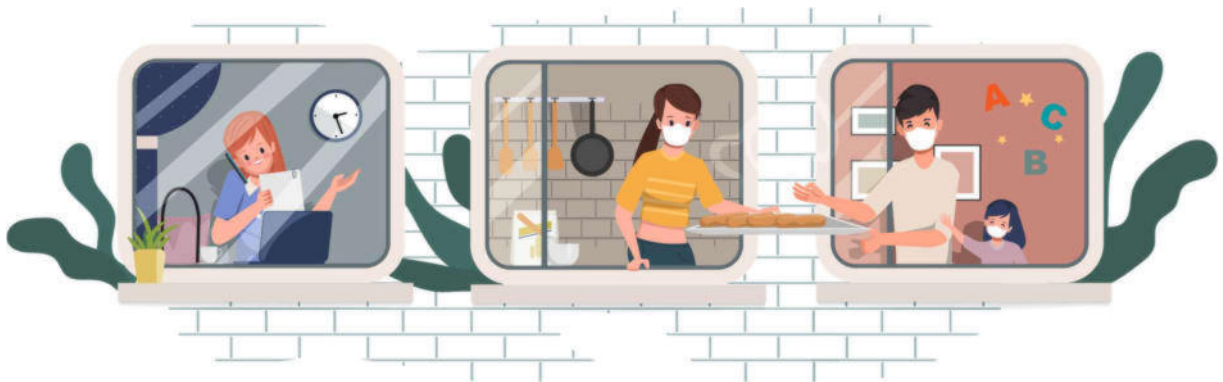
แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ เปิดโอกาสให้ระบบราชการและภาครัฐมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ผสมผสาน (Hybrid) ทั้งการปฏิบัติงานที่หน่วยงานและการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกที่ตั้ง เพื่อความยืดหยุ่น เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับวิถีการดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่ในยุคสมัยใหม่อีกด้วย อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานวิถีใหม่ โดยมีหน้าที่รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเสียสละและมีอุดมการณ์ ตลอดจนมุ่งสร้างความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือนอกที่ตั้งก็ตาม

ชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หมายถึง การดำรงชีวิตของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงาน และวิธีการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในรูปแบบใหม่ ๆ ซึ่งแตกต่างไปจากเดิมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเป็นผลมาจากความไม่แน่นอน ผันผวน และไม่อาจคาดการณ์ได้ของสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเป็นการปรับตัวของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับความปรกติใหม่หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ซึ่งอาจประกอบด้วยลักษณะต่าง ๆ ดังนี้^๑

- แนวคิดใหม่ (New Way of Thinking) ประชาชนมีแนวคิดและทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐในยุคหลัง COVID-19 เปลี่ยนแปลงไปด้วย

^๑ ปรับปรุงจาก แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน. หน้า ๒๕ - ๒๖

- การสื่อสารรูปแบบใหม่ (New Way of Communication) การติดต่อสื่อสารยุคหลัง COVID-19 มุ่งเน้นความรวดเร็ว ตรงประเด็น และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเกิดช่องทางใหม่ในการสื่อสาร โดยเฉพาะช่องทางแบบดิจิทัล เพื่อตอบสนองต่อวิถีชีวิตแบบเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)
- การทำงานรูปแบบใหม่ (New Way of Work) การทำงานภาครัฐในยุคหลัง COVID-19 มุ่งเน้นผลลัพธ์มากยิ่งขึ้น ลดกระบวนการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับที่ไม่จำเป็นลงปรับปรุงแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น อาทิ การทำงานนอกสถานที่ทำงาน การทำงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการใช้เครื่องมือและวิธีการใหม่ ๆ
- การดำรงชีวิตแบบใหม่ (New Way of Living) ประชาชนดำเนินชีวิตแบบพึ่งพาตนเองมากขึ้น ปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น และระมัดระวังเรื่องรายรับรายจ่าย และปัจจัยสี่สำหรับการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้น
- ความคาดหวังใหม่ (New Expectation) ประชาชนคาดหวังต่อการรับบริการจากภาครัฐสูงขึ้น ทั้งด้านความรวดเร็วในการรับบริการ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความคุ้มค่า และด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้
- วิธีใหม่ในการบรรลุเป้าหมาย (New Way of Winning) ภาครัฐจำเป็นต้องคิดทบทวนและปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการและรูปแบบการบริการภาครัฐใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่แตกต่างไปจากเดิมได้ดียิ่งขึ้น



การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นอกที่ตั้งของหน่วยงาน หรือในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดไว้เป็นที่ทำงานร่วม (Co-Working Space) หรือที่พักของเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่อื่นใดที่หน่วยงานกำหนด เพื่อปฏิบัติงานตามปกติในภารกิจที่หน่วยงานพิจารณา แล้วเห็นว่าเหมาะสมและสามารถกระทำได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการประชาชน หรือการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ไม่ได้หมายรวมถึงการปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอก ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้งหน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ และไม่รวมถึงการได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการ การเดินทางไปรับราชการ ประจำในต่างประเทศ และการไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และดูงาน ณ ต่างประเทศ ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง



หลักการ

ในการดำเนินการจัดทำแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ หน่วยงานของรัฐพึงต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้

๑) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจน ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ

๒) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการที่จะต้องควบคู่ไปกับการปรับ รูปแบบการบริหารส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในภาพรวมในทุกมิติ อาทิ ระบบและขั้นตอน การทำงานและการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงด้านเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนเป็นไป อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การทำงานของแต่ละส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐ

๓) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถส่งเสริมให้เกิด การปรับวิธีคิดและกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้พร้อมปรับตัว เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

๔) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนด รูปแบบวิธีการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจ ของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิต ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างสมดุลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน



วัตถุประสงค์

หน่วยงานที่ประสงค์จะจัดให้มีแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พึงต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ดังนี้

๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว โดยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติราชการและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดความแออัด ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

๒) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัว สอดคล้องกับสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ หรือกรณีสถานการณ์ไม่ปกติ ฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤติอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ





— ส่วนที่ ๒ —

แนวทางการดำเนินการ

ส่วนที่ ๒

แนวทางการดำเนินการ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ได้ตามแนวทางพร้อมตัวอย่างประกอบในคู่มือนี้ โดยหน่วยงานควรต้องพิจารณาการดำเนินการประกอบกับการปรับปรุงแบบและขั้นตอนวิธีการในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย การพิจารณาลักษณะงานและภารกิจของหน่วยงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ หน่วยงานยังควรต้องพิจารณารูปแบบและวิธีการบริหารงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ การบริหารแผนงาน การบริหารงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามแนวทางนี้ด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน

หน่วยงานพิจารณาปรับปรุงกระบวนการงานและวิธีการทำงานและการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเป็นการลดขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ การปรับปรุงแบบและขั้นตอนวิธีการทำงาน หน่วยงานอาจพิจารณาดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตามความเหมาะสม อาทิ

- ๑) ผ่อนคลายหรือปรับปรุงกฎระเบียบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ๒) กระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ
- ๓) ลดขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและเกินความจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความกระชับ และมีประสิทธิภาพ ปราศจากขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
- ๔) จัดทำข้อกำหนดและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบขั้นตอนวิธีการดำเนินการในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน
- ๕) นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อปฏิบัติงานได้จากทุกที่ทุกเวลา เช่น การสั่งการ

การมอบหมายงาน การเสนองานหรือการส่งงาน การขออนุมัติ - อนุญาต การลงนามอนุมัติ - อนุญาต เป็นต้น

๑.๒ การปรับปรุงแบบการให้บริการประชาชน หน่วยงานอาจพิจารณาดำเนินการได้หลายรูปแบบ อาทิ

๑) ปรับใช้แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่แบบผสมผสาน (Hybrid) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๗ วันต่อสัปดาห์ โดยพิจารณาตามลักษณะและรูปแบบของบริการที่เหมาะสม

๒) เปิดหรือเพิ่มจำนวนจุดให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้ง่ายยิ่งขึ้น ช่วยให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อภาครัฐ

๓) ปรับระบบการให้บริการเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและผู้รับบริการ

๒. ลักษณะงานและภารกิจ

หน่วยงานสามารถพิจารณาว่าภารกิจและลักษณะงานใดมีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใด จึงจะสามารถตอบสนองและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และให้บริการประชาชนเกิดผลดีที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงาน ดังนี้

๒.๑ การพิจารณาภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานพิจารณาภารกิจในภาพรวม โดยพิจารณาว่าภารกิจของหน่วยงานมีลักษณะเป็นแบบใดและควรต้องมีรูปแบบการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร จึงจะสามารถตอบสนองและสอดคล้องกับภารกิจได้ดีที่สุด และต้องไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยอาจจำแนกภารกิจออกได้เป็น ๓ ลักษณะ ดังนี้

๑) **ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน** หมายถึง หน่วยงานมีภารกิจในการให้บริการประชาชนโดยตรงในรูปแบบต่าง ๆ มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือประชาชนจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงาน เช่น ลักษณะงานจดทะเบียนหรือขอใบอนุญาต ลักษณะงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ลักษณะงานตรวจติดตามผล และลักษณะงานให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น

๒) การกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานที่ไม่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือไม่ได้มีผู้รับบริการภายนอกโดยตรง แต่มีลักษณะงานเชิงจัดทำนโยบายซึ่งเป็นภารกิจของหน่วยงานตามกฎหมายการจัดตั้งหน่วยงาน หรือเป็นลักษณะงานที่มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เช่น ลักษณะงานกฎหมาย ลักษณะงานวิเคราะห์ ศึกษา วิจัย ลักษณะงานบริหารทรัพยากรบุคคล ลักษณะงานการเงินและบัญชี และลักษณะงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

๓) ภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจนอกเหนือจาก ข้อ ๑) และข้อ ๒) โดยมีลักษณะภารกิจเฉพาะเป็นของตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะ ไม่ได้ปฏิบัติงานในที่ตั้งของหน่วยงานเป็นปกติ หรือมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เฉพาะ โดยหากไม่มีเงื่อนไขความเฉพาะเจาะจงดังกล่าว ก็อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น ลักษณะงานทดลองทางวิทยาศาสตร์ ลักษณะงานลาดตระเวน และลักษณะงานป้องกันและปราบปราม เป็นต้น

๒.๒ การพิจารณาชื่อตำแหน่งงาน

นอกจากจะพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงานแล้ว หน่วยงานยังสามารถพิจารณาจากชื่อตำแหน่งงานได้ว่ามีลักษณะการปฏิบัติงานเช่นใด และพิจารณาว่าการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานดังกล่าวจะกำหนดให้ปฏิบัติงานในรูปแบบการปฏิบัติงานใด จึงจะตอบสนองและสอดคล้องกับภารกิจได้มากที่สุด โดยจำแนกตำแหน่งงานออกได้เป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้

๑) ตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือมีผู้รับบริการภายนอก หน่วยงาน หมายถึง ชื่อตำแหน่งงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ปฏิบัติงานที่มีความจำเป็นต้องติดต่อกับประชาชนหรือผู้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีผลผลิตของงานเป็นการให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อาทิ แพทย์ พยาบาลเทคนิค เจ้าพนักงานขนส่ง เจ้าพนักงานสรรพากร และนักตรวจสอบภาษี

๒) ตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือมีผู้รับบริการภายในหน่วยงาน หมายถึง ชื่อตำแหน่งงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยมีผลผลิตของงานเป็นการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน หรือให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน อาทิ นักวิชาการเงิน และบัญชี นักวิชาการคลัง นักวิชาการพัสดุ เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ และเจ้าพนักงานธุรการ

๓) ตำแหน่งงานที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ วิจัย หมายถึง ชื่อตำแหน่งงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่เชิงวิชาการ โดยมีผลผลิตของงานเป็นบทวิเคราะห์ บทวิจัย หรือข้อเสนอ ตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ นักวิเคราะห์งบประมาณ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และสถาปนิก

๔) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะ หรือใช้อุปกรณ์และเครื่องมือเฉพาะ หมายถึง ชื่อตำแหน่งงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีผลผลิตของงานเป็นการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานที่มีลักษณะเฉพาะซึ่งมีความแตกต่างจากหน่วยงานโดยทั่วไป อาทิ นักวิทยาศาสตร์ เจ้าพนักงานราชทัณฑ์ นายช่างกลเรือ วิศวกรเหมืองแร่ เจ้าพนักงานป่าไม้ และนักทัศนวิทยา

๕) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานกำกับ ติดตามงาน และบังคับบัญชา หมายถึง ชื่อตำแหน่งงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ ผู้อำนวยการ หรือชื่อตำแหน่งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน ที่ต้องกำกับ ติดตามงาน และบังคับบัญชา

ทั้งนี้ หน่วยงานอาจพิจารณาลักษณะงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการปฏิบัติงานตามตัวอย่างในตารางที่ ๑



ตารางที่ ๑ ตัวอย่างการพิจารณาลักษณะงานที่เหมาะสมกับรูปแบบการปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน	รูปแบบการปฏิบัติงาน
<ul style="list-style-type: none"> ➤ งานบริการประชาชน ➤ งานสารบรรณ งานพิมพ์ งานหนังสือราชการ ➤ งานการเงิน การบัญชี งบประมาณ ➤ งานพัสดุ ครุภัณฑ์ ➤ งานที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและควบคุมทรัพยากร 	<p>อาจกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง และอาจกำหนดการปฏิบัติงานโดยการเข้างานแบบเหลื่อมเวลาหรือนับชั่วโมงการทำงานรายสัปดาห์เพื่อให้ไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานซึ่งมีการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการภายในหน่วยงาน แต่หากหน่วยงานมีระบบปฏิบัติการที่ช่วยให้สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ ก็อาจกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้ในบางวันหรือบางช่วงได้</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ งานเชิงวิชาการ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ➤ งานเชิงนโยบายและแผน ➤ งานบริหารและงานอำนวยการ ➤ งานด้านกฎหมาย ➤ งานให้คำปรึกษา แนะนำ ➤ งานอบรม ถ่ายทอดความรู้ ให้ข้อมูล ➤ งานออกแบบหรือพัฒนาระบบ 	<p>อาจกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้ในบางวันหรือบางช่วง เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่ไม่มีการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการภายนอกหน่วยงาน หรือเป็นงานที่สามารถให้บริการประชาชนจากภายนอกที่ตั้งได้ หรือเป็นงานที่สามารถทำงานได้เบ็ดเสร็จด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ งานบริการด้านสาธารณสุข ➤ งานที่เกี่ยวข้องเอกสาร ข้อมูลที่เป็นความลับ ➤ งานที่ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคนิค เฉพาะด้าน ➤ งานในห้องปฏิบัติการ ➤ งานตรวจตรา ตรวจสอบ ลาดตระเวน ➤ งานพิสูจน์ทราบ หาข่าว สืบสวนสอบสวน ➤ งานเข้าเวรยามรักษาการณ์ ➤ งานที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ อุปกรณ์จักรกล ➤ งานสำรวจ ออกแบบ ก่อสร้าง หรือสร้างสรรค์ ในทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม เกษตรกรรม หรือ ศิลปกรรม 	<p>อาจกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมโดยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในที่ตั้ง และอาจกำหนดการปฏิบัติงานโดยการเข้างานแบบเหลื่อมเวลาหรือนับชั่วโมงการทำงาน เนื่องจากลักษณะงานมีความจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือ ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน หรืออาจจำเป็นต้องปฏิบัติงานในที่ตั้งหรือในพื้นที่ที่กำหนดเท่านั้น ไม่อาจมอบหมายให้ทำงานนอกที่ตั้งได้</p>

หมายเหตุ : ตารางตัวอย่างข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างประกอบการพิจารณาของหน่วยงานเท่านั้น หน่วยงานสามารถปรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่แตกต่างได้ตามความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

๓. เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่เป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ หน่วยงานจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ และปรับรูปแบบการบริการบางลักษณะให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและช่วยลดข้อจำกัดในการดำเนินการ โดยหน่วยงานอาจพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสมได้ ดังนี้

๓.๑ การปรับเปลี่ยนงานบริการภาครัฐที่สำคัญเป็นรูปแบบดิจิทัลแบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services) โดยหน่วยงานพิจารณาปรับกระบวนการให้บริการประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปอย่างต่อเนื่องและลดความแออัดในการรับบริการ รวมถึงลดข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ การเดินทาง อีกทั้งยังช่วยลดภาระประชาชนและผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ ระบบการยื่นคำร้องหรือยื่นเอกสารออนไลน์เพื่อลดการใช้เอกสาร ระบบเพื่อการติดต่อสื่อสาร อาทิ การใช้ Chatbot หรือ e-mail สำหรับการติดต่อราชการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้พัฒนาขึ้น อาทิ ระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือหากหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ไว้แล้ว ก็สามารถนำระบบที่มีอยู่เดิมไปเชื่อมโยงหรือบูรณาการกับแพลตฟอร์มกลางได้โดยไม่ต้องพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ ซึ่งช่วยให้หน่วยงานประหยัดงบประมาณและเวลาในการพัฒนาระบบขึ้นใหม่ได้

๓.๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โดยหน่วยงานสามารถพิจารณานำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหรือหน่วยงานอื่นได้พัฒนาขึ้น หรือพัฒนาระบบขึ้นใหม่ตามเหตุผลความจำเป็นแล้วแต่กรณี เพื่อไม่ให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เกินความจำเป็น โดยหน่วยงานอาจดำเนินการตามความเหมาะสมกับบริบทและความต้องการของหน่วยงานได้ ดังนี้

๑) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระเบียบ ช่วยประหยัดเวลาและสถานที่จัดเก็บ มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา อาทิ การนำระบบคลาวด์ (cloud system) หรือระบบการเรียกใช้แฟ้มข้อมูลร่วมกัน (File Sharing) มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารที่มีการทำงานร่วมกันผ่านระบบบริการฝากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น Microsoft OneDrive, Google Drive, Dropbox Business, Government Cloud เป็นต้น

๒) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานสารบรรณได้ครบทุกขั้นตอน สามารถสร้างหนังสือ ตรวจหนังสือ ลงนามหนังสือ และรับ - ส่งหนังสือราชการได้ รวมทั้งจัดเก็บเอกสารหรือหนังสือราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้การติดต่อราชการต้องดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) ที่สามารถส่งการและลงนามในเอกสารผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) ซึ่งรองรับการออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารต่าง ๆ

๓) ระบบการปฏิบัติงานภายในอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานตามระบบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดภายในหน่วยงาน ซึ่งระบบดังกล่าวควรมีการบูรณาการกระบวนการของหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับสามารถดำเนินการตามขั้นตอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถส่งการหรือมอบหมายงานได้ตามกระบวนการ มีความแม่นยำในการดำเนินการ และช่วยลดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมถึงช่วยสนับสนุนด้านการอนุมัติและการตรวจสอบการดำเนินงาน โดยระบบควรต้องออกแบบให้สามารถช่วยบันทึกการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกขั้นตอน เวลาที่มอบหมายงาน และเวลาที่ส่งมอบงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบหรือติดตามความคืบหน้าในการทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา

๔) ระบบการบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ออกแบบเพื่อสนับสนุนการบริหารงานบุคคลภายในหน่วยงาน โดยสามารถกระทำได้อย่างครอบคลุมในทุกขั้นตอน และสามารถดำเนินการได้ทั้งในที่ตั้งและนอกที่ตั้ง อาทิ การลงเวลาปฏิบัติราชการ การลา การมอบหมายงาน การติดตามงาน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การตรวจสอบประวัติการทำงาน การตรวจสอบข้อมูลบุคคล สำหรับกรณีราชการพลเรือน หน่วยงานระดับกรมอาจใช้

ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Department Personnel Information System : DPIS) ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้พัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการในเรื่องนี้ หรืออาจใช้ระบบอื่นใด แต่ควรต้องสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์สื่อสารรูปแบบอื่น อาทิ โทรศัพท์มือถือ ได้ด้วย

๕) ระบบการสื่อสารและการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและการประชุมร่วมกัน และควรต้องมีการใช้โปรแกรมหรือโปรแกรมประยุกต์ (Application) ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ อาทิ Line, Zoom Meeting, Skype, Microsoft Teams, Google Hangouts และสามารถดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดในพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓

๖) ระบบความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล โดยเป็นระบบที่ออกแบบเพื่อการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ อาทิ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน การบริหารจัดการความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานจากภายนอก เช่น การพัฒนาระบบงานบนเครือข่าย Intranet ให้สามารถเปิดใช้งาน ณ สถานที่อยู่อาศัยผ่านระบบ Virtual Private Network (VPN) โดยกำหนดสิทธิ์การใช้งานผ่าน Username / Password แบบการยืนยัน ๒ ขั้นตอน (Two Factor Authentication) เป็นต้น

๗) ระบบความช่วยเหลือทางเทคนิค โดยเป็นการพัฒนาช่องทางในการช่วยแก้ปัญหากรณีระบบหรือโปรแกรมของผู้ปฏิบัติงานเกิดขัดข้อง หรือช่วยให้คำปรึกษา หรือช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ทันที ทุกเวลา โดยสามารถใช้โปรแกรมสนับสนุนระยะไกล หรือ ควบคุมระยะไกลในการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ อาทิ โปรแกรม TeamViewer, AnyDesk เพื่อให้ความช่วยเหลือและตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ดูแลระบบจะปฏิบัติงานนอกที่ตั้งก็ตาม



๔. การบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ในการพิจารณาปรับปรุงแบบและวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิต และการทำงานวิถีใหม่ หน่วยงานควรต้องพิจารณาปรับปรุงแบบและวิธีการในการบริหารจัดการ ภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกันด้วย โดยอาจพิจารณาตามแนวทาง ดังนี้

๔.๑ การบริหารแผนงาน หน่วยงานสามารถพิจารณาดำเนินการตามบริบท และเหตุผลความจำเป็นของหน่วยงาน ดังนี้

๑) กำหนดเป้าหมายในการดำเนินการของหน่วยงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ที่ผสมผสานและรองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) ทบทวนเหตุผลความจำเป็นในการพิจารณาและดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน และการปรับปรุงแบบการปฏิบัติงาน

๓) มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เต็มประสิทธิภาพ มากที่สุด มีการพิจารณาลดหรือตัดทอนกิจกรรมที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

๔) ให้ความสำคัญกับแผนงานที่พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติการกิจ ของหน่วยงาน ตลอดจนมีการเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ ทั้งในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ที่ไม่ปกติหรือในสภาวะวิกฤติที่ไม่อาจปฏิบัติงาน ในรูปแบบเดิมได้

๔.๒ การบริหารงบประมาณ หน่วยงานสามารถพิจารณาดำเนินการตามบริบท และเหตุผลความจำเป็นของหน่วยงาน ดังนี้

๑) จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และระบบ โครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการทำงานวิถีใหม่ในทุกปีงบประมาณ

๒) หากหน่วยงานไม่ได้จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์หรือระบบ โครงสร้างพื้นฐานไว้ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ แต่ได้ดำเนินการตามแผนงานครบทุกกิจกรรมแล้ว และมีงบประมาณเหลือจ่าย ก็อาจทำการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายเพื่อจัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อรองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ตามความจำเป็น โดยประหยัด ทั้งนี้ ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓) จัดหาอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อาทิ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานออนไลน์ เครื่องปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบพกพา (Pocket WiFi) ซิมการ์ด (Sim Cards) และการจัดจ้างเพื่อพัฒนาระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง

สำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ ซิมการ์ด (Sim Cards) หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยถือเป็นค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคมและสามารถเบิกจ่ายได้จากงบดำเนินงาน ลักษณะค่าสาธารณูปโภค

๔) สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนรายการการจัดทำขอตั้งงบประมาณจากเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กมากยิ่งขึ้น และมีนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก หรืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของหน่วยงานเพื่อใช้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้

๕) หากหน่วยงานมีเหตุผลความจำเป็นอย่างยิ่งอาจสนับสนุนให้มีการส่งต่อสายเรียกจากโทรศัพท์สำนักงานไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน หรือติดตั้งระบบเชื่อมต่อเครื่องของรัฐบาล (Government Virtual Private Network) บนคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกสถานการณ์

๖) ทบทวนเหตุผลความจำเป็นในการใช้งบประมาณก่อสร้างเพื่อขยายพื้นที่ตั้งหรือต่อเติมอาคารของสำนักงาน หรือขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติม เนื่องจากหน่วยงานสามารถออกแบบหรือปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เจ้าหน้าที่ทำงานโดยใช้พื้นที่ร่วมกัน (Co-Working Space) ได้

๗) กรณีที่หน่วยงานประสงค์จะเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้กับผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการได้ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยตามคำนิยาม “เงินตอบแทน” ของระเบียบฯ ฉบับดังกล่าว จะสามารถเบิกจ่ายได้เฉพาะในกรณีการปฏิบัติงานในที่ตั้งสำนักงาน และงานที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน เช่น งานลาดตระเวน งานขับรถยนต์

๔.๓ การบริหารงานบุคคล หน่วยงานสามารถพิจารณาดำเนินการตามบริบท และเหตุผลความจำเป็นของหน่วยงาน ดังนี้

๑) การบริหารผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

๑.๑) มอบหมายงาน ตรวจสอบกำกับติดตามงาน และบริหาร ผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด โดยมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน เหมาะสม ตามตำแหน่งหน้าที่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ

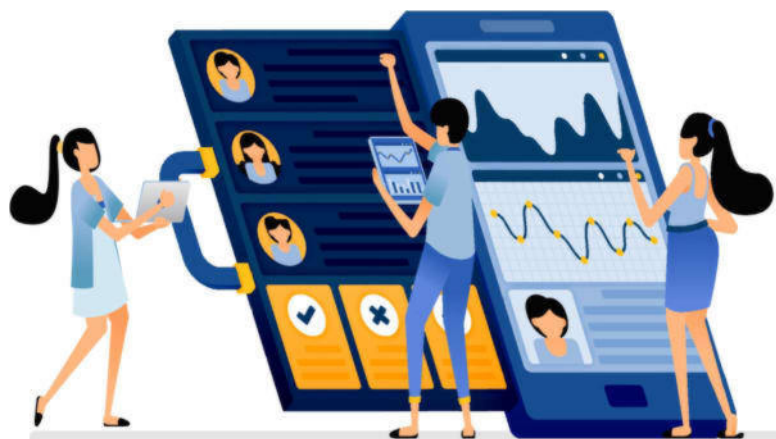
๑.๒) สร้างกลไกให้มีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อการปรับปรุงพัฒนางาน พฤติกรรม หรือสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

๑.๓) กรณีของราชการพลเรือน ส่วนราชการระดับกระทรวงและกรม มอบหมายและติดตามผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหนังสือ สำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒ / ว ๒๐ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๑.๔) ติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีการตกลงเป้าหมายและผลงานที่คาดหวังที่ชัดเจน เป็นธรรม และต้องให้ความสำคัญกับการบริหาร ผลการปฏิบัติราชการ

๑.๕) มุ่งเน้นที่ การวัดและประเมินผลลัพธ์สุดท้ายของงาน (End Result / Outcome) มากกว่ากระบวนการทำงาน หรือเวลาเข้างาน - ออกงาน เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว แต่จะต้องไม่กระทบต่อภารกิจ ในการให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

๑.๖) อาจกำหนดวิธีการและช่องทางในการมอบหมายงานและ ติดตามงาน อาทิ การรายงานผลการปฏิบัติงานรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน การนัดหมาย ประชุมระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา



๒) การพัฒนาทักษะและสมรรถนะ

๒.๑) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามขั้นตอนและกระบวนการที่ได้ปรับปรุงหรือพัฒนาขึ้น รวมทั้งทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เช่น ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะด้านการบริหารจัดการข้อมูล ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปรับตัว เป็นต้น

๒.๒) ปรับกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองตลอดชีวิต (Growth Mindset)

๒.๓) พัฒนาหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาทุกระดับให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และให้มีกรอบความคิดและทัศนคติที่ถูกต้องต่อการทำงานในสังคมวิถีใหม่ และควรเสริมสร้างสมรรถนะที่สามารถช่วยให้การทำงานในสังคมวิถีใหม่เกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ภาวะผู้นำ การสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน การทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๓) การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร

๓.๑) ดูแลคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ จัดสถานที่ทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้โดยสะดวก มีบรรยากาศที่ดี กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยทั้งต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพ

๓.๒) จัดให้มีพื้นที่ทำงานร่วม (Co - Working Space) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้งานร่วมกัน โดยไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่โต๊ะทำงานของตนเอง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมบรรยากาศการสื่อสารภายในสถานที่ทำงาน และลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน

๓.๓) มีมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมความผูกพันต่อหน่วยงานด้วยกิจกรรมที่เหมาะสมกับการทำงานรูปแบบใหม่ อาทิ การบริหารจัดการความเครียด การจัดกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมสนทนาออนไลน์ หรืออาจมีช่วงเวลาพักพร้อมกันเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้พูดคุยแลกเปลี่ยนนอกเหนือจากเรื่องงานผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

๓.๔) มีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจ (Burnout) และมีกิจกรรมส่งเสริมความรู้ผู้บังคับบัญชาให้เข้าใจวิธีการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมด้วย อาทิ การกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการมอบหมายงาน

และส่งงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างมีสมดุล การจัดให้มีคลินิกให้คำปรึกษาออนไลน์ (Online Counseling Clinic) การจัดกิจกรรมชั่วโมงแห่งความสุข (Happy Hours)

๔) การรักษาวินัย และเสริมสร้างจริยธรรม

๔.๑) กำหนดแนวทางหรือมาตรการในการรักษาวินัยและการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะกรณีการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งซึ่งควรต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม

๔.๒) สำหรับกรณีของราชการพลเรือน ส่วนราชการระดับกระทรวงและกรม ควรกำชับและให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดตระหนักถึงข้อพึงปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติ

๔.๓) ส่งเสริมและกำชับให้ผู้บังคับบัญชาติดตามการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างจิตสำนึกของการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและมีการกำกับดูแลอย่างเหมาะสม

๔.๔) กำหนดข้อควรกระทำและข้อไม่ควรกระทำ (Dos & Don'ts) สำหรับการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบตลอดจนสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำกับติดตามพฤติกรรมและป้องกันการปฏิบัติตนอย่างไม่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน

๔.๕) สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งพึงต้องอุทิศเวลาในการทำงานให้แก่หน่วยงาน รักษาภาพลักษณ์ความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การเลือกปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีความเหมาะสม ไม่ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการ และรักษาความลับของทางราชการ

๔.๖) กรณีหน่วยงานมีนโยบายอนุญาตให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้งตามแนวทางการปฏิบัติราชการฯ ฉบับนี้ได้ หน่วยงานควรต้องกำหนดรูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจนด้วย อาทิ การรายงานตัวเข้างาน – ออกงาน การติดตามและรายงานผลงานระหว่างวัน โดยให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด หากเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมฝ่าฝืนข้อกำหนดของหน่วยงานโดยไม่มีเหตุอันสมควร ก็อาจเข้าข่ายเป็นความผิดทางวินัยได้ อาทิ การละทิ้งหน้าที่ราชการ หรือการทอดทิ้งหน้าที่ราชการ

๕. รูปแบบการปฏิบัติงาน

หน่วยงานสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ โดยสามารถพิจารณาจากรูปแบบการปฏิบัติงาน จำนวน ๓ รูปแบบ^๒ ดังนี้

รูปแบบที่ ๑ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน

รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงทำงาน

รูปแบบที่ ๓ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง^๓

ทั้งนี้ หน่วยงานอาจพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมได้ดังตัวอย่างในตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตัวอย่างการพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงาน

รูปแบบการปฏิบัติงาน	ตัวอย่าง		
รูปแบบที่ ๑ การปฏิบัติงานในที่ตั้ง โดยการเหลื่อมเวลา ทำงาน	⇒ กำหนดช่วงเวลาการเข้างาน - เลิกงาน ๔ ช่วงเวลา โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกช่วงเวลาดังกล่าวได้เพียง ๑ ช่วงตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด		
	⇒ กำหนดช่วงเวลาการเข้างาน - เลิกงาน ๔ ช่วงเวลา โดยผู้ปฏิบัติงานเข้างาน - เลิกงานต่างช่วงเวลาได้อย่างยืดหยุ่นในแต่ละวัน		
	รอบที่	เวลาปฏิบัติงาน	เวลาพักกลางวัน
	๑	๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น.	๑๐.๓๐ น. - ๑๑.๓๐ น.
	๒	๐๘.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น.	๑๑.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.
	๓	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.
๔	๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น.	๑๓.๐๐ น. - ๑๔.๐๐ น.	

^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

^๓ หน่วยงานสามารถใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการฯ

รูปแบบการปฏิบัติงาน	ตัวอย่าง		
<p>รูปแบบที่ ๑</p> <p>การปฏิบัติงานในที่ตั้ง โดยการเหลื่อมเวลาทำงาน</p>	<p>⇒ หน่วยงานให้บริการประชาชนอาจใช้วิธีแบ่งกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเพื่อเข้าทำงานในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้ครอบคลุมการบริการทุกช่วงเวลาทุกวัน ดังนี้</p>		
	กลุ่มที่	วัน - เวลาปฏิบัติงาน	สัปดาห์ที่
	๑	จันทร์ - ศุกร์ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. อังคาร - เสาร์ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น.	๑ - ๒ ๓ - ๔
	๒	อังคาร - เสาร์ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. อาทิตย์ - พุธที่สบดี ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น.	๑ - ๒ ๓ - ๔
	๓	พุธ - อาทิตย์ ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. จันทร์ - ศุกร์ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	๑ - ๒ ๓ - ๔
<p>หมายเหตุ : ให้แต่ละกลุ่มงานสลับวันและเวลาปฏิบัติงานทุก ๒ เดือน</p>			
<p>ข้อดี :</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. หน่วยงานสามารถกำหนดเวลาให้บริการประชาชนที่ยืดหยุ่นคล่องตัว โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด อย่างสอดคล้องกัน ๒. หน่วยงานสามารถขยายระยะเวลาการให้บริการประชาชนตามช่วงเวลาที่กำหนด อาทิ ๐๗.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. ทำให้ประชาชนได้รับบริการนอกเวลาราชการปกติ (๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.) ๓. ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารจัดการเวลาเข้าปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับการดำรงชีวิตของตนเอง โดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานได้หากเลือกช่วงเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสภาพการจราจร <p>ข้อพึงระวัง :</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. หน่วยงานควรต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงระยะเวลาการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ๒. หน่วยงานควรต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา 			

รูปแบบการปฏิบัติงาน	ตัวอย่าง		
รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในที่ตั้ง โดยการนับชั่วโมง ทำงาน	กลุ่มที่	วัน - เวลาปฏิบัติงาน	รวมเวลาปฏิบัติงาน
	๑	จันทร์ - อังคาร ๐๙.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. พุธ - พฤหัสบดี ๐๘.๓๐ น. - ๑๘.๓๐ น. ศุกร์ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.	๑๒ ชั่วโมง ๒๐ ชั่วโมง ๘ ชั่วโมง
	๒	จันทร์ - อังคาร ๐๘.๓๐ น. - ๑๘.๓๐ น. พุธ - พฤหัสบดี ๐๙.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. ศุกร์ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น.	๒๐ ชั่วโมง ๑๒ ชั่วโมง ๘ ชั่วโมง
หมายเหตุ : เวลาปฏิบัติงานรวมกันแล้วไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์			
<p>ข้อดี :</p> <ol style="list-style-type: none"> หน่วยงานสามารถขยายระยะเวลาการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับบริการนอกวันและเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ - วันศุกร์ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.) หน่วยงานสามารถกำหนดเวลาให้บริการประชาชนที่ยืดหยุ่นคล่องตัว โดยมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด อย่างสอดคล้องกัน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกเวลาเข้าปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับรูปแบบการดำรงชีวิตของตนเอง โดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถประหยัดเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานได้หากเลือกช่วงเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสภาพการจราจร <p>ข้อพึงระวัง :</p> <ol style="list-style-type: none"> หน่วยงานควรต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดเวลาที่ชัดเจน และติดตามการนับจำนวนเวลาเข้า - ออกอย่างใกล้ชิด โดยควรมีระบบตรวจสอบหรือนับชั่วโมงการทำงาน หน่วยงานควรต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละช่วงเวลา หน่วยงานต้องกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาปฏิบัติงานหลัก (core time) ให้ครบถ้วน ระหว่างเวลา ๐๙.๓๐ - ๑๕.๓๐ น. 			

รูปแบบการปฏิบัติงาน	ตัวอย่าง
<p>รูปแบบที่ ๓</p> <p>การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง</p>	<p>ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.</p> <p>หมายเหตุ : ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน รวมเวลาพักกลางวัน ๑ ชั่วโมงต่อวัน</p> <p>ข้อดี :</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. หน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในภาพรวม อาทิ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าก่อสร้างอาคารสถานที่เพิ่มเติม ๒. ผู้ปฏิบัติงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทาง ๓. ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน ๔. หน่วยงานสามารถออกแบบรูปแบบและวิธีการทำงานที่รองรับกำลังคนรุ่นใหม่ (New Generation) ที่จะเข้ามาในระบบราชการ และเพิ่มโอกาสในการรักษาผู้ปฏิบัติงานไว้กับหน่วยงานได้จากการมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นและทันสมัย <p>ข้อพึงระวัง :</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. หน่วยงานต้องมีเทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมต่อข้อมูลได้จริง รวมถึงมีกลไกการบริหารงานที่เหมาะสม หากหน่วยงานไม่มีความพร้อมในเรื่องดังกล่าว การสั่งให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ๒. ลักษณะงานต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงาน ๓. หน่วยงานต้องสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง รวมถึงการรักษาวินัยและปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมของผู้ปฏิบัติงาน

หมายเหตุ : ตารางตัวอย่างข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างประกอบการพิจารณาของหน่วยงานเท่านั้น ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถปรับรูปแบบการปฏิบัติงานที่แตกต่างได้ตามความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน



๖. การดำเนินการของหน่วยงาน ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ อาจพิจารณา ดำเนินการตามแนวทางและขั้นตอน ดังนี้

๖.๑ การพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ โดยหน่วยงาน พิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมได้ ตามตัวอย่าง ดังนี้

ตัวอย่างที่ ๑ หน่วยงาน ก ที่มีภารกิจทำให้บริการหรืออำนวยความสะดวก ประชาชน

หน่วยงาน ก เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการหรืออำนวยความสะดวก ประชาชน มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือประชาชนจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงาน โดยหน่วยงาน ก มีการปรับขั้นตอนวิธีการทำงานและการให้บริการ มีการกำหนดช่องทางการติดต่อ และการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์ (e-Service) เพื่อลดความจำเป็นในการเดินทาง มาติดต่อราชการและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ แต่ผู้ปฏิบัติงานยังมีความจำเป็น ที่ต้องให้บริการประชาชนในที่ตั้งอยู่ เนื่องจากผู้รับบริการมีความถนัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ หน่วยงาน ก ยังมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ ภายใน อาทิ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบลงเวลาการทำงานแบบออนไลน์ ระบบติดตามงาน และส่งมอบงานผ่านทางแอปพลิเคชันที่หน่วยงานได้พัฒนาขึ้น ประกอบกับมีแนวทางปฏิบัติและ มาตรการรองรับเพื่อรับประกันว่าเมื่อมีการปฏิบัติราชการวิถีใหม่แล้ว จะไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชน ดังนั้น หน่วยงาน ก จึงพิจารณากำหนดรูปแบบ การปฏิบัติงานที่เหมาะสม ดังนี้

(๑.๑) กำหนดให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในการให้บริการ ประชาชน สามารถปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) ๔ ช่วงเวลา ได้แก่ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น., ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น., ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. และ ๑๐.๓๐ น. - ๑๘.๓๐ น. หรือ หากหน่วยงานภายในบางหน่วยงานพิจารณาเห็นว่าเทคโนโลยีที่ได้นำมาใช้มีประสิทธิภาพเพียงพอ ตลอดจนมีระบบสนับสนุนและการจัดสรรอุปกรณ์การปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ก็อาจพิจารณาให้ ปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) ในบางวัน ผสมผสานกับการปฏิบัติงาน นอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ในบางวันได้ แต่ต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานและไม่ทำให้ประสิทธิภาพ ในการให้บริการลดลงไปจากการปฏิบัติงานในที่ตั้ง

นอกจากนี้ หน่วยงาน ก ยังมีการกำหนดขอบเขตระยะเวลาการให้บริการที่สอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน อาทิ ปรับระยะเวลาให้บริการประชาชนที่มารับบริการด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยได้ขยายเวลาทำการเป็น ๐๘.๓๐ น. - ๑๘.๓๐ น. โดยไม่มีเวลาพักกลางวัน เป็นต้น

(๑.๒) กำหนดให้หน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นที่ไม่ต้องให้บริการประชาชน สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ไม่เกิน ๓ วันต่อสัปดาห์ โดยให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานภายในจัดกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเพื่อสลับวันกันมาปฏิบัติงานในที่ตั้งตามความเหมาะสม โดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากหน่วยงานมีระบบลงเวลาการทำงานแบบออนไลน์ และระบบติดตามงานและส่งมอบงานผ่านทางแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการและติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

(๑.๓) กำหนดให้หน่วยงานด้านการเงินและการคลัง สามารถปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) ๒ ช่วงเวลา ได้แก่ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. และ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หรือเป็นงานที่ไม่สามารถนำกลับไปทำที่บ้านได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงยังมีความจำเป็นที่ต้องมาปฏิบัติงานในที่ตั้ง

(๑.๔) กำหนดให้หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) หรือปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงการทำงาน (รูปแบบที่ ๒) ผสมผสานกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ในบางวัน เนื่องจาก ปัญหาด้านระบบหรือปัญหาด้านเทคนิคและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการภายในหน่วยงานอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้น หน่วยงานจึงแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่เพื่อสลับวันและช่วงเวลาการทำงานในที่ตั้งเพื่อให้สามารถบริการและแก้ปัญหาได้ครอบคลุมทุกที่ ทุกเวลา ผสมผสานกับการทำงานนอกที่ตั้งผ่านโปรแกรมสนับสนุนระยะไกล ทั้งนี้ จะต้องมีเวลาปฏิบัติราชการรวมไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

แผนภาพที่ ๑ ตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงาน ก



ตัวอย่างที่ ๒ หน่วยงาน ข ที่มีภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ

หน่วยงาน ข เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะงานเชิงนโยบายซึ่งเป็นภารกิจของหน่วยงานตามกฎหมายการจัดตั้งหน่วยงาน โดยหน่วยงาน ข มีการปรับขั้นตอนวิธีการทำงาน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานที่รองรับการทำงานวิถีใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน อาทิ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการติดตามแบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการลงเวลาเข้า-ออกงานอิเล็กทรอนิกส์ และมีกลไกการมอบหมาย กำกับ และติดตามผลงานอย่างชัดเจน อาทิ มีการรายงานความคืบหน้าของการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมีแนวทางปฏิบัติและมาตรการรองรับเพื่อรับประกันว่าเมื่อมีการปฏิบัติราชการวิถีใหม่แล้ว จะไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงาน ข จึงพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ดังนี้

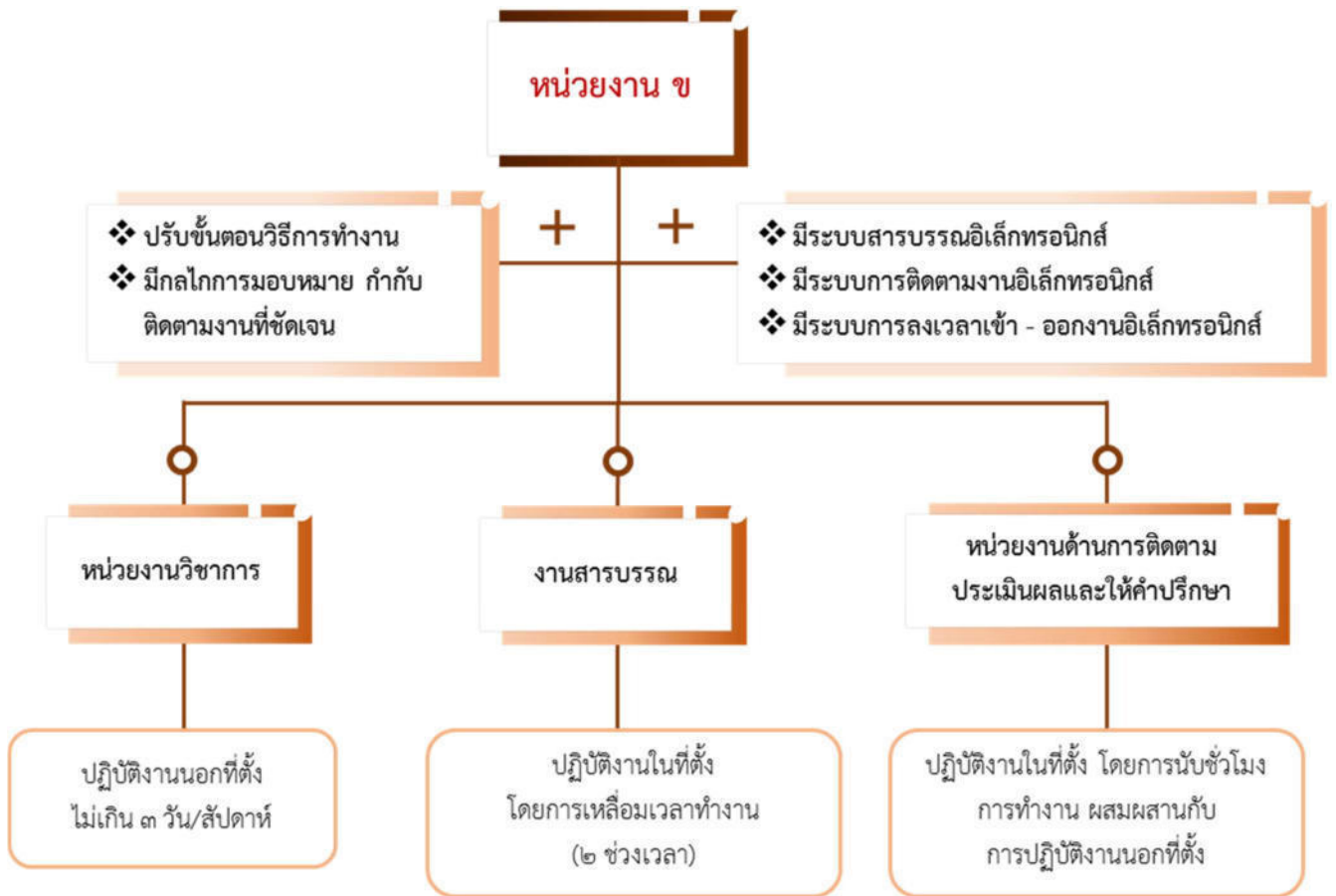
(๒.๑) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ วิเคราะห์ หรือวิจัย สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ไม่เกิน ๓ วันต่อสัปดาห์ เนื่องจากหน่วยงานมีฐานข้อมูลรองรับการปฏิบัติงานบนระบบบริการฝากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ Microsoft OneDrive และ Government Cloud ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานนอกที่ตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒.๒) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับ - ส่งเอกสาร มาปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) ๒ ช่วงเวลา คือ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. และ ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. เนื่องจากการรับ - ส่งเอกสารจากบางส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ บางแห่งอาจยังไม่ได้รับ - ส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือยังมีความจำเป็นต้องส่งเป็นกระดาษ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยังมีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติงานในที่ตั้งอยู่

(๒.๓) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการติดตามประเมินผลและให้คำปรึกษา สลับกันมาปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงการทำงาน (รูปแบบที่ ๒) ผสมผสานกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ในบางวัน ทั้งนี้ จะต้องใช้เวลาปฏิบัติราชการรวมไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เนื่องจากการติดตามประเมินผลและการให้คำปรึกษาจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าหน่วยงาน ข มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานโดยการโอน

สายโทรศัพท์เรียกเข้าจากสำนักงานไปยังโทรศัพท์มือถือของผู้ปฏิบัติงาน แต่ผู้ปฏิบัติงานก็ยังมี
 ความจำเป็นต้องมาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งในบางวันเพื่อติดตามประเมินผลและให้คำปรึกษา
 แบบพบหน้าผู้รับบริการหรือประชาชน

แผนภาพที่ ๒ ตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงาน ข



ตัวอย่างที่ ๓ หน่วยงาน ค หน่วยงานที่มีภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ

หน่วยงาน ค เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะภารกิจเฉพาะเป็นของตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเฉพาะ หรือทำงานในห้องปฏิบัติการซึ่งอยู่ในที่ตั้งของหน่วยงาน โดยหน่วยงาน ค มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับระบบการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบลงเวลาการทำงานแบบออนไลน์ และมีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการอย่างชัดเจน การรายงานความคืบหน้าของการทำงานอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบกำกับติดตามงาน และการบริหารผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงาน ค พิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ดังนี้

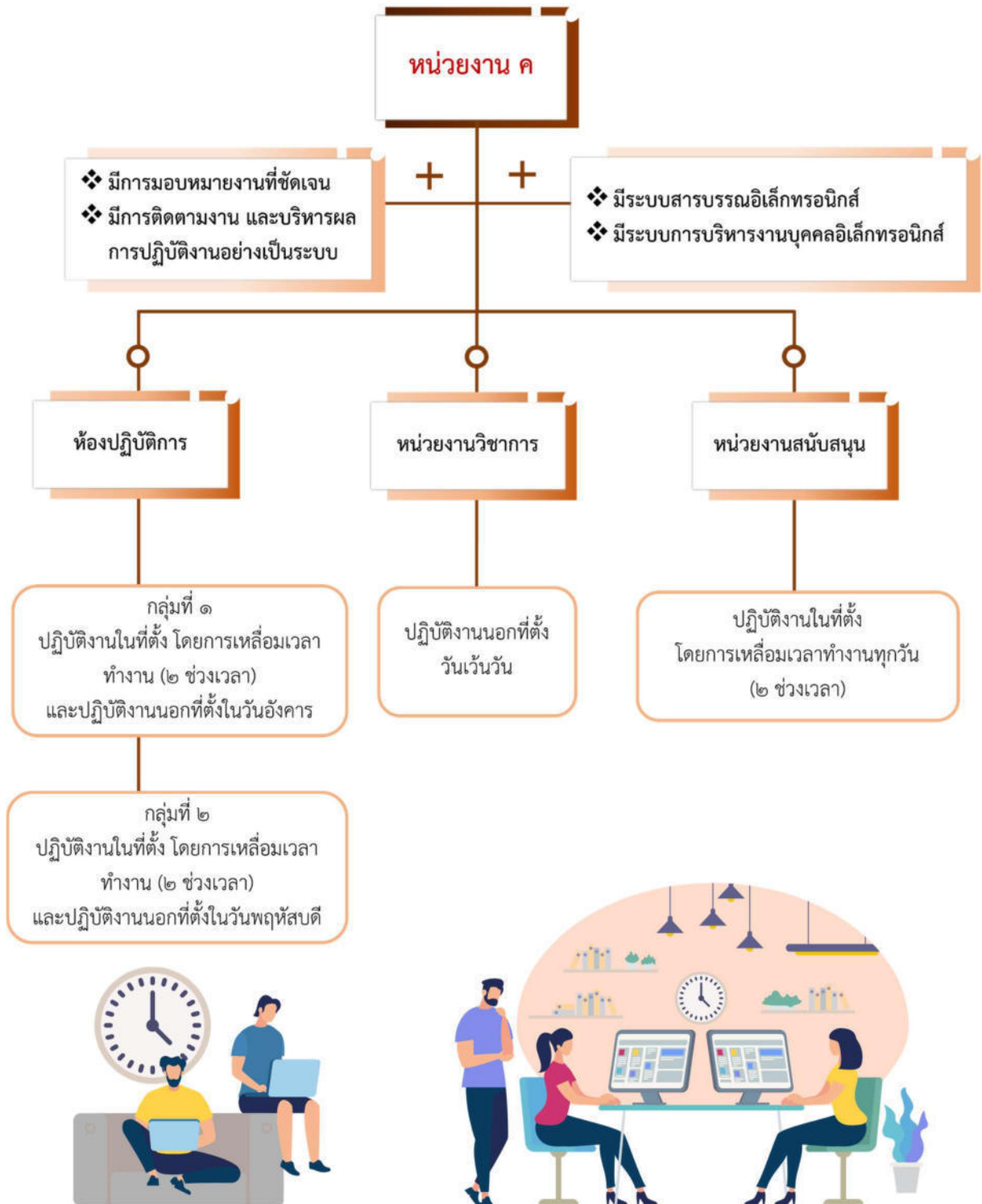
(๓.๑) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือเฉพาะ หรือทำงานในห้องปฏิบัติการซึ่งอยู่ในที่ตั้งของหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) ๒ ช่วงเวลา ได้แก่ ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. และ ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. ผสมผสานกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ในบางวัน เนื่องจากลักษณะงานเช่นนี้ไม่ได้มีความจำเป็นต้องติดต่อกับประชาชน แต่มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเฉพาะซึ่งอยู่ในที่ตั้งของหน่วยงาน และงานวิจัยบางชิ้นต้องคอยติดตามผลตลอดเวลาเป็นระยะเวลาหลายวันติดต่อกัน การแบ่งกลุ่มและสลับกันมาทำงานในที่ตั้งจึงช่วยให้การทำงานมีความต่อเนื่อง และผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานด้านการวิเคราะห์ จัดทำข้อมูล หรือให้คำปรึกษาในวันที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้

(๓.๒) กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ วิเคราะห์ วิจัย หรือการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือเฉพาะ สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง (รูปแบบที่ ๓) ได้วันเว้นวัน เนื่องจากเป็นงานที่ไม่ได้มีความจำเป็นต้องติดต่อกับประชาชน แต่เป็นงานวิเคราะห์ วิจัย เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเป็นงานที่สามารถกำหนดตัวชี้วัดได้อย่างชัดเจน แต่หน่วยงาน ค ไม่ได้มีระบบสนับสนุนการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การมอบหมายให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งทุกวันจึงอาจไม่เหมาะสมเนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้

(๓.๓) กำหนดให้หน่วยงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือมีผู้รับบริการภายในหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม กองสารสนเทศ สามารถปฏิบัติงานในที่ตั้งโดยการเหลื่อมเวลาทำงาน (รูปแบบที่ ๑) ๒ ช่วงเวลา ได้แก่ ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. และ ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. เนื่องจากหน่วยงาน ค ไม่ได้มีระบบสนับสนุนการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์

นอกเหนือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้บางลักษณะงานอาจทำงานนอกที่ตั้ง ได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ และบางลักษณะงาน อาทิ เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานพัสดุ เจ้าพนักงานการคลัง อาจมีผู้ติดต่อขอรับบริการในที่ตั้งของหน่วยงานในเวลาปฏิบัติราชการ ผู้ปฏิบัติงานจึงยังมีความจำเป็นต้องมาปฏิบัติงานในที่ตั้งอยู่

แผนภาพที่ ๓ ตัวอย่างการดำเนินการของหน่วยงาน ค



๖.๒ การพิจารณามอบนโยบายหรือมีข้อสั่งการในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยเมื่อผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาแล้วควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและถือปฏิบัติ โดยการออกประกาศหรือข้อสั่งการในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งอาจพิจารณาดำเนินการได้ตามรูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ ๑ หน่วยงานพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานในภาพรวมที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน และกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันทั้งหน่วยงาน อาทิ กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานโดยการเหลื่อมเวลาทำงานทั้งหน่วยงาน โดยอาจดำเนินการได้ตามตัวอย่างในภาคผนวก ๑

รูปแบบที่ ๒ หน่วยงานพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับภารกิจของแต่ละหน่วยงานย่อยภายใน (สำนัก/กอง/กลุ่มงาน) โดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานย่อยภายในทำงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนดให้ อาทิ บางหน่วยกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานในที่ตั้ง บางหน่วยกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง โดยอาจดำเนินการได้ตามตัวอย่างในภาคผนวก ๒

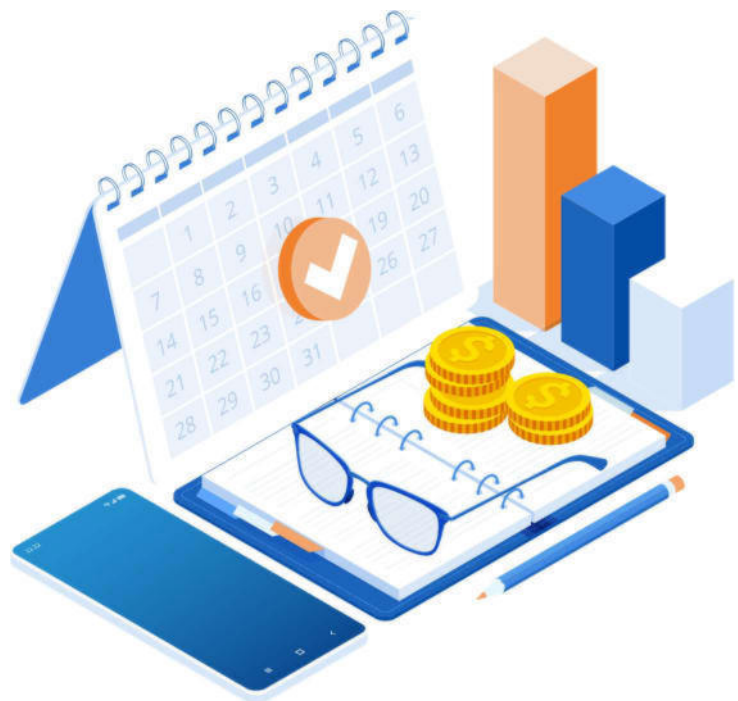
รูปแบบที่ ๓ หน่วยงานพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในภาพรวม และมอบอำนาจการพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาลำดับรองลงไปพิจารณาตามเหตุผลความจำเป็นและความเหมาะสมของลักษณะงานและภารกิจของหน่วยงานย่อย เช่น หน่วยงานกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานในที่ตั้งและนอกที่ตั้ง โดยผู้บังคับบัญชาพิจารณาในรายละเอียดว่าจะกำหนดให้งานใดหรือเจ้าหน้าที่รายใดบ้างปฏิบัติงานในที่ตั้งและนอกที่ตั้ง โดยอาจดำเนินการได้ตามตัวอย่างในภาคผนวก ๓



๖.๓ การทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน และการรายงานผลการปฏิบัติราชการ สำหรับกรณีที่มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง โดยหน่วยงานอาจดำเนินการได้ ดังนี้

๑) การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง โดยหน่วยงานอาจจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานขึ้นระหว่างหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสองฝ่าย รวมถึงเป็นกลไกในการกำกับ มอบหมาย และติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจดำเนินการได้ตามตัวอย่างในภาคผนวก ๔

๒) การจัดทำแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานอาจจัดทำแบบรายงานผลการปฏิบัติงานขึ้นสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง โดยอาจกำหนดรายละเอียดในการมอบหมายงานและติดตามงานเป็นรายเดือน รายสัปดาห์ หรือ รายวัน ตามเหตุผลความจำเป็นและลักษณะของงานที่มอบหมาย โดยอาจดำเนินการได้ตามตัวอย่างในภาคผนวก ๕



๖.๔ เมื่อได้มีการดำเนินการกำหนดรูปแบบวิธีปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้แล้ว หน่วยงานควรต้องมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ เพื่อพิจารณาทบทวนว่าหลังจากที่ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ แล้ว ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานหรือการให้บริการประชาชนอย่างไรบ้าง โดยอาจพิจารณาเทียบเคียงกับเกณฑ์การประเมินหน่วยงานในมิติต่าง ๆ อาทิ การประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (ดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร.) ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐ (ดำเนินการโดยสำนักงาน ก.พ.ร.) การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) (ดำเนินการโดยสำนักงาน ป.ป.ช.)

หลังจากที่หน่วยงานได้เปรียบเทียบข้อมูลดังกล่าวและได้พิจารณาจุดแข็งและจุดบกพร่องในการดำเนินการแล้ว หน่วยงานก็สามารถปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานภายใน การปรับระบบการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และการปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป





ส่วนที่ ๓

บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๓

บทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

- หัวหน้าหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาทุกระดับ

๑) ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานกำกับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ตลอดจนพิจารณาความเหมาะสมและความพร้อมในการดำเนินการ และสั่งการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยมีการกำกับติดตามการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ และอาจมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาระดับรองลงมาจัดมอบอำนาจเพื่อดำเนินการให้เกิดความคล่องตัว

๒) ผู้บังคับบัญชาระดับรองลงมาทำความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และหารือตกลงร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมกันกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่หน่วยงานกำหนด

กรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งให้ผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติราชการที่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐหรือสถานที่ที่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐจัดไว้เป็นการเฉพาะหรือสถานที่อื่นก็ได้ เช่น การประชุมในเรื่องสำคัญเร่งด่วน เป็นต้น

๓) ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่พิจารณามอบหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และติดตาม กำกับดูแล ให้คำปรึกษาและแนะนำ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- ผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๑) ศึกษาทำความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และช่วยวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาสูงสุดในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำเนินการ

๒) ให้ความรู้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ และผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับรูปแบบการดำรงชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ตลอดจนแนะนำเทคนิควิธีการในการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (Mindset) ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานวิถีใหม่

๓) ติดตามการดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ในภาพรวมของหน่วยงาน ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ติดตามการดำเนินการของหน่วยงานโดยสอบถามและรับฟังปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ และช่วยเหลือแก้ปัญหาเพื่อการดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น

● ผู้ปฏิบัติงาน

๑) ศึกษาทำความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่และดำเนินการตามแนวทางที่หน่วยงานกำหนด

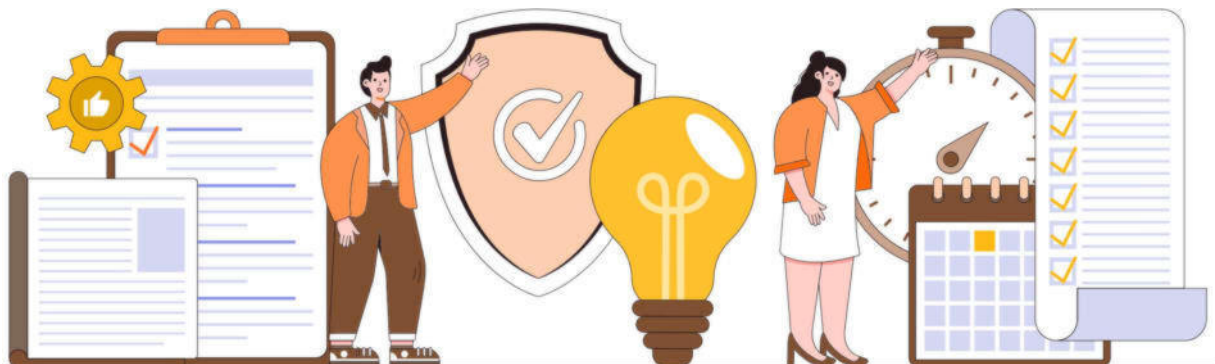
๒) แสดงความพร้อมในการปรับตัวเพื่อการทำงานวิถีใหม่ แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดและผลผลิตที่ได้รับมอบหมาย กรณีที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเลือกปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีความเหมาะสม และต้องพร้อมให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงระยะเวลาดังกล่าว และพร้อมเข้าร่วมประชุมในเรื่องสำคัญเร่งด่วนผ่านระบบออนไลน์ หรือสถานที่ที่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐกำหนด

๓) ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการทำงานวิถีใหม่ เพื่อสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐและการให้บริการประชาชน และสร้างสมดุลอย่างเหมาะสมและสมเหตุสมผลในการดำรงชีวิตและการทำงาน

๔) ปฏิบัติและดำรงตนอย่างเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ มีวินัยและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งสร้างให้ประชาชนมีความไว้วางใจต่อภาครัฐ โดยอุทิศเวลาในการทำงานให้แก่ราชการ ไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งหน้าที่ราชการ รักษาความลับของทางราชการ และพึงรักษาภาพลักษณ์ของความเป็นข้าราชการ



แผนภาพที่ ๔ สรุปภาพรวมการดำเนินการตามแนวทางฯ





ส่วนที่ ๔

การถอดบทเรียนของส่วนราชการ

ส่วนที่ ๔

การถอดบทเรียนของส่วนราชการ

สำนักงาน ก.พ. ได้จัดสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เรื่อง “ถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19” โดยสัมภาษณ์ผู้แทนส่วนราชการจำนวน ๖ แห่ง ระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ แบ่งตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน ๓ ประเภท ได้แก่ ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ภารกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ กรมสรรพากร และกรมการขนส่งทางบก และภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กรมวิทยาศาสตร์บริการ และกรมราชทัณฑ์ สรุปได้ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่บ้านได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งนักกฎหมายกฤษฎีกาสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ทุกคน ในขณะที่บางลักษณะงานยังคงมีความจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง แต่กำหนดจำนวนผู้เข้ามาปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด เช่น เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับ-ส่งเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการเงิน เป็นต้น และมีการลดขั้นตอนในการส่งการภายใน ลดจำนวนคำสั่งหรือประกาศต่าง ๆ โดยสั่งการด้วยลายลักษณ์อักษรผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยโปรแกรมต่าง ๆ อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ตลอดจนจัดการงาน มอบหมายงาน และติดตามงาน มาตั้งแต่ก่อนสถานการณ์ COVID-19 ผ่านระบบ “OCS Smart Office”

๒. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน โดยมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องสแกนเนอร์ให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณเพื่อให้สามารถนำเอกสารเข้าสู่ระบบ Smart OPDC ทั้งนี้ ใช้การสั่งการในเรื่องต่าง ๆ ด้วยลายลักษณ์อักษรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นหลัก และใช้การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Infographics ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง จะมีการแบ่งเจ้าหน้าที่เป็น ๒ ทีม คือ ทีม A และ ทีม B โดยให้สลับกันเข้าสำนักงานสัปดาห์ละ ๑ ทีม ตามวันที่กำหนดไว้ และสามารถเข้าสำนักงานเพิ่มเติมในวันอื่นได้ตามที่ผู้อำนวยการพิจารณา โดยผู้ที่เข้าปฏิบัติงานในสำนักงานทุกคนจะต้องตรวจ ATK สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง และรายงานให้ผู้อำนวยการกองทราบก่อนเข้าสำนักงาน นอกจากนี้ มีการจัดกิจกรรม “Happy Friday” ทุกวันศุกร์ โดยเชิญฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้างานมาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือสอนงานให้กับข้าราชการ รวมทั้ง มีการจัดหลักสูตร

Online Workshop เพื่อเจ้าหน้าที่ธุรการ เนื่องจากปัจจุบันการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไป และผู้ปฏิบัติงานสายงานหลักสามารถปฏิบัติงานสนับสนุนเองได้

๓. กรมสรรพากร มีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 เพื่อออกแนวทางและมาตรการต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันตามความเหมาะสม โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานที่บ้านจะต้องจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานที่บ้านในระบบบันทึกคำขอปฏิบัติงานนอกสถานที่ผ่านระบบ VPN Work from Home และแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นทีม A และ B โดยให้แต่ละทีมสามารถทำงานทดแทนกันได้ และสลับกันทำงานที่บ้านหมุนเวียนกันทีมละสัปดาห์ โดยแต่ละกลุ่มจะครอบคลุมการทำงานของทุกส่วนในหน่วยงาน แต่เนื่องจากมีบางหน่วยงานที่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยเฉพาะสรรพากรภาค หรือสรรพากรพื้นที่ จึงได้เปลี่ยนเป็นมอบอำนาจให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านตามความเหมาะสม และตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในพื้นที่ตั้งสำนักงาน

๔. กรมการขนส่งทางบก มีการออกแนวทางการปฏิบัติราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานพิจารณาการเหลื่อมเวลาการทำงานและเวลาพักกลางวัน เพื่อลดความหนาแน่นของการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะและการใช้บริการร้านอาหารภายในส่วนราชการ โดยให้หัวหน้าหน่วยงานภายในพิจารณาสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติงานภายในที่พัก และกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายการปฏิบัติงานเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน และกำหนดเป้าหมาย ปริมาณงาน ผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบวิธีการสื่อสาร ติดตาม และประเมินความก้าวหน้า โดยให้หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานภายในที่พัก จัดทำแผนการปฏิบัติงานภายในที่พัก โดยจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ และให้รายงานผ่านเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่

๕. กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีการมอบหมายและสั่งการการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับมาตรการทางด้านสาธารณสุขในช่วงสถานการณ์ COVID - 19 โดยการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ปรับปรุงสถานที่และวิธีการให้บริการประชาชนให้มีระยะห่างและอุปกรณ์ป้องกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ โดยมีการจัดทำประกาศกรมเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับสถานการณ์ และปรับเวลาการปฏิบัติราชการเป็นแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) กรณีบุคลากรมาปฏิบัติงานที่กรม สามารถปฏิบัติราชการในระหว่างเวลา ๐๗.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. ให้ครบ ๘ ชั่วโมงในแต่ละวัน ส่วนผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายในที่พักให้ดำเนินการลงเวลาเข้าออกการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม

(DPIS) ทั้งนี้ สำหรับงานที่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง อาทิ งานทดลองในห้องปฏิบัติการ (Laboratory) ซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ นั้น สามารถสลับเข้างานให้ครบ ๘ ชั่วโมงหลังจากเวลาเลิกงานปกติได้

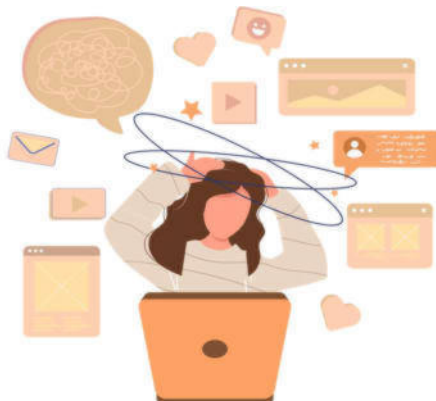
๖. กรมราชทัณฑ์ มีการมอบหมายผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า พิจารณาอนุญาตให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและภายในที่พัก โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับลักษณะงาน และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาในหน่วยงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ กองหรือหน่วยงานเทียบเท่ากอง จะต้องจัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานภายในที่พักของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ตามแบบฟอร์มรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานภายในที่พัก และกำหนดให้มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถนำมาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมีช่องทางที่สามารถติดตามงานได้ตลอดเวลา และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับติดตามงาน โดยกรณีผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน จะต้องจัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กรมกำหนด ประกอบด้วย ข้อตกลงการปฏิบัติงานภายในที่พัก และแบบรายงานผลการปฏิบัติงานภายในที่พัก

๗. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของส่วนราชการ มีดังนี้

๗.๑ อุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อใช้สำหรับการทำงานที่บ้านมีไม่เพียงพอ และผู้ปฏิบัติงานในระดับต้นประสบปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่บ้าน รวมทั้งขาดการสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่บ้าน อาทิ ค่าบริการอินเทอร์เน็ต

๗.๒ ข้าราชการที่บรรจุใหม่ในช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ขาดโอกาสในการพบปะเพื่อนร่วมงาน ณ ที่ตั้ง ทำให้ขาดปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและขาดการสร้างสัมพันธ์ในรูปแบบปกติ

๗.๓ ส่วนราชการจำนวนหนึ่งยังขาดระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะระบบงานเอกสารและงานสารบรรณ ทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านในช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ไม่อาจกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ



๘. บทเรียนสำคัญที่พบจากการดำเนินการของส่วนราชการ มีดังนี้

๘.๑ นโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บริหารสูงสุด เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงกรอบความคิด (Mindset) ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับในการติดตามผลสำเร็จของงานมากกว่าติดตามการปฏิบัติงานรายวัน

๘.๒ ลักษณะงานจำนวนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกที่ตั้งได้ เนื่องจากยังมีความจำเป็นต้องให้บริการประชาชน ณ ที่ตั้ง และลักษณะงานอีกจำนวนหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง แต่ใช้วิธีการเข้างานเหลื่อมเวลาเพื่อลดความแออัดของสถานที่ทำงาน

๘.๓ หากส่วนราชการไม่มีระบบการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบสารบรรณหรือระบบการส่งงานอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกที่ตั้งไม่อาจดำเนินการได้อย่างเต็มที่

๘.๔ เมื่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ปรับตัวในการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ทั้งการเข้างานเหลื่อมเวลาและการทำงานที่บ้านเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ทำให้เกิดความเคยชิน และทำให้มีความพร้อมในการดำเนินการในลักษณะเดิมต่อไปอีกแม้ว่าจะพ้นช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ไปแล้วก็ตาม

ทั้งนี้ รายละเอียดสรุปการถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการ ในช่วงสถานการณ์ COVID - 19 ปรากฏตามภาคผนวก ๖





ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑

ประกาศ.....(ชื่อหน่วยงานที่ออกประกาศ).....

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ใน...(ชื่อหน่วยงาน)...^๑

เพื่อให้การบริหารงานของ...(ชื่อหน่วยงาน)... สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ โดยมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา แห่ง...(ชื่อกฎหมายที่ให้อำนาจ^๒)... จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ในสังกัด...(ชื่อหน่วยงาน)... ดังต่อไปนี้

๑. ในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นในสังกัด

“ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้อำนวยการกองหรือสำนักหรือกลุ่มงาน

๒. ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ดังนี้

๒.๑ อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสังกัด เลือกเวลาปฏิบัติงานในที่ที่ตั้งได้โดยเหลื่อมเวลาการทำงานเป็น ๔ ช่วงเวลา ได้แก่

ช่วงที่ ๑ เวลา ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. พักกลางวันเวลา ๑๑.๐๐ น. - ๑๒.๐๐ น.

ช่วงที่ ๒ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. พักกลางวันเวลา ๑๑.๓๐ น. - ๑๒.๓๐ น.

ช่วงที่ ๓ เวลา ๐๙.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น. พักกลางวันเวลา ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.

ช่วงที่ ๔ เวลา ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. พักกลางวันเวลา ๑๒.๓๐ น. - ๑๓.๓๐ น.

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาเดียวกันทุกวัน หรือปฏิบัติงานในช่วงเวลาแตกต่างกันในแต่ละวันก็ได้ตามความเหมาะสม

^๑ ตัวอย่างการออกประกาศเพื่อกำหนดช่วงเวลา รูปแบบ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ซึ่งหน่วยงานสามารถกำหนดให้แตกต่างไปจากตัวอย่างนี้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของภารกิจ ลักษณะของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

^๒ เช่น มาตรา ๓๒ หรือ มาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๒ ควบคุม กำกับดูแลและพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารราชการ และการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๓ จัดทำแผนการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบบเหลื่อมเวลาการทำงาน และส่งให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายที่กำกับดูแลพิจารณาอนุมัติแผนดังกล่าวก่อนเริ่มดำเนินการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่..... เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(ลงชื่อ)

(.....ชื่อผู้ลงนาม.....)

.....ตำแหน่ง^๓.....

^๓ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน/รักษาราชการแทน/รักษาการในตำแหน่ง ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ระบุฐานะดังกล่าวไว้ด้วย

ภาคผนวก ๒

ประกาศ.....(ชื่อหน่วยงานที่ออกประกาศ).....

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ใน...(ชื่อหน่วยงาน)...^๑

เพื่อให้การบริหารงานของ...(ชื่อหน่วยงาน)... สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ โดยมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา แห่ง...(ชื่อกฎหมายที่ให้อำนาจ)... จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่สำหรับเจ้าหน้าที่ในสังกัด...(ชื่อหน่วยงาน)... ดังต่อไปนี้

๑. ในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นในสังกัด

“ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก หรือกอง หรือกลุ่มงาน

๒. ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาแบ่งผู้ปฏิบัติงานในสังกัด เป็น ๒ กลุ่ม เพื่อร่วมกันกำหนดวันและช่วงเวลาการทำงานตามความเหมาะสมกับภารกิจของแต่ละหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน โดยกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงาน ดังนี้

สำนัก/กอง/หน่วยงาน	ปฏิบัติงานในที่ตั้ง	ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง
หน่วยงานให้บริการประชาชน	ทุกวัน ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ๐๙.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น.	-
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ๐๙.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น.	ไม่เกิน ๒ วันต่อสัปดาห์
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร		
กองกฎหมาย		ไม่เกิน ๓ วันต่อสัปดาห์

^๑ ตัวอย่างการออกประกาศเพื่อกำหนดช่วงเวลา รูปแบบ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ซึ่งหน่วยงานสามารถกำหนดให้แตกต่างไปจากตัวอย่างนี้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของภารกิจ ลักษณะของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

^๒ เช่น มาตรา ๓๒ หรือ มาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

สำนัก/กอง/หน่วยงาน	ปฏิบัติงานในที่ตั้ง	ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง
กองงานวิชาการ		
สำนักงานเลขาธิการ	๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ๐๙.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น.	๑ วันต่อสัปดาห์
กองสารสนเทศ	กลุ่มที่ ๑ : จันทร์ - อังคาร ๐๙.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. พุธ - พฤหัสบดี ๐๘.๓๐ น. - ๑๘.๓๐ น.	ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	กลุ่มที่ ๒ : จันทร์ - อังคาร ๐๘.๓๐ น. - ๑๘.๓๐ น. พุธ ศุกร์ ๐๙.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น.	พฤหัสบดี เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๒.๑ กรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ผู้บังคับบัญชาอาจสั่งให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในช่วงเวลาอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดในประกาศนี้ก็ได้

๒.๒ กรณีปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง

๒.๒.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาจัดทำข้อตกลงกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง โดยจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ และให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายการปฏิบัติงานรายวันหรือรายสัปดาห์ โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ปริมาณงาน วิธีการสื่อสารและติดตามความก้าวหน้าตามความเหมาะสม และให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งปฏิบัติตามข้อตกลงการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งและให้รายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายต่อผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง โดยในระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานนอกที่ตั้งจะต้องสามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้งจะต้องมีผลสัมฤทธิ์ของงานไม่น้อยกว่าการมาปฏิบัติงานที่สำนักงาน

๒.๒.๒ ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งดำเนินการลงเวลาเข้าออกการปฏิบัติงานผ่านระบบการลงเวลาของหน่วยงาน โดยสามารถเข้าใช้งานได้ที่...(ชื่อเว็บไซต์)... ทั้งนี้ กรณีมีเหตุจำเป็นหรือเหตุขัดข้องที่ไม่สามารถลงเวลาปฏิบัติราชการได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบภายในวันดังกล่าว

๒.๒.๓ กำหนดช่วงเวลาการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. โดยจะต้องมีเวลาปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน

๒.๒.๔ กรณีมีภารกิจสำคัญเร่งด่วนถูกติดตามตัว เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ต้องพร้อมกลับมาปฏิบัติงานในที่ตั้งทันทีที่ได้รับคำสั่ง หากประสงค์จะลาทุกกรณี ให้ดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๕ หากตรวจสอบพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งไม่ได้ปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนด หรือประพฤติตนไม่เหมาะสม หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ จะถูกพิจารณาโทษทางวินัยตามควรแก่กรณี

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่..... เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(ลงชื่อ)

(.....ชื่อผู้ลงนาม.....)

.....ตำแหน่ง^๓.....

^๓ ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน/รักษาราชการแทน/รักษาการในตำแหน่ง ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ระบุฐานะดังกล่าวไว้ด้วย

ภาคผนวก ๓

ประกาศ.....(ชื่อหน่วยงานที่ออกประกาศ).....

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ใน...(ชื่อหน่วยงาน)...^๑

เพื่อให้การบริหารงานของ...(ชื่อหน่วยงาน)... สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ โดยมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา แห่ง...(ชื่อกฎหมายที่ให้อำนาจ^๒)... จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ในลักษณะการเหลื่อมเวลาทำงาน และการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ดังนี้

๑. ในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นในสังกัด

“ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก หรือกอง หรือกลุ่มงาน

๒. ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเลือกรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมตามลักษณะและความจำเป็นของงาน ดังต่อไปนี้

๒.๑ การเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน ให้กำหนดช่วงเวลาปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

- (๑) ช่วงเวลา ๐๗.๓๐ น. - ๑๕.๓๐ น. เวลาพักกลางวัน ๑๑.๓๐ น. - ๑๒.๓๐ น.
- (๒) ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เวลาพักกลางวัน ๑๒.๐๐ น. - ๑๓.๐๐ น.
- (๓) ช่วงเวลา ๐๙.๓๐ น. - ๑๗.๓๐ น. เวลาพักกลางวัน ๑๒.๓๐ น. - ๑๓.๓๐ น.

๒.๒ การปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง มีรายละเอียด ดังนี้

(๑) การพิจารณาให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดผู้ใดสามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ให้พิจารณาถึงความเหมาะสมของลักษณะงานของผู้นั้น โดยต้องเป็นงานที่กำหนดความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจน และ

^๑ ตัวอย่างการออกประกาศเพื่อกำหนดช่วงเวลา รูปแบบ และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ ซึ่งหน่วยงานสามารถกำหนดให้แตกต่างไปจากตัวอย่างนี้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของภารกิจ ลักษณะของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

^๒ เช่น มาตรา ๓๒ หรือ มาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

เป็นงานที่สามารถปฏิบัติงานนอกที่ตั้งได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งควรพิจารณาความพร้อมของอุปกรณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานนอกที่ตั้งด้วย

(๒) ให้ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน วิธีการสื่อสารและติดตามความก้าวหน้า ตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งตามแบบฟอร์มที่กำหนดต่อผู้บังคับบัญชาทุกสัปดาห์

(๓) สำหรับหน่วยงานให้บริการประชาชน ให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรายวันนอกที่ตั้งไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในสังกัด

(๔) ในระหว่างช่วงเวลาปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง หากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งประสงค์จะลาราชการในกรณีใด ๆ ให้ขออนุญาตต่อผู้บังคับบัญชาผ่านระบบการลาอิเล็กทรอนิกส์

(๕) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และมีช่องทางให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถติดต่อสื่อสาร ส่งงาน หรือส่งข้อมูลได้ตลอดช่วงเวลาการทำงาน

(๖) การปฏิบัติงานนอกที่ตั้งให้คำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ กรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ผู้บังคับบัญชาอาจสั่งให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งเข้าปฏิบัติงานในที่ตั้งในบางวันหรือบางช่วงเวลานอกเหนือจากที่กำหนดได้ ทั้งนี้ หากตรวจสอบพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งผู้ใดไม่ได้ปฏิบัติงานจริงตามที่แจ้งไว้ ถือว่ามีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

๓. กำกับติดตาม ให้คำปรึกษาและแนะนำเจ้าหน้าที่ในสังกัดให้มีผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น การรายงานความคืบหน้าการทำงานรายวันผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และการปฏิบัติงานร่วมกันผ่าน Google G Suite เป็นต้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่..... เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่

(ลงชื่อ)

(.....ชื่อผู้ลงนาม.....)

.....ตำแหน่ง^๓.....

^๓ ในกรณีที่เป็นผู้ได้รับมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการแทน/รักษาราชการแทน/รักษาการในตำแหน่ง ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ระบุฐานะดังกล่าวไว้ด้วย

ภาคผนวก ๔

ข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง
ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ในสังกัด.....(ชื่อหน่วยงาน).....^๑

สำนัก/กอง/กลุ่มงาน.....

ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

ข้อตกลงการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่..... ถึงวันที่.....

รูปแบบการปฏิบัติงาน..... (ระบุรูปแบบการปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานประกาศ).....

ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง..... (ระบุเดือน).....

^๑ ตัวอย่างข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ซึ่งหน่วยงานสามารถกำหนดให้แตกต่างไปจากตัวอย่างนี้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของภารกิจ ลักษณะของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการรักษาวิสัยของผู้ปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง

สัปดาห์ที่ ๑	สัปดาห์ที่ ๒	สัปดาห์ที่ ๓	สัปดาห์ที่ ๔
<input type="checkbox"/> จันทร์ <input type="checkbox"/> เสาร์ <input type="checkbox"/> อังคาร <input type="checkbox"/> อาทิตย์ <input type="checkbox"/> พุธ <input type="checkbox"/> พฤหัสบดี <input type="checkbox"/> ศุกร์	<input type="checkbox"/> จันทร์ <input type="checkbox"/> เสาร์ <input type="checkbox"/> อังคาร <input type="checkbox"/> อาทิตย์ <input type="checkbox"/> พุธ <input type="checkbox"/> พฤหัสบดี <input type="checkbox"/> ศุกร์	<input type="checkbox"/> จันทร์ <input type="checkbox"/> เสาร์ <input type="checkbox"/> อังคาร <input type="checkbox"/> อาทิตย์ <input type="checkbox"/> พุธ <input type="checkbox"/> พฤหัสบดี <input type="checkbox"/> ศุกร์	<input type="checkbox"/> จันทร์ <input type="checkbox"/> เสาร์ <input type="checkbox"/> อังคาร <input type="checkbox"/> อาทิตย์ <input type="checkbox"/> พุธ <input type="checkbox"/> พฤหัสบดี <input type="checkbox"/> ศุกร์

วิธีการติดต่อสื่อสาร โทรศัพท์ ระบุ E-mail ระบุ

อื่น ๆ ระบุ

วิธีการติดตามงาน (ควรระบุทั้งรูปแบบและระยะเวลาในการติดตามงาน)

ภารกิจหลักที่รับผิดชอบ.....

ลำดับ	ภารกิจ/งานที่ได้รับมอบหมาย	เป้าหมาย/ผลผลิตที่คาดหวัง/ตัวชี้วัด/ กำหนดเวลาแล้วเสร็จ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบร่วม (ถ้ามี)	หมายเหตุ

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ดังนี้

- ๑) แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดและผลผลิตที่ได้รับมอบหมาย

- ๒) เลือกปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีความเหมาะสม และต้องพร้อมให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารได้ตลอดช่วงระยะเวลาดังกล่าว รวมถึงพร้อมเข้าร่วมประชุมในเรื่องสำคัญเร่งด่วน หรือพร้อมกลับมาปฏิบัติงานในที่ตั้งตามวันและเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนด
- ๓) ปฏิบัติและดำรงตนอย่างเหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีวินัยและจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๔) หากผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงนี้โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งให้กลับมาปฏิบัติงานในที่ตั้งได้ทันที และพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามสมควรแก่กรณี

ลงชื่อ.....(ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่).....

ลงชื่อ.....(ผู้บังคับบัญชา).....

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

วันที่.....

ภาคผนวก ๕

รายงานผลการปฏิบัติงานระหว่างการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง
สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด.....(ชื่อหน่วยงาน)

สำนัก/กอง/กลุ่มงาน.....

ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

ข้อตกลงการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่..... ถึงวันที่.....

รูปแบบการปฏิบัติงาน.....

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ โทรศัพท์ ระบุ..... E-mail ระบุ.....

อื่น ๆ ระบุ.....

ลำดับ	ภารกิจ/งานที่ได้รับมอบหมาย	เป้าหมาย/ผลผลิตที่คาดหวัง/ตัวชี้วัด	ผลงานที่ปฏิบัติจริง	ระยะเวลาดำเนินการ



ปัญหา/อุปสรรคของผู้ปฏิบัติงาน

.....
.....

ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงาน

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....(ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....
.....

ลงชื่อ.....(ผู้บังคับบัญชา).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก ๖

สรุปการถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19

สำนักงาน ก.พ. ได้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เรื่อง “ถอดบทเรียนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19” เพื่อใช้ประกอบการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ โดยได้สัมภาษณ์ผู้แทนส่วนราชการ ระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๖ หน่วยงาน ซึ่งแบ่งตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน ๓ ประเภท ได้แก่ ภารกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ ภารกิจให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน และภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก กรมวิทยาศาสตร์บริการ และกรมราชทัณฑ์ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

๑.๑ การมอบหมายและสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

- ตั้งแต่เริ่มเกิดสถานการณ์ COVID-19 ส่วนราชการได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ซึ่งไม่ได้จำกัดว่าจะต้องทำงานที่บ้านเท่านั้น แต่จะทำงานที่ใดก็ได้ (Work from Anywhere) โดยให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง (On-site) เท่าที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งเป็นลักษณะงานที่จำเป็นต้องใช้เอกสารประกอบการดำเนินการ อาทิ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน โดยในระยะแรก ได้ทดลองดำเนินการควบคุมไปกับการค้นหาสภาพปัญหา (Pain Point) เพื่อปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน แล้วจึงสั่งการให้ปฏิบัติงานที่บ้านผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในกลุ่มภายในหน่วยงาน

- การทำงานและการลงเวลาปฏิบัติราชการในระยะแรก ส่วนราชการได้ดำเนินการผ่าน Microsoft Teams แต่ค้นพบปัญหาในการปฏิบัติงานจริงเนื่องจากทักษะการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy) ของบุคลากรมีความหลากหลาย ประกอบกับฟังก์ชัน (Function) ของเครื่องมือไม่สอดคล้องกับความต้องการ จึงได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และในปัจจุบันได้เปลี่ยนเครื่องมือสำหรับการลงเวลาปฏิบัติราชการเป็นดำเนินการผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มทางการ (LINE OFFICIAL) เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และส่วนราชการ ยังได้พัฒนาเครื่องมือเสริมต่าง ๆ ให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ระบบนามสงเคราะห์ ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และข้อมูลการติดต่อของบุคลากรในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถจองรถ การแจ้งปัญหาการใช้งานอาคารสถานที่ หรือแจ้งปัญหาด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการได้ภายใน ๑๕ นาทีหลังจากได้รับแจ้ง

- ทั้งนี้ จากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มทางการ (LINE OFFICIAL) พบว่า มีข้อดีคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถลงเวลาเริ่มงาน (Check – In) และ ลงเวลาเลิกงาน (Check – Out) ผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบจะระบุพิกัดที่อยู่ขณะเช็คอินจาก GPS ได้โดยอัตโนมัติ รวมถึงเป็นการเช็คอินแบบ Real Time เพราะผู้ปฏิบัติงานต้องถ่ายภาพจากกล้องหน้าในการยืนยันตัวตน ซึ่งผู้ดูแลระบบ หรือผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ย้อนหลังได้ แต่อาจมีข้อจำกัดอยู่บ้าง คือ ข้าราชการชั้นผู้น้อยอาจมีโทรศัพท์มือถือที่ไม่มีกล้องหน้า ทำให้ต้องแก้ปัญหาโดยการถ่ายภาพกับกระจกแทน

- นอกจากนี้ ยังมีข้อตกลงกันว่า การลงเวลาเข้างาน (Check – In) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องพร้อมทำงานและมีความพร้อมให้สามารถติดต่อสื่อสารได้นับตั้งแต่ที่ได้ลงเวลา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้างานเวลาไหน และที่ไหนก็ได้ตามความต้องการ โดยให้นับชั่วโมงการทำงานจนครบ ๘ ชั่วโมง จึงจะสามารถ Check Out เพื่อเลิกงานได้ ซึ่งจากการดำเนินการที่ผ่านมา ไม่พบว่า มีเจ้าหน้าที่ทำนโดลงเวลาเข้างาน (Check – In) เกินกว่าเวลา ๐๘.๓๐ น. ทำให้งานมีความต่อเนื่อง ไม่ติดขัด

๑.๒ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้านตามลักษณะงาน

ส่วนราชการ เห็นว่า ลักษณะงานภายในเกือบทั้งหมดสามารถทำงานที่บ้านได้ โดยอาจยกเว้น บางลักษณะงาน อาทิ พนักงานขับรถยนต์ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคลัง และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณ ซึ่งได้ใช้วิธีการแบ่งผู้ปฏิบัติงานออกเป็น ๓ ทีม และสลับกันเข้ามาทำงานในที่ตั้งเพื่อลดจำนวนผู้ที่ต้องเดินทางมาหน่วยงาน หรือกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องมาทำงานในที่ตั้ง อาทิ การจัดประชุมแบบผสมผสานระหว่างการจัดประชุมในที่ตั้งกับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยในปัจจุบัน (ณ เดือน มีนาคม ๒๕๖๕) มีผู้มาปฏิบัติงานในที่ตั้งไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด

๑.๓ การมอบหมาย กำกับ ติดตามงาน และการวัดผลรายบุคคล

มีการสั่งการ/มอบหมายงาน และเสนองานต่อผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นผ่านทางระบบ OCS Smart Office โดยผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จผ่านระบบ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสนองานผ่านระบบ OCS Smart Office ด้วยการส่งไฟล์งานพร้อมแนบลายเซ็นของผู้มีอำนาจลงนาม ระบบจะบันทึกเวลาที่ส่งงานให้อัตโนมัติ และยังสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานได้อีกด้วย โดยไม่ได้มีการมอบหมายงานหรือกลไกอื่นใดเพิ่มเติมเป็นกรณีเฉพาะหรือเป็นพิเศษสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน และในอนาคตอาจพัฒนา ระบบให้ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คะแนนความพึงพอใจต่องานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ด้วย

๑.๔ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนราชการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนที่มีความจำเป็นต้องได้รับการปรับทักษะใหม่ ๆ และเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการรับ – ส่งเอกสารน้อยลง อาทิ เจ้าหน้าที่ธุรการซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่บ้าน อาจเลือกเรียนเพิ่มทักษะในการออกแบบ ตัดต่อวิดีโอ ดีไซน์กราฟิก

เพื่อช่วยงานด้านอื่น ๆ อาทิ จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ Infographic ให้กับหน่วยงาน หรือเน้นการทำงานในส่วนของการประสานงานให้มากขึ้น

๑.๕ การกำกับติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานรักษาวินัย

ส่วนราชการเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูง มีวินัย จึงไม่มีการออกกฎเกณฑ์ข้อบังคับใด ๆ เป็นการเฉพาะ และมุ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน เน้นการตรวจสอบผลผลิตและผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน มากกว่าการมุ่งเน้นติดตามในช่วงเวลาทำงานหรือการรักษาวินัยในการเข้าออกงาน โดยในช่วงที่ผ่านมา ส่วนราชการไม่พบว่า มีกรณีเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัยหรือปฏิบัติผิดไปจากแบบแผนที่พึงปฏิบัติแต่อย่างใด

๑.๖ การดูแลคุณภาพชีวิต

ส่วนราชการได้ประสานงานกับกรมบัญชีกลาง เพื่อขอใช้งบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์มือถือเพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยเหลือข้าราชการชั้นผู้น้อยในการปฏิบัติงานที่บ้าน และมีการปรับลดการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะโดยเปลี่ยนเป็นจัดซื้อคอมพิวเตอร์แบบพกพาแทน เพื่อสนับสนุนเครื่องมือ/อุปกรณ์การทำงานให้แก่บุคลากร โดยเน้นการจัดซื้อให้กับข้าราชการชั้นผู้น้อยก่อน

๑.๗ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานบุคคล

ส่วนราชการมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสนับสนุนในการปฏิบัติงานและการบริหารงานบุคคล ดังนี้

- ระบบ OCS Smart Office เพื่อการเสนองาน ส่งงาน ตรวจสอบ สั่งการและมอบหมายงาน ตลอดจนติดตามงาน
- ระบบ Microsoft Teams เพื่อใช้ในการประชุม/อบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- แอปพลิเคชันไลน์กลุ่มทางการ (LINE OFFICIAL) เพื่อการลงเวลาปฏิบัติราชการ
- อีเมล Microsoft Teams และแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อประสานงานภายในของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๑.๘ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

ส่วนราชการยังคงมีความกังวลกรณีข้าราชการใหม่ที่บรรจุเข้ารับราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่รูปแบบการทำงานได้มีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว อาจส่งผลให้ขาดความใกล้ชิดกับหน่วยงาน ขาดปฏิสัมพันธ์ไม่มีโอกาสได้พบปะเพื่อนร่วมงาน หรือขาดการสร้างความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว

๒. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

๒.๑ การมอบหมายและสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

ส่วนราชการมีการออกประกาศที่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีทั้งแบบให้รายละเอียดหรือหลักในการปฏิบัติและแบบ Infographic ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารและเพื่อความคล่องตัวตามสถานการณ์ ในปัจจุบันมีการสั่งให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านร้อยละ ๑๐๐ ไปจนถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕ โดยมีระบบการลงเวลาแบบยืดหยุ่น คือ สามารถลงเวลาเข้างานเวลาใดก็ได้ผ่าน Website ตั้งแต่เวลา ๐๖.๐๐ น. - ๑๐.๐๐ น. และนับชั่วโมงการทำงานให้ครบ ๘ ชั่วโมงต่อวัน

๒.๒ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้านตามลักษณะงาน

- ให้อำนาจรองเลขาธิการเป็นผู้กำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน โดยให้อำนาจการแต่ละกอง/สำนักงาน/กลุ่ม/ภารกิจ จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน
- แบ่งเจ้าหน้าที่เป็น ๒ ทีม คือ ทีม A และ ทีม B โดยให้สลับกันเข้าสำนักงานสัปดาห์ละ ๑ ทีม ตามวันที่กำหนดไว้ และสามารถเข้าสำนักงานเพิ่มเติมในวันอื่นได้ตามที่ผู้อำนวยการพิจารณา โดยผู้ที่เข้าปฏิบัติงานในสำนักงานทุกคนจะต้องตรวจ ATK สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง และรายงานให้ผู้อำนวยการกองทราบก่อนเข้าสำนักงาน
- ส่วนราชการได้มีการติดตั้งเครื่อง Scanner ให้ที่บ้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานที่บ้าน และให้ Messenger รับ - ส่งเอกสาร วันละ ๑ รอบ ตามเวลาที่กำหนด

๒.๓ การมอบหมาย กำกับ ติดตามงาน และการวัดผลรายบุคคล

ส่วนราชการได้ปรับเปลี่ยนการมอบหมายงานจากอดีตที่แต่ละกองจัดทำตัวชี้วัดมาเสนอผู้บริหารก่อนรอบประเมิน เป็นให้แต่ละกองจัดทำตัวชี้วัดหรือแผนการทำงานรายสัปดาห์ แล้วใช้ถ่ายทอดแผนการทำงานสู่ตัวเจ้าหน้าที่ โดยแต่ละกองจะต้องรายงานความคืบหน้าการทำงานรายสัปดาห์ต่อฝ่ายบริหารในทุกวันพฤหัสบดี โดยปัจจุบันมีการทดลองนำร่องใช้ Dashboard ในการรายงานผลของแต่ละกอง นอกจากนี้หัวหน้าส่วนราชการมีการพบปะพูดคุยกับทุกกองเพื่อนำเสนอว่าภายในปีนี้แต่ละกองจะดำเนินการในเรื่องใดบ้าง ก่อนรายงานผลให้ฝ่ายบริหารทราบ

๒.๔ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่เริ่มสถานการณ์ COVID-19 ส่วนราชการได้กำหนดให้การเรียน E - Learning เป็นหนึ่งในตัวชี้วัด โดยหลักสูตรภาคบังคับ คือ การอบรม PMQA ที่บุคลากรทุกคนจะต้องสอบผ่าน ในปีถัดมา ได้มีการจัดหลักสูตรออนไลน์ที่เหมาะสมต่อผู้เรียนในแต่ละระดับ และในปีนี้ ส่วนราชการเปิดให้บุคลากรได้เลือกหลักสูตรด้วยตนเอง ผ่านการประเมินแบบทดสอบเพื่อหาหลักสูตรที่เหมาะสมและทักษะที่ควรมี เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเอง ก่อนส่งข้อมูลไปหาหัวหน้างานเพื่อนำมาจัดทำแผนให้เรียนในหลักสูตรดังกล่าวภายในระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรม KM เดือนละ ๒ ครั้ง และทุกวันศุกร์จะมีกิจกรรม “Happy Friday”

ที่เชิญฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการ หรือรุ่นพี่ มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือสอนงานให้กับข้าราชการ รวมทั้ง มีการจัดหลักสูตร Online Workshop โดยวิทยากรผู้สอนทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อเจ้าหน้าที่ธุรการ เนื่องจากปัจจุบันการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไป และผู้ปฏิบัติงานสายงานหลักสามารถปฏิบัติงานสนับสนุนเองได้ อาทิ การออกเลขหนังสือ ทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการต้องปรับเพิ่มทักษะมากขึ้น อาทิ การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การรับส่ง Email การใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ การเป็นผู้ดูแลระบบห้องประชุม Zoom

๒.๕ การกำกับติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานรักษาวินัย

มอบอำนาจให้รองเลขาธิการ และผู้อำนวยการในการกำกับดูแล แต่ไม่ได้กำหนดหรือออกกฎกติกาข้อบังคับเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นการทำงานแบบมีความไว้วางใจต่อกัน (Trust)

๒.๖ การดูแลคุณภาพชีวิต

- หัวหน้าส่วนราชการมีมาตรการห้ามหัวหน้าส่งงานหลัง ๑๖.๓๐ น. เนื่องจากเป็นห่วงสุขภาพของบุคลากร
- ให้ความสำคัญกับการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก และให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ โดยมีการจัด Virtual Working Space ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting เพื่อจำลองสำนักงานเสมือนจริง ซึ่งบุคลากรสามารถเข้ามาพูดคุยแลกเปลี่ยนทั้งเรื่องงานหรือเรื่องอื่น ๆ ได้ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมพิเศษ ประจำเดือน และจัดห้องสำหรับแลกเปลี่ยนสนทนาการต่าง ๆ เช่น การจัดเวทีพูดคุยกับผู้บริหาร การออกกำลังกาย โยคะ การดูแลตนเอง เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงานในระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้าน เป็นต้น
- สนับสนุนคอมพิวเตอร์พกพาให้กับบุคลากรทุกระดับในการทำงานที่บ้าน และในช่วงหลังมีการกระจายคอมพิวเตอร์พกพาไปสู่ระดับลูกจ้างด้วย

๒.๗ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานบุคคล

- ระบบ Smart OPDC เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักที่ใช้ในหน่วยงาน ประกอบด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การลงเวลา การลา การประเมินผล การจองรถ โดยส่วนราชการเริ่มใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ และมีการพัฒนาปรับปรุงเสริมส่วนขยาย (Plug In) เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนราชการอยู่ตลอด
- การประชุม/อบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่องทางโปรแกรม Zoom
- การติดต่อประสานงานภายในของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

๒.๘ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- ปัญหาด้านความผูกพันในหน่วยงาน เนื่องจากคนในหน่วยงานไม่ได้มีโอกาสพบเจอกัน ทำให้ขาดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการใหม่ซึ่งไม่ได้มีโอกาสเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานเลย ส่วนราชการจึงต้องเร่งเสริมกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในการพบปะพูดคุยกัน รวมถึงการสอนงานในบางเรื่องไม่สามารถสอนงานแบบออนไลน์ได้

- ปัญหาด้านการsobคัดเลือกโดยการsobข้อเขียนไม่สามารถคัดเลือกออนไลน์ได้ เนื่องจากมีความยุ่งยาก ไม่คุ้มค่า และมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ของผู้สมัคร
- ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายส่วนตัวของบุคลากรเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะค่าโทรศัพท์มือถือ

๓. กรมสรรพากร

๓.๑ การมอบหมายและสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

ส่วนราชการมีการออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เพื่อให้ถือปฏิบัติตามประกาศ และได้แจ้งเวียนให้ทุกภาคส่วนดำเนินการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งมีการแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 เพื่อออกแนวทางและมาตรการต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันตามความเหมาะสม โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานที่บ้าน จะต้องจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานที่บ้าน ในระบบบันทึกคำขอปฏิบัติงานนอกสถานที่ผ่านระบบ VPN Work from Home และให้จัดทำแบบมอบหมายงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งสำนักงานด้วย

๓.๒ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้านตามลักษณะงาน

- ระยะแรก ได้แบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นทีม A และ B โดยให้แต่ละทีมสามารถทำงานทดแทนกันได้ และสลับกันทำงานที่บ้านหมุนเวียนกันทีมละสัปดาห์ โดยแต่ละทีมจะครอบคลุมการทำงานของทุกส่วนในหน่วยงาน แต่เนื่องจากมีบางหน่วยงานที่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยเฉพาะสรรพากรภาค หรือสรรพากรพื้นที่ จึงได้เปลี่ยนเป็นมอบอำนาจให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านตามความเหมาะสมและตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคในพื้นที่ตั้งสำนักงาน โดยการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องไม่กระทบกับภารกิจเพื่อการให้บริการประชาชน และบุคลากรที่ต้องเข้าปฏิบัติงานในที่ที่ตั้งต้องดำเนินการตรวจหาเชื้อด้วย ATK และรายงานผลการตรวจให้หัวหน้าหน่วยงานทราบก่อนเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างน้อยทุก ๗ วัน

- กำหนดการเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงานออกเป็น ๓ รอบ (เริ่มทำงาน ๐๘.๓๐ น. ๐๙.๐๐ น. และ ๐๙.๓๐ น.) และเหลื่อมเวลาพักกลางวันของบุคลากร เพื่อช่วยลดความแออัด ยกเว้นงานที่ต้องให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ที่ต้องปฏิบัติงานตามเวลาราชการปกติ แต่หากเป็นสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาที่มีขนาดเล็กก็ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย (๑ - ๓ คน) จึงจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานในที่ทำการทุกวัน เป็นต้น

๓.๓ การมอบหมาย กำกับ ติดตามงาน และการวัดผลรายบุคคล

ส่วนราชการมีการปรับรูปแบบการมอบหมายงาน การเสนองาน การประชุม การติดตามผลการดำเนินงาน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น LINE@ , e-mail , Zoom และ Microsoft Teams รวมถึงลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์ และกำหนดการติดต่อสื่อสาร ผ่าน LINE@ , e-mail และโทรศัพท์ นอกจากนี้ยังได้

กำหนดแนวทางปฏิบัติขณะทำงานเฉพาะกิจพิเศษบริหารสถานการณ์ COVID-19 ที่ ๒/๒๕๖๔๓ เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ข้อ ๓.๑ การเตรียมความพร้อม ดังนี้

๑) ให้เจ้าหน้าที่สำรองข้อมูล และจัดแฟ้มเอกสารให้พร้อมต่อการส่งมอบ หรือนำกลับไปทำงานในสถานที่พัก

๒) ให้หัวหน้าหน่วยงานสำรวจงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการตามแบบฟอร์มของส่วนราชการ โดยพิจารณาจำแนกงานออกเป็น ๒ ประเภท และกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อมอบหมายและติดตามงาน ได้แก่

(๑) งานสำคัญเร่งด่วน กำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว ตามกำหนดเวลา รวมถึงกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบสำรองในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักติดโควิด

(๒) งานสำคัญไม่เร่งด่วน กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ และดำเนินการตามปกติ หากมีกรณีฉุกเฉินให้ชะลอ หรือเลื่อนเวลาดำเนินการ ให้หัวหน้างานกำหนดเจ้าหน้าที่รับ - ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานกับที่พักรับของเจ้าหน้าที่

๓) เจ้าหน้าที่ที่จะทำงานที่บ้านจะต้องขออนุมัติผู้บังคับบัญชาผ่านระบบ รวมถึงมีระบบการลงเวลาเข้างาน - ออกงาน (Check In Check Out) และจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานที่บ้าน ต่อผู้บังคับบัญชาผ่านแบบฟอร์มการรายงานผลเมื่อสิ้นสุดการทำงานที่บ้าน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาการประเมินผลด้วย

๔) ตั้งกลุ่ม LINE@ ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร มอบหมายและติดตามงาน

๕) ปรับรูปแบบการรับ - ส่งเอกสาร รวมถึงการเสนองานตามสายการบังคับบัญชา จากกระดาษ เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail), LINE@, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓.๔ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ปรับรูปแบบการฝึกอบรม เป็น Online ผ่าน Facebook Live : “กรมสรรพากร” และ “RD News Update”, โรงเรียนสรรพากร และ YouTube มีหลักสูตรต่าง ๆ ให้ได้เรียนรู้ในช่วงที่ทำงานที่บ้าน ซึ่งแบ่งหลักสูตรตามระดับชั้นจนถึงระดับบริหาร

๓.๕ การติดตามและการรักษาวินัย

กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อได้ตลอดระยะเวลาที่ทำงานที่บ้าน ให้อำนาจหัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่กำกับดูแลคนในหน่วยงาน เมื่อมีกรณีที่ทำผิดวินัย ให้ดำเนินการรายงานตามสายงานการบังคับบัญชา

๓.๖ การดูแลคุณภาพชีวิต

- สนับสนุนอุปกรณ์การปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรยืมไปใช้ระหว่างปฏิบัติงานที่บ้าน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องแท็บเล็ต เป็นต้น
- จัดสรรหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และให้ชุดตรวจ ATK เพื่อความปลอดภัยแก่บุคลากรทั่วประเทศสัปดาห์ละ ๑ ชุด

๓.๗ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานบุคคล

- พัฒนาระบบงานบนเครือข่าย Intranet ให้สามารถเปิดใช้งานที่บ้านผ่านระบบ VPN Work from Home โดยกำหนดสิทธิ์การใช้งานผ่าน Username/ Password แบบ 2 Factor Authentication เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใช้ผ่านระบบงานต่าง ๆ บนเครือข่าย Intranet ได้
- ให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรทุกคนสำรวจ และประเมินตนเองผ่านระบบรายงานเพื่อป้องกัน ความเสี่ยงการติดโรค COVID-19 (ระบบรายงานฯ COVID-19) ทุกวัน
- การติดต่อประสานงานภายในของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ และการจัดประชุมผ่านระบบ Microsoft Teams

๓.๘ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- ปัญหาการไม่สามารถปฏิบัติตามภารกิจหลักของการบริหารงานบุคคลให้ได้ตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด เช่น การสรรหาข้าราชการแรกบรรจุ ซึ่งต้องมีการเลื่อนกำหนดวันและเวลาการสอบสำหรับการคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้ารับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารอัตรากำลังภายในส่วนราชการ
- ปัญหาด้านการพัฒนาที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการอบรมจากการอบรมในห้องเรียนเป็นอบรมแบบออนไลน์ มักเกิดปัญหาสำหรับการอบรมที่ต้องฝึกปฏิบัติที่อาจจะไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมไปถึงมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นเพื่อออกแบบหลักสูตร ผลิตสื่อการเรียนการสอนหรือวิธีการนำเสนอให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

๔. กรมการขนส่งทางบก

๔.๑ การมอบหมายและสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

ส่วนราชการมีการออกแนวทางการปฏิบัติราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ โดยการออกประกาศ และได้แจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานพิจารณาการเหลื่อมเวลาการทำงานและเวลาพักกลางวัน เพื่อลดความหนาแน่นของการเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะและการใช้บริการร้านอาหารภายในส่วนราชการ โดยให้หัวหน้าหน่วยงานภายในพิจารณาสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติงานภายในที่พัก และให้มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่องานประจำ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานทำแผนการเหลื่อมเวลา

การทำงาน แผนการปฏิบัติงานภายในที่พัก และรายงานผลการปฏิบัติตามแผนดังกล่าวต่ออธิบดีทุกสัปดาห์ นอกจากนี้ ส่วนราชการยังได้ออกหนังสือเวียนภายในเพื่อซักซ้อมแนวทางการเหลื่อมเวลาการทำงานและการปฏิบัติงานภายในที่พักเป็นระยะ

๔.๒ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้านตามลักษณะงาน

มอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรมพิจารณาและมอบหมายให้บุคลากรทำงานที่บ้าน สำหรับบางลักษณะงาน อาทิ งานตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร งานที่ไม่มีลักษณะต่อเนื่อง และงานที่ไม่มีผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมาติดต่อ

๔.๓ การมอบหมาย กำกับ ติดตามงาน และการวัดผลรายบุคคล

ส่วนราชการมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายการปฏิบัติงานเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ และกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบวิธีการสื่อสาร ติดตาม ประเมินความก้าวหน้าตามความเหมาะสมของลักษณะงาน ปริมาณงาน และตามสถานการณ์ในแต่ละจังหวัด โดยให้หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย จัดทำแผนการปฏิบัติงานภายในที่พัก โดยจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานเพื่อเป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ และให้รายงานผ่านเว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ มีการควบคุมเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายในที่พัก ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายในที่พักให้ดำเนินการลงเวลาเข้าออกการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศศรพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) สำหรับงานให้บริการประชาชน ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ของกรมการขนส่งทางบก และตามข้อสั่งการของผู้ว่าราชการจังหวัด ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละพื้นที่ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำธุรกรรมของประชาชน

๔.๔ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนราชการปรับวิธีการอบรมให้อบรมผ่านช่องทางออนไลน์ และให้มีการประชุมผ่านโปรแกรม Zoom Meeting ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการใช้งานโปรแกรมดังกล่าว

๔.๕ การกำกับติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานรักษาวินัย

สำหรับการปฏิบัติงานภายในที่พัก ให้หัวหน้าหน่วยงานภายในควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตามที่เห็นสมควร ไม่ได้มีการออกมาตรการหรือแนวทางเป็นพิเศษแต่อย่างใด แต่จะต้องมีหลักฐานที่สามารถตรวจสอบวันเวลาการปฏิบัติงานได้ และเจ้าหน้าที่จะต้องพร้อมที่จะเดินทางมาปฏิบัติงานที่สำนักงานได้ทันทีเมื่อได้รับคำสั่ง กรณีมีเหตุจำเป็นต้องออกนอกพื้นที่หรือไม่สามารถปฏิบัติงานตามสถานที่ดังกล่าวได้ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕

๔.๖ การดูแลคุณภาพชีวิต

ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน โดยการขอโควตาการฉีดวัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ผ่านศูนย์ฉีดวัคซีนบางซื่อ การใช้เงินสวัสดิการจัดหาชุดตรวจเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ด้วยตนเอง (Antigen Test Kit – ATK) จัดหาแอลกอฮอล์เจล และหน้ากากอนามัยให้บุคลากร

๔.๗ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานบุคคล

ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายในที่พักรให้ดำเนินการลงเวลาเข้าออกการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ. และแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และสำหรับการประชุมและอบรมต่าง ๆ ใช้โปรแกรม Zoom

๔.๘ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

อุปสรรคการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์แบบพกพาและสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง และขาดการสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบุคลากรในการทำงานที่บ้าน ได้แก่ ค่าไฟ ค่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต

๕. กรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ การมอบหมายและสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

- ส่วนราชการมอบหมายและสั่งการการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับมาตรการทางด้านสาธารณสุขในช่วงสถานการณ์ COVID-19 โดยการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ปรับปรุงสถานที่และวิธีการให้บริการประชาชนให้มีระยะห่างและอุปกรณ์ป้องกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ โดยมีการจัดทำประกาศกรม เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับสถานการณ์ความรุนแรงแตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงระยะเวลาของการระบาด

- ปรับเวลาการปฏิบัติราชการเป็นแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) กรณีบุคลากรมาปฏิบัติงานที่กรมฯ สามารถปฏิบัติราชการในระหว่างเวลา ๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. ให้ครบ ๘ ชั่วโมงในแต่ละวัน และเปลี่ยนวิธีการเข้างาน - ออกงาน จากวิธีการสแกนลายนิ้วมือเป็นสแกนบัตรเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ส่วนผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานภายในที่พักรให้ดำเนินการลงเวลาเข้าออกการปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)

๕.๒ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้านตามลักษณะงาน

ให้อำนาจผู้อำนวยการกองเป็นผู้พิจารณาและมอบหมายให้บุคลากรทำงานที่บ้านตามความเหมาะสมและตามลักษณะงาน โดยลักษณะงานของกรมฯ ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ได้แก่ การปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการที่ต้องอาศัยเครื่องมือวิทยาศาสตร์ซึ่งอาจใช้วิธีการแบ่งเป็นทีม A และ ทีม B

เพื่อสลับกันมาปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการตามความเหมาะสม การให้บริการประชาชนที่ต้องมีการรับ - ส่ง ตัวอย่างการทดสอบ สอบเทียบ และงานสนับสนุน เช่น งานบริการทางช่าง ส่วนสาธารณสุขโรค อาการ สถานที่ การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินทางราชการ การสนับสนุนด้านระบบดิจิทัล และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับหลักฐานการเบิกจ่ายและการพัสดุ โดยผู้อำนวยการกองต้องส่งรายงานการมอบหมายงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้กองการเจ้าหน้าที่รายเดือน

๕.๓ การมอบหมาย กำกับ ติดตามงาน และการวัดผลรายบุคคล

- ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการกำกับ ดูแล และติดตามงานตามลำดับสายบังคับบัญชา มีการประชุมและสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้อำนวยการกองเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้มีการรายงานปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการมอบอำนาจให้กับผู้บังคับบัญชาระดับต้นในการตัดสินใจและอนุมัติการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้การบริหารงานไม่เป็นคอขวดที่ผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนการนำระบบการสื่อสารและสั่งการผ่าน LINE Group เพื่อให้สามารถถ่ายทอดลงไปสู่ระดับปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

- ดำเนินการตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ. โดยกำหนดแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน จัดทำแบบฟอร์มการมอบหมายและรายงานผลการปฏิบัติราชการ ในแต่ละช่วงเวลา การอนุญาตให้มีการปฏิบัติงานที่บ้าน และมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกองเป็นผู้พิจารณาการมอบหมายงาน กำกับและติดตามผลการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามที่มีการมอบหมาย และรายงานปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้รับทราบตามรอบระยะเวลาการรายงานผลการปฏิบัติราชการ

- ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานที่บ้านมีหน้าที่ต้องรายงานผลการทำงานรายวันตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๕.๔ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

- กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านอบรมหลักสูตรออนไลน์เพื่อพัฒนาทักษะ โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

๕.๕ การกำกับติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานรักษาวินัย

- ไม่มีการดำเนินการในประเด็นนี้แตกต่างไปจากสถานการณ์ปกติ

๕.๖ การดูแลคุณภาพชีวิต

- จัดทำประกันภัย COVID-19 ในรูปแบบแจกจ่ายจบ โดยเงินกองทุนสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในการปฏิบัติราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

- ให้ชุดตรวจ ATK สำหรับบุคลากรทุกประเภทเพื่อการตรวจเชื้อเป็นประจำทุกสัปดาห์ ก่อนเข้ามาปฏิบัติราชการ โดยแจกจ่ายจากเงินงบประมาณ ตามระเบียบกระทรวงการคลัง

๕.๗ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานบุคคล

- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)
- นำระบบประชุมทางไกลออนไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการประชุมเพื่อการบริหารจัดการในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยระบบดังกล่าวสนับสนุนการใช้งานจากอุปกรณ์ที่หลากหลาย และง่ายต่อการใช้งาน และยังสามารถกล่าวไปใช้ในภารกิจด้านการฝึกอบรม การถ่ายทอดเทคโนโลยี การตรวจประเมินและรับรองห้องปฏิบัติการ และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอีกด้วย
- สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร ปรับเปลี่ยนมาใช้ในการสั่งการและสื่อสารผ่านระบบแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยมีการตั้ง LINE Group ในการบริหารจัดการแต่ละระดับ เพื่อให้มีการถ่ายทอดและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว

๕.๘ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- การติดต่อประสานงานในช่วงแรกของสถานการณ์ COVID-19 มีความสับสน ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ยังไม่ชัดเจน และมีความหลากหลาย ทำให้การกำกับ ดูแล และติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีปัญหาอยู่บ้าง แต่ในภาพรวมยังสามารถดำเนินการไปได้อย่างค่อนข้างมีประสิทธิภาพ
- ความไม่พร้อมและไม่เพียงพอของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เครื่องแท็บเล็ต หรือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของทางราชการ ที่ไม่ได้มีการตั้งงบประมาณหรือได้รับสนับสนุนงบประมาณเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องนำอุปกรณ์ส่วนตัวมาใช้ประกอบการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอและเป็นการสร้างภาระให้กับบุคลากรในการจัดซื้อจัดหาเพื่อนำมาใช้ในการทำงาน
- มีบุคลากรจำนวนหนึ่งที่ไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในส่วนของทักษะความรู้ และอุปกรณ์สนับสนุนของทางราชการที่ไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้เกิดการเปรียบเทียบถึงความเป็นธรรมในการมอบหมายงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมและความไม่พร้อมอยู่บ้าง

๖. กรมราชทัณฑ์

๖.๑ การมอบหมายและสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้าน

- มีภารกิจจำนวนหนึ่งในกรมราชทัณฑ์ อาทิ งานควบคุมและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง จึงไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ โดยมีเพียงหน่วยงานส่วนกลางของกรมเท่านั้นที่สามารถทำงานที่บ้านได้
- มีการมอบหมายผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า พิจารณานุญาตให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและภายในที่พัก โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับลักษณะงาน และการป้องกันการแพร่ระบาดของหน่วยงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ กองหรือหน่วยงานเทียบเท่ากอง จะต้องจัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานภายในที่พักของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ตามแบบฟอร์มรายชื่อเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานภายในที่พัก

- กรณีมีภารกิจเร่งด่วนและจำเป็นไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ อาจให้ผู้อำนวยความสะดวกจัดข้าราชการและเจ้าหน้าที่สลับวันหรือเลื่อนเวลาปฏิบัติงานภายในกรมเท่าที่จำเป็น และหากมีความจำเป็นต้องจัดประชุม เนื่องจากเป็นภารกิจเร่งด่วนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ให้ดำเนินการจัดประชุมทางไกลผ่านจอภาพหรือระบบอื่นที่เหมาะสม

- ใช้กลุ่ม LINE ของแต่ละสำนัก/กอง โดยผู้ปฏิบัติงานที่บ้านให้รายงานตัวผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ๒ รอบต่อวัน คือ เวลา ๐๘.๓๐ น. และเวลา ๑๓.๐๐ น.

๖.๒ การมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานที่บ้านตามลักษณะงาน

มอบหมายให้ผู้อำนวยความสะดวกเป็นผู้พิจารณา โดยลักษณะงานในส่วนกลางของกรมส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ แต่สำหรับงานที่มณฑลสถานไม่อาจทำงานที่บ้านได้ แต่มีการปรับตารางเวลาการทำงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ COVID-19

๖.๓ การมอบหมาย กำกับ ติดตามงาน และการวัดผลรายบุคคล

กำหนดให้มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถนำมาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมีช่องทางที่สามารถติดตามงานได้ตลอดเวลา และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับติดตามงาน โดยกรณีผู้ปฏิบัติงานที่บ้าน จะต้องจัดทำข้อมูลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่กรมกำหนด ดังนี้

(๑) ข้อตกลงการปฏิบัติงานภายในที่พัก โดยระบุภารกิจหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภายในที่พัก พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน

(๒) แบบรายงานผลการปฏิบัติงานภายในที่พักกรมราชทัณฑ์ โดยผู้ปฏิบัติงานต้องรายงานผลการปฏิบัติงานภายในที่พักเป็นรายสัปดาห์ต่อผู้บังคับบัญชา ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น LINE Email เป็นต้น

๖.๔ การพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานที่บ้านสามารถร่วมการอบรม สัมมนา หลักสูตรออนไลน์ต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่มี การลงภาคปฏิบัติและการศึกษาดูงาน

๖.๕ การกำกับติดตามให้ผู้ปฏิบัติงานรักษาวินัย

มีข้อสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาสอดส่องและกำกับดูแลข้าราชการและเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิดไม่ให้ฝ่าฝืนมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดฯ และพิจารณาโทษทางวินัยทั้งผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาต่อไป

๖.๖ การดูแลคุณภาพชีวิต

- การประสานให้ความช่วยเหลือเมื่อมีผู้ปฏิบัติงานติดเชื้อ ตามระเบียบกรมราชทัณฑ์ ว่าด้วยกองทุนช่วยเหลือข้าราชการราชทัณฑ์ผู้ประสบภัยในการปฏิบัติหน้าที่

- ในกรณีผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เสี่ยงสูง สามารถเข้ารับการตรวจหาเชื้อได้ที่ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ พร้อมประสานโรงพยาบาลภายนอก สำหรับกรณีตรวจพบเชื้อ เพื่อเข้าสู่กระบวนการรักษาต่อไป ทั้งนี้ กรมยังให้การสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับโรค COVID-19 ในการสังเกตอาการ และขอคำแนะนำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดหาวัคซีนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน

๖.๗ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการบริหารงานบุคคล

- การรายงานตัว การลา และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยมีการรายงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา
- การประชุมหรือวางแผนการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ช่องทางโปรแกรม Zoom หรือช่องทางอื่น ๆ
- มีระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ แต่ยังไม่ได้ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์

๖.๘ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคล

- ปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน ทั้งการประสานงานของเรือนจำ กรณีมีความจำเป็นต้องประสานงานกับผู้รับผิดชอบภายในส่วนกลางของกรม และการประสานงานกับส่วนราชการอื่น
- ปัญหาด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล มีข้อจำกัด เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้การพัฒนาเป็นรูปแบบของการบรรยายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น จึงไม่ได้ลงภาคปฏิบัติจริง
- ความไม่พร้อมและไม่เพียงพอของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและแบบพกพา เครื่องพิมพ์ (Printer) ที่ไม่เพียงพอสำหรับการทำงานที่บ้าน รวมถึงความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่จำกัด ทำให้การปฏิบัติงานด้านเอกสาร และการจัดส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างจำกัด
- ปัญหาการรับ - ส่งหนังสือระหว่างหน่วยราชการ เนื่องจากระบบ E-document ซึ่งเป็นระบบสารบรรณประจำกรม จำกัดการใช้ในพื้นที่กรมราชทัณฑ์เท่านั้น ไม่สามารถลิงก์ข้อมูลให้ทำงานภายในที่פקได้ จึงทำให้ต้องมีผู้ปฏิบัติงานบางส่วนต้องผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนมาปฏิบัติหน้าที่ รับ - ส่งหนังสือภายในสำนักงาน ส่งผลให้การรับส่งหนังสือทางราชการเป็นไปด้วยความยากลำบากและทำให้เกิดความล่าช้าตามมา นอกจากนี้ การจัดทำบันทึกเอกสาร มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารอ้างอิงจากเดิม ซึ่งมักจะถูกเก็บในรูปแบบเอกสารภายในสำนักงาน จึงทำให้ยากต่อการสืบค้นเอกสารเรื่องเดิมจากภายในที่פק
- ลักษณะงานไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ และมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ เช่น กระบวนการสอบสวนทางวินัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องเข้าถึงแหล่งข้อมูลจริง งานบริการผู้มาติดต่อราชการต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปบทเรียนที่สำคัญ

๑. นโยบายและการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ของผู้บริหารสูงสุดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงกรอบความคิด (Mindset) ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับในการติดตามผลสำเร็จของงานมากกว่าติดตามการปฏิบัติงานรายวัน
๒. ลักษณะงานจำนวนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกที่ตั้งได้ เนื่องจากยังมีความจำเป็นต้องให้บริการประชาชน ณ ที่ตั้ง และลักษณะงานอีกจำนวนหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง แต่ใช้วิธีการเข้างานเหลื่อมเวลาเพื่อลดความแออัดของสถานที่ทำงาน
๓. การสั่งการและการมอบหมายให้พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ โดยกระทำเป็นการออกคำสั่ง ประกาศ หรือบันทึกข้อความแจ้งเวียนเป็นการภายใน หรือการแจ้งข้อความผ่านระบบหรือโปรแกรมการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (LINE)
๔. การมอบหมายและติดตามผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ทำงานที่บ้าน สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ โดยสามารถติดตามผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ หรือการสร้างแบบฟอร์มติดตามงานขึ้นมาจากภายในหน่วยงาน หรือการรายงานผ่านการประชุมร่วมกัน ซึ่งหน่วยงานสามารถเลือกใช้วิธีการที่เห็นว่าเหมาะสมและตอบสนองต่อลักษณะงานของตนเองได้
๕. หากส่วนราชการไม่มีระบบการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ระบบสารบรรณหรือระบบการส่งงานอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกที่ตั้งไม่อาจดำเนินการได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรเร่งปรับปรุงระบบการสนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความพร้อม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. มีความจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจและสื่อสารอย่างชัดเจนตามช่องทางต่าง ๆ อาทิ การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน การเผยแพร่ Infographics เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้รับทราบถึงรูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปรับเปลี่ยนไปด้วย ซึ่งรวมถึงผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน หน่วยงานที่ต้องประสานหรือติดต่อ และประชาชนผู้รับบริการ
๗. หน่วยงานควรต้องปรับรูปแบบและวิธีการบริหารทรัพยากรภายในเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานวิถีใหม่เกิดขึ้นได้จริงและสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับลดการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเปลี่ยนเป็นคอมพิวเตอร์แบบพกพา การจัดหาอุปกรณ์ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง อาทิ อุปกรณ์ปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงการจัดหาสถานที่ปฏิบัติงานร่วมภายในหน่วยงาน (Co-working space) เพื่อรองรับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้ง เพื่อประหยัดการใช้ทรัพยากรในภาพรวมของหน่วยงาน
๘. เมื่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ปรับตัวในการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ทั้งการเข้างานเหลื่อมเวลาและการทำงานที่บ้านเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ทำให้เกิดความเคยชิน และทำให้มีความพร้อมในการดำเนินการในลักษณะเดิมต่อไปอีกแม้ว่าจะพ้นช่วงสถานการณ์ COVID-19 ไปแล้วก็ตาม



 www.ocsc.go.th

 สำนักงาน ก.พ.

