

ลงวันที่ ๒๔.๗.๖๕  
รับที่ ๒ พ.ย. ๖๕  
รายการ



ที่ ร ๐๐๑๙/ ว ๐๗๑๘

ที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด  
ถนนเทวกิบาล รอ ๔๕๐๐

๔๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ ร ๐๐๑๙/ ๔๕๐๐ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่พร้อมคู่มือ ให้มีความสอดคล้องกับระบบเป็นสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ด้วยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การปฏิบัตรราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจึงขอแจ้งแนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ เพื่อให้ส่วนราชการได้ศึกษา เรียนรู้ นำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ QR Code ท้ายหนังสือ

ผู้นี้ เห็น ๒๔ ๘.๘.๒๕๖๕ จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

๑. ลงนามในหนังสือที่แนบมา  
๒. ลงนามในหนังสือที่แนบมา



๒๔.๘.๖๕

คู่มือแนวทางการปฏิบัตรราชการ



แนวทางการปฏิบัตรราชการ  
ที่มีการบุกรุกของอำเภอ  
สำนักงานอำเภอ

โทร./โทรศัพท์ ๐๔๓๕๑ ๑๖๔๘

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมหวัง วงศ์คำ)

ปลัดอำเภอ(เจ้าหน้าที่ปกครองชั้นนำ) รักษาราชการแทน  
นายอำเภอเมืองร้อยเอ็ด

นายสมหวัง วงศ์คำ  
นายก.พ.  
๒๔.๘.๖๕

ตรวจสอบ

✓/✓

(นางทองสุข สีรอนศักดิ์สกุล)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ร่างการจังหวัดร้อยเอ็ด  
เลขที่ ๗๔๙๙  
วันที่ ๓๑ เดือน กันยายน  
๒๕๖๗



ที่ รอง ๐๐๑๗.๕/๒๕๖๗

ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด  
ถนนเทวากิมาส รอ. ๔๕๐๐

๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ ทุกส่วนราชการ นายอdle เกอ ทุกอdale นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด และนายกเทศมนตรีเมืองร้อยเอ็ด

สังที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒.๒/ว ๑๘ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ พร้อมคู่มือ ให้มีความสอดคล้องกับระบบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ด้วยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้การปฏิบัตรราชการรูปแบบใหม่ของภาครัฐมีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีประสิทธิภาพ โดยใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน และรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิด ประโยชน์สูงสุด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ จังหวัดร้อยเอ็ดจึงขอแจ้งแนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงาน วิถีใหม่ เพื่อให้ส่วนราชการได้ศึกษา เรียนรู้ นำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ไปได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ QR Code ท้ายหนังสือ สำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๒.๒/ว ๑๘ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕ สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ทราบและถือปฏิบัติด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ด้วย ๕๙๘๗๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ  
จังหวัดร้อยเอ็ด  
นายสมชาย คงกระพาย  
ผู้อำนวยการ  
สำนักงาน ก.พ.

(นางสาววินันทญา มีสวัสดิ์)

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชาย คงกระพาย)  
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัตรราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด

- ๑๘ กันยายน ๒๕๖๕  
- ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

(นายสมหวัง วงศ์คำ)  
ปลัดอำเภอ(เจ้าหนังงานปกครองชั้นภูมิภาค) รักษาราชการแทน  
นายอdle เกอ (เจ้าหนังงานปกครองชั้นภูมิภาค) รักษาราชการแทน

สำนักงานจังหวัด  
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล  
โทร. / โทรสาร ๐ ๔๗๕๗ ๑๗๕๗ ๘๗๗

๗๕ ต.ค. ๒๕๖๕

๒๖๐๑๒๘ ต.ค.

๑๙๓๙๕



สำนักงานจังหวัดร้อยเอ็ดสํานักงานวัฒนธรรมฯ  
๕๔๔๖ เลขที่ ๑๗๓๙๕  
๒๕ ต.ค. ๒๕๖๕ ถึง ๒๕ ม.ค. ๒๕๖๕

ที่ ๘๐๑๒๘.๒/๑ ๑๙

สำนักงาน ก.พ.

ถนนติวนันท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัตรการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางการปฏิบัตรการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ พร้อมคู่มือ

ด้วยคณะกรรมการประชุมเมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบ “แนวทางการปฏิบัตรการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” พร้อมคู่มือ ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ และมอบหมายให้หน่วยงานของรัฐพิจารณานำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามความเหมาะสม

สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งแนวทางการปฏิบัตรการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ พร้อมคู่มือ ซึ่งได้มีการปรับถอดย่อคำให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๕ และความเห็นจากส่วนราชการต่าง ๆ ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการติดตัวยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ตาม QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ได้แจ้งให้กรมและจังหวัดทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์)

เลขที่การ ก.พ.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล

โทร. ๐ ๒๕๕๗ ๑๐๐๐ ต่อ ๘๘๓๒ (เสาวลักษณ์), ๘๘๒๐ (อาภากรณ์)

โทรสาร ๐ ๒๕๕๗ ๑๘๖๘



<https://shorturl.ocsc.go.th/qr/NewNormal>

## แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่

### ๑. ที่มา

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

๑.๒ แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยในกิจกรรมปฏิรูปที่ ๒ กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและระบบงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ โดยพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป รองรับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ มีความยืดหยุ่น 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.) ในการประชุม เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ จึงได้มอบหมายให้สำนักงาน ก.พ. จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น

ของประชาชนและข้าราชการพลเรือนสามัญต่อการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ในรูปแบบออนไลน์ชื่น ระหว่างวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เพื่อร่วบรวมข้อมูลและความคิดเห็นของข้าราชการและประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จนถึงเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งมีข้าราชการพลเรือนสามัญตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๕๕,๖๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๖ ของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด จำนวน ๔๒๑,๓๐๔ คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) และมีประชาชนตอบแบบสำรวจฯ จำนวน ๑๒,๓๘๘ คน สรุปได้ว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ ๘๑.๖๒ และร้อยละ ๘๐.๗๓ ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของราชการเช่นกัน (ร้อยละ ๘๘.๙๑ และร้อยละ ๘๘.๖๗ ตามลำดับ) ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าส่วนราชการได้มีการปรับตัวทั้งในส่วนของรูปแบบการทำงานและการให้บริการประชาชนเพื่อไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ

๑.๔ นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ. ได้จัดสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เรื่อง “ตลอดที่เรียน การบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์ COVID-19” โดยสัมภาษณ์ผู้แทนส่วนราชการ จำนวน ๖ แห่ง ระหว่างวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ แบ่งตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน ๓ ประเภท ได้แก่ ภารกิจการจัดทำงานโดยบายหรือสนับสนุน การดำเนินการภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ ภารกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ กรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก และภารกิจที่มีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ กรมวิทยาศาสตร์บริการ และกรมราชทัณฑ์ สรุปได้ดังนี้

๑.๔.๑ ส่วนราชการที่มีภารกิจการจัดทำงานโดยบายหรือสนับสนุน การดำเนินการภาครัฐ มีการลดขั้นตอนในการสั่งการภายในโดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และ Zoom Meeting และมีการจัดทำระบบปฏิบัติงานออนไลน์ในการจัดการงาน การมอบหมายงาน และการติดตามงาน จึงสามารถมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่บ้านได้ และให้ความสำคัญกับผลงานและการติดตามผลสำเร็จของงานมากกว่าการติดตาม การปฏิบัติงานรายวัน นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมผ่านระบบ Zoom Meeting เพื่อพัฒนาและเชื่อมความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในอีกด้วย

๑.๔.๒ ส่วนราชการที่มีการกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน มีการออกแบบทางการปฏิบัติราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) โดยแจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานพิจารณาการเหลือเวลาการทำงาน เวลาพักกลางวัน และการปฏิบัติงานที่บ้านตามความเหมาะสม มีการพัฒนาระบบงานบนเครือข่าย Intranet ให้สามารถเปิดใช้งานที่บ้านได้ และกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาอบรมอย่าง การปฏิบัติงานเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ โดยกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบ วิธีการสื่อสาร ติดตาม ความก้าวหน้า ตามความเหมาะสม

๑.๔.๓ ส่วนราชการที่มีการกิจที่มีลักษณะเฉพาะ มีการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) โดยปรับเวลาการปฏิบัติราชการเป็นแบบยืดหยุ่น (Flexible Time) กรณีบุคลากรมามปฏิบัติงานที่ส่วนราชการสามารถปฏิบัติราชการในระหว่างเวลา ๐๗.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. ให้ครบ ๘ ชั่วโมงในแต่ละวัน สำหรับงานลักษณะพิเศษ เช่น งานทดลองในห้องปฏิบัติการ (Laboratory) สามารถลับเข้างานให้ครบ ๘ ชั่วโมงหลังจากเวลาเดิกงานปกติได้ อีกทั้งยังกำหนดให้มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ซึ่งสามารถนำมาประกอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการ รวมทั้งกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาต้องมีช่องทางที่สามารถติดตามงานได้ตลอดเวลา และมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำกับติดตามงาน โดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

๑.๕ ข้อมูลของกรมบัญชีกลางโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของส่วนราชการ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งอยู่ในช่วงสถานการณ์ปกติ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พบว่า ส่วนราชการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ที่เกิดจากการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการที่มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ในสัดส่วนที่สูง ยกตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกามีค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ลดลง ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ลดลงร้อยละ ๗๓.๒๙ ค่าปัตรเลี่ยม ลดลงร้อยละ ๔๐ ค่าไฟฟ้า ลดลงร้อยละ ๔๐.๐๖ ค่าประปา ลดลงร้อยละ ๑๑.๑๗ และค่าไปรษณีย์และขนส่ง ลดลงร้อยละ ๖๖.๙๖ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ลดลง ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ลดลงร้อยละ ๕๓.๑๖ ค่าปัตรเลี่ยม ลดลงร้อยละ ๖๓.๔๕ ค่าไฟฟ้า ลดลงร้อยละ ๒๒.๕๖ และค่าไปรษณีย์และขนส่ง ลดลงร้อยละ ๘๓.๖๗ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มีค่าใช้จ่ายรายการต่าง ๆ ลดลง ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ลดลงร้อยละ ๖๗.๑๙ ค่าปัตรเลี่ยม ลดลงร้อยละ ๔๒.๐๕ ค่าไฟฟ้า ลดลงร้อยละ ๒๐.๓๐ ค่าประปา ลดลงร้อยละ ๑๙.๑๐ และค่าไปรษณีย์และขนส่ง ลดลงร้อยละ ๙.๑๑

๑.๖ จากข้อมูลการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่า ภาครัฐได้มีการปรับตัวทั้งในส่วนของหน่วยงานที่ได้เร่งนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน และการสร้างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็ได้มีการปรับตัวให้สามารถทำงานได้ในทุกสภาพการณ์ แม้ว่าบางลักษณะอาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ได้ก็ตาม ดังนั้น จึงเป็นโอกาสที่เหมาะสมในการสนับสนุนนโยบายการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานของภาครัฐให้เกิดผลอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะและสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ อาทิ การให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ การขยายเวลาการให้บริการเพื่อให้ประชาชนสะดวกมากยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาในการเดินทาง มาติดต่อราชการ การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ การรับส่งเอกสาร ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ และความสำเร็จของงานมากกว่าเวลาเข้างาน - เลิกงาน โดยมีการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการปฏิบัตริราชการ ตลอดจนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกันไปด้วย เพื่อให้ “คน” เป็นกำลังสำคัญ ในการขับเคลื่อน “งาน” ของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยขับเคลื่อนประเทศต่อไป

๑.๗ ด้วยเหตุผลข้างต้น สำนักงาน ก.พ. จึงได้จัดทำ “แนวทางการปฏิบัตริราชการ ที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” ขึ้น โดยแนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางที่ทำให้ระบบราชการ มีแนวทางการปฏิบัตริราชการที่ผสมผสาน (Hybrid) ทั้งการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการ และ การปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ตั้ง เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีแนวทาง การปฏิบัตริราชการรูปแบบใหม่ที่ยืดหยุ่น สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้อย่างทันการณ์ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคต ที่ยากต่อการคาดการณ์ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ จะต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ และ การให้บริการประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐมีความสามารถในการปรับตัวและ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ได้กับทั้ง สถานการณ์ในภาวะปกติ และสถานการณ์ในภาวะไม่ปกติ อาทิ การแพร่ระบาดของโรคภัยไข้เจ็บ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่อาจปฏิบัติงานในหน่วยงานได้ตามปกติ

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงจะต้องปฏิบัติตามเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานวิถีใหม่ โดยมีหน้าที่รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีความเสียสละและมีอุดมการณ์ ตลอดจนมุ่งสร้าง ความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ว่าจะปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งหรือนอกสถานที่ตั้งก็ตาม

## ๒. นิยาม

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

## ๓. หลักการ

๑) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างคล่องตัวและทันการณ์ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการรับบริการเป็นสำคัญ

๒) การปรับรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติราชการที่จะต้องควบคู่ไปกับการปรับรูปแบบการบริหารส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในภาพรวมในทุกมิติ อาทิ ระบบและขั้นตอนการทำงานและการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เหมาะสมกับบริบทและสภาพการณ์การทำงานของแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

๓) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับวิธีคิดและครอบความคิด (Mindset) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้พร้อมปรับตัวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป

๔) การเปิดโอกาสให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบวิธีการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังคำนึงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานและวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อการสร้างสมดุลที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

## ๔. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของงานภาครัฐ มีการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการให้สอดคล้อง รวดเร็ว โดยลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการให้บริการประชาชน มีการบททวนกระบวนการปฏิบัติราชการและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้อง รวดเร็ว ลดความแออัด ตลอดจนออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

(๒) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัว สอดคล้อง กับสถานการณ์การทำงานวิถีใหม่ หรือกรณีสถานการณ์ไม่ปกติ ฉุกเฉิน หรือเหตุวิกฤตอื่น ๆ โดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน ตลอดจน ส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

## ๕. แนวทางการดำเนินการ

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณาดำเนินการตามแนวทาง ดังต่อไปนี้ เพื่อให้หน่วยงานมีรูปแบบการปฏิบัติราชการวิถีใหม่ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับ รูปแบบและขั้นตอนวิธีการในการให้บริการประชาชนที่ทันสมัย ลักษณะงานและการกิจของ หน่วยงาน ประกอบกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพ ใน การให้บริการประชาชน ตลอดจนการปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลที่ทันสมัยและคล่องตัว ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางดำเนินการสำหรับสถานการณ์ในภาวะปกติ และสถานการณ์ในภาวะ ไม่ปกติ ดังนี้

### ๕.๑ รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถปรับปรุงกระบวนการ (Work Procedure) ระบบและขั้นตอนการทำงาน (Work System/Process) และการให้บริการ ประชาชนที่หน่วยงานได้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๑.๑ การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงาน โดยหน่วยงาน มีการยกระดับมาตรฐานการทำงานภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการลดขั้นตอนและกระบวนการที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

#### **๕.๒ ลักษณะงานและการกิจ**

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าการกิจใดหรือลักษณะงานใด มีความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในรูปแบบใด จึงจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามการกิจให้ดีที่สุด และต้องไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาจพิจารณาจากการกิจของหน่วยงานตามที่เห็นว่า เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ดังนี้

##### **๕.๒.๑ การพิจารณาการกิจของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ**

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาการกิจในภาพรวม โดยพิจารณาว่าหน่วยงานมีการกิจลักษณะใด ควรต้องกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้เป็นอย่างไร จึงจะสามารถตอบสนองและสอดคล้องกับการดำเนินการตามการกิจให้ดีที่สุด และต้องไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามการกิจ โดยการกิจสามารถจำแนกออกได้เป็น ๓ แบบ ดังนี้

(๑) **การกิจการให้บริการหรืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน** หมายถึง หน่วยงานมีการกิจในการให้บริการประชาชนโดยตรงในรูปแบบต่าง ๆ มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือประชาชนจำเป็นต้องติดต่อกับหน่วยงาน

(๒) **การกิจการจัดทำนโยบายหรือสนับสนุนการดำเนินการภาครัฐ** หมายถึง หน่วยงานที่ไม่มีการกิจในการให้บริการประชาชน หรือไม่ได้ให้บริการประชาชนโดยตรง แต่มีลักษณะงานเชิงนโยบายซึ่งเป็นการกิจของหน่วยงานตามกฎหมายการจัดตั้งหน่วยงานหรือลักษณะงานที่เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงาน

(๓) **การกิจที่มีลักษณะเฉพาะ** หมายถึง หน่วยงานที่มีการกิจนอกเหนือจากข้อ (๑) และข้อ (๒) โดยมีลักษณะการกิจเฉพาะเป็นของตนเอง ซึ่งมีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะไม่ได้ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งของหน่วยงาน หรือมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เฉพาะ โดยหากไม่มีเงื่อนไขความเฉพาะเจาะจงดังกล่าว ก็อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้

#### **๔.๒.๒ การพิจารณาชื่อตำแหน่งงาน**

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐพิจารณาว่าชื่อตำแหน่งงานภายใต้ในหน่วยงานมีลักษณะการปฏิบัติงานเช่นใด และวิเคราะห์งานที่ผู้ปฏิบัติงานในชื่อตำแหน่งงานดังกล่าวได้รับมอบหมายว่ามีความเหมาะสมที่จะกำหนดให้ปฏิบัติงานในรูปแบบการปฏิบัติงานใด จึงจะตอบสนองและสอดคล้องกับภารกิจได้มากที่สุด โดยอาจจำแนกชื่อตำแหน่งงานออกได้เป็น ๕ ลักษณะ ดังนี้

(๑) ตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อกับประชาชน หรือมีผู้รับบริการภายในออกหน่วยงาน ออาทิ แพทย์ และนักตรวจสอบภาษี

(๒) ตำแหน่งงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือ มีผู้รับบริการภายในหน่วยงาน ออาทิ นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการพัสดุ

(๓) ตำแหน่งงานที่ต้องศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ออาทิ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และสถาปนิก

(๔) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่เฉพาะ หรือใช้อุปกรณ์ และเครื่องมือเฉพาะ เช่น นักวิทยาศาสตร์ และนักทัณฑวิทยา

(๕) ตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติงานกำกับ ติดตามงาน และ บังคับบัญชา ออาทิ ผู้อำนวยการ

#### **๔.๓ เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน\***

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐอาจพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุน การให้บริการประชาชนและผู้รับบริการ และปรับรูปแบบการบริการบางลักษณะให้อยู่ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) หรือพัฒนาวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้รับบริการ รวมถึงอาจพิจารณานำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานภายใต้ในหน่วยงาน ให้สามารถดำเนินการได้โดยไม่ติดขัด และสามารถติดตามขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยอาจพิจารณาดำเนินการได้ ดังนี้

---

\* หน่วยงานสามารถใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการดำเนินการให้สอดคล้องพัฒนาฯ ที่ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔ และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๔

**๔.๓.๑ การปรับเปลี่ยนงานบริการภาครัฐที่สำคัญเป็นรูปแบบดิจิทัล**  
**แบบเบ็ดเสร็จ (End-to-End Digital Services)** โดยหน่วยงานอาจพิจารณาปรับกระบวนการให้บริการประชาชนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนพิจารณาดำเนินการผ่านแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลพัฒนาขึ้น เพื่อให้การบริการประชาชน มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นไปอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ลดข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่ การเดินทาง และลดความแออัดในการรับบริการ อีกทั้งยังช่วยลดภาระประชาชนและผู้มาติดต่อ ราชการได้อย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

**๔.๓.๒ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงาน** โดยหน่วยงานอาจปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการภายในและพัฒนาระบวนงานให้สามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่สามารถจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระเบียบ ช่วยประหยัดเวลาและสถานที่จัดเก็บ มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา

(๒) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการสารบรรณได้ครบถ้วนทุกขั้นตอน

(๓) ระบบการปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงานในอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่มีการบูรณาการกระบวนการของหน่วยงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานภายใต้หน่วยงานตามระบบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดภายใต้หน่วยงาน

(๔) ระบบการบริหารงานบุคคลอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นระบบที่ออกแบบเพื่อสนับสนุนการบริหารงานบุคคลภายใต้หน่วยงาน โดยสามารถกระทำได้อย่างครอบคลุม ในทุกขั้นตอน และสามารถดำเนินการได้ทั้งในสถานที่ทั้งและนอกสถานที่ตั้ง

(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 ควรต้องปรับรูปแบบ และวิธีการในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากเดิม ตลอดจนมีการกำหนดทิศทางในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมวิถีใหม่และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้

**๕.๔.๑ การบริหารแผนงาน** หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและเป้าหมาย การปรับเปลี่ยนองค์กรที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ วิธีการทำงาน กระบวนการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติราชการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีการวางแผนงานให้สอดคล้องกับ ทิศทางการปรับตัวของหน่วยงาน เพื่อรองรับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมวิถีใหม่ที่เปลี่ยนแปลงขึ้น อย่างรวดเร็ว

**๕.๔.๒ การบริหารงบประมาณ** หน่วยงานควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดเตรียมความพร้อมทั้งด้านอุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการปรับกระบวนการ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทาง การปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน เพื่อให้การให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานภายใน หน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ยังควรพิจารณาบทวนเหตุผลความจำเป็นในการขยาย พื้นที่ตั้งของหน่วยงาน หรือการก่อสร้างอาคารสำนักงานเพิ่มเติม ซึ่งสามารถทดแทนโดยการจัดให้มีพื้นที่ทำงานร่วม (Co-working Space) ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

**๕.๔.๓ การบริหารงานบุคคล หน่วยงานควรออกแบบและปรับปรุงกลไกการบริหารงานบุคคลภายในให้สอดคล้องชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ โดยมีการมองหมายงานตรวจสอบกำกับติดตามงานและบริหารผลการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถมองหมายและติดตามงานได้โดยไม่จำกัดรูปแบบและสถานที่ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความเข้าใจและความพร้อมในการปฏิบัติราชการ ภายใต้บริบทฐานวิถีชีวิตใหม่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมความผูกพันในองค์กร โดยการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติราชการที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการรักษาวินัยและเสริมสร้างจริยธรรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตและการทำงานรูปแบบใหม่ เพื่อให้บุคลากรยังคงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ และดำรงตนให้สมเกียรติและหน้าที่ของการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งพึงต้องอุทิศเวลาในการทำงานให้แก่หน่วยงานรักษาภาพลักษณ์ความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การเลือกปฏิบัติงานในสถานที่ที่มีความเหมาะสมไม่ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการ และรักษาความลับของทางราชการ**

### ๕.๕ รูปแบบการปฏิบัติงาน

ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพิจารณากำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภารกิจ ลักษณะงานของหน่วยงาน รูปแบบการให้บริการประชาชนรวมถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างทันการณ์ โดยสามารถพิจารณาจากรูปแบบการปฏิบัติงาน จำนวน ๓ รูปแบบ<sup>๖</sup> ดังนี้

<sup>๖</sup> ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง กำหนดเวลาทำงานและวันหยุดราชการ (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๐๒

คณะกรรมการกำหนดเวลาและวันหยุดราชการประจำปีสัปดาห์ ได้ดังนี้

ข้อ ๑ กำหนดเวลาทำงาน เริ่มตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. หยุดกลางวัน เวลา ๑๖.๐๐ น. ถึง ๑๗.๐๐ น.

ข้อ ๒ วันหยุดราชการประจำปีสัปดาห์ คือวันเสาร์และวันอาทิตย์ หยุดราชการเดือนวันทั้ง ๒ วัน

ข้อ ๓ ถ้าส่วนราชการได้จะใช้ระบบพิเศษนอกเหนือไปจากที่กล่าวข้างต้นเพื่อความสะดวกให้ทำได้ แต่เมื่อคำนวณเวลาทำงานรวมกัน ในสัปดาห์หนึ่ง ๆ แล้ว ต้องเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าจำนวนรวมเวลาราชการในสัปดาห์หนึ่ง ๆ ดังกล่าวข้างต้น

**รูปแบบที่ ๑ การปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งโดยการเหลือเวลาทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้**

- (๑) ปฏิบัติงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยมีวันหยุด ๒ วันต่อสัปดาห์
- (๒) ปฏิบัติงานภายในช่วงวันจันทร์ – วันอาทิตย์
- (๓) ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน รวมเวลาพักกลางวัน ๑ ชั่วโมงต่อวัน

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

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

(๖) การปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง หมายรวมถึง การปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน อาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้งหน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ

**รูปแบบที่ ๒ การปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งโดยการนับชั่วโมงทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้**

- (๑) ปฏิบัติงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยมีวันหยุด ๒ วันต่อสัปดาห์
- (๒) ปฏิบัติงานภายในช่วงวันจันทร์ – วันอาทิตย์
- (๓) ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๔๐ ชั่วโมงต่อสัปดาห์ รวมเวลาพักกลางวัน ๕ ชั่วโมงต่อสัปดาห์

(๔) นับเวลาเข้างานไม่ก่อนเวลา ๐๗.๓๐ น.

(๕) นับเวลาเลิกงานไม่เกินเวลา ๑๘.๓๐ น.

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

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

(๘) การปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง หมายรวมถึง การปฏิบัติงานในสถานที่ภายนอกที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน ออาทิ พื้นที่ลาดตระเวน พื้นที่ตั้งหน่วยบริการ พื้นที่ปฏิบัติการ

### **รูปแบบที่ ๓ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง<sup>๙</sup> โดยมีรายละเอียด ดังนี้**

(๑) ปฏิบัติงาน ๕ วันต่อสัปดาห์ โดยมีวันหยุด ๒ วันต่อสัปดาห์

(๒) ปฏิบัติงานภายในช่วงวันจันทร์ – วันอาทิตย์

(๓) ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน รวมเวลาพักกลางวัน

#### **๑ ชั่วโมงต่อวัน**

(๔) ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๙.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น หรือช่วงเวลาอื่นตามที่หน่วยงานเห็นสมควร

(๕) การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน หรือในพื้นที่ที่หน่วยงานจัดไว้เป็นที่ทำงานร่วม (Co-Working Space) หรือที่พักของเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่อื่นใดที่หน่วยงานกำหนด

(๖) การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ไม่ได้หมายรวมถึงกรณี ดังต่อไปนี้

(๖.๑) การได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการ การได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการและการจัดการประชุมของส่วนราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทางไปราชการและการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๖๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๖.๒) การได้รับอนุมัติให้เดินทางไปรับราชการประจำในต่างประเทศ

(๖.๓) การได้รับอนุมัติให้เดินทางไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน ณ ต่างประเทศ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการให้ข้าราชการไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และดูงาน ณ ต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙

---

<sup>๙</sup> หน่วยงานสามารถใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๕

(๖.๕) การได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานหรือทำการใด ๆ ตามพระราชบัญญัติฯ กำหนดหลักเกณฑ์การสั่งให้ข้าราชการไปทำการซึ่งให้นับเวลาห่างนั้นเหมือนเดิมเวลาราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

(๖.๕) การได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่นในประเทศ ตามระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของข้าราชการโดยการให้ไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่นในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๔

(๖.๖) การปฏิบัติหน้าที่ราชการนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานซึ่งเป็นการกิจกรรมของหน่วยงานนั้น

(๖.๗) กรณีอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะกรรมการรัฐมนตรีกำหนด

(๗) ระหว่างการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง หน่วยงานจะต้องสามารถติดต่อผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงาน และกรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ หน่วยงานอาจสั่งให้ผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งได้ในบางวันหรือบางช่วงเวลาได้

อย่างไรก็ตี หากส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานไว้เป็นพิเศษหรือเป็นการเฉพาะ เช่น การปฏิบัติงานเป็นตารางเวลาหรือตารางเรียน การปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐก็สามารถพิจารณาดำเนินการตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่เดิมต่อไปได้ หรือดำเนินการประกอบกับรูปแบบการปฏิบัติงานข้างต้นตามที่เห็นสมควรได้เช่นกัน

#### **๕.๖ การดำเนินการของหน่วยงาน ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ อาจพิจารณาดำเนินการตามแนวทางและขั้นตอน ดังนี้**

**๕.๖.๑ หน่วยงานพิจารณาเหตุผลความจำเป็นในการดำเนินการ โดยพิจารณา การกิจและลักษณะงานของหน่วยงานในภาพรวม รูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบ การให้บริการประชาชน และเทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน ว่ามีความพร้อมและเหมาะสมในการจัดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมอย่างไรบ้าง จากนั้นจึงพิจารณาเลือกรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ รูปแบบการปฏิบัติงานที่หน่วยงานเลือกจะต้องไม่กระทบต่อ ประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมถึงการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน**

๕.๖.๒ ผู้บริหารหน่วยงานพิจารณาอนุนโยบายหรือมีข้อสั่งการในการปฏิบัติงานตามรูปแบบการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยเมื่อพิจารณาแล้วควรแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การออกคำสั่งหรือประกาศ การจัดทำบันทึกข้อความแจ้งเวียนภายในหน่วยงาน การแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานควรสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นภายนอกหน่วยงาน โดยอาจประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ทราบวัน - เวลา หรือตารางการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม หรือช่องทางการขอรับบริการ เพื่อป้องกันปัญหาในการขอรับบริการ หรือการติดต่อประสานงานที่อาจเกิดขึ้นได้

๕.๖.๓ ผู้บังคับบัญชาหารือและตกลงร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่หน่วยงานกำหนด และพิจารณาอนุหมายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและเหตุผลความจำเป็นของงาน นอกจากนี้ยังควรต้องคำนึงถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานรูปแบบต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยซึ่งจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๕.๖.๔ หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อทบทวนการดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัตรราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ฯ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างไรบ้าง และพิจารณาปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมสมต่อไป อาทิ การปรับรูปแบบและขั้นตอนวิธีการทำงานและรูปแบบการให้บริการประชาชน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานภายใน การปรับระบบการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับชีวิต และการทำงานวิถีใหม่ และการปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

.....