สำเนา

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๗๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๒. เห็นชอบข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความคืบหน้าและรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๕ ว่า

๑. รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๒ ข้อ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ

๒. ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงยุติธรรม และกระทรวงอุตสาหกรรม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกระทรวงคมนาคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) และสำนักงบประมาณไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมาและถือปฏิบัติต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์

(นางณัฐฏ์จารี อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

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

หมายเหตุ

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

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๑. สำเนาหนังสือคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/๔๐ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงกลาโหม ด่วนที่สุด ที่ กห ๐๒๐๗/๑๐๗๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๙/๕๑๙๑ ลงวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๕
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงการต่างประเทศ ด่วนที่สุด ที่ กต ๐๒๐๐.๓/๒๖๘๔ ลงวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๑๔/๑๐๒๐ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๘๓๕๓ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๕
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๒๑/๑๓๙๔ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๐.๒/๙๕ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๙๒๒ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๘/๖๗๘ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๑๒/๓๗๘๓ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๑๑๑๗ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๕
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วธ ๐๒๑๔/๑๓๔๔ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕
๑๔. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๑๖/๑๒๗๙ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕
๑๕. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๒๐๕/๒๑๐๑ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕
๑๖. สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๑๑/๓๗๔ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕
๑๗. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๒๙.๑/๔๕๓ ลงวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕
๑๘. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๙๐๔/๖๘ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕
๑๙. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๐๑๒.๑/๒๓๓ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕
๒๐. สำเนาหนังสือสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๑๒๒/๒๐๓๘ ลงวันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๖๕
๒๑. สำเนาหนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ ตช ๐๐๐๗.๑๒/๑๒๗๖ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕
๒๒. สำเนาหนังสือสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ด่วนที่สุด ที่ ตผ ๐๐๐๖/๒๒๗๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕
๒๓. สำเนาหนังสือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ สพร ๒๕๖๕/๔๐๘ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๕
๒๔. สำเนาหนังสือสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ ดศ (สพธอ) ๕๑๑/๒๘๓ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๑๒๐๐/๔๐



คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี

๒. สรุปผู้บริหารรายงานการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๓. รายงานการดำเนินการของส่วนราชการในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๔. รายงานการดำเนินการของจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขอเสนอเรื่องรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔ (๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งสอดคล้องและเป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับบริหารราชการสำนักงาน ก.พ.ร. และประธาน ก.พ.ร. ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๓ และวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ได้มีมติเห็นชอบแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ส่วนราชการและจังหวัดรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อใช้ในการติดตาม (Monitoring) แต่จะไม่นำผลไปจัดประเภทตามเกณฑ์การประเมินในระดับคุณภาพมาตรฐาน และต้องปรับปรุง รวมทั้งให้ส่วนราชการและจังหวัดถอดบทเรียนการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องส่งสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อสรุปบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในภาพรวมของส่วนราชการและจังหวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพหากเกิดภาวะวิกฤตในอนาคต

๒. <u>เหตุผล</u>...

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการประชาชน อย่างไรก็ตาม ส่วนราชการและจังหวัดได้มีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดุดหยุดลง ก.พ.ร. ได้จัดทำรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพหากเกิดภาวะวิกฤตในอนาคต ซึ่ง ก.พ.ร. ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีมติเห็นชอบให้นำรายงานดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรี เป็นไปตามมาตรา ๗๑/๑๐ (๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้ ก.พ.ร. มีหน้าที่เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น

๓. <u>สาระสำคัญ</u>

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ โดยรวบรวมข้อมูลจากส่วนราชการทั้งสิ้น ๑๕๓ ส่วนราชการในระดับกรม ซึ่งประมวลผลในระดับกระทรวง และจังหวัดจำนวนทั้งสิ้น ๗๖ จังหวัด สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

๓.๑ ผลกระทบของการแพร่ระบาดจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

๓.๑.๑ ผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติราชการ : การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระลอกแรกเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๓ สู่การระบาดระลอกใหม่ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น นำไปสู่มาตรการการควบคุมโรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของส่วนราชการและจังหวัด เนื่องจากต้องระดมทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาและให้บริการประชาชนในภาวะวิกฤตให้ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยผลกระทบของส่วนราชการและจังหวัด สรุปได้ดังนี้

๑) การให้บริการประชาชนและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะงานบริการที่จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) หรืองานบริการที่ต้องให้บริการ ณ สถานที่ตั้ง โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบในเรื่องดังกล่าวร้อยละ ๕๖.๔๑ ซึ่งสูงกว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่มีส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบคิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๗

๒) ความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม เนื่องจากมาตรการการควบคุมโรคได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของภาครัฐ อาทิ การจัดการประชุม ณ สถานที่ตั้ง การลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรม การฝึกอบรมในระดับพื้นที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๔ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ได้รับผลกระทบคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔

๓) รูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากส่วนราชการได้ปรับให้ข้าราชการบางส่วนปฏิบัติงานจากที่บ้านตามมาตรการ Work From Home เพื่อลดความหนาแน่นในที่ทำงาน และลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบจากการที่ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๕ ซึ่งสูงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่ได้รับผลกระทบคิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๑ โดยปัญหาที่พบ เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และการเข้าถึงข้อมูลจากส่วนกลาง

๓.๑.๒ ผลกระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ : การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมาตรการในการควบคุมโรคของรัฐบาล ส่งผลต่อการดำเนินการตามตัวชี้วัดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ ดังนี้

๑) กลุ่มตัวชี้วัด...

๑) กลุ่มตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ : เนื่องจากเศรษฐกิจโลกได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเชื่อมโยงกับห่วงโซ่อุปทานโลก เช่น ภาคการท่องเที่ยว และภาคการลงทุนจึงได้รับผลกระทบด้วย

๒) กลุ่มตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลผู้เปราะบาง : มาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ส่วนราชการต้องปรับแผนการดำเนินงานและส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้บริการและการช่วยเหลือทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบาง

๓) กลุ่มตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ : ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อการจ้างงาน ทั้งในแง่อัตราการจ้างงานและชั่วโมงการทำงานของแรงงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อการศึกษาที่สะท้อนไปถึงความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้วย

ตัวอย่าง ตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ปีที่ได้รับผลกระทบ	
		ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
ด้านเศรษฐกิจ			
๑	มูลค่าสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงผ่านช่องทางการตลาดที่ส่งเสริม	✓	X
๒	มูลค่าการค้าชายแดนผ่านแดน	✓	X
๓	มูลค่าการลงทุนของโรงงานในอุตสาหกรรมศักยภาพเพิ่มขึ้น	✓	✓
๔	จำนวนรายได้ภาษีสรรพากรที่จัดเก็บได้	✓	X
๕	จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้	✓	X
๖	มูลค่าการค้าตามแผนงานบูรณาการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค	✓	✓
ด้านการช่วยเหลือทางสังคม และการดูแลผู้เปราะบาง			
๗	ความสำเร็จในการจัดพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสตรี	✓	✓
๘	ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ดำเนินการตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่ได้รับความเห็นชอบจากพนักงานอัยการ	✓	X
๙	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	X	✓
ด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ			
๑๐	ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย (๘๓ สาขาอาชีพ)	✓	X
๑๑	จำนวนที่เพิ่มขึ้นของแรงงานตามมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐	✓	X
๑๒	ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงาน IMD 2020 และ IMD 2021 ในภาพรวม และบางตัวชี้วัด เช่น อัตราส่วนนักเรียนต่อครูระดับมัธยมศึกษา อัตราการเข้าเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ผลสัมฤทธิ์ของการอุดมศึกษา ความคิดเห็นต่อทักษะทางภาษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ	✓	✓
๑๓	ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบ (N-NET)	X	✓

หมายเหตุ X หมายถึง ไม่ได้รับผลกระทบ

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่ามีหลายตัวชี้วัดที่ได้มีการบริหารจัดการและการตอบสนองของส่วนราชการเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้รับผลกระทบลดลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เช่น

(๑) มูลค่า...

(๑) มูลค่าสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงผ่านช่องทางการตลาดที่ส่งเสริม กรมการค้าภายในได้ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรและชุมชนกลุ่มเป้าหมายให้สามารถต่อยอดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในเชิงพาณิชย์ และ**เชื่อมโยงการจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทาง Online และ Offline ที่กระจายถึงผู้บริโภคในชุมชนโดยตรง** เช่น รถเร่ เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่าย รวมทั้งเชื่อมโยงการซื้อขายกับผู้ค้าส่ง/ค้าปลีกรายใหญ่ เพื่อเพิ่มปริมาณการซื้อขาย

(๒) มูลค่าการค้าชายแดนผ่านแดน กรมการค้าต่างประเทศได้ปรับแผนการดำเนินงานและรูปแบบการจัดกิจกรรม**ส่งเสริมการค้าชายแดนเป็นแบบผสมผสาน ทั้ง Offline และ Online** เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าผ่าน Platform Online ต่าง ๆ รวมถึงการผลักดันการเปิดจุดผ่านแดน การเปิดด่านพรมแดน การเปิดเส้นทางการขนส่งสินค้าเป็นการชั่วคราว และการยกระดับช่องทางธรรมชาติสำหรับการขนส่งสินค้าเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(๓) จำนวนรายได้ภาษีสรรพากรที่จัดเก็บได้ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ผู้เสียภาษีทำ**ธุรกรรมภาษีที่บ้าน (TAX from Home)** ได้แก่ การลงทะเบียน การยื่นแบบแสดงรายการการชำระภาษี และการขอคืนภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

(๔) จำนวนที่เพิ่มขึ้นของแรงงานตามมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ สำนักงานประกันสังคมได้**นำระบบ e-Service มาใช้ในการบริการประชาชน** เช่น การยื่นแบบคำขอเป็นผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ และรับบริการผ่านช่องทาง Mobile Application, E-mail หรือ Line นอกจากนี้มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประกันตนมาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ ในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ๒๙ จังหวัด ทำให้มีผู้สมัครเป็นผู้ประกันตนในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม ๒๕๖๔ เพิ่มสูงขึ้นกว่าปกติ ส่งผลให้ภาพรวมการดำเนินงานของตัวชี้วัดดังกล่าวสูงกว่าเป้าหมาย

๓.๒ การตอบสนองของส่วนราชการและจังหวัดต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินภารกิจของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการและจังหวัดจึงได้ปรับเปลี่ยนวิธีการและแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินภารกิจของหน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

๓.๒.๑ การปรับเปลี่ยนกฎหมายและแนวทางเพื่อรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มเป็นร้อยละ ๒๘.๒๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ อยู่ที่เพียงร้อยละ ๗.๘๙) หน่วยงานได้ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ เพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้การดำเนินภารกิจมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ อาทิ ปรับปรุงแนวทางการใช้จ่ายงบประมาณ ปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสมกับสถานการณ์ นอกจากนี้ หลายส่วนราชการได้ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนกลุ่มเป้าหมายตามภารกิจของส่วนราชการ อาทิ มาตรการช่วยเหลือเกษตรกร ผู้ประกอบการ แรงงาน นักเรียน นักศึกษา โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีส่วนราชการที่ออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยา คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๘ และเพิ่มเป็นร้อยละ ๓๕.๙๐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

นอกจากนี้ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ ได้เห็นชอบมาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชนในการติดต่อราชการเพื่อขออนุญาตกับหน่วยงานของรัฐจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการอนุญาต การรับแจ้ง การรับชำระภาษีหรือเงินอื่นใด พิจารณาขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใดที่บุคคลต้องชำระให้แก่หน่วยงานของรัฐ โดยให้พิจารณางดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้ต้องชำระเพิ่มเติมในกรณีดำเนินการล่าช้า ซึ่ง**หน่วยงานของรัฐได้**

ดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวแล้วจำนวน ๙๐ กระบวนงาน จากจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๓ กระบวนงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๘ โดยปัญหาอุปสรรคที่ทำให้บางกระบวนงานไม่สามารถดำเนินการตามมาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชนฯ ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของกฎหมาย โดยหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ อย่างไรก็ตาม แม้บางกระบวนงานจะไม่สามารถดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวได้ แต่หน่วยงานของรัฐได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนในการขอรับบริการ

๓.๒.๒ การปรับรูปแบบแนวทางการทำงานภายในส่วนราชการ และการให้บริการประชาชน ส่วนราชการได้ปรับแนวทางการทำงานและวิธีการให้บริการประชาชน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน รวมถึงปรับปรุงระบบงานบริการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มากขึ้น โดยในปี **พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่วนราชการร้อยละ ๙๗.๔๔ ได้ปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบออนไลน์ และร้อยละ ๖๑.๑๐ ได้ปรับวิธีการให้บริการประชาชนให้อยู่ในรูปแบบ e-Service** นอกจากนี้ ในการบริหารงานระดับจังหวัดได้มีการให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินทุกมิติในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถกำหนดมาตรการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งสามารถจัดสรรกำลังคน หรือมอบหมายบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้เข้าร่วมปฏิบัติงาน ทำให้บริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

๓.๒.๓ การออกมาตรการในการป้องกันและเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ โดยส่วนใหญ่เป็นการนำแนวทางปฏิบัติที่ส่วนกลางกำหนด มาปรับใช้กับพื้นที่ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความรุนแรงของสถานการณ์ในจังหวัด โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น หลายจังหวัดจึงได้ออกมาตรการให้ผู้ที่เดินทางมาจากจังหวัดที่พบผู้ติดเชื้อจำนวนมากต้องปฏิบัติตามแนวทางหลายประการ โดยเฉพาะการกักตัวผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่ โดยแต่ละจังหวัดจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ข้อมูลจากศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ พบว่ามีจังหวัดที่มีคำสั่ง/ประกาศให้กักตัวผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่ รวม ๖๒ จังหวัด นอกจากนี้ยังมีกลไกเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ อาทิ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) และการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในระดับพื้นที่ ขณะเดียวกันจังหวัดได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น

๑) นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น หุ่นยนต์ช่วยในการส่งอาหารและเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล ในจังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดสกลนคร และจังหวัดยะลา การนำอากาศยานไร้คนขับมาใช้ในการสำรวจพื้นที่เสี่ยงในจังหวัดมุกดาหาร การพัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบคัดกรอง ติดตาม และเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงของจังหวัด อาทิ จังหวัดนครพนม จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดยะลา จังหวัดตรัง

๒) นวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ระบบฝากครรภ์ออนไลน์ของจังหวัดนนทบุรี ระบบการจัดหาเตียงผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการจองคิวฉีดวัคซีนผ่านโปรแกรม “ปากน้ำพร้อม” ของจังหวัดสมุทรปราการ การจองคิวฉีดวัคซีนผ่านโปรแกรม “พิดโลกพร้อม” ของจังหวัดพิษณุโลก การรับส่งต่อผู้ป่วยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (E-Refer) และโปรแกรมการส่งกลับผู้ป่วย (Bed Sharing) ของจังหวัดศรีสะเกษ

๓.๓ ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี

๓.๓.๑ กรมควบคุมโรคดำเนินการใช้กลไกระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System: ICS) เพื่อสั่งการ ควบคุม และประสานงานความร่วมมือของแต่ละหน่วยงานในการบริหาร

สถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการใช้พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๗ ในการขับเคลื่อนพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน นำไปสู่มาตรการผ่อนปรน อีกทั้งเปิดศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลที่กระจายอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังขยายผลศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขไปยังกลุ่มอาเซียน ในการซ้อมแผนโรคระบาดข้ามชาติในประเทศกัมพูชา ลาว พม่า และมาเลเซีย ส่งผลให้การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนได้รับรางวัลชนะเลิศ United Nations Public Service Awards 2021 (UNPSA) ขององค์การสหประชาชาติ ในสาขา Institutional preparedness and response in times of crisis จากผลงานเรื่อง "Intelligent Sustainable in Public Health Emergency System in Thailand"

๓.๓.๒ กรมประมงกำหนดมาตรการเชิงรุก และบูรณาการการทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้สินค้าประมงไทย และแก้ไขปัญหาสินค้าล้นตลาดและราคาตกต่ำ โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการและเกษตรกรชาวประมงต้องปฏิบัติตามแนวทางด้านสาธารณสุข เพื่อคุมเข้มไม่ให้สินค้าและผลิตภัณฑ์ประมงปนเปื้อนเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ต้นทางการผลิตจนถึงมือผู้บริโภค รวมทั้งใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพ ในการตรวจประเมินสถานประกอบการ และการเปิด “Fisheries shop” จำหน่ายสินค้าสัตว์น้ำไทยออนไลน์จากเกษตรกรโดยตรง การดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้มีรายได้ยอดขายผ่าน Fisheries shop มูลค่ารวมกว่า ๒ ล้านบาท ปริมาณการส่งออกสินค้าประมงเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และมูลค่าส่งออกสินค้าอาหารทะเลกระป๋องและแปรรูป และสินค้าประมง ๕ พันกว่าล้านเหรียญสหรัฐ

๓.๓.๓ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการให้ความสำคัญของความร่วมมือ (Collaboration) ในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มคนไร้ที่พึ่ง กลุ่มคนไร้บ้าน และกลุ่มผู้เปราะบางอื่น ๆ เช่น คนตกงานและผู้มีรายได้น้อย โดยร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม อาทิ มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย มูลนิธิอิสรชน และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการลงพื้นที่ให้ความรู้ แจกหน้ากาก และคัดกรองเบื้องต้น รวมทั้งเปิดศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับคนไร้บ้าน เพื่อให้บริการด้านที่พักพร้อมอาหาร ๓ มื้อ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีมาตรการตรวจคัดกรอง แยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกตเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค

๓.๓.๔ จังหวัดสมุทรสาคร เป็นต้นแบบของการมีส่วนร่วมของภาครัฐและภาคเอกชน ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านกระบวนการทำ Factory Accommodation Isolation (FAI) โดยจังหวัดร่วมกับสภาอุตสาหกรรมและหอการค้าจังหวัดออกคำสั่งให้โรงงานหรือสถานประกอบการจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม (Factory Accommodation Isolation : FAI) โดยมีจำนวนเตียงไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐ ของจำนวนพนักงาน เพื่อใช้แยกกักตัวและรักษาแรงงานในโรงงานที่เป็นผู้ติดเชื้อในกลุ่มสีเขียวที่ไม่มีอาการตามมาตรการควบคุมโรคที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด จากคำสั่งดังกล่าวส่งผลให้มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยเพิ่มขึ้นเกือบ ๕๐,๐๐๐ เตียง (เฉพาะการรองรับแรงงาน) โดยโรงงานหรือสถานประกอบการเป็นผู้จัดหาและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายและประสานกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้การดูแลรักษาผู้ป่วยโดยใช้วิธี Telemedicine

๓.๓.๕ จังหวัดเชียงใหม่ นำมาตรการ Bubble and Seal มาใช้จำกัดขอบเขตการควบคุมโรคไม่ให้มีการกระจายสู่ผู้ต้องขังแดนอื่นหรือพื้นที่ภายนอก มีการปิดพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด ๒๘ วัน และเร่งค้นหาผู้ที่มีอาการของโรค เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการการรักษาให้รวดเร็วที่สุด รวมทั้งมีการจัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในเรือนจำ เพื่อรักษาผู้ป่วยที่มีอาการเล็กน้อยถึงปานกลาง ส่วนผู้ต้องขังที่มีอาการหนักจะทำการส่งตัวออกมารักษาที่โรงพยาบาลภายนอก ซึ่งปัจจัยที่ทำให้จังหวัดประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาคือการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และบริบทของเรือนจำซึ่งเป็นพื้นที่ปิด มีขอบเขตการแพร่ระบาดชัดเจน สามารถดำเนินมาตรการควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ บทสรุป...

๓.๔ บทสรุป การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นำไปสู่การตอบสนองของส่วนราชการและจังหวัดในการปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการดำเนินภารกิจของภาครัฐ ตลอดจนแนวทางการให้บริการประชาชน เพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคและการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต โดยสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญ ดังนี้

๓.๔.๑ การปรับเปลี่ยนการบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งจากผลการสำรวจของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ มีงานบริการ e-Service ที่มีการทำธุรกรรมกับภาครัฐ จำนวน ๒๘๐ งานบริการ และเพิ่มเป็น ๓๒๕ งานบริการ ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔ **(เพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๖.๐๗)**

๓.๔.๒ การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งดำเนินการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านรูปแบบหรือช่องทางดิจิทัล นำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล และเผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th) ซึ่งข้อมูลจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่เผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๒,๔๗๕ ชุดข้อมูล และเพิ่มขึ้นเป็น ๓,๙๐๕ ชุดข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔ **(เพิ่มขึ้นร้อยละ ๕๗.๗๘)**

๓.๔.๓ การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) เพื่อลดความหนาแน่นและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งจากข้อมูลพบว่า **ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ ทุกส่วนราชการระดับกรมดำเนินมาตรการ Work From Home คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐** (จำนวน ๑๔๑ แห่ง ไม่รวมส่วนราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) โดยมีมาตรการที่แตกต่างกันไป เช่น ปฏิบัติงานที่บ้าน ๑๐๐% ปฏิบัติงานที่บ้านสลับกับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ สัปดาห์ละ ๑ วัน / ๒ วัน สัปดาห์เว้นสัปดาห์

๓.๔.๔ การบูรณาการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งการเฝ้าระวัง ติดตาม รวมถึงการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีส่วนราชการรายงานว่าได้ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นและเป็นปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ (๑๒ หน่วยงาน จาก ๓๘ หน่วยงาน) **และปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพิ่มเป็นร้อยละ ๕๖.๔๑** (๒๒ หน่วยงาน จาก ๓๙ หน่วยงาน) ตัวอย่างเช่น กลไกการเฝ้าระวังและช่วยเหลือประชาชนในระดับพื้นที่ ผ่านเครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และเครือข่ายห้องปฏิบัติการตรวจเชื้อ COVID-19 การใช้กลไกคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนกระทรวงพาณิชย์ ในการแก้ไขปัญหาการค้าชายแดน การเชื่อมโยงบูรณาการภูมิภาคสู่ต่างประเทศด้วยกลไกเซลล์แมนจังหวัด-เซลล์แมนประเทศ

๓.๔.๕ การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนราชการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ (๑๒ หน่วยงาน จาก ๓๘ หน่วยงาน) และ**ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เพิ่มเป็นร้อยละ ๖๔.๑๐** (๒๕ หน่วยงาน จาก ๓๙ หน่วยงาน) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐผ่านกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอเพื่อ

ออกแบบ...

ออกแบบและพัฒนางานภาครัฐ โดยมีตัวอย่างข้อเสนอที่นำไปขับเคลื่อนและนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมงานภาครัฐแล้ว เช่น ระบบตรวจสอบข้อมูลมอเตอร์ไซค์รับจ้างของกรมการขนส่งทางบก ระบบการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ของกระทรวงสาธารณสุข ระบบติดตามสภาพป่าแบบ Realtime ทดแทนการลาดตระเวนของเจ้าหน้าที่ ของกรมป่าไม้ ระบบเก็บค่าผ่านทางอัจฉริยะ (M-FLOW) ของกระทรวงคมนาคม สำหรับปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้นำมาขับเคลื่อนให้เกิดผล เช่น การจัดเก็บข้อมูลมูลค่าสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) และระบบลงทะเบียนเครื่องหมายการค้าอัจฉริยะ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

๓.๔.๖ ปัจจัยสำเร็จของการบริหารจัดการภาวะวิกฤตในพื้นที่ นำไปสู่การขับเคลื่อนจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปดังนี้

๑) การให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดในการบริหารจัดการในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จโดยอาศัยพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ และพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นศูนย์กลางของอำนาจ (Command Center) การบริหารงานในพื้นที่มีเอกภาพ มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน

๒) ความร่วมมือของประชาชนเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานของการดำเนินงานของภาครัฐที่จะนำมาสู่การสนับสนุน การให้ความร่วมมือและการปฏิบัติตาม

๓) การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน ภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ทำให้การบริหารจัดการในพื้นที่ประสบความสำเร็จได้โดยง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๔) ความพร้อมในการรับมือการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 เช่น ความพร้อมด้านการแพทย์และสาธารณสุข บุคลากร งบประมาณ การรักษาพยาบาล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์ และสถานที่ เป็นต้น ทำให้การป้องกันและรักษาทำได้ทันท่วงที

๕) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ เข้าใจ เพื่อลดความตื่นตระหนกที่เกิดขึ้น และให้ประชาชนตระหนักถึงความรุนแรงของสถานการณ์ และมีการระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

๖) ระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และครอบคลุมช่วยให้การวางแผนและการตัดสินใจได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๓.๕ ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต จากบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในภาพรวมของส่วนราชการและจังหวัดข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับประชาชนและสาธารณชน ว่าภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แม้จะเกิดสภาวะวิกฤต โดยมีสรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

๓.๕.๑ การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ที่เอื้อให้ส่วนราชการสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่ใช้ระบบดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติภารกิจและการให้บริการประชาชนได้ ดังนี้

๑) ให้หน่วยงานภาครัฐที่ได้ปรับรูปแบบการทำงานโดยการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และให้คงคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเช่นเดิมแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลายลง รวมถึงขยายการดำเนินการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนและผู้ประกอบการในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบสูง (High impact) และ

มีปริมาณมาก (High volume) ต่อไป เพื่อให้ภาครัฐใช้ระบบดิจิทัลเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือโรคอุบัติใหม่ อุบัติซ้ำโดยการมีศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ของกรมควบคุมโรค การใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพในการตรวจประเมินสถานประกอบการของกรมประมง การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน TRD Smart Pay ของกรมธนารักษ์ การนำอากาศยานไร้คนขับ (Drone) มาใช้ในการสำรวจพื้นที่เสี่ยงโรคระบาดโควิดฯ ของจังหวัดมุกดาหาร การมีระบบฝากครรภ์ออนไลน์ของจังหวัดนนทบุรี และการจัดช่องทางจำหน่ายสินค้าออนไลน์ให้ผู้ประกอบการมะม่วงบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

๒) ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ และผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลหลักของหน่วยงาน (Master Data) โดยจัดทำแผนการขับเคลื่อนในเรื่องดังกล่าว และดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อบูรณาการข้อมูลรองรับการทำงานและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จ และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (End-to-End Digital Data and Services via Service Platform) **โดยเร่งพัฒนา Biz Portal และ Citizen Portal และกำหนดให้เป็นแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน** ตามมาตรา ๑๐ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้สะดวกที่แพลตฟอร์มกลาง โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นข้อมูล กรอกคำขอ และยื่นเอกสารใหม่ผ่านเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการทำธุรกรรมกับภาครัฐที่ได้มาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้บริการประชาชนและผู้ประกอบการได้ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และชาวต่างชาติ ระบบและแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ระบบ e-Payment e-Receipt และ e-document เป็นต้น รวมถึงการกำหนดประเด็นของข้อมูลสำคัญที่ให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเร่งจัดทำข้อมูลหลัก (Master Data) ก่อนเป็นลำดับแรก เช่น ข้อมูลสนับสนุนงานบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลสนับสนุนการจ้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

๓) ให้สำนักงาน ก.พ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประสานดำเนินการร่วมกับองค์กรกลางบริหารงานบุคคลประเภทต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกประเภท ทั้งในส่วนของการเร่งสร้างและรักษาบุคลากรภาครัฐด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรภาครัฐทั่วไป ทั้งการเสริมและพัฒนาทักษะ (Upskill) และสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารและปฏิบัติงานด้านระบบดิจิทัลในอนาคต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ สะท้อนให้เห็นได้จากผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่สำรวจโดยองค์การสหประชาชาติ ซึ่งแม้ว่าในภาพรวม ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ ๕๗ จาก ๑๙๓ ประเทศ โดยดีขึ้น ๑๖ อันดับ เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. ๒๕๖๑ แต่เมื่อพิจารณาในรายมิติย่อย พบว่า มิติด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index: HCI) มีคะแนนลดต่ำลงจึงควรเร่งพัฒนาทักษะของทุนมนุษย์ โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล โดยครอบคลุมบุคลากรของรัฐทุกประเภท

๔) ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

และสำนักงาน...

และสำนักงาน ก.พ.ร. ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องสถานการณ์ เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งยังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแบบดิจิทัลที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมถึงการบูรณาการแนวทางการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบกฎหมายต่าง ๆ โดยพิจารณากรอบกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของประเทศต่อไป เช่น มาตรฐานรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของนิติบุคคล มาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศและภายในประเทศ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนเอกสารที่มีชั้นความลับ มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐระหว่างหน่วยงานและการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายและระเบียบที่ยังกำหนดให้ประชาชนและผู้ประกอบการต้องแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่และยื่นเอกสารประกอบเป็นรูปแบบกระดาษ เป็นต้น

๓.๕.๒ การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินภารกิจภาครัฐให้เป็นการดำเนินการผ่านภาคีเครือข่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถส่งมอบงานบริการรวมถึงมีการป้องกันและเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ ผ่านการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรพัฒนาเอกชนไม่แสวงหากำไรซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณ ตลอดจนวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน ดังนี้

๑) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาแนวทางสำหรับการจัดหางานบริการสาธารณะผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณและโครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม บทบาทของส่วนราชการและภาคีเครือข่าย รวมถึงวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน

๒) ให้กระทรวงมหาดไทยพัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการในพื้นที่ในสถานการณ์วิกฤตอื่นที่มิใช่โรคระบาด หรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจเกิดขึ้นเฉพาะบางพื้นที่ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถประกาศใช้ได้ทันทีเมื่อเผชิญสถานการณ์ โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง หรือการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นศูนย์กลางของการสั่งการ (Command Center) เพื่อให้การทำงานมีเอกภาพ สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที และใช้กลไกเฝ้าระวังผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) รวมถึงหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัดและต่างพื้นที่

๓.๕.๓ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำประเด็นการจัดทำและทบทวนแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0)

และการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) เพื่อเป็นการยกระดับแผน BCP ที่หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการทบทวน ซักซ้อม และปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง และนำแผนไปใช้อย่างจริงจังเมื่อเกิดเหตุวิกฤต เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนให้สามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุดหยุดลง

๓.๕.๔ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น โดยกำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการภาครัฐ และนำข้อเสนอที่ได้ไปขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ทั้งนี้ ส่วนราชการและจังหวัดควรให้ความสำคัญกับสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการที่คำนึงถึงประสบการณ์ความต้องการ และสภาพปัญหาที่เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้งานบริการภาครัฐสามารถตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น เช่น กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) กิจกรรม Hackathon เพื่อพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

๓.๕.๕ การวางระบบการบริหารงบประมาณในระดับพื้นที่ เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดเป็นด่านหน้าและเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงแผนงานโครงการของจังหวัดที่กระทบกับแผนงานเดิม จำเป็นต้องพิจารณาผ่านกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งใช้ระยะเวลานานและอาจไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต จึงมีข้อเสนอ ดังนี้

๑) ให้สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) เสนอ ก.บ.ภ. พิจารณาปรับแนวทางการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ให้การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อแก้ไขในภาวะวิกฤตในกรณีที่มีมติคณะรัฐมนตรีรองรับ เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และ/หรือคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก.) แล้วจึงรายงานให้ส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการหารือกับผู้อำนวยการกองจัดทำงบประมาณเขตพื้นที่ สำนักงบประมาณเพื่อดำเนินการตามระเบียบการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

๒) คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ ควรวางแนวทาง หลักเกณฑ์ในการบูรณาการงบประมาณจากทุกแหล่งที่จัดสรรให้กับจังหวัดเพื่อให้คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดสามารถบริหารจัดการงบประมาณให้มีเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาในพื้นที่กรณีโรคระบาดอื่นต่อไป นอกจากนี้ **หน่วยงานตรวจสอบ เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน** ควรสรุปบทเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณในภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉิน
(รายละเอียดเอกสารรายงานการถอดบทเรียนฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ – ๔)

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๔.๑ รับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ตามข้อ ๓.๑ - ๓.๔

๔.๒ เห็นชอบ...

๔.๒ เห็นชอบข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว ตามข้อ ๓.๕ โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความคืบหน้าและรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ้อนฟ้า เวชชาชีวะ)
เลขาธิการ ก.พ.ร.
กรรมการและเลขานุการ

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
กองติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ
โทร. ๐๘ ๑๔๙๕ ๕๖๗๒ (วสุนธรา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๒๗๙
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th

สำเนาถูกต้อง

วสุนธรา

(นางสาววสุนธรา กิจประยูร)
นักพัฒนาระบบราชการชำนาญการพิเศษ

ด่วนที่สุด **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๓๗๐๔ **วันที่** ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้เสนอเรื่องรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดย ก.พ.ร. ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

สรุปผู้บริหารรายงานการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564

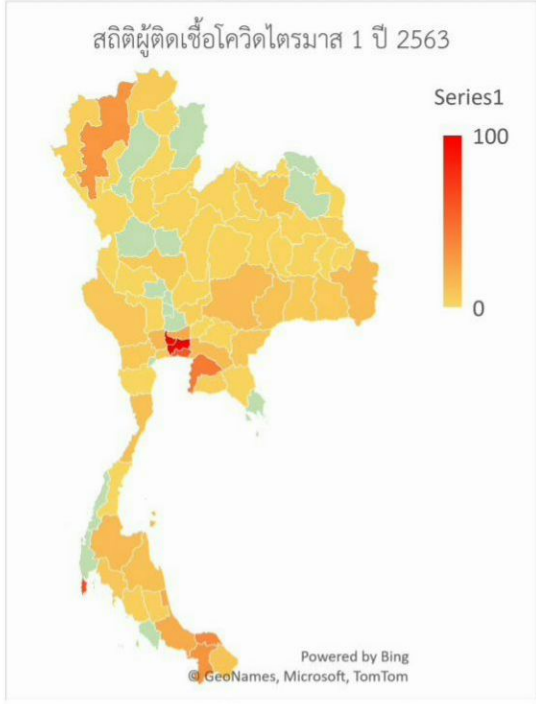
---

1. ที่มา

1.1 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในภาพรวม

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อนานาประเทศในโลก ข้อมูลจากธนาคารโลกได้ชี้ให้เห็นว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอย (Economic Recession) และส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนในวงกว้าง

ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อวันแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 ประกอบกับการชะงักงันทางเศรษฐกิจในภาพรวม จึงส่งผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย อาทิ การส่งออก การท่องเที่ยวและการลงทุนภาคเอกชน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563; สศช., 2563) หากพิจารณามิติด้านการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 จะเห็นว่าในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นสูง หรือมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจเชื่อมโยงกับต่างประเทศ เช่น การท่องเที่ยว พื้นที่ชายแดนเป็นพื้นที่ที่อาจพบผู้ติดเชื้อสูงกว่าพื้นที่อื่น ๆ อาทิ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต (ดังปรากฏตามภาพที่ 1) อย่างไรก็ตาม การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่ได้ส่งผลเฉพาะต่อเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ ยังส่งผลกระทบทางสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 รุนแรงกว่ากลุ่มอื่น ๆ (UN, 2020)



ภาพที่ 1 สถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2563

1.2 มาตรการเพื่อควบคุมโรคระบาด

รัฐบาลไทยจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และมีข้อสั่งการนายกรัฐมนตรีให้เตรียมความพร้อมและกำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรค COVID-19 เช่น การห้ามข้าราชการ พนักงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจเดินทางไปต่างประเทศ การปิดสถานที่ที่แออัด เบียดเสียดได้ง่าย และเสี่ยงต่อการแพร่ระบาด การงดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของหน่วยงาน การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับสังเกตอาการผู้มีความเสี่ยง และกำหนดให้มีการทำงานเหลื่อมเวลา[1] และภายหลังได้มีการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทุกท้องที่ทั่วราชอาณาจักรเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 และอาศัยความตามมาตรา 9 ของของพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ออกข้อกำหนดสำคัญ[2] เพื่อควบคุมโรค ได้แก่ (1) การห้ามเข้าพื้นที่เสี่ยง (2) การปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดต่อโรค (3) การปิดช่องทางเข้ามาในราชอาณาจักร (4) การห้ามกักตุนสินค้า (5) การห้ามชุมนุม (6) การเสนอข่าว (7) มาตรการเตรียมรับสถานการณ์ (8) มาตรการ

---

[1] โปรดดูมติ ครม. เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 เรื่อง ข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี

[2] โปรดดูข้อกำหนด ออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/069/T_0010.PDF

พึงปฏิบัติสำหรับบุคคลบางประเภท (9) มาตรการเกี่ยวกับการออกนอกราชอาณาจักร (10) มาตรการดูแลความสงบเรียบร้อย (11) มาตรการป้องกันโรค (12) นโยบายการยังคงให้เปิดสถานที่ทำการ (13) คำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางข้ามเขตพื้นที่จังหวัด (14) คำแนะนำในการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ข้อกำหนดดังกล่าวได้ให้อำนาจแก่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และผู้ว่าราชการจังหวัดในการออกประกาศหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องเพื่อบริหารจัดการในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ภายหลังได้ปรับเปลี่ยนมาตรการตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ การห้ามออกนอกเคหสถานระหว่าง 22.00 นาฬิกา ถึง 04.00 นาฬิกาของวันรุ่งขึ้นยกเว้นมีเหตุจำเป็น

ในบริบทของพื้นที่จังหวัด เพื่อให้เกิดการประสานข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติให้เป็นเอกภาพ กระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการและประสานงานการเฝ้าระวังและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กระทรวงมหาดไทย และได้มีหนังสือสั่งการไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด ถึงแนวปฏิบัติ และประเด็นที่ต้องเฝ้าระวัง เพื่อให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการตามแนวทางและความเหมาะสมของพื้นที่[3]

1.3 แนวทางการประเมินส่วนราชการและจังหวัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564

คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 เห็นชอบตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เรื่องการปรับแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 โดยให้ส่วนราชการและจังหวัดรายงานผลการปฏิบัติราชการภายใต้สถานการณ์ COVID-19 โดยไม่นำผลไปจัดประเภทตามเกณฑ์การประเมิน และให้ส่วนราชการและจังหวัดถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน

1.4 วัตถุประสงค์

การจัดทำรายงานฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.4.1 เพื่อระบุผลกระทบ (Repercussion) ที่ส่วนราชการได้รับ จากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

1.4.2 การตอบสนอง (Response) ของหน่วยงานต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น

1.4.3 ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เพื่อการบริการงานและการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ ในการรับมือกับสภาวะวิกฤติในอนาคต

1.5 การเก็บข้อมูล

ข้อมูลจากรายงานนี้ เป็นข้อมูลที่แต่ละส่วนราชการและจังหวัดได้รายงานผ่านระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการ (Electronic Self-Assessment Report : e-SAR) โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่มประเด็นปัญหา และความเชื่อมโยงจากภาพผลกระทบ การแก้ไขปัญหาของส่วนราชการ ตั้งแต่ระดับส่วนกลางไปจนถึงส่วนภูมิภาคในระดับพื้นที่

2. ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อส่วนราชการและจังหวัด

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งรัฐบาลมีมาตรการในการควบคุมโรค ส่งผลต่อส่วนราชการใน 2 มิติ ได้แก่ วิธีการปฏิบัติราชการ และผลการปฏิบัติราชการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติราชการ

---

[3] หนังสือสั่งการทั้งหมดของกระทรวงมหาดไทย โปรดดู หนังสือสั่งการ (มท.) (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.moicovid.com/%e0%b8%ab%e0%b8%99%e0%b8%b1%e0%b8%87%e0%b8%aa%e0%b8%b7%e0%b8%ad%e0%b8%aa%e0%b8%b1%e0%b9%88%e0%b8%87%e0%b8%81%e0%b8%b2%e0%b8%a3/

2.1.1 ผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนและบริการสาธารณะ: เพื่อควบคุมโรคระบาดนั้น งานบริการที่จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) หรืองานบริการไม่ได้อยู่ในรูปแบบของงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ซึ่งยังคงต้องอาศัยการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ในระดับที่เท่ากับก่อนการแพร่ระบาด ตัวอย่างของงานบริการที่ได้รับผลกระทบ อาทิ

- กรมการปกครอง หยุดบริการจุดเคาน์เตอร์บริการอำเภอ..ยิ้ม ซึ่งส่วนใหญ่ให้บริการในห้างสรรพสินค้าเป็นการชั่วคราว

- กรมการแพทย์ ออกประกาศ เรื่อง แนวทางปฏิบัติการรักษาทางทันตกรรมในสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 โดยให้การรักษาทางทันตกรรมเฉพาะกรณีฉุกเฉินเท่านั้น

- **โรงเรียน มหาวิทยาลัย และสถานศึกษา**ต้องปิดการดำเนินการในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และกำหนดให้จัดการเรียนการสอนผ่านช่องทางออนไลน์ หรือผ่านช่องทางการถ่ายทอดสด (On Air) เป็นหลัก

- **กรมราชทัณฑ์** สั่งให้งดเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังเนื่องจากเกรงว่าจะเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภายในเรือนจำ

- **กรมการกงสุล** ปิดสำนักงานหนังสือเดินทางบางแห่งในพื้นที่ควบคุมเข้มงวดสูงสุด (พื้นที่สีแดงเข้ม)

- **ศูนย์ช่วยเหลือสังคม** ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานตามประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อีกทั้งประชาชนลดการเดินทางมาขอรับบริการที่ศูนย์ฯ และแม้เพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุออนไลน์ แต่ประชาชนยังไม่ทราบ หรือไม่มีอุปกรณ์สำหรับใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ในส่วนของภารกิจที่ส่วนราชการจำเป็นต้องเดินทางไปยังพื้นที่เพื่อดำเนินการส่งเสริมทักษะ เก็บข้อมูลในพื้นที่ หรือให้ความช่วยเหลือกลุ่มเฉพาะต้องหยุดชะงัก

2.1.2 รูปแบบการทำงานและการปรับตัวของเจ้าหน้าที่ : ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประกอบกับข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี ทำให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับรูปแบบการทำงานจากการทำงานจากที่ตั้งไปสู่การทำงานที่บ้านผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1007.4/326 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 โดยให้ส่วนราชการมอบหมายการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม โดยกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบวิธีการสื่อสาร ติดตาม ประเมินความก้าวหน้า ตลอดจนการรายงานผลการทำงาน หรือเรื่องที่เห็นว่ามีความจำเป็นต้องกำหนดตามบริบทการทำงาน[4] โดยจะต้องกำหนดแนวทางและมาตรการ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจนอกที่ตั้งเป็นไปโดยราบรื่น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาการทำงานของข้าราชการให้คล่องตัว และยืดหยุ่นมากขึ้น ในบริบทของประเทศไทย การปรับตัวของส่วนราชการพบข้อท้าทายในการปรับเปลี่ยนการดำเนินภารกิจไปสู่ช่องทางออนไลน์ ดังนี้

(1) ความพร้อมของอุปกรณ์และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต : ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานภายนอกสำนักงานดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง คือ การมีอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และความสามารถในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่วนราชการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในรายงานถึงประเด็นปัญหา

---

[4] โปรดดู หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1007.4/326 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พัก ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/hlakeknth_covid.pdf

ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต แม้ว่าการสำรวจข้อมูลของส่วนราชการจะไม่สะท้อนให้เห็นถึงระดับความรุนแรงของปัญหา (Prevalence)

จากรายงานการสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563 ในส่วนของจำนวนและร้อยละของผู้มีงานทำอายุ 15 ปี ขึ้นไปที่ใช้โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต และคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอาชีพ ซึ่งในกลุ่มประเภทอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของส่วนราชการ ได้แก่ (1) กลุ่มผู้จัดการ ข้าราชการระดับอาวุโส และผู้บัญญัติกฎหมาย (2) ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ (3) เจ้าหน้าที่เทคนิคและผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ และ (4) เสมียน[5] จะเห็นได้ว่า แม้อัตราการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มอาชีพดังกล่าวจะอยู่ในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ แต่การใช้คอมพิวเตอร์ยังเป็นประเด็นที่จำเป็นต้องพิจารณาวางแนวทางเพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยเมื่ออายุสูงขึ้นร้อยละของผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มจะลดลงตามลำดับ (รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้มีงานทำอายุ 15 ปีขึ้นไปที่ใช้โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต และคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวนผู้มีงานทำ (พันคน)	ร้อยละผู้มีงานทำ		
		ใช้โทรศัพท์มือถือ	ใช้อินเทอร์เน็ต	ใช้คอมพิวเตอร์
ผู้จัดการ ข้าราชการระดับอาวุโส และผู้บัญญัติกฎหมาย	1,397.3	99.5	97.7	57.4
ผู้ประกอบวิชาชีพด้านต่าง ๆ	2,252.0	99.9	99.6	89.3
เจ้าหน้าที่เทคนิคและผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ	1,782.4	99.8	98.9	75.0
เสมียน	1,754.3	99.9	99.5	74.9

ที่มา สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติภารกิจจากที่บ้าน ส่วนราชการยังได้รายงานถึงปัญหาในการเข้าถึงข้อมูล และเอกสารของหน่วยงานซึ่งบางครั้งจัดเก็บในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในของหน่วยงาน (Intranet) หรือข้อมูลบางลักษณะมีขนาดใหญ่เกินกว่าที่อินเทอร์เน็ตส่วนบุคคลจะสามารถนำออกมาใช้อย่างรวดเร็ว หรือข้อมูลบางส่วนยังอยู่ในรูปแบบกระดาษซึ่งไม่เอื้อต่อการทำงานนอกสถานที่ตั้ง ซึ่งปัญหาและอุปสรรรคที่ส่วนราชการได้รายงานนั้น สอดคล้องกับผลการสำรวจการปฏิบัติงานจากที่บ้านซึ่งจัดทำและประมวลโดยสำนักงาน ก.พ.[6]

(2) ทักษะของเจ้าหน้าที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ : ทักษะในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ วิธีการติดต่อประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์ เป็นปัจจัยที่ทำให้การทำงานนอกสถานที่ตั้งประสบความสำเร็จ ส่วนราชการได้รายงานประเด็นปัญหาด้านทักษะของเจ้าหน้าที่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

(3) ลักษณะงานที่ไม่เอื้อต่อการทำงานจากที่บ้าน: ลักษณะภารกิจเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ส่วนราชการไม่สามารถดำเนินมาตรการทำงานจากที่บ้านได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของจังหวัด ซึ่งงานมีลักษณะเป็นผู้ปฏิบัติแถวหน้า (Frontline Practitioner) เช่น งานรักษาพยาบาล และงานในห้องปฏิบัติการ เป็นต้น ไม่สามารถทำงานจากที่บ้าน ในส่วนของสำนักงานจังหวัดนั้น แม้ว่าสำนักงาน

---

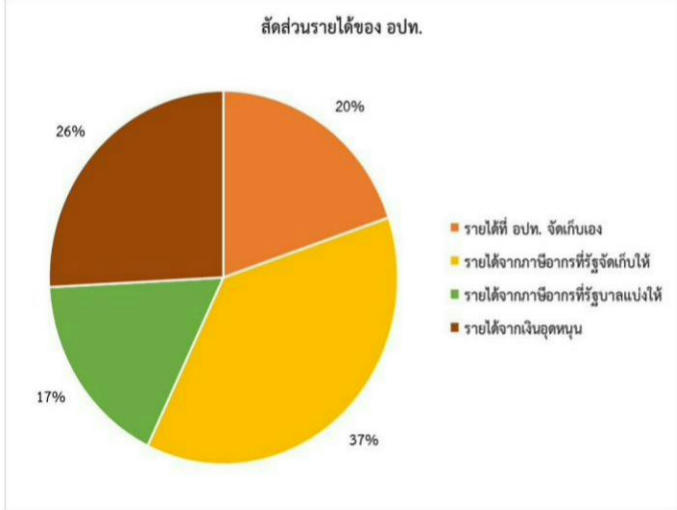
[5] การแบ่งกลุ่มประเภทอาชีพ สำนักงานสถิติแห่งชาติจัดตามแนวทางของ International Standard Classification of Occupation (ISCO – 08) รายละเอียดโปรดดู https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/docs/groupdefn08.pdf

[6] โปรดดู https://resolution.soc.go.th/PDF_UPLOAD/2563/993353203.pdf

ปลัดกระทรวงมหาดไทย กำหนดให้ต้องทำงานเหลื่อมเวลา แต่ด้วยลักษณะภารกิจของบางกลุ่มงานที่ต้องสนับสนุนการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัด และประสานงานกับส่วนราชการทั้งจากส่วนกลางและพื้นที่ทำให้การปฏิบัติภารกิจในสถานที่ตั้งมีความคล่องตัวกว่า

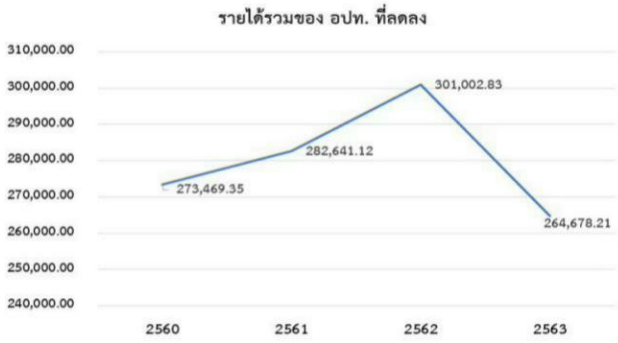
(4) ข้อจำกัดของกฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการทำงานจากที่บ้าน: เนื่องจากในช่วงแรกของการแพร่ระบาดนั้น แม้จะได้มีการออกกฎหมายเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจจากระยะไกล อาทิ การประชุมสามารถดำเนินการได้ แต่ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง การรับส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการลงลายมือชื่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังคงเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินภารกิจจากที่บ้าน

2.1.3 ผลกระทบต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ผลกระทบของโรค COVID-19 ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ และรายได้ที่หน่วยงานในระดับพื้นที่ได้รับ บนเงื่อนไขว่าหน่วยงานดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการจัดหาบริการสาธารณะในระดับพื้นที่ (OECD, 2020) ในบริบทของประเทศไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุน และดำเนินการติดตามในระดับพื้นที่ เช่น การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล การป้องกันการแพร่ระบาด การคัดกรองและเฝ้าระวังสถานการณ์การแพร่ระบาด และมีหน้าที่ในการจัดหาบริการสาธารณะที่สำคัญในหลายมิติ เช่น การศึกษา การสาธารณูปโภค เมื่อพิจารณาจากโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวบรวมโดยสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง จะเห็นได้ว่าโครงสร้างรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยรายได้ 4 ส่วน ได้แก่ (1) รายได้ที่ อปท. จัดเก็บเอง ประกอบด้วย รายได้จากภาษีอากร เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เป็นต้น และรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีอากร อาทิ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต (2) รายได้ที่รัฐจัดเก็บให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม 1 ใน 9 ภาษีธุรกิจเฉพาะ และภาษีสรรพสามิต เป็นต้น (3) รายได้จากภาษีอากรที่รัฐบาลแบ่งให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บตามมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2560 และค่าภาคหลวงแร่ เป็นต้น (4) รายได้จากเงินอุดหนุน เมื่อวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลของปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จะเห็นว่ารายได้เกินกว่าร้อยละ 50 นั้นมาจากภาษีอากรที่รัฐจัดเก็บให้ และรายได้จากเงินอุดหนุน ดังปรากฏตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 สัดส่วนรายได้ของ อปท. ที่มา สศค. ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2564

อย่างไรก็ตาม ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้นส่งผลกระทบต่อรายได้ของประเทศและรายได้ของ อปท. ในภาพรวม โดยรายได้ของ อปท. 36,324.62 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2563 เมื่อเปรียบเทียบรายประเภทของรายได้ (ดังปรากฏตามภาพที่ 3) หากพิจารณาสัดส่วนของรายได้ที่ลดลงรายด้าน จะเห็นว่ารายได้ของ อปท. ได้รับผลกระทบเกือบทุกประเภทยกเว้นรายได้จากภาษีอากรที่รัฐบาลแบ่งให้จากค่าภาคหลวงแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียมที่ อปท. ได้รับการจัดสรรค์เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2563





ภาพที่ 3 (ซ้าย) รายได้รวมของ อปท. ระหว่างปี 2560 – 2563
ภาพที่ 4 (ขวา) สัดส่วนรายได้แต่ละประเภทของ อปท. ระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2563
ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2564

ข้อสังเกตประการหนึ่ง คือ หากพิจารณาในภาพรวมของประเทศแม้รายได้ที่เกิดจาก อปท. จัดเก็บเองอาจไม่สูงมาก เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ของ อปท. ทั้งหมด แต่ในกรณีของ อปท. ขนาดใหญ่ หรือเป็นพื้นที่ธุรกิจจำนวนมากรายได้จากการจัดเก็บของ อปท. อาทิ เมืองพัทยา รายได้จากการจัดเก็บภาษีในส่วนนี้สูงถึงร้อยละ 25 ในปี พ.ศ. 2562 ดังนั้น ผลกระทบต่อรายได้ในส่วนนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อ อปท. ซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ขณะที่ บุคลากรของ อปท. นั้นถือว่าเป็นเจ้าหน้าที่ด่านหน้าซึ่งมีความเสี่ยงในการสัมผัสโรคในระดับพื้นที่

2.2 ผลกระทบต่อผลการปฏิบัติราชการ

นอกจากวิธีการทำงานของส่วนราชการการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังส่งผลต่อผลการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัด สะท้อนผ่านตัวชี้วัดของส่วนราชการและจังหวัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 อีกด้วย โดยกลุ่มตัวชี้วัดที่สำคัญแบ่งได้เป็น 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ (1) กลุ่มตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ (2) ตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลกลุ่มคนเปราะบาง (3) กลุ่มตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ

2.2.1 กลุ่มตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ : รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2563 ซึ่งจัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ชี้ให้เห็นว่าภาวะทางเศรษฐกิจไทยนั้นหดตัวรุนแรงเกือบทุกมิติเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า แม้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้นในไตรมาสที่สอง โดยเครื่องบ่งชี้ทางเศรษฐกิจที่หดตัวลง อาทิ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ มูลค่าการส่งออกสินค้า เครื่องชี้การบริโภคภาคเอกชน และเครื่องชี้การลงทุนภาคเอกชน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ส่งผลต่อตัวชี้วัดของส่วนราชการ ตัวอย่างตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบ เช่น (1) ความสำเร็จของการลงทุนจากความร่วมมือภาครัฐและเอกชน (PPP) ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (2) รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น (3) มูลค่าคำขอรับการส่งเสริมการลงทุน (4) รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP)

2.2.2 กลุ่มตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลกลุ่มคนเปราะบาง : มาตรการของรัฐในการควบคุมโรค ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ครัวเรือน และการให้บริการทางสังคมแก่กลุ่มเฉพาะ งานศึกษาขององค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (2020) ได้ประมวลผลกระทบด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้น โดยชี้ให้เห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในทางสังคมต่อกลุ่มเปราะบาง กลุ่มเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในครัวเรือนที่ยากจน กลุ่มครัวเรือนที่ยากจน กลุ่มผู้หญิงและเด็กผู้หญิงซึ่งมีแนวโน้มที่จะถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวสูงขึ้น กลุ่มแรงงานข้ามชาติซึ่งไม่สามารถเข้าไม่ถึงกลไกการคุ้มครองของรัฐ และกลุ่มชายขอบ เช่น กลุ่มคนพิการ และกลุ่มคนไร้บ้าน

ภายใต้มาตรการการควบคุมการเคลื่อนย้ายของประชาชนและการระดมทรัพยากร ตลอดจนการขอความร่วมมือเพื่อหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มเพื่อควบคุมโรค COVID-19 ทำให้ส่วนราชการต้องปรับแผนการดำเนินงาน เพื่อมิให้การดำเนินงานในการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลกลุ่มผู้เปราะบางหยุดชะงักลง แต่กิจกรรม หรือบริการบางลักษณะที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) ไม่สามารถดำเนินการได้ เงื่อนไขดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบาง ตัวอย่างตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบ เช่น (1) การพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ให้มีศักยภาพในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (2) ความสำเร็จในการจัดพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสตรี (3) ร้อยละของผู้กระทำความผิดได้รับการแก้ไขฟื้นฟู มีการศึกษา มีอาชีพ และสามารถพึ่งพาตัวเองได้ (4) ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม

อย่างไรก็ตาม ในภาวะของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร การห้ามออกนอกเคหะสถาน ลดการเดินทางข้ามจังหวัด การห้ามเคลื่อนย้ายแรงงานและคนจำนวนมาก การส่งเสริมให้มีการทำงานที่บ้านหรือทำงานเหลื่อมเวลาของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทำให้ตัวชี้วัดบางตัวมีผลการดำเนินงานดีขึ้น ได้รับผลกระทบในทางบวกจากการลดความหนาแน่นในการเดินทางและการรวมตัวของประชาชน อาทิ อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนน และตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละของคุณภาพอากาศฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM2.5 ลดลง คุณภาพน้ำของแม่น้ำสายหลักอยู่เกณฑ์ดีเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2.2.3 กลุ่มตัวชี้วัดที่ด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ : การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ธุรกิจเลิกกิจการมากขึ้น และทำให้อัตราการว่างงานสูงขึ้น ขณะที่ชั่วโมงการทำงานลดลง (SCB Intelligence Center, 2020) เงื่อนไขเช่นนี้อาจสร้างแผลเป็นทางเศรษฐกิจ (Economic Scar) ให้กับภาวะเศรษฐกิจไทย ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาเวลาในการฟื้นตัวที่ยาวนาน (World Bank, 2021)

ขณะเดียวกัน ในภาวะที่รัฐบาลจำเป็นต้องดำเนินมาตรการเพื่อควบคุมโรคระบาด การปิดสถานที่ซึ่งมีการระดมผู้คนเป็นจำนวนมาก อาทิ สถานศึกษาทุกระดับชั้น โดยปรับช่องทางการเรียนการสอนทั้งในรูปแบบออนไลน์ 100% และผสมผสานระหว่างออนไลน์และออฟไลน์ อย่างไรก็ตาม จากการประเมินขององค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (2020) แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าแนวทางการศึกษาระยะไกลผ่านระบบออนไลน์จะเป็นกลไกสำคัญที่ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ แต่ยังเกิดประเด็นปัญหาบางประการที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อาทิ การไม่มีอุปกรณ์ที่จำเป็น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ คุณภาพของสื่อการสอน และครูผู้สอนยังมีทักษะการจัดการเรียนสอนผ่านรูปแบบอนไลน์ไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม หากประเด็นเหล่านี้ไม่ได้รับการแก้ไขย่อมส่งผลต่อระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคต ซึ่งสะท้อนผ่านตัวชี้วัด เช่น (1) ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย (83 สาขาอาชีพ) (2) จำนวนที่เพิ่มขึ้นของแรงงานตามมาตรา 39 และมาตรา 40 (3) ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงาน IMD 2020 และ IMD 2021 ในภาพรวมและบางตัวชี้วัดย่อย เช่น อัตราการเข้าเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ผลสัมฤทธิ์ของการอุดมศึกษา ความคิดเห็นต่อทักษะทางภาษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ (4) ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-Net) (5) ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบ (N-NET)

3. การตอบสนองของส่วนราชการต่อภาวะวิกฤต

มาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของภาครัฐ ซึ่งส่งผลต่อทั้งวิธีการทำงานและผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ในส่วนนี้จะได้นำเสนอให้เห็นวิธีการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการเพื่อให้การดำเนินการตามภารกิจและการให้บริการกับประชาชนสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก

3.1 การปรับเปลี่ยนกฎหมาย งบประมาณ เพื่อให้การดำเนินภารกิจมีความคล่องตัว

ส่วนราชการจำนวนมากต้องดำเนินภารกิจผ่านช่องทางออนไลน์ ถูกกำหนดด้วยข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อมาตรการควบคุมโรคของรัฐบาล จึงได้มีการปรับปรุงระเบียบกฎหมายและงบประมาณที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินภารกิจของส่วนราชภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ดังนี้

(1) การปรับเปลี่ยนการใช้งบประมาณ: ในส่วนนี้ สำนักงบประมาณได้วางมาตรการด้านงบประมาณเพื่อบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 และสถานการณ์ภัยแล้ง โดยให้ส่วนราชการปรับแผนการใช้งบประมาณเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้อย่างทันท่วงที โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอของสำนักงบประมาณเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 นอกจากนี้ยังได้เสนอรัฐบาลในการจัดทำ พระราชบัญญัติโอนงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อโอนงบประมาณที่หน่วยรับงบประมาณได้รับการจัดสรร เพื่อเป็นรายการสำรองจ่ายเงินเพื่อกรณีฉุกเฉิน

(2) การออกกฎหมายและระเบียบเพื่อเสริมความคล่องตัวให้กับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง: การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และมาตรการของภาครัฐส่งผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เพื่อให้ภารกิจของส่วนราชการสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมาย และกำหนดแนวทางการดำเนินการที่สำคัญในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ได้แก่

- **หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1007.4/326** ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พัก ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี มอบหมายแนวทางการปฏิบัติงานรายวัน หรือรายสัปดาห์ โดยให้กำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ตัวชี้วัดการทำงาน ระบบสื่อสาร ติดตามประเมินความก้าวหน้า ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานตามบริบทของภารกิจของส่วนราชการ

- พระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 โดยพระราชกำหนดฯ ปลดล็อกของการประชุมต่าง ๆ ที่ดำเนินการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นการประชุมที่ชอบด้วยกฎหมายและสามารถใช้อ้างอิงได้

- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 และแนวทางการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ กำหนดให้การประชุมคณะกรรมการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สามารถประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยสามารถดำเนินการได้เฉพาะกรณีการประชุมพิจารณาเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการนำเสนองาน หรือการประชุมพิจารณาพัสดุที่ไม่จำเป็นต้องจับต้องหรือตรวจรับทางกายภาพของตัวพัสดุที่ส่งมอบ

- ประกาศกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่อง มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ประกาศดังกล่าวเป็นการให้รายละเอียดในกระบวนการการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงเอกสาร และการประชุมลับ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั้งในการประชุมปกติและการประชุมลับ และมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ซึ่งจะกำหนดประเด็นสำคัญที่หน่วยงานต้องทำเพื่อรักษาความลับ

- ข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยแนวทางการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งให้คำนิยามและรายละเอียดของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระดับความน่าเชื่อถือของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละลักษณะ

- กรมบัญชีกลาง ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยออก**แนวทาง/แนวปฏิบัติเพื่อผ่อนคลายการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19** เช่น 1) แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณางดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายระยะเวลาทำการตามสัญญาหรือข้อตกลงให้แก่คู่สัญญา กรณีที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 2) การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (email) สำหรับการจัดทำร่าง TOR การเชิญชวนและการยื่นข้อเสนอ การพิจารณาและการจัดทำรายงานผลการพิจารณา การทำสัญญา หรือการตรวจรับพัสดุ

(3) การออกกฎหมายเพื่อการตอบสนองในการช่วยเหลือผู้ป่วย และทำให้การจัดหาเวชภัณฑ์เป็นไปโดยสะดวกขึ้น ตัวอย่างเช่น

- **ประกาศกระทรวงสาธารณสุข กำหนดผู้ป่วยฉุกเฉินโรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ กรณีโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19** และ**ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการกำหนดค่าใช่จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยโรคติดต่ออันตรายว่าด้วยกฎหมายโรคติดต่อ** ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการระดมสรรพกำลัง และการตอบสนองเพื่อการช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- **แนวทางการดำเนินการกรณีการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุสำหรับการป้องกัน ควบคุม หรือรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19** โดยตามหนังสือกรมบัญชีกลาง กำหนดให้ในส่วนของการอ้างอิงราคากลาง หน่วยงานของรัฐสามารถใช้วงเงินที่จัดซื้อจัดจ้างในแต่ละครั้งเป็นราคากลาง เพื่อให้เกิดความข้องตัวในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุสำหรับการป้องกัน ควบคุม และรักษาโรค COVID-19

- **แนวทางการจัดซื้อยา เวชภัณฑ์ที่มิใช่ยา หรืออุปกรณ์การแพทย์ หรือการจัดจ้างเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุ สำหรับป้องกัน ควบคุม หรือรักษาโรค COVID-19** ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง โดยถือว่าเป็นกรณีเร่งด่วน หน่วยงานของรัฐสามารถจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ซึ่งแนวทางดังกล่าวให้ใช้ได้จนกว่าจะมีการประกาศยกเลิกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในทุกเขตท้องที่ทั่วราชอาณาจักร

3.2 การปรับรูปแบบแนวทางการทำงานภายในส่วนราชการและการให้บริการประชาชน

งานศึกษาของ OECD (2020) ได้ชี้ให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับแนวทางการทำงานไปสู่การทำงานในรูปแบบใหม่ เนื่องจากมาตรการควบคุมโรคทำให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับแนวทางการทำงานไปสู่ระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น และต้องใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานมากยิ่งขึ้น ในบริบทของประเทศไทย การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ภาครัฐมีการปรับตัวในทิศทางดังกล่าวเช่นเดียวกัน

จากข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงานเข้ามานั้นแสดงให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เป็นทั้งวิธีการ (Means) และปัจจัยของความสำเร็จ (Success Factors) ในส่วนของวิธีการทำงานนั้น ส่วนราชการได้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินภารกิจใน 2 แนวทาง ได้แก่

3.2.1 การปรับแนวทางการให้บริการประชาชนให้อยู่ในรูปแบบงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service): ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 การให้บริการ ณ ที่ตั้งเผชิญกับข้อจำกัดเนื่องจากมาตรการควบคุมโรค เพื่อให้งานบริการไม่สะดุด และประชาชนสามารถดำเนินการต่อไปได้ในภาวะวิกฤต โดยตัวอย่างของส่วนราชการที่นำระบบงานบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ได้แก่

(1) กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ปรับระบบให้มีการยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพิจารณาอนุมัติคำขอ และจัดระบบช่องทางด่วน (Fast Track) โดยให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ขาดแคลนเป็นอันดับแรก โดยลดเอกสาร ขั้นตอน และระยะเวลา

(2) กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองนำระบบจองคิวหรือนัดหมายล่วงหน้าแบบออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ https://q-online.bora.dopa.go.th

(3) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้พัฒนาระบบขออนุญาตอุตสาหกรรมไม้ผ่านระบบออนไลน์ได้

(4) กระทรวงอุตสาหกรรม จัดทำระบบชำระเงินกลางกระทรวงอุตสาหกรรม (Digital Payment) ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน

(5) กระทรวงคมนาคม โดยกรมขนส่งทางบกให้บริการชำระภาษีรถยนต์ประจำปีผ่านเว็บไซต์ https://eservice.dlt.go.th และผ่านแอปพลิเคชัน DLT Vehicle Tax

(6) กระทรวงการคลัง โดยกรมสรรพากรได้แนะนำให้ผู้เสียภาษีทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน (TAX from Home) ได้แก่ การลงทะเบียน การยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษี และการขอคืนภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : ระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับรองหนังสือการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (กรมการกงสุล)

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การเดินทางเข้าราชอาณาจักรต้องยื่นเอกสารขออนุมัติการออกหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร และรับการจัดสรรโควตาการเดินทางเข้าประเทศ อย่างไรก็ตาม ภายใต้การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การยื่นเอกสารทำได้อย่างยากลำบาก กรมการกุงสุลจึงได้พัฒนาโปรแกรมระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (Certificate of Entry: COE) เป็นกรณีเร่งด่วน

ในการดำเนินการนั้น ระบบได้ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ อาทิ กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการควบคุมโรคต่อไป โดยจากข้อมูล ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 มีผู้เข้าประเทศผ่านระบบดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 135,392 คน

3.2.2 การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้อยู่ในช่องทางออนไลน์: เพื่อให้การดำเนินภารกิจของส่วนราชการในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนราชการได้ปรับแนวทางการดำเนินการทำงานเป็นการทำงานจากระยะไกล (Remote Working) ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแต่ละส่วนราชการอาจเลือกช่องทางการที่ส่วนราชการพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับการใช้งาน โดยอาจพัฒนาระบบที่ใช้ภายในของหน่วยงาน หรือแอปพลิเคชันหรือซอฟท์แวร์เชิงพาณิชย์ (Commercial Software)

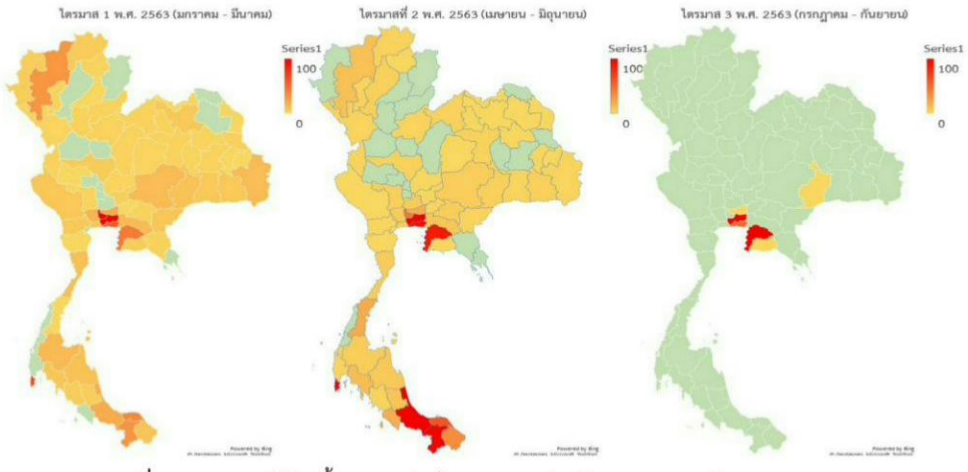
อย่างไรก็ตาม แม้ว่าส่วนราชการจะได้พยายามปรับงานบริการให้เป็นรูปแบบออนไลน์มากขึ้น แต่ประเด็นที่จำเป็นต้องพิจารณาประการหนึ่ง คือ ความแตกต่างของการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชน (Digital Division) จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ แม้ว่าในปี พ.ศ. 2563 จะมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์มากขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยในพื้นที่เขตเทศบาลประชาชนกว่าร้อยละ 83.6

ใช้อินเทอร์เน็ต และร้อยละ 73.2 สำหรับประชาชนนอกเขตเทศบาล โดยกลุ่มประชาชนตั้งแต่อายุ 6 ปี ถึงอายุ 49 ปีใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าร้อยละ 90 ขณะที่ประชาชนในกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปใช้อินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 49.7 หมายความว่าย่อมอาจมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงงานบริการของภาครัฐในระบบออนไลน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากพิจารณาร้อยละของครัวเรือนที่มีคอมพิวเตอร์จะเห็นว่าทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล ครัวเรือนที่เป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลนั้นน้อยกว่าร้อยละ 40 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) เงื่อนไขเช่นนี้ย่อมทำให้เกิดความเสียเปรียบของครัวเรือนในการเข้าถึงบริการสาธารณะ อาทิ การเรียนออนไลน์ หรือการลงทะเบียนเพื่อรับความช่วยเหลือจากภาครัฐได้ (นฏา และกฤษฎ์เลิศ, 2564)

3.3 การออกมาตรการในการป้องกันและเฝ้าระวังในระดับพื้นที่

ในแต่ละพื้นที่ ปัจจัยความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้นแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของพื้นที่ (Geography) กิจกรรมทางเศรษฐกิจ (Economic Activitiy) ซึ่งหากมีกิจกรรมที่ติดต่อกับต่างชาติสูงก็มีแนวโน้มที่จะเกิดการแพร่ระบาดได้สูง ความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ (Population Density) และการเข้าถึงบริการสาธารณะของพื้นที่ ซึ่งอาจทำให้พื้นที่ที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรได้น้อย (Deprieved Arrea) อาทิ ในพื้นที่ชุมชนแออัด ซึ่งคนจนเมือง (The Urban Poor) อาจเข้าไม่ถึงบริการทางสุขภาพได้เช่นในพื้นที่อื่น นำไปสู่การเผชิญกับปัญหาการแพร่ระบาดที่รุนแรงได้ (OECD, 2020)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ของโรคได้ดี คือ ตรวจโรคและการติดตามโรค (Track & Trace) เพื่อกันผู้มีความเสี่ยงออกจากกลุ่มคนส่วนใหญ่ ซึ่งกลไกในระดับพื้นที่ (Territorial Mechanism) เป็นหัวใจสำคัญของการบรรลุผลดังกล่าว (OECD, 2020) ในบริบทของประเทศไทยกลไกการติดตามและสอบสวนโรคในระดับพื้นที่เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การระบาดระลอกแรกนั้นสามารถควบคุมโรคได้อย่างรวดเร็ว และทำให้ไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ. 2563 (กรกฎาคม - กันยายน) สามารถควบคุม ทำให้นอกจากพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และจังหวัดชลบุรี พบผู้ติดเชื้อน้อยกว่า 5 คน แม้แต่ในพื้นที่ชายแดน หรือพื้นที่ซึ่งมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจเชื่อมโยงกับต่างประเทศมาก (โปรดดูภาพที่ 4) โดยผู้ป่วยยืนยันสะสม ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 มีจำนวน 3,564 ราย โดยพบผู้ป่วยมากที่สุดในกรุงเทพมหานครและชลบุรี ซึ่งอยู่ในการควบคุมโรคโดยภาครัฐ (State Quarantine) แล้ว



ภาพที่ 4 สถานการณ์ผู้ติดเชื้อสะสมแต่ละไตรมาสระหว่างเดือนมกราคม - กันยายน พ.ศ. 2563
ที่มา : รายงาน COVID-19 ประจำวัน ข้อมูลประจำประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งการระบาดของโรครุนแรงขึ้น โดยข้อมูลจากศูนย์ข้อมูล COVID-19 พบผู้ป่วยยืนยันสะสม ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 จำนวน 1,603,475 ราย และกระจายอยู่ทุกจังหวัด ดังนั้น หลายจังหวัดจึงได้นำแนวทางปฏิบัติที่ส่วนกลางกำหนด มาปรับใช้กับพื้นที่ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา

และความรุนแรงของสถานการณ์ในพื้นที่ และมีการออกมาตรการให้ผู้ที่เดินทางมาจากจังหวัดที่พบผู้ติดเชื้อจำนวนมากต้องปฏิบัติตามแนวทางหลายประการ โดยเฉพาะการกักตัวผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่ โดยแต่ละจังหวัดจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ข้อมูลจากศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2564 พบว่ามีจังหวัดที่มีคำสั่ง/ประกาศให้กักตัวผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่ รวม 62 จังหวัด

นอกจากนี้ยังมีกลไกเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ อาทิ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) และการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในระดับพื้นที่ ขณะเดียวกันจังหวัดได้พัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น

3.3.1 นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน: ในหลายจังหวัดการเข้าพื้นที่ไปตรวจสอบและการคัดกรองโรค อาจนำมาซึ่งความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติ จึงได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเฝ้าระวัง ติดตามและตรวจสอบพื้นที่เสี่ยง เช่น

(1) จังหวัดมุกดาหาร นำอากาศยานไร้คนขับ (Drone) เข้ามาใช้เพื่อสำรวจพื้นที่เสี่ยง สถานที่ชุมนุมชน เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ตลาด พื้นที่กักตัว หมู่บ้าน/ชุมชน และสวนสาธารณะเป็นต้น โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเพื่อวิเคราะห์ และปรับมาตรการให้เหมาะสม และมีการใช้กล้องวงจรปิด ควบคู่ไปกับการลงทะเบียนเข้าออกจังหวัดมุกดาหาร เพื่อตรวจสอบการเดินทางเข้าออกด่านตรวจหลักเพื่อตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง

(2) จังหวัดนครพนม พัฒนาระบบสารสนเทศ (NPM COVID-19) เพื่อคัดกรองผู้เดินทางจากพื้นที่เสี่ยงและบันทึกอาการประจำวันในช่วงเฝ้าระวัง โดยสรุปกลุ่มเสี่ยงรายอำเภอ เพื่อประมวลและวิเคราะห์สถานการณ์ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

(3) จังหวัดสงขลาพัฒนาระบบการติดตามข้อมูล โดยเขียนโปรแกรมบันทึกข้อมูล 2 เรื่อง คือ (1) ข้อมูลผู้ป่วยโรค COVID-19 โดยทีมเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) สงขลา (2) ข้อมูลผู้ป่วย PUI โดยทีม IT ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) บางกล่ำ และ สสจ.สงขลา ให้ครอบคลุมในทุกประเด็นสำหรับการวิเคราะห์ และต่อยอดให้การจัดการผู้ป่วย (Case Management) ติดตามผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์สอบสวนโรค (PUI) และ ผู้ป่วย COVID-19 รวมทั้งวางมาตรการเฝ้าระวังผู้ผ่านด้านมาจากต่างประเทศ

(4) จังหวัดระนอง มีการจัดทำฐานข้อมูลแรงงานต่างด้าวด้วยระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามแรงงานต่างด้าวในจังหวัดระนอง ควบคู่กับการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าวเพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือบุคลากรสาธารณสุขในการลงพื้นที่ให้ความรู้ของโรค 2019

(5) จังหวัดมหาสารคาม โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประดิษฐ์หุ่นยนต์ ชื่อน้องกระติ๊บ (โปรดดูภาพที่ 5) ซึ่งทำหน้าที่ส่งของและฆ่าเชื้อโรค (Delivery and UV sterilization Robot) ด้วยแสงอัลตร้าไวโอเลต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ

(6) จังหวัดกาฬสินธุ์ ประดิษฐ์หุ่นยนต์ขนส่งเวชภัณฑ์ที่มีชื่อว่าน้องไออุ่น (โปรดดูภาพที่ 6) เป็นผลงานสิ่งประดิษฐ์ในโครงการจิตอาสาสร้างสิ่งประดิษฐ์ให้กับบุคลากรทางการแพทย์และหน่วยงานเพื่อยับยั้งเชื้อ COVID- 19 การจัดสร้างหุ่นยนต์ “น้องไออุ่น” ประดิษฐ์ขึ้นท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อทำหน้าที่ขนส่งเวชภัณฑ์ เพื่อป้องกันการสัมผัสโดยตรงกับผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อหรือผู้ป่วยที่มีเชื้อ





ภาพที่ 5 (ซ้าย) น้องกระติ๊บหุ่นยนต์จากจังหวัดมหาสารคาม
ภาพที่ 6 (ขวา) น้องไออุ่นหุ่นยนต์จากจังหวัดกาฬสินธุ์

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่เป็นข้อสังเกตประการหนึ่ง คือ ในบริบทที่หลายส่วนราชการเลือกพัฒนาแอปพลิเคชันต่างแยกส่วนกัน การติดตามข้อมูลในเขตพื้นที่ย่อมสามารถทำได้ แต่ในบริบทที่เงื่อนไขชีวิตหรือการใช้ชีวิต (Livelihood) ของประชาชนหลายกลุ่มที่ไม่ได้ถูกจำกัดเพียงเส้นเขตแดนของจังหวัด หากแต่ต้องเคลื่อนไปในแต่ละจังหวัด อาจทำให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้มีความเสี่ยงทั้งการเป็นผู้ติดเชื้อและเป็นผู้แพร่เชื้อ ดังนั้น การพัฒนาแอปพลิเคชันของภาครัฐอาจจำเป็นต้องคำนึงถึงมิติดังกล่าวด้วย

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : DDC COVID-19 เร็วคือรอด ประชาชนปลอดภัย (กรมควบคุมโรค)

ประเทศไทยมีประสบการณ์ บทเรียน และผลงานในการรับมือกับโรคระบาดร้ายแรงอื่น ๆ เช่น โรคซาร์ส ไข้หวัดใหญ่ โรคเมอร์ส ไข้หวัดนก ทำให้กรมควบคุมโรคสามารถป้องกัน (Prevent) ตรวจจับ (Detect) และตอบโต้ (Response) โดยกรมควบคุมโรคได้เตรียม “โครงสร้าง” และ “ระบบงาน” เพื่อดำเนินการตอบโต้กับสถานการณ์ภัยพิบัติด้านสาธารณสุขดังกล่าว โดยอาศัยกลยุทธ์สำคัญ 6 ด้าน (6Cs) ได้แก่

1. การคัดกรองและเฝ้าระวังผู้ป่วยที่ด้านสถานพยาบาล และชุมชน (Capture) โดยเน้นการกักตัวผู้มีความเสี่ยงและคัดกรองโรคอย่างรวดเร็วเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค
2. การดูแลรักษาผู้ป่วยและป้องกันการติดเชื้อ (Case Management) โดยการจัดทำระบบดูแลผู้ป่วยให้เป็นมาตรฐาน และจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้มีมาตรฐาน และตรวจคัดกรองได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. การติดตามผู้สัมผัสโรค (Contract Tracing) จัดทำระบบการปฏิบัติตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน
4. การสื่อสารความเสี่ยง (Communication) จัดทำและเฝ้าระวังความเสี่ยงจากสื่อทุกช่องทางเพื่อประเมินการรับรู้สาธารณะ
5. มาตรการทางกฎหมายและชุมชนมีส่วนร่วม (Community Participation& Law) โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และการบังคับใช้กฎหมาย โดยสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. การประสานงานและจัดการข้อมูล (Coordinating and Joint Information Center)

3.3.2 นวัตกรรมในการให้บริการ : ในหลายจังหวัดได้มีการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะด้านการแพทย์และสาธารณสุข เช่น

(1) จังหวัดนนทบุรี ระบบการฝากครรภ์ออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ที่สามารถใช้ได้ทั้งบนสมาร์ทโฟน และคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เกิดขึ้นตามนโยบายผู้บริหารที่จะดูแลเด็กและผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงที่ตั้งครรภ์ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้เข้าถึงระบบบริการของรัฐได้มากที่สุด และโรงพยาบาลที่ได้รับเลือกการฝากครรภ์จะจัดเตรียมช่องทางพิเศษในการนัดหมายเข้าฝากครรภ์

(2) จังหวัดพิษณุโลก พัฒนาโปรแกรมพิดโลกพร้อม เพื่อเป็นทางเลือกของประชาชนที่ไม่สามารถจองวัคซีนผ่านไลน์หรือแอปพลิเคชันหมอพร้อม โดยโปรแกรม "พิดโลกพร้อม" มีขั้นตอนการลงข้อมูลที่ง่าย สะดวก พร้อมจัดคิวนัดฉีดวัคซีน และประชาชนสามารถตรวจสอบวันนัดฉีดวัคซีนได้

(3) จังหวัดสมุทรปราการ พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปการจองวัคซีน “ปากน้ำพร้อม” เพื่อรับขึ้นทะเบียนจองวัคซีนสำหรับกลุ่มองค์กร โรงงานอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไป ผ่าน Google Sheet และ Google Form นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ประสงค์ฉีดวัคซีน และมีระบบ SMS ในการแจ้งเตือนการมารับวัคซีน โดยสามารถจองวัคซีนตามแบบสำรวจผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ นอกจากนี้ยังพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูประบบการจัดหาเตียงผู้ป่วย COVID–19 เพื่ออำนวยความสะดวกในการจองเตียงของผู้รอคอยเตียงที่บ้าน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการส่งต่อผู้ติดเชื้อไปรับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง

จะเห็นได้ว่าในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานภาครัฐ ทั้งในเชิงของการติดตามผู้มีความเสี่ยงหรือลดการสัมผัสเชื้อ ซึ่งในจุดนี้เป็นโอกาสและจุดเริ่มต้น (Entry Point) ในการนำเทคโนโลยีเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนางานบริการภาครัฐต่อไปได้ ในราคาที่ไม่สูงนัก ดังเช่นงานศึกษาของ OECD (2020) เรื่อง The territorial impact of COVID-19 : Managing the crisis across levels of government ซึ่งศึกษาว่าผลกระทบของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในระดับพื้นที่อย่างไรในกลุ่มประเทศ OECD งานศึกษาดังกล่าวให้มุมมองที่น่าสนใจและประเด็นที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การปรับกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบดิจิทัล (Digitalization) เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบัน การพัฒนาเทคโนโลยีในแต่ละพื้นที่ยังมีลักษณะแยกส่วนของแต่ละจังหวัด ประเด็นที่ต้องพิจารณาในระยะต่อไป คือ จะขยายผลการนำเทคโนโลยีไปใช้ในพื้นที่อื่น ๆอย่างไร จึงควรมีหน่วยงานส่วนกลางที่ทำหน้าที่รวบรวมนวัตกรรมที่น่าสนใจและเผยแพร่ เพื่อขยายผลต่อไป

3.4 การปรับแนวทางการให้บริการอย่างเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อการเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานของประชาชน อันเนื่องจากข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายและการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หลายส่วนราชการได้ปรับแนวทางการให้บริการ โดยใช้ทรัพยากรและเครือข่ายที่มีอยู่ เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์มากยิ่งขึ้น โดยตัวอย่างของการปรับแนวทางการให้บริการ ได้แก่

(1) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การใช้เครือข่ายในชุมชนเป็นจุดให้บริการและให้การช่วยเหลือกลุ่มบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือ อาทิ กลุ่มแม่เลี้ยงเดี่ยวมากขึ้น การเปิดให้บริการบ้านปันสุขและศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับคนไร้บ้าน เพื่อให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพ และประสานสถานประกอบการในการรับกลุ่มตกงาน/ว่างงานเข้าทำงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางรายได้

(2) กระทรวงยุติธรรม การปรับแนวทางการรายงานตัวของผู้มีพฤติกรรมดี และการบำบัดยาเสพติดโดย ให้ใช้วิธีการรับยาไปกลับ รวมทั้งดำเนินงานผ่านภาคีเครือข่ายในพื้นที่เพื่อคุ้มครองกลุ่มบุคคลผู้อยู่ในความดูแลของกระทรวงยุติธรรม การปรับรูปแบบการดำเนินงานโดยให้เครือข่ายร่วมดำเนินการในงานด้านคดีอาญาเด็กและเยาวชน และจัดให้มีห้องปลอดเชื้อเพื่อใช้เป็นห้องสัมภาษณ์เฉพาะ หรือใช้การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสอบถ้อยคำคดีอาญาและครอบครัวผ่านจอภาพ (VDO Conference)

(3) กระทรวงศึกษาธิการ การปรับแนวทางการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความปลอดภัยของพื้นที่ โดยในกรณีของพื้นที่ที่มีความปลอดภัยจะดำเนินการเรียนการสอนในสถานที่ ขณะที่ในพื้นที่ซึ่งมีความเสี่ยงอาจใช้วิธีการเรียนการสอบแบบออนไลน์

การปรับตัวเพื่อให้สามารถให้บริการได้ในช่วงวิกฤตของส่วนราชการนั้น ปัจจัยหนึ่ง คือ การทำงานร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่ หรือการมีจุดประสานหรือเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ซึ่งอย่างน้อยที่สุดอาจเป็นจุดช่วยเหลือที่ทำให้การให้บริการยังคงต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้ ในการช่วยเหลือในบางประเด็นที่มีความละเอียดอ่อน เช่น ความรุนแรงต่อผู้หญิงและความรุนแรงต่อเด็กและเยาวชน เป็นต้น ในประเด็นเหล่านี้ เครือข่ายผู้ปฏิบัติก็จำเป็นต้องมีความละเอียดอ่อน (Sensitivity) ต่อประเด็นดังกล่าว เนื่องจากประเด็นดังกล่าวเป็นประเด็นที่มีมิติทางทางเพศภาวะ (Gender) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากมิติสังคมและวัฒนธรรม หากผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจความซับซ้อนในประเด็นดังกล่าวก็มีโอกาสที่การช่วยเหลือจะนำไปสู่การประณามผู้เสียหาย (Victim Blaming) และทำให้ผู้เสียหายตกเป็นเหยื่อซ้ำภายใต้กระบวนการช่วยเหลือ (Revictimize) ในท้ายที่สุด

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : กรมควบคุมโรคกับผลงานการสกัดกั้นไวรัสโคโรนา 2019

กรมควบคุมโรคได้ดำเนินการเพื่อการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยใช้กลไกระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System: ICS) เพื่อสั่งการ ควบคุม และประสานงานความร่วมมือของแต่ละหน่วยงานในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการใช้พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2557 ในการขับเคลื่อนพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินนำไปสู่มาตรการผ่อนปรน อีกทั้งเปิดศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลที่กระจายอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังขยายผลศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขไปยังกลุ่มอาเซียน ในการซ้อมแผนโรคระบาดข้ามชาติในประเทศกัมพูชา ลาว พม่า และมาเลเซีย ส่งผลให้การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนได้รับรางวัลชนะเลิศ United Nations Public Service Awards 2021 (UNPSA) ขององค์การสหประชาชาติ ในสาขา Institutional preparedness and response in times of crisis จากผลงานเรื่อง "Intelligent Sustainable in Public Health Emergency System in Thailand"

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : พัฒนาสังคมวิถีใหม่ รู้ทัน ปลอดภัย ห่างไกล COVID-19 (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)

กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง กลุ่มคนไร้บ้าน และกลุ่มผู้เปราะบางอื่น ๆ เช่น คนตกงาน และคนมีรายได้น้อย เป็นประชากรที่ได้รับผลกระทบจากโรค COVID-19 อย่างรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้มาตรการการควบคุมโรคของหน่วยงานภาครัฐ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจึงได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม อาทิ มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย มูลนิธิอิสรชน และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการลงพื้นที่ให้ความรู้ แจกหน้ากาก และคัดกรองเบื้องต้น ซึ่งในส่วนนี้สะท้อนให้เห็นบทบาท และความสำคัญของความร่วมมือ (Collaboration) ในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มผู้เปราะบางในสังคม

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : กรมประมงร่วมใจต้านภัยสู้โควิด

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อสินค้าสัตว์น้ำไทย เช่น ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่น ปัญหาสินค้าล้นตลาดและราคาตกต่ำ ความเสี่ยงในการปนเปื้อนจากการลำเลียงขนส่งภาชนะบรรจุ เป็นต้น กรมประมงจึงกำหนดมาตรการเชิงรุก และบูรณาการการทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ สร้างความเชื่อมั่นให้สินค้าประมงไทย โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการและเกษตรกรชาวประมงต้องปฏิบัติตามแนวทางด้านสาธารณสุข เพื่อคุมเข้มไม่ให้สินค้าและผลิตภัณฑ์ประมงปนเปื้อนเชื้อ COVID-19 ตั้งแต่ต้นทางการผลิตจนถึงมือผู้บริโภค รวมทั้งออกมาตรการเพิ่มเติมเฉพาะกิจในการป้องกันการปนเปื้อนเชื้อ COVID-19 ใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพ ในการตรวจประเมินสถานประกอบการ รวมถึงการเปิด “Fisheries shop” จำหน่ายสินค้าสัตว์น้ำไทยออนไลน์จากเกษตรกรโดยตรง ส่งผลให้ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและปลอดภัย ชาวประมงมีรายได้ต่อเนื่อง ทั้งนี้มีรายได้ยอดขายผ่าน Fisheries shop มูลค่ารวมกว่า 2 ล้านบาท ปริมาณการส่งออกสินค้าประมงเพิ่มขึ้นในปี 2563 และมูลค่าส่งออกสินค้าอาหารทะเลกระป๋องและแปรรูป และสินค้าประมง 5 พันกว่าล้านเหรียญสหรัฐ

3.5 ข้อสังเกตเกี่ยวกับการปรากฏขึ้นของนวัตกรรมภาครัฐ (Emerging Public Innovation)

ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งส่วนราชการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบแนวทางการดำเนินการ ขณะเดียวกันช่วงการแพร่ระบาดของโรคทำให้ส่วนราชการต้องสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovate) ใหม่ ๆ เพื่อให้งานบริการมีความต่อเนื่อง ไม่สะดุดและสามารถควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนวัตกรรมที่ค้นพบ แบ่งได้ 2 กลุ่ม ได้แก่

3.5.1 กลุ่มนวัตกรรมการบริการ

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อปฏิบัติงานอันเนื่องจากมาตรการ การควบคุมโรค เงื่อนไขดังกล่าว ทำให้ส่วนราชการต้องปรับวิธีและรูปแบบการให้บริการในรูปแบบที่ประชาชนสามารถ เป็นจุดเชื่อมต่อการให้บริการที่สำคัญ อาทิ **การให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบาง หรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายใต้ควบคุมของรัฐ ในกลุ่มของหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคง ซึ่งการผ่านเครือข่าย ชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำงานงานบริการยังคงดำเนินต่อไปได้ หรือการสร้างความร่วมมือกับภาคการศึกษา เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมโรค เช่น** การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิ หุ่นยนต์หรืออากาศยานไร้คนขับเข้ามาใช้ เพื่อลดการสัมผัสเชื้อ การพัฒนาระบบการติดตามผู้เสี่ยงต่อโรคเพื่อลดโอกาสการส่งต่อโรค หรือการจัดทำระบบการเฝ้าระวังติดตามเชื้อ การปรากฏขึ้นของการปรับกระบวนการและการสร้างความร่วมมือเหล่านี้ไม่เพียงแต่นำมาซึ่งคุณค่า (Value) แก่งานบริการของภาครัฐเท่านั้นเพื่อให้สามารถตอบสนองประชาชนได้อย่างทันท่วงที (Responsiveness) เท่านั้น หากแต่ บ่งชี้ให้เห็นความจำเป็นของการเป็นรัฐบาลเปิด (Open Government) ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีความหมาย (Meaningful Participation) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จำเป็นต้องได้รับการขยายผลต่อไป

3.5.2 กลุ่มนวัตกรรมการบริหาร

นอกเหนือจากนวัตกรรมการให้บริการแล้ว การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ส่วนราชการต้องปรับแนวทางการบริหารองค์กรในรูปแบบใหม่ เพื่อลดความหนาแน่นของคนทำงาน ณ ที่ตั้งและประชาชนผู้เข้ามาติดต่อ อันจะเป็นการลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดในที่ทำงาน ภายใต้เงื่อนไขเช่นนี้ ส่วนราชการจำนวนมากได้นำแนวทางรูปแบบการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้ อาทิ การทำงานจากระยะไกล (Remote Working) การทำงานในลักษณะดังกล่าว ไม่เพียงแต่ท้าทายให้ผู้บริหารส่วนราชการต้องปรับกระบวนการทำงานภายในองค์กร แต่ชวนให้เห็นความเป็นได้ใหม่ ๆ ของวิธีการปฏิบัติราชการซึ่งจำเป็นต้อง และรีดเค้นความคิดสร้างสรรค์ของคนบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร

ให้สามารถดำเนินต่อไปได้ภายใต้ข้อจำกัด มิติเหล่านี้ จึงเป็นสาเหตุสำคัญ ที่หลายองค์กรได้ระบุว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำและการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นส่วนสำคัญ ที่จะช่วยให้องค์กรปรับตัวในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ โดยตัวอย่างงานบริการในกลุ่มนี้นอกเหนือจากการทำงานจากที่บ้าน เช่น การใช้ระบบติดตามการปฏิบัติงานทางไกล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการตั้งศูนย์ประสานข้อมูลที่จำเป็นของหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้การบริการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง

4. ประเด็นที่ควรดำเนินการต่อไป (Pointers for Action)

การเตรียมความพร้อมสำหรับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่เกิดขึ้นในระยะต่อไป อาจแบ่งเป็นกรณีศึกษา 4 เรื่อง ได้แก่ (1) ตัวชี้วัดรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทย (2) การให้บริการกลุ่มเปราะบาง (3) กรณีการช่วยเหลือแรงงานในภาวะการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และ (4) การลงทุนด้านดิจิทัลเพื่อสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ด้านดิจิทัลสำหรับอนาคต

4.1 กรณีศึกษา: ตัวชี้วัดรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ข้อมูลในปี พ.ศ. 2562 รายได้จากการท่องเที่ยวนั้นคิดเป็นร้อยละ 16 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติของประเทศไทย แต่รายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่นั้นเกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 61 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด และเมื่อพิจารณาโครงสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ข้อมูลจากองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UN World Tourism Organization : UNWTO) และข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศไทย[7] จะเห็นว่าในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตจากการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยว แต่ค่าใช้จ่ายต่อทริปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นไม่ได้เติบโตในระดับที่ทัดเทียมกัน และกระจุกตัวเพียงบางจังหวัดเท่านั้น จึงทำให้เกิดภาวะนักท่องเที่ยวเกินขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว (Carrying Capacity) ทำให้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติได้รับความเสียหาย และอาจส่งผลกระทบวิถีชีวิตของประชาชนในชุมชน ดังนั้น ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่สามารถเดินทางเข้ามายังประเทศไทยได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นที่จะต้องใช้โอกาสนี้พิจารณาปรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น และสามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพได้ และตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างจากช่วงก่อนการแพร่ระบาด

บทเรียนจากกลุ่มประเทศ OECD (2020) ทำให้เห็นภาพการตอบสนองของภาครัฐในประเทศกลุ่ม OECD ต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แสดงให้เห็นว่านอกเหนือจากการช่วยเหลือภาคธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการจำนวนมากเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมแล้ว ประเทศต่าง ๆ ได้มีการวางแผนเพื่อการพลิกโฉมการท่องเที่ยวโดยอาศัยนวัตกรรมต่าง ๆ หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้คำนึงถึงมิติด้านความยั่งยืนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยแนวทางการตอบสนองของกลุ่มประเทศอาจเป็นเป็น 3 ช่วง ได้แก่

- **การปกป้องคุ้มครองประชาชน และช่วยเหลือผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวในช่วงวิกฤต** : ครอบคลุมการคุ้มครองนักท่องเที่ยวผ่านการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และถูกต้อง การช่วยเหลือผู้ประกอบการและคนทำงานในภาคการท่องเที่ยว และการสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเคยพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก

---

[7] โปรดดู กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (ม.ป.ป.) สถานการณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศปี 2562. เอกสารนำเสนอ. เสนอต่อ คณะกรรมการสนับสนุนกำกับ และติดตามการจัดทำสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยว. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20201104090605.pdf

- **การเปิดประเทศสำหรับการท่องเที่ยว** : โดยการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัยเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายรู้สึกมั่นใจ และมีกลไกประสานเฝ้าระวังผลกระทบจากโรค COVID-19 ต่อภาคการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วโดยอาศัยข้อมูลที่ชัดเจนและทันสมัย และสามารถกำหนดมาตรการเพิ่มเติมได้อย่างทันท่วงที
- **การเตรียมตัวสำหรับการฟื้นคืน และออกแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับอนาคต :** การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้เห็นปัญหาของแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบเดิมดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนและยืดหยุ่นมากขึ้น และให้ความสำคัญกับตัวแบบธุรกิจใหม่ ๆ การปรับเปลี่ยนงานภาคการท่องเที่ยวให้เป็นรูปแบบดิจิทัล นำมาสู่ความจำเป็น ในการส่งเสริมและลงทุนในด้านนวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวใหม่ ๆ

4.2 กรณีศึกษา : การให้บริการกลุ่มเปราะบาง

กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) ทางสังคม เช่น คนพิการ เด็กในครอบครัวที่ยากจน ผู้ใช้ยาเสพติดซึ่งอยู่ระหว่างการบำบัด กลุ่มแรงงานข้ามชาติ กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้หญิงที่ได้รับความรุนแรง มีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เนื่องจากกลุ่มคนดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือ และบริการทางสังคมที่มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ขณะที่การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐบางงานบริการ โดยเฉพาะงานบริการซึ่งต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) นั้นได้รับผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เนื่องจากมาตรการในการจำกัดการเคลื่อนย้ายประชากรเพื่อควบคุมโรค และการระดมทรัพยากรเพื่อป้องกันโรค COVID-19 จากการประเมินผลของ Oxford Policy Management& UN Thailand (2020) ได้แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อกลุ่มผู้ได้รับความรุนแรง (Violence) การเอารัดเอาเปรียบ (Exploitation) และการล่วงละเมิด (Abuse) ได้แก่ กรณีความรุนแรงในครอบครัวที่สูงขึ้น แต่การขอความช่วยเหลือเนื่องจากการให้บริการต่อหน้าดำเนินการได้ยากขึ้น และผลกระทบต่องานบริการที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเนื่องจากการจัดสรรทรัพยากรเพื่อป้องกันโรค COVID-19 หรือมาตรการปิดพื้นที่เพื่อควบคุมโรค

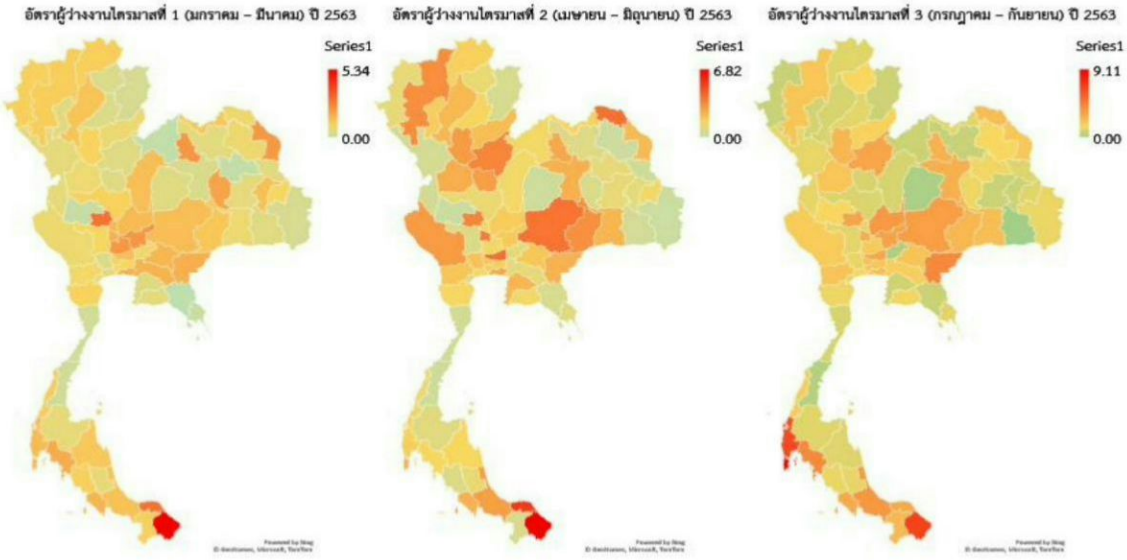
ดังนั้น เพื่อให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การให้บริการต่อกลุ่มเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้เข้ากับเงื่อนไขของการแพร่ระบาดและบริบทของพื้นที่ ดังตัวอย่างเช่น

- การพัฒนารูปแบบการให้บริการจากระยะไกล โดยพิจารณาถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีของพื้นที่ และกลุ่มผู้รับบริการ และทำงานร่วมกับชุมชนให้เป็นจุดประสานส่งต่อแรก
- การออกแบบการให้บริการผ่านหุ้นส่วน (Partner) การให้บริการด้านสังคม ซึ่งประกอบด้วยองค์กรพัฒนาเอกชนไม่แสวงหากำไร องค์กรชุมชนที่สามารถออกแบบงานบริการอย่างเหมาะสมกับพื้นที่ได้

4.3 กรณีศึกษา : กรณีการช่วยเหลือแรงงานในภาวะการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

รายงานการวิเคราะห์ของธนาคารโลก (World Bank) ได้แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อตลาดแรงงานของประเทศไทยอย่างรุนแรง อัตราการว่างงานของประชาชนสูงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของแรงงานอายุน้อย และจากข้อมูลจากกรมการจัดหางานในส่วนอัตราการว่างงานต่อประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งอยู่ในกำลังแรงงานพบว่า ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดนั้นใน 10 ไตรมาสย้อนหลังอัตราผู้ว่างงานต่อประชากรอายุ 15 ปีนั้น อยู่ที่ร้อยละ 1.06 โดยสถานการณ์ยังคงอยู่ในระดับทรงตัวในไตรมาส

ที่ 1 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 1.07 และค่ามัธยฐานอยู่ที่ 0.91) ก่อนที่อัตราการว่างงานจะสูงขึ้นในไตรมาสที่ 2 (ร้อยละ 1.82 และค่ามัธยฐานอยู่ที่ 1.54) เพิ่มขึ้นในไตรมาสที่ 3 (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 1.89 และค่ามัธยฐานอยู่ที่ 1.43) โดยความต่างของค่ามัธยฐาน และค่าเฉลี่ยสะท้อนให้เห็นว่าบางพื้นที่ระดับการว่างงานสูงกว่าพื้นที่อื่นมาก โดยในไตรมาสที่ 3 ตั้งข้อสังเกตว่าจังหวัดที่เคยพึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก อาทิ ภูเก็ตมีอัตราการว่างงานสูงถึงร้อยละ 9.11 (โปรดดูภาพที่ 7) ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นความเปราะบางของจังหวัดที่มุ่งเน้นรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก



ภาพที่ 7 อัตราการว่างงานในไตรมาสที่ 1 – 3 (มกราคม – กันยายน) 2563 ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID 19
ที่มา : กรมการจัดหางาน ข้อมูลค้นหา ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2564

เมื่อพิจารณาควบคู่กับข้อมูลจำนวนและอัตราการเติบโตของผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน ซึ่งในไตรมาสที่ 2 จนถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2563 มีผู้ขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานสูงที่สุดนับตั้งแต่ปี 2560 ดังปรากฏตามภาพที่ 8



ภาพที่ 8 จำนวนและอัตราการเติบโตของผู้รับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานในระบบประกันสังคม
ที่มา กระทรวงแรงงาน ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564

นอกจากนี้การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังส่งผลต่อชั่วโมงการทำงานของแรงงานที่สั้นลงและอาจส่งผลต่อรายได้ของแรงงานนำไปสู่การเกิดแผลเป็นทางเศรษฐกิจ (Economic Scar) ได้ เมื่อประกอบกับข้อเท็จจริงที่ว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้โรงเรียนต้องปิด ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อทักษะและทุนมนุษย์ในภาพรวม (World Bank, 2021) ดังนั้น ในหลายประเทศมาตรการของภาครัฐเพื่อรักษาระดับการจ้างงานและชั่วโมงการทำงาน จึงถูกหยิบขึ้นมาใช้เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการและแรงงาน ควบคู่ไปกับมาตรการการพัฒนาทักษะ โดยใช้วิธีการให้เงินส่วนเพิ่ม (Subsidy) ของค่าแรงผ่านสถานประกอบการ ทั้งในลักษณะการช่วยเหลือแรงงานตามชั่วโมงการทำงานที่หายไป หรือการให้เงินส่วนเพิ่ม (Subsidy) ของค่าแรงเป็นค่าแรงในการทำงานสำหรับบริษัทที่ผลประกอบการได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง

- **ในประเทศเยอรมนี** สถานประกอบการสามารถขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐได้ หากแรงงานร้อยละ 10 ในสถานประกอบการนั้นได้รับผลกระทบจากการลดชั่วโมงการทำงาน ซึ่งประโยชน์ดังกล่าวนั้นครอบคลุมถึงแรงงานที่มีการจ้างในลักษณะสัญญาชั่วคราวอีกด้วย

4.4 กรณีศึกษา : การลงทุนด้านดิจิทัลเพื่อสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ด้านดิจิทัลสำหรับอนาคต

ในหลายบริบท การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สามารถเป็นโอกาสที่หน่วยงานของรัฐจะได้เปลี่ยนแปลงแนวทางและวิธีการทำงานที่มีความคล่องตัว (Agile) โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนสนับสนุนมากขึ้น และขยายผลแนวทางการปฏิบัติที่ทำให้การดำเนินภารกิจในช่วงวิกฤตเป็นไปอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จมากขึ้น อาทิ การทำงานจากระยะไกล การใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร หรือแพลตฟอร์มใหม่ ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐยังคงใช้ประโยชน์ต่อได้แม้ว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะสิ้นสุดลงแล้ว (OECD, 2020)

ภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการลงทุนเพื่อสร้างสภาพแวดล้อม (Eco-system) ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติภารกิจทั้งในมิติโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล รวมทั้งกลไกทางกฎหมายที่จะทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้อย่างปลอดภัย เมื่อพิจารณาด้านมิติความพร้อมด้านดิจิทัลของประเทศไทยจากดัชนีความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Readiness Index 2019) ซึ่งประเมินใน 7 มิติ ได้แก่

4.4.1 ความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) หมายถึง ความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในการใช้ชีวิต เช่น อายุขัย อัตราการเกิดมีชีพ การเข้าถึงน้ำสะอาด และการเข้าถึงไฟฟ้า

4.4.2 ทุนมนุษย์ (Human Capital) หมายถึง การมีแรงงานฝีมือที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านดิจิทัลได้ ประกอบด้วย อัตราการรู้หนังสือของผู้ใหญ่ จำนวนปีที่ศึกษาในโรงเรียน ความหนาแน่นของธุรกิจใหม่

4.4.3 ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ (Ease of Doing Business) หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานหรือปัจจัยที่เอื้อต่อการทำธุรกิจในประเทศนั้น ๆ เช่น หลักนิติธรรม ระยะเวลาในการขอไฟฟ้า

4.4.4 การลงทุนของภาคธุรกิจและรัฐบาล (Business and Government Investment) ประกอบด้วย การลงทุนโดยตรงจากต่างชาติ (Direct Investment) ค่าใช้จ่ายสำหรับการวิจัยและพัฒนา อิสรภาพในการลงทุน

4.4.5 สภาพแวดล้อมที่เอื้อผู้ประกอบการใหม่ (Start-up Environment) เช่น จำนวนทรัพย์สินทางปัญญาและเครื่องหมายทางการค้าที่จดทะเบียน มีการร่วมลงทุนและมีทุนสำหรับผู้ประกอบการใหม่ (Start-up)

4.4.6 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี (Technological Infrastructure) คือ โครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อให้สามารถทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลได้ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของครัวเรือน

4.4.7 การรับเทคโนโลยี (Technology Adoption) เช่น อัตราผู้ใช้โทรศัพท์มือถือผู้ใช้อินเทอร์เน็ต บริการข้อมูลก้อนเมฆ (Cloud Services)

ในภาพรวมนั้น ประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 55 จาก 141 ประเทศ โดยประเด็นที่ได้คะแนน 3 ลำดับที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อธุรกิจของผู้ประกอบการใหม่ (Start-up) การลงทุนของภาคธุรกิจและรัฐบาล และการรับเทคโนโลยี ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากประเทศไทยจะต้องพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้ไปสู่รูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ภาครัฐจำเป็นต้องวางแนวทางในการลงทุนและพัฒนาในด้านดิจิทัลในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ทุนมนุษย์ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ปรับปรุงกฎหมายและกลไกทางการเงินเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับธุรกิจ Startup

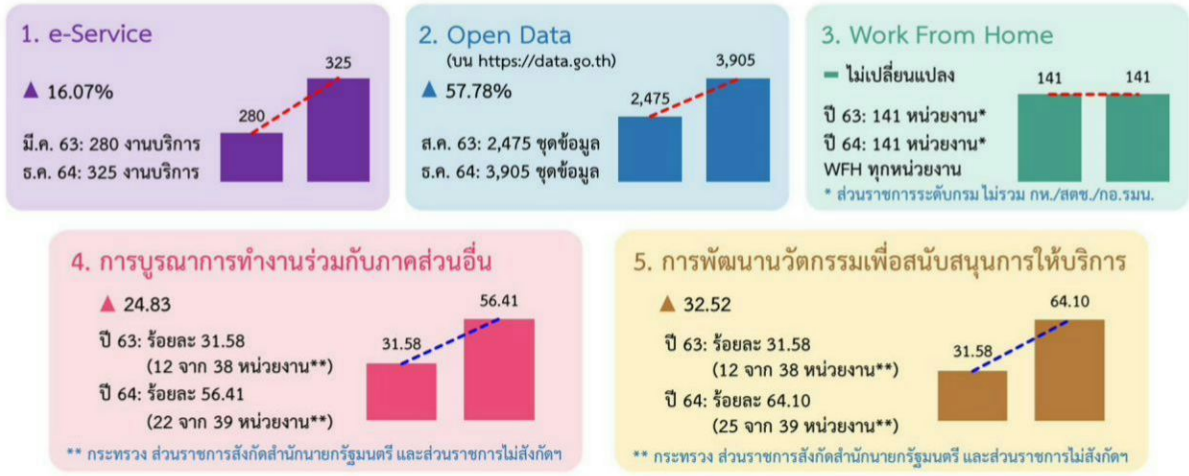
- **ประเทศเอสโตเนีย** ใช้กลไกความร่วมมือกับภาคเอกชนในการเพิ่มความสามารถของประชาชนในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการส่งเสริมการลงทุนเพื่อให้เกิดการขยายตัวของการใช้คอมพิวเตอร์ และโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย (Network Infrastructure) โดยเน้นไปยังการศึกษาก่อน ภายใต้โครงการการก้าวทะยานของเสือ (Tiger's Leap)

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

จากข้อมูลที่ทั้งส่วนราชการและจังหวัดได้นำเสนอจะเห็นได้ว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อันนำไปสู่มาตรการควบคุมโรคติดต่อของหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดผลกระทบต่อทั้งวิธีการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินการของหน่วยงานดังกล่าว ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าวนั้นทำให้ส่วนราชการต้องปรับปรุงแนวทางการดำเนินการเพื่อให้ตอบสนองต่อสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ว่าการ**ทำงานผ่านระบบช่องทางดิจิทัลกลายเป็นช่องทางหลักที่ทำให้ส่วนราชการสามารถดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงวิธีการทำงานและช่องทางการให้บริการ** และจากบทเรียนของหลายพื้นที่แสดงให้เห็นโอกาสของการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ และการพลิกโฉมของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจำเป็นที่จะต้องถูกปรับเปลี่ยนจากการทำงานในลักษณะที่หน่วยงานภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด ซึ่งประสบปัญหาความต่อเนื่องของการให้บริการ **เป็นการทำงานในลักษณะที่หน่วยงานภาครัฐต้องแสวงหาภาคีเครือข่ายในการพัฒนารูปแบบการให้บริการสาธารณะ** โดยมีภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน และภาคประชาสังคม รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม

ทั้งนี้ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 – 2564 นำไปสู่การตอบสนองของส่วนราชการ ในการปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการดำเนินภารกิจของภาครัฐ ตลอดจนแนวทางการให้บริการประชาชน เพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคและการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤติ โดยสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญปรากฏตามภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ผลลัพธ์ที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนแนวทาง/วิธีการทำงานของภาครัฐเพื่อรองรับสถานการณ์ของโรค COVID-19

5.1.1 การปรับเปลี่ยนการบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งจากผลการสำรวจของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า ณ เดือนมีนาคม 2563 มีงานบริการ e-Service ที่มีการทำธุรกรรมกับภาครัฐ จำนวน 280 งานบริการ และเพิ่มเป็น 325 งานบริการ ณ เดือนธันวาคม 2564 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.07)

5.1.2 การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งเป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านรูปแบบหรือช่องทางดิจิทัล นำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล และเผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th) ซึ่งข้อมูลจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่เผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ณ เดือนสิงหาคม 2563 จำนวน 2,475 ชุดข้อมูล และเพิ่มขึ้นเป็น 3,905 ชุดข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 57.78)

5.1.3 การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) เพื่อลดความหนาแน่นและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งจากข้อมูลพบว่า ปี พ.ศ. 2563 และ 2564 ทุกส่วนราชการระดับกรมดำเนินมาตรการ Work From Home คิดเป็นร้อยละ 100 (จำนวน 141 แห่ง ไม่รวมส่วนราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) โดยมีมาตรการที่แตกต่างกันไป เช่น ปฏิบัติงานที่บ้านร้อยละ 100 ปฏิบัติงานที่บ้านสลับกับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ สัปดาห์ละ 1 วัน / 2 วัน สัปดาห์เว้นสัปดาห์ เป็นต้น

5.1.4 การบูรณาการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทั้งการเฝ้าระวัง ติดตาม รวมถึงการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 มีส่วนราชการรายงานว่าได้ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นและเป็นปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 31.58 (12 หน่วยงาน จาก 38 หน่วยงาน) และปี พ.ศ. 2564 เพิ่มเป็นร้อยละ 56.41 (22 หน่วยงาน จาก 39 หน่วยงาน) ตัวอย่างเช่น กลไกการเฝ้าระวังและช่วยเหลือประชาชนในระดับพื้นที่ ผ่านเครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคง

ของมนุษย์ (อพม.) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และเครือข่ายห้องปฏิบัติการตรวจเชื้อ COVID-19 การใช้กลไกคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนกระทรวงพาณิชย์ ในการแก้ไขปัญหาการค้าชายแดน การเชื่อมโยงบูรณาการภูมิภาคสู่ต่างประเทศด้วยกลไกเซลล์แมนจังหวัด-เซลล์แมนประเทศ เป็นต้น

5.1.5 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จากข้อมูลรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการฯ ปี พ.ศ. 2563 และ 2564 พบว่า ส่วนราชการได้มีการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 31.58 (12 หน่วยงาน จาก 38 หน่วยงาน) และปี พ.ศ. 2564 เพิ่มเป็นร้อยละ 64.10 (25 หน่วยงาน จาก 39 หน่วยงาน) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐผ่านกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอเพื่อออกแบบและพัฒนางานภาครัฐ โดยมีตัวอย่างข้อเสนอที่นำไปขับเคลื่อนและนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมงานภาครัฐแล้ว เช่น ระบบตรวจสอบข้อมูลมอเตอร์ไซค์รับจ้างของกรมการขนส่งทางบก ระบบการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ของกระทรวงสาธารณสุข ระบบติดตามสภาพป่าแบบ Realtime ทดแทนการลาดตระเวนของเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ ระบบเก็บค่าผ่านทางอัจฉริยะ (M-FLOW) ของกระทรวงคมนาคม เป็นต้น สำหรับปี พ.ศ. 2564 มีข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้นำมาขับเคลื่อนให้เกิดผล เช่น การจัดเก็บข้อมูลมูลค่าสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) และระบบลงทะเบียนเครื่องหมายการค้าอัจฉริยะ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในภาพรวมของส่วนราชการและจังหวัดข้างต้น สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับประชาชนและสาธารณชน ว่าภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แม้จะเกิดสภาวะวิกฤต โดยมีสรุป**ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต** ดังนี้

5.2.1 การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ที่เอื้อให้ส่วนราชการสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่ใช้ระบบดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติภารกิจและการให้บริการประชาชนได้ ดังนี้

(1) ให้หน่วยงานภาครัฐที่ได้ปรับรูปแบบการทำงานโดยการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และให้คงคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเช่นเดิมแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลายลง รวมถึงขยายการดำเนินการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนและผู้ประกอบการในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบสูง (High impact) และมีปริมาณมาก (High volume) ต่อไป เพื่อให้ภาครัฐใช้ระบบดิจิทัลเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือโรคอุบัติใหม่ อุบัติซ้ำโดยการมีศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ของกรมควบคุมโรค การใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพในการตรวจประเมินสถานประกอบการของกรมประมง การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน TRD Smart Pay ของกรมธนารักษ์ การนำอากาศยานไร้คนขับ (Drone) มาใช้ในการสำรวจพื้นที่เสี่ยง

โรคระบาดโควิดฯ ของจังหวัดมุกดาหาร การมีระบบฝากครรภ์ออนไลน์ของจังหวัดนนทบุรี และการจัดช่องทางจำหน่ายสินค้าออนไลน์ให้ผู้ประกอบการมะม่วงบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

(2) ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ และผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลหลักของหน่วยงาน (Master Data) โดยจัดทำแผนการขับเคลื่อนในเรื่องดังกล่าว และดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อบูรณาการข้อมูลรองรับการทำงานและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จ และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (End-to-End Digital Data and Services via Service Platform) **โดยเร่งพัฒนา Biz Portal และ Citizen Portal และกำหนดให้เป็นแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน** ตามมาตรา 10 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้สะดวกที่แพลตฟอร์มกลาง โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นข้อมูล กรอกคำขอ และยื่นเอกสารใหม่ผ่านเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการทำธุรกรรมกับภาครัฐที่ได้มาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้บริการประชาชนและผู้ประกอบการได้ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และชาวต่างชาติ ระบบและแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ระบบ e-Payment e-Receipt และ e-document เป็นต้น รวมถึงการกำหนดประเด็นของข้อมูลสำคัญที่ให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเร่งจัดทำข้อมูลหลัก (Master Data) ก่อนเป็นลำดับแรก เช่น ข้อมูลสนับสนุนงานบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลสนับสนุนการจ้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

(3) ให้สำนักงาน ก.พ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประสานดำเนินการร่วมกับองค์กรกลางบริหารงานบุคคลประเภทต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกประเภท ทั้งในส่วนของการเร่งสร้างและรักษาบุคลากรภาครัฐด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรภาครัฐทั่วไป ทั้งการเสริมและพัฒนาทักษะ (Upskill) และสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารและปฏิบัติงานด้านระบบดิจิทัลในอนาคต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ สะท้อนให้เห็นได้จากผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ปี พ.ศ. 2563 ที่สำรวจโดยองค์การสหประชาชาติ ซึ่งแม้ว่าในภาพรวม ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศ โดยดีขึ้น 16 อันดับ เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 แต่เมื่อพิจารณาในรายมิติย่อยพบว่า มิติด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index: HCI) มีคะแนนลดต่ำลงจึงควรเร่งพัฒนาทักษะของทุนมนุษย์โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล โดยครอบคลุมบุคลากรของรัฐทุกประเภท

(4) ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงาน ก.พ.ร. ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องสถานการณ์ เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคง

ปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ซึ่งยังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแบบดิจิทัลที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมถึงการบูรณาการแนวทางการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบกฎหมายต่าง ๆ โดยพิจารณากรอบกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของประเทศต่อไป เช่น มาตรฐานรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของนิติบุคคล มาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศและภายในประเทศ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนเอกสารที่มีชั้นความลับ มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐระหว่างหน่วยงานและการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายและระเบียบที่ยังกำหนดให้ประชาชนและผู้ประกอบการต้องแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่และยื่นเอกสารประกอบเป็นรูปแบบกระดาษ เป็นต้น

5.2.2 การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินภารกิจภาครัฐให้เป็นการดำเนินการผ่านภาคีเครือข่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถส่งมอบงานบริการ รวมถึงมีการป้องกันและเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ ผ่านการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรพัฒนาเอกชนไม่แสวงหากำไรซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณ ตลอดจนวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน ดังนี้

(1) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาแนวทางสำหรับการจัดหางานบริการสาธารณะผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณและโครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม บทบาทของส่วนราชการและภาคีเครือข่าย รวมถึงวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน

(2) ให้กระทรวงมหาดไทยพัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการในพื้นที่ในสถานการณ์วิกฤตอื่นที่มิใช่โรคระบาด หรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจเกิดขึ้นเฉพาะบางพื้นที่ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถประกาศใช้ได้ทันทีเมื่อเผชิญสถานการณ์ โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง หรือการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นศูนย์กลางของการสั่งการ (Command Center) เพื่อให้การทำงานมีเอกภาพสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที และใช้กลไกเฝ้าระวังผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) รวมถึงหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัดและต่างพื้นที่

5.2.3 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำประเด็นการจัดทำและทบทวนแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) เพื่อเป็นการยกระดับแผน BCP ที่หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการทบทวน ซักซ้อม และปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง และนำแผนไปใช้อย่างจริงจังเมื่อเกิดเหตุวิกฤต เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนให้สามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุดหยุดลง

5.2.4 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น โดยกำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการภาครัฐ และนำข้อเสนอที่ได้ไปขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ทั้งนี้ ส่วนราชการและจังหวัดควรให้ความสำคัญกับสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการที่คำนึงถึงประสบการณ์ ความต้องการ และสภาพปัญหาที่เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้งานบริการภาครัฐสามารถตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น เช่น กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) กิจกรรม Hackathon เพื่อพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

5.2.5 การวางระบบการบริหารงบประมาณในระดับพื้นที่ เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดเป็นด่านหน้าและเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงแผนงานโครงการของจังหวัดที่กระทบกับแผนงานเดิม จำเป็นต้องพิจารณาผ่านกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งใช้ระยะเวลานานและอาจไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต จึงมีข้อเสนอ ดังนี้

(1) ให้สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) เสนอ ก.บ.ภ. พิจารณาปรับแนวทางการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ให้การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อแก้ไขในภาวะวิกฤตในกรณีที่มีมติคณะรัฐมนตรีรองรับ เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และ/หรือคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก.) แล้วจึงรายงานให้ส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการหารือกับผู้อำนวยการกองจัดทำงบประมาณเขตพื้นที่ สำนักงบประมาณเพื่อดำเนินการตามระเบียบการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

(2) คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ ควรวางแนวทาง หลักเกณฑ์ในการบูรณาการงบประมาณจากทุกแหล่งที่จัดสรรให้กับจังหวัดเพื่อให้คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดสามารถบริหารจัดการงบประมาณให้มีเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาในพื้นที่กรณีโรคระบาดอื่นต่อไป นอกจากนี้ **หน่วยงานตรวจสอบ เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน** ควรสรุปบทเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณในภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉิน

.....

เอกสารอ้างอิง

Blake Paul& Wadhwa Divyanshi (2020) 2020 Year in Review: The Impact of COVID-19 in 12 Charts. (Online) Retrieved from https://blogs.worldbank.org/voices/2020-year-review-impact-covid-19-12-charts

Cisco (2020) Cisco Global Digital Readiness Index 2019. White Paper Cisco Public. (Online Retrieved from https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/csr/reports/global-digital-readiness-index.pdf

OECD (2020) Job Retention Schemes during the COVID-19 Lockdown and Beyond. OECD Policy Response to Coronavirus (COVID-19) Retrieved from https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/job-retention-schemes-during-the-covid-19-lockdown-and-beyond-0853ba1d/

OECD (2020) Mitigating the Impact of COVID-19 on Tourism and Supporting Recovery. OECD Tourism Papers, 2020/03. (Online) Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/47045bae-en.pdf?expires=1623384529&id=id&accname=guest&checksum=04A908DBC753C0D99ADCB50F8E0A0D65

OECD (2020) Public Management and the Corona (COVID-19) Pandemic Response: Emerging Responses and Initial Recommendations. GOV/PGC/PEM(2020)1. (Online). Retrieved from https://www.oecd.org/governance/budgeting/PEM-Responses-to-Coronavirus-(Covid-19).pdf

OECD (2020) Rebuilding Tourism for the Future : COVID-19 Policy Responses and Recovery. OECD Policy Response to Coronavirus (COVID-19) Retrieved from https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/rebuilding-tourism-for-the-future-covid-19-policy-responses-and-recovery-bced9859/

OECD (2020) The Territorial Impact of COVID-19 : Managing the Crisis across levels of Government. OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19) (Online) Retrieved from https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/the-territorial-impact-of-covid-19-managing-the-crisis-across-levels-of-government-d3e314e1/

Oxford Policy Management& UN Thailand (2020) Social Impact Assessment of COVID-19 in Thailand. (Online) Retrieved from https://www.unicef.org/thailand/media/5071/file/Social%20Impact%20Assessment%20of%20COVID-19%20in%20Thailand.pdf

Rachot Leingchan (2020) The Transformation of Post-COVID-19 Global Value Chains. (Online) Retrieved from https://www.krungsri.com/en/research/research-intelligence/ri-supply-chain

SCB Intelligence Center (2020) Outlook Quarter 3 2020 in Focus: The Crisis in Thai Labor Market is Holding Back Economic Recovery. (Online) Retrieved from https://www.scbeic.com/en/detail/file/product/7144/fs5nzsd5sl/EN_Outlook_Q3_2020_Final.pdf

Thailand (2020) Digital Readiness Index 2019. (Online) Retrieved from https://www.cisco.com/c/m/en_us/about/corporate-social-responsibility/research-resources/digital-readiness-index.html#/country/THA

United Nation (2020) UN E-Government Survey 2020 : Thailand. (Online) Retrieved from https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/169-Thailand/dataYear/2020

United Nation (2020) Socio-Economic Impact Assessment of COVID-19 in Thailand. October, 2020. (Online) Retrieved from https://thailand.un.org/sites/default/files/2021-02/UN%20Thailand%20Socio-Economic%20Impact%20Assessment%20of%20Covid-19%20in%20Thailand-EN-low%20res.pdf

United Nations Development Programme. (2020). COVID-19 Socio-economic impact. Retrieved Aug 10, 2020, from https://www.undp.org/content/undp/en/home/coronavirus/socio-economic-impact-of-covid-19.html

Vassil, Kristjan (2015) Estonian e-Government Ecosystem: Foundation, Applications, Outcome. World Development Report 2016. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://thedocs.worldbank.org/en/doc/165711456838073531-0050022016/original/WDR16BPEstonianeGovecosystemVassil.pdf

World Bank (2021) Thailand Economic Monitor: Restoring Income Recovering Jobs. (Online) Retrieved from https://documents1.worldbank.org/curated/en/236271611069996851/pdf/Thailand-Economic-Monitor-Restoring-Incomes-Recovering-Jobs.pdf

กรมการจัดหางาน (ข้อมูลสืบค้น ณ เดือน มิ.ย.) สถานการณ์แรงงานและความต้องการแรงงานรายจังหวัด. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.doe.go.th/prd/lmia/statistic/param/site/131/cat/93/sub/0/pull/category/view/list-label

กระทรวงแรงงาน (2564) ข้อมูลเศรษฐกิจแรงงานประจำเดือนมกราคม 2564. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://warning.mol.go.th/uploadFile/pdf/pdf-2021-03-04-1614820105.pdf

กิตติพงษ์ เรือนทิพย์ และ จารุวรรณ เหล่าสัมฤทธิ์ (2563) Krungthai Compass ประเนเราเที่ยวด้วยกัน กระตุ้นท่องเที่ยวไทยได้ 3.6 – 6.2 หมื่นล้าน. Research Note. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_579Research_Note_20_07_63.pdf

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2563 (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AnnualReport/AnnualReport/AanualReport2563.pdf

นฎา วะสี และกฤษฎ์เลิศ สัมพันธารักษ์ (2564) โอกาสกับความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ. PIER Perspective. No.1 มิถุนายน 2564. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.pier.or.th/wp-content/uploads/2021/06/PIERspectives_001.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) สรุปผลที่สำคัญ : สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2563. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/%e0%b8%94%e0%b9%89%e0%b8%b2%e0%b8%99ICT/%e0%b9%80%e0%b8%97%e0%b8%84%e0%b9%82%e0%b8%99%e0%b9%82%e0%b8%a5%e0%b8%a2%e0%b8%b5%e0%b9%83%e0%b8%99%e0%b8%84%e0%b8%a3%e0%b8%b1%e0%b8%a7%e0%b9%80%e0%b8%a3%e0%b8%b7%e0%b8%ad%e0%b8%99/2563/Pocketbook63.pdf

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สามปี 2563 และแนวโน้มปี 2563 – 2564. แถลงข่าวเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10956

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2564) รายได้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.fpo.go.th/main/Statistic-Database.aspx



รายงานการดำเนินการของส่วนราชการ ในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564

กองติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงาน ก.พ.ร.

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

1. ที่มาและหลักการสำคัญของการถอดบทเรียน

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของโลกและของประเทศไทยในวงกว้าง มาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาลเพื่อบรรเทาผลกระทบและควบคุมโรค อาทิ การรักษาระยะห่างทางสังคม การลดความแออัดในสถานที่ของทางราชการ และการปิดสถานที่ซึ่งอาจก่อให้เกิดโรคระบาด ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเคลื่อนที่ (Mobility) ของประชาชน และส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนราชการ ยังผลให้ส่วนราชการต้องปรับรูปแบบการดำเนินภารกิจ การให้บริการ และวิธีการทำงานภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในแง่นี้การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานและภารกิจดังกล่าว ในมุมหนึ่งสะท้อนให้เห็นโอกาสของการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการ ขณะเดียวกันในอีกมุมหนึ่งสะท้อนให้เห็นความท้าทายที่ส่วนราชการเผชิญในการปรับตัวเพื่อให้ภารกิจและการให้บริการประชาชนสามารถดำเนินไปได้โดยไม่สะดุด

ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 ได้มีมติเห็นชอบให้ปรับแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยให้ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการโดยไม่นำผลการดำเนินงานของส่วนราชการมาประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และให้ส่วนราชการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ในการถอดบทเรียนนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

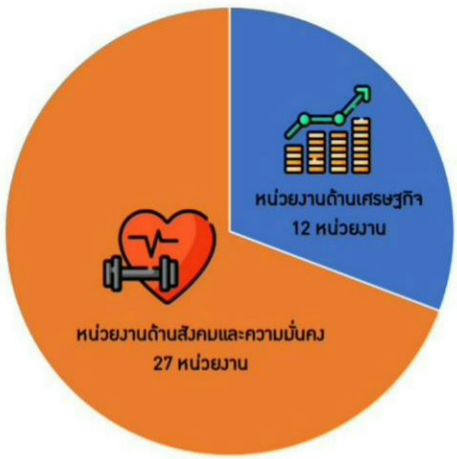
1) เพื่อระบุผลกระทบที่ส่วนราชการได้รับ จากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

2) การตอบสนองของหน่วยงานต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น

3) ข้อเสนอแนะเพื่อการบริการงานและการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ ในการรับมือกับสภาวะวิกฤติในอนาคต

2. วิธีการรวบรวมและประมวลข้อมูล

ข้อมูลในการจัดทำรายงานนี้ ได้รวบรวมจากข้อมูลที่ส่วนราชการรายงานถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการทั้งสิ้น 153 ส่วนราชการในระดับกรม อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เห็นภาพของการดำเนินการอย่างเป็นองค์รวม ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ในลักษณะกระทรวง แต่ในส่วนของส่วนราชการซึ่งไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการภายใต้สำนักนายกรัฐมนตรี จะได้วิเคราะห์ในลักษณะรายหน่วยงาน เนื่องจากความแตกต่างในเชิงภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยสรุปรวมทั้งสิ้น 39 หน่วยงาน ประกอบด้วย 18 กระทรวง และ 21 ส่วนราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง โดยแบ่งเป็นหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในด้านเศรษฐกิจ 12 หน่วยงาน และหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในด้านสังคมและความมั่นคง 27 หน่วยงาน ทั้งนี้ กระทรวงกลาโหม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่อยู่ในกลุ่มการประเมินตามมาตรการดังกล่าว

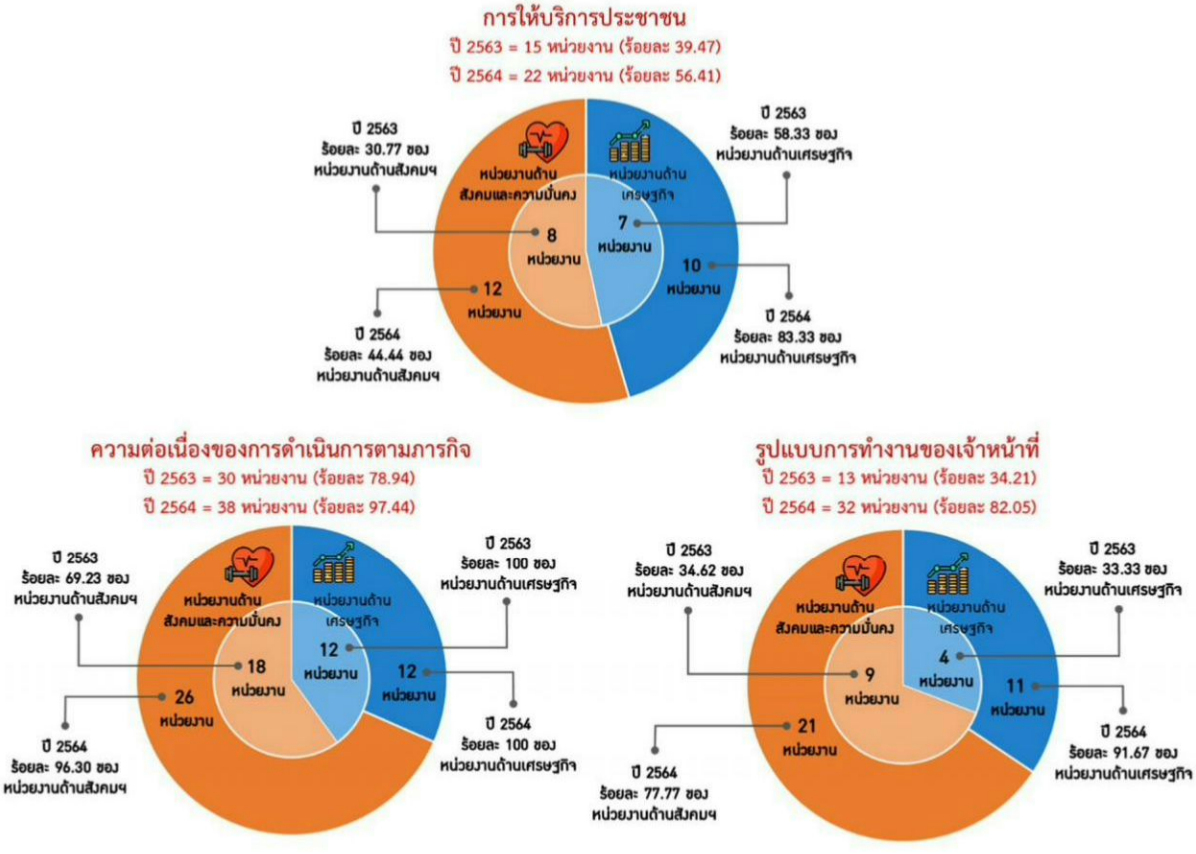


ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ส่วนราชการได้รายงาน ตามตัวแบบที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดผ่านระบบการรายงานผลการประเมินส่วนราชการ (Electronic Self-assessment Report : e-SAR) และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่มของประเด็นปัญหา การตอบสนองและการปรับตัวของส่วนราชการ เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาข้อเสนอในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์นี้จะใช้ข้อมูลที่ส่วนราชการรายงานเข้ามาเท่านั้น ไม่ได้เป็นข้อมูลในเชิงสำรวจซึ่งมีแบบสอบถามที่อยู่ในรูปแบบเดียวกัน จึงไม่สามารถระบุจำนวนและระดับความรุนแรง (Prevalence) ของส่วนราชการที่เผชิญกับปัญหาดังกล่าวทั้งหมด แต่จากข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงานจะช่วยสะท้อนประเด็นที่ส่วนราชการเห็นว่าส่งผลกระทบ หรือเป็นการดำเนินการที่มีนัยสำคัญของส่วนราชการในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

3. ข้อค้นพบ

3.1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินภารกิจของส่วนราชการ

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงานนั้นพบว่า ผลกระทบที่เกิดจากโรค COVID-19 ต่อวิธีการดำเนินงานของส่วนราชการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (รายละเอียดเมื่อแยกตามกลุ่มภารกิจดังปรากฏตามภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ แยกตามกลุ่มภารกิจ

3.1.1 ความต่อเนื่องของการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย : หน่วยงานร้อยละ 78.94 ในปี พ.ศ. 2563 และร้อยละ 97.44 ในปี พ.ศ. 2564 ได้รายงานว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อันนำมาซึ่งมาตรการการควบคุมโรคของภาครัฐ ได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของภาครัฐ อาทิ การจัดการประชุม ณ สถานที่ตั้ง การลงพื้นที่เพื่อจัดกิจกรรม และการฝึกอบรมในระดับพื้นที่

3.1.2 การให้บริการประชาชน : หน่วยงานร้อยละ 39.47 ในปี พ.ศ. 2563 และร้อยละ 54.41 ในปี พ.ศ. 2564 ได้รับผลกระทบในการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน่วยงานในด้านเศรษฐกิจได้แสดงให้เห็นความท้าทายของส่วนราชการในการจ่ายค่าธรรมเนียม การรับและยื่นเอกสาร ขณะที่หน่วยงานซึ่งมีภารกิจในด้านสังคมและความมั่นคง ได้แสดงให้เห็นความท้าทายในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องมีการลงพื้นที่เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเฉพาะ

3.1.3 รูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ : ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่วนราชการดำเนินการมาตรการ เพื่อความปลอดภัยและลดความหนาแน่นในที่ทำงาน อาทิ มาตรการการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) โดยหน่วยงานทั้งสองกลุ่มภารกิจนั้น เผชิญกับข้อท้าทายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน อาทิ ความพร้อมของอุปกรณ์ การเข้าถึงและเชื่อมโยงข้อมูล และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการทำงานจากที่บ้าน โดยประเด็นด้านความพร้อมของอุปกรณ์และระบบสนับสนุนการทำงานเป็นประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมามากที่สุด

3.2 ผลกระทบต่อผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ตัวชี้วัดของส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ.2564 มีทั้งสิ้น 90 ตัวชี้วัด และ 62 ตัวชี้วัด ตามลำดับ (รายละเอียดดังปรากฏในภาคผนวก 1) โดยตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบอาจแบ่งได้ทั้งสิ้น 3 กลุ่ม ได้แก่

3.2.1 กลุ่มตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ : เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้เศรษฐกิจของโลกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ประเทศไทยซึ่งระบบเศรษฐกิจเชื่อมโยงกับห่วงโซ่อุปทานโลกในหลายภาคส่วน เช่น ภาคการท่องเที่ยว และภาคการลงทุน ก็ได้รับผลกระทบตามมาด้วย ซึ่งส่งผลให้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว มูลค่าการลงทุน มูลค่าการค้าชายแดนและผ่านแดน รวมถึงรายได้ครัวเรือน ได้รับผลกระทบ

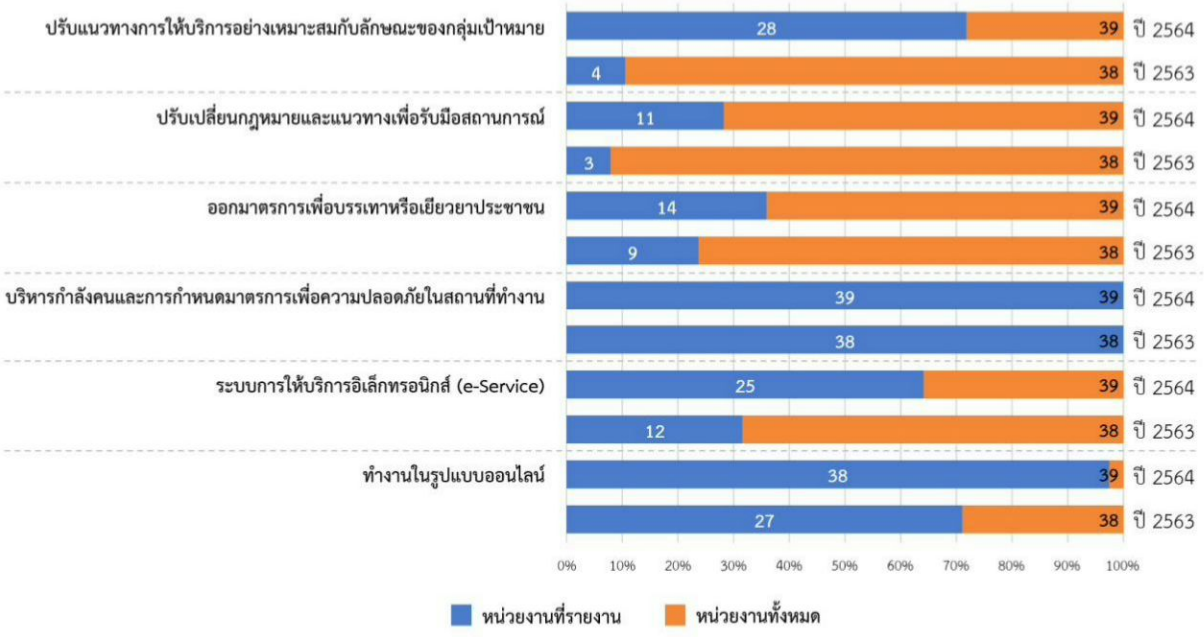
3.2.2 กลุ่มตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลผู้เปราะบาง : ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น กลุ่มคนเปราะบางในทางสังคม เช่น กลุ่มเด็กและเยาวชนในครัวเรือนที่ยากจน กลุ่มผู้หญิงและเด็กผู้หญิงที่ประสบกับปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ได้รับผลกระทบที่รุนแรงจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และมาตรการการควบคุมโรคของหน่วยงานภาครัฐ แต่การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐบางส่วนไม่สามารถดำเนินการได้ดังเช่นก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาด อันเนื่องจากมาตรการควบคุมโรคและการจัดลำดับความสำคัญของหน่วยงานซึ่งมุ่งการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นลำดับแรก สะท้อนผ่านการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกลุ่มเปราะบาง

3.2.3 กลุ่มตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ : การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อเศรษฐกิจและภาคธุรกิจในภาพรวม และส่งผลต่อเนื่องไปยังตลาดแรงงาน และภาคการศึกษาที่ขาดความต่อเนื่อง โดยผลกระทบดังกล่าวสะท้อนผ่านตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงาน และขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านการศึกษา หากไม่สามารถกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาในได้อย่างถูกต้องแล้ว ประเด็นอาจนำมาซึ่งแผลเป็นทางเศรษฐกิจ (Economic Scar) ของประเทศไทยในระยะยาว

3.3 การตอบสนองของส่วนราชการ

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประกอบกับมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดทำให้การจัดกิจกรรม และการให้บริการประชาชนในลักษณะที่ต้องการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้าไม่สามารถดำเนินการได้ ส่วนราชการที่ภารกิจได้รับผลกระทบจึงได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานเพื่อตอบสนอง

(Response) เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความปลอดภัยจากโรค COVID-19 การดำเนินการของส่วนราชการ ได้แก่



ภาพที่ 2 การตอบสนองของหน่วยงานต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโรค COVID-19

3.3.1 การทำงานออนไลน์ถูกนำมาใช้เพื่อลดการแพร่ระบาด หน่วยงานร้อยละ 71.05 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 97.44 ในปี พ.ศ. 2564 ได้รายงานว่ามีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อปรับรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เช่น การจัดประชุม การติดตามโครงการ การบริหารโครงการและภารกิจของหน่วยงาน และการแชร์ไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้งานร่วมกัน ผ่านระบบออนไลน์

3.3.2 การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) เพื่อบริการประชาชน หน่วยงานร้อยละ 31.58 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 61.10 ในปี พ.ศ. 2564 รายงานว่าได้ส่งเสริมหรือปรับปรุงระบบงานบริการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยบริการในลักษณะดังกล่าวจะสามารถช่วยลดการเดินทางและการสัมผัสระหว่างปัจเจกซึ่งเป็นส่วนในการป้องกัน (Prevent) โรคได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้แม้ว่าจะไม่ได้อยู่ไม่ได้ติดต่อกับส่วนราชการ ณ ที่ตั้ง

3.3.3 การบริหารกำลังคนและการกำหนดมาตรการเพื่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ในปี พ.ศ. 2563 และ 2564 พบว่า หน่วยงานร้อยละ 100 มีมาตรการเพื่อลดความหนาแน่น เช่น การสลับวันและเวลาทำงาน การออกมาตรการให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) รวมทั้งมีในการคัดกรองโรคในที่ทำงาน และวางแนวทางเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรและประชาชนผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อกับหน่วยงานราชการ

3.3.4 การออกมาตรการเพื่อบรรเทาหรือเยียวยาประชาชน หน่วยงานร้อยละ 23.68 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 35.90 ในปี พ.ศ. 2564 ได้มีการออกมาตรการเพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน

3.3.5 การปรับเปลี่ยนกฎหมายเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค หน่วยงานร้อยละ 7.89 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 28.21 ในปี พ.ศ. 2564 เน้นกฎหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับมือ

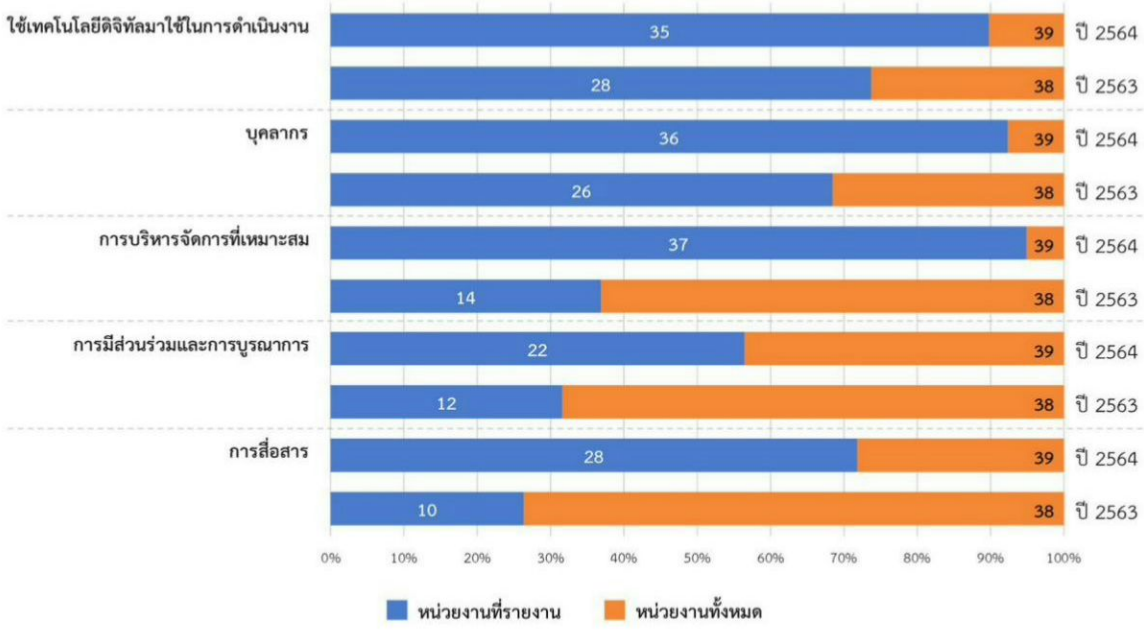
การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการประชาชนดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ แนวทางการปรับปรุงงบประมาณ หรือแนวทางการเบิกจ่ายเพื่อให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

3.3.6 การปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการอย่างเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต หน่วยงานร้อยละ 10.53 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 71.79 ในปี พ.ศ. 2564 ได้รายงานถึงการปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการของกลุ่มเป้ามาย เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อการเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานของประชาชน อันเนื่องจากข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายและการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หน่วยงานจำนวนหนึ่งได้รายงานแนวทางการปรับกระบวนการการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย อย่างเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ใช้เครือข่ายในการเฝ้าระวังและร่วมให้บริการ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง 2 ปี จะพบว่า ปี พ.ศ. 2564 ส่วนราชการมีความพร้อมมากขึ้นในการตอบสนองเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงแรกของการแพร่ระบาดของโรค โดยส่วนราชการได้มีการดำเนินการเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ด้าน เพื่อปรับตัวให้สามารถดำเนินการภารกิจและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดุดหยุดลง

3.4 ปัจจัยของความสำเร็จ

การตอบสนองของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอย หากแต่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับภาวะการที่เปลี่ยนแปลงไป โดยปัจจัยสำคัญที่หน่วยงานได้ระบุว่าเป็นปัจจัยสำคัญ 5 ปัจจัยหลัก ซึ่งช่วยเน้นย้ำให้เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาเป็นส่วนในการดำเนินภารกิจ โดยรายละเอียด ได้แก่



ภาพที่ 3 ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน

3.4.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน โดยหน่วยงานโดยส่วนใหญ่ได้รายงานว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานสามารถรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภายใต้บริบทของการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดประชุม การทำงานจากที่บ้าน และการติดต่อประสานงาน

3.4.2 บุคลากร เป็นปัจจัยของความสำเร็จอีกประการหนึ่งที่ทำให้ส่วนราชการสามารถปรับตัวกับโรค COVID-19 ได้ โดยมิติด้านบุคลากรนี้ประกอบด้วย 2 มิติย่อย ได้แก่ ภาวะผู้นำ และบุคลากรผู้ปฏิบัติ โดยในด้านภาวะผู้นำนั้น ช่วงวิกฤตได้เน้นย้ำความสำคัญของวิสัยทัศน์ การวางทิศทางในการปรับการดำเนินการของหน่วยงาน ขณะที่ในด้านบุคลากรผู้ปฏิบัตินั้น การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เน้นย้ำถึงความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และทัศนคติที่สามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลง

3.4.3 การบริหารจัดการที่เหมาะสม ส่วนราชการได้รายงานว่าการปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการภายใน อาทิ การปรับโครงการ แผนงาน การบริหารจัดการ รวมทั้งการวางระบบการติดตามรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทให้การดำเนินการของส่วนราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และรับมือกับภาวะวิกฤตได้

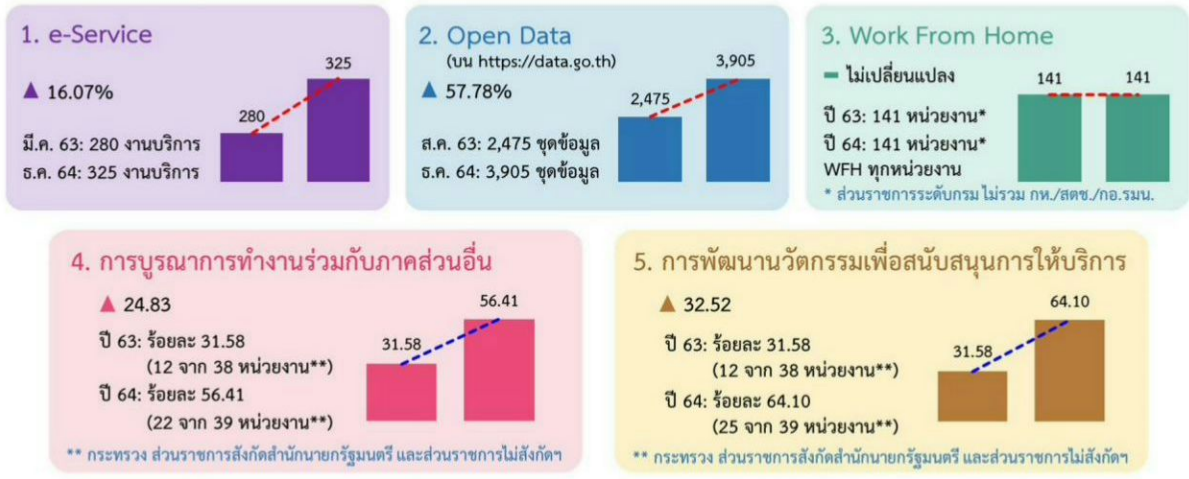
3.4.4 การมีส่วนร่วมและการบูรณาการ ส่วนราชการได้รายงานว่าภายใต้เงื่อนไขที่การเดินทางและการเคลื่อนย้ายทรัพยากรไม่สามารถดำเนินการได้โดยสะดวก การบูรณาการภาคีเครือข่ายในพื้นที่ระหว่างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมจึงมีความจำเป็นในการขับเคลื่อนภารกิจให้สำเร็จ

3.4.5 การสื่อสาร ครอบคลุม 2 มิติ ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์การ โดยการสื่อสารของผู้บริหารที่จะนำเสนอให้เห็นเป้าหมาย วิธีการ และแนวทางในการทำงานเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์การสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน และการสื่อสารภายนอกองค์การ โดยการแจ้งข่าวสารให้กับบุคคลภายนอกองค์กรที่ชัดเจนผ่านวิธีการที่เหมาะสม

4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 บทสรุป

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 – 2564 นำไปสู่การตอบสนองของส่วนราชการในการปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการดำเนินภารกิจของภาครัฐ ตลอดจนแนวทางการให้บริการประชาชนเพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคและการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤติ โดยสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญ ดังนี้



ภาพที่ 4 ผลลัพธ์ที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนแนวทาง/วิธีการทำงานของภาครัฐเพื่อรองรับสถานการณ์ของโรค COVID-19

4.1.1 การปรับเปลี่ยนการบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งจากผลการสำรวจของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า ณ เดือนมีนาคม 2563 มีงานบริการ e-Service

ที่มีการทำธุรกรรมกับภาครัฐ จำนวน 280 งานบริการ และเพิ่มเป็น 325 งานบริการ ณ เดือนธันวาคม 2564 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.07)

4.1.2 การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งเป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านรูปแบบหรือช่องทางดิจิทัล นำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล และเผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th) ซึ่งข้อมูลจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่เผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ณ เดือนสิงหาคม 2563 จำนวน 2,475 ชุดข้อมูล และเพิ่มขึ้นเป็น 3,905 ชุดข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 57.78)

4.1.3 การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) เพื่อลดความหนาแน่นและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งจากข้อมูลพบว่า ปี พ.ศ. 2563 และ 2564 ทุกส่วนราชการระดับกรมดำเนินมาตรการ Work From Home คิดเป็นร้อยละ 100 (จำนวน 141 แห่ง ไม่รวมส่วนราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) โดยมีมาตรการที่แตกต่างกันไป เช่น ปฏิบัติงานที่บ้านร้อยละ 100 ปฏิบัติงานที่บ้านสลับกับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ สัปดาห์ละ 1 วัน / 2 วัน สัปดาห์เว้นสัปดาห์ เป็นต้น

4.1.4 การบูรณาการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทั้งการเฝ้าระวัง ติดตาม รวมถึงการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 มีส่วนราชการรายงานว่าได้ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นและเป็นปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 31.58 (12 หน่วยงาน จาก 38 หน่วยงาน) และปี พ.ศ. 2564 เพิ่มเป็นร้อยละ 56.41 (22 หน่วยงาน จาก 39 หน่วยงาน) ตัวอย่างเช่น กลไกการเฝ้าระวังและช่วยเหลือประชาชนในระดับพื้นที่ ผ่านเครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และเครือข่ายห้องปฏิบัติการตรวจเชื้อ COVID-19 การใช้กลไกคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนกระทรวงพาณิชย์ ในการแก้ไขปัญหาการค้าชายแดน การเชื่อมโยงบูรณาการภูมิภาคสู่ต่างประเทศด้วยกลไกเซลล์แมนจังหวัด-เซลล์แมนประเทศ เป็นต้น

4.1.5 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จากข้อมูลรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการฯ ปี พ.ศ. 2563 และ 2564 พบว่า ส่วนราชการได้มีการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 31.58 (12 หน่วยงาน จาก 38 หน่วยงาน) และปี พ.ศ. 2564 เพิ่มเป็นร้อยละ 64.10 (25 หน่วยงาน จาก 39 หน่วยงาน) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐผ่านกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอเพื่อออกแบบและพัฒนางานภาครัฐ โดยมีตัวอย่างข้อเสนอที่นำไปขับเคลื่อนและนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมงานภาครัฐแล้ว เช่น ระบบตรวจสอบข้อมูลมอเตอร์ไซค์รับจ้างของกรมการขนส่งทางบก ระบบการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ของกระทรวงสาธารณสุข ระบบติดตามสภาพป่าแบบ Realtime ทดแทนการลาดตระเวนของเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ ระบบเก็บค่าผ่านทางอัจฉริยะ (M-FLOW) ของกระทรวงคมนาคม เป็นต้น สำหรับปี พ.ศ. 2564 มีข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้นำมาขับเคลื่อนให้เกิดผล เช่น การจัดเก็บข้อมูลมูลค่าสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) และระบบลงทะเบียนเครื่องหมายการค้าอัจฉริยะ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

4.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาและความท้าทายที่ส่วนราชการเผชิญ ตลอดจนถึงการตอบสนองของส่วนราชการ ทำให้เห็นความจำเป็นของการปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ โดยเน้นความสำคัญของกระบวนการทำงานผ่านระบบดิจิทัล และการให้บริการประชาชนผ่านเครือข่าย ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับประชาชนและสาธารณชน ว่าภาครัฐสามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แม้จะเกิดสภาวะวิกฤต โดยมีสรุปข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต ดังนี้

4.2.1 การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ที่เอื้อให้ส่วนราชการสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่ใช้ระบบดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติภารกิจและการให้บริการประชาชนได้ ดังนี้

(1) ให้หน่วยงานภาครัฐที่ได้ปรับรูปแบบการทำงานโดยการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และให้คงคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเช่นเดิมแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลายลง รวมถึงขยายการดำเนินการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนและผู้ประกอบการในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบสูง (High impact) และมีปริมาณมาก (High volume) ต่อไป เพื่อให้ภาครัฐใช้ระบบดิจิทัลเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือโรคอุบัติใหม่ อุบัติซ้ำโดยการมีศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ของกรมควบคุมโรค การใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพในการตรวจประเมินสถานประกอบการของกรมประมง การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน TRD Smart Pay ของกรมธนารักษ์ เป็นต้น

(2) ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ และผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลหลักของหน่วยงาน (Master Data) โดยจัดทำแผนการขับเคลื่อนในเรื่องดังกล่าว และดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อบูรณาการข้อมูลรองรับการทำงานและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จ และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (End-to-End Digital Data and Services via Service Platform) **โดยเร่งพัฒนา Biz Portal และ Citizen Portal และกำหนดให้เป็นแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน** ตามมาตรา 10 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้สะดวกที่แพลตฟอร์มกลาง โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นข้อมูล กรอกคำขอ และยื่นเอกสารใหม่ผ่านเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการทำธุรกรรมกับภาครัฐที่ได้มาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้บริการประชาชนและผู้ประกอบการได้ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และชาวต่างชาติ ระบบและแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ระบบ e-Payment e-Receipt และ e-document เป็นต้น รวมถึงการกำหนดประเด็นของข้อมูลสำคัญที่ให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเร่งจัดทำข้อมูลหลัก (Master Data) ก่อนเป็นลำดับแรก เช่น ข้อมูลสนับสนุนงานบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลสนับสนุนการจ้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

(3) ให้สำนักงาน ก.พ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประสานดำเนินการร่วมกับองค์กรกลางบริหารงานบุคคลประเภทต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกประเภท ทั้งในส่วนของการเร่งสร้างและรักษาบุคลากรภาครัฐด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรภาครัฐทั่วไป ทั้งการเสริมและพัฒนาทักษะ (Upskill) และสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารและปฏิบัติงานด้านระบบดิจิทัลในอนาคต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ สะท้อนให้เห็นได้จากผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ปี พ.ศ. 2563 ที่สำรวจโดยองค์การสหประชาชาติ ซึ่งแม้ว่าในภาพรวม ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศ โดยดีขึ้น 16 อันดับ เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 แต่เมื่อพิจารณาในรายมิติย่อย พบว่า มิติด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index: HCI) มีคะแนนลดต่ำลงจึงควรเร่งพัฒนาทักษะของทุนมนุษย์ โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล โดยครอบคลุมบุคลากรของรัฐทุกประเภท

(4) ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงาน ก.พ.ร. ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องสถานการณ์ เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ซึ่งยังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแบบดิจิทัลที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมถึงการบูรณาการแนวทางการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบกฎหมายต่าง ๆ โดยพิจารณากรอบกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของประเทศต่อไป เช่น มาตรฐานรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของนิติบุคคล มาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศและภายในประเทศ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนเอกสารที่มีชั้นความลับ มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐระหว่างหน่วยงานและการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายและระเบียบที่ยังกำหนดให้ประชาชนและผู้ประกอบการต้องแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่และยื่นเอกสารประกอบเป็นรูปแบบกระดาษ เป็นต้น

4.2.2 การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินภารกิจภาครัฐให้เป็นการดำเนินการผ่านภาคีเครือข่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถส่งมอบงานบริการ รวมถึงมีการป้องกันและเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ ผ่านการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรพัฒนาเอกชนไม่แสวงหากำไรซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณ ตลอดจนวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน ดังนี้

(1) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาแนวทางสำหรับการจัดหางานบริการสาธารณะผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคม

เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณและโครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม บทบาทของส่วนราชการและภาคีเครือข่าย รวมถึงวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน

(2) ให้กระทรวงมหาดไทยพัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการในพื้นที่ในสถานการณ์วิกฤตอื่นที่มิใช่โรคระบาด หรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจเกิดขึ้นเฉพาะบางพื้นที่ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถประกาศใช้ได้ทันทีเมื่อเผชิญสถานการณ์ โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง หรือการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นศูนย์กลางของการสั่งการ (Command Center) เพื่อให้การทำงานมีเอกภาพ สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที และใช้กลไกเฝ้าระวังผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) รวมถึงหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัดและต่างพื้นที่

4.2.3 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำประเด็นการจัดทำและทบทวนแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) เพื่อเป็นการยกระดับแผน BCP ที่หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการทบทวน ซักซ้อม และปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง และนำแผนไปใช้อย่างจริงจังเมื่อเกิดเหตุวิกฤต เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนให้สามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุดหยุดลง

4.2.4 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น โดยกำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการภาครัฐ และนำข้อเสนอที่ได้ไปขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ทั้งนี้ ส่วนราชการและจังหวัดควรให้ความสำคัญกับสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการที่คำนึงถึงประสบการณ์ ความต้องการ และสภาพปัญหาที่เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้งานบริการภาครัฐสามารถตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น เช่น กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) กิจกรรม Hackathon เพื่อพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

คำนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยอย่างรุนแรงในวงกว้าง ส่วนราชการก็เป็นภาคส่วนหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว ทำให้การดำเนินภารกิจของส่วนราชการนั้นต้องชะงัก อย่างไรก็ตาม ในแง่ของการจัดทำบริการสาธารณะ ส่วนราชการต่าง ๆ ได้วางมาตรการเพื่อรับมือกับผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานบริการสาธารณะเหล่านั้นไม่สะดุด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การติดตาม ประเมินผลและแนะนำเพื่อให้มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยให้รายงานไปยังคณะรัฐมนตรีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของส่วนราชการ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมมติเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 จึงได้มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการโดยไม่นำผลการดำเนินงานของส่วนราชการ มาประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ตามลำดับ โดยให้ส่วนราชการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในการแก้ปัญหาของหน่วยงานในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

กองติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมและประเมินสถานะของหน่วยงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ยังไม่คลี่คลายและอาจเกิดการระบาดได้อีก โดยรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วย เนื้อหาใน 3 ส่วน ได้แก่

1. บทที่ 1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ ซึ่งจะได้ฉายภาพให้เห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค COVID 19 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

2. บทที่ 2 การดำเนินการของส่วนราชการเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยในบทนี้จะได้นำเสนอการตอบสนองของส่วนราชการเพื่อการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตลอดจนถึงแสดงให้เห็นปัจจัยความสำเร็จ ตัวอย่างแนวทางที่ดีในการดำเนินการ ซึ่งสามารถนำไปขยายผลสำหรับการดำเนินการของส่วนราชการในภาวะวิกฤต

3. บทที่ 3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นการสรุปข้อมูลและจัดทำข้อเสนอแนะทั้งในเชิงนโยบายสำหรับผู้ออกนโยบาย และข้อเสนอในเชิงการปฏิบัติสำหรับส่วนราชการ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการถอดบทเรียนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงส่วนราชการให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ยังไม่คลี่คลายได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม หากรายงานศึกษาฉบับนี้มีข้อขาดตกบกพร่อง หรือมีประเด็นที่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าอาจเป็นส่วนสำคัญที่รายงานศึกษาฉบับนี้ยังคงขาดตกบกพร่อง คณะผู้จัดทำขอน้อมรับข้อคิดเห็นและข้อวิพากษ์ดังกล่าว และจะได้นำทุกข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการดำเนินการในส่วนต่อไป

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	**ก**
คำนำ	**ฌ**
สารบัญ	**ญ**
สารบัญภาพ	**ฎ**
สารบัญตาราง	**ฏ**
บทที่ 1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ	**1**
1.1 ผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อประเทศไทย	1
1.2 ที่มาของการถอดบทเรียน	6
1.3 วิธีการรวบรวมและประมวลข้อมูล	7
1.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้น	8
1.4.1 ผลกระทบต่อวิธีการทำงานของส่วนราชการ	9
1.4.2 ผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564	20
บทที่ 2 การดำเนินการของส่วนราชการเพื่อบรรเทาผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	**28**
2.1 การดำเนินการเพื่อลดผลกระทบของส่วนราชการ	28
2.2 ส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)	38
2.3 ปัจจัยความสำเร็จ	48
2.4 ปัญหาอุปสรรค	50
2.5 สรุปสาระสำคัญ	51
บทที่ 3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	**53**
3.1 บทสรุป	53
3.2 ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต	55
เอกสารอ้างอิง	**59**
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1 ตัวชี้วัดของส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19	ผ 1
ภาคผนวก 2 รายชื่อกระบวนงานที่ดำเนินการตามมาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชนในการติดต่อราชการเพื่อขออนุญาตกับหน่วยงานของรัฐจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ผ 22

สารบัญภาพ

ภาพที่	รายละเอียด	หน้า
ภาพที่ 1.1	ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ	9
ภาพที่ 1.2	กรณีความท้าทายจากการเคลื่อนย้ายและการจัดหาแรงงานเพื่อจัดทำโครงการของกรมชลประทาน และการกำกับดูแลโรงงานและสถานประกอบการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม	11
ภาพที่ 1.3	กรณีปัญหาความพร้อมในการดำเนินการตามตัวชี้วัดของสำนักงานพระพุทธศาสนา	16
ภาพที่ 1.4	กรณีศึกษาตัวชี้วัดรายได้จากการท่องเที่ยว	21
ภาพที่ 1.5	กรณีศึกษาแนวทางการให้บริการกลุ่มเปราะบางผ่านเครือข่าย	23
ภาพที่ 1.6	กรณีการช่วยเหลือแรงงานในภาวะการแพร่ระบาดของโรค COVID-19	24
ภาพที่ 2.1	การตอบสนองของหน่วยงานในการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปี 2563 และ 2564	28
ภาพที่ 2.2	ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงานในการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปี 2563 และ 2564	48
ภาพที่ 3.1	ผลลัพธ์ที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนแนวทาง/วิธีการทำงานของภาครัฐเพื่อรองรับสถานการณ์ของโรค COVID-19	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	รายละเอียด	หน้า
ตารางที่ 1.1	ตัวอย่างมาตรการการเยียวยาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	2
ตารางที่ 1.2	ส่วนราชการจำแนกตามตามกลุ่มภารกิจ	8
ตารางที่ 1.3	ตัวอย่างงานบริการของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ	11
ตารางที่ 1.4	อุปสรรคของการดำเนินงานจากที่บ้าน ของบุคลากรของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ	15
ตารางที่ 1.5	ตัวอย่างงานบริการของหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคงที่ได้รับผลกระทบ	17
ตารางที่ 1.6	อุปสรรคของการดำเนินงานจากที่บ้าน ของบุคลากรของหน่วยงานด้านสังคมฯ	19
ตารางที่ 1.7	ตัวอย่างตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ	21
ตารางที่ 1.8	ตัวอย่างตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลผู้เปราะบางที่ได้รับผลกระทบ	23
ตารางที่ 1.9	ตัวอย่างตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่ได้รับผลกระทบ	24
ตารางที่ 2.1	ส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19	38

บทที่ 1
ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง รวมทั้งผลกระทบต่อการดำเนินบริการสาธารณะ ในบทนี้จะได้นำเสนอผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID -19 ในภาพรวมและในประเทศไทย ก่อนจะได้นำเสนอให้เห็นว่าส่วนราชการได้รับผลกระทบอย่างไรจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

1.1 ผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อประเทศไทย

1.1.1 ผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในภาพรวม

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบเศรษฐกิจและสังคมของโลกในวงกว้าง การประมาณการของธนาคารโลก (World Bank) ในช่วงเดือนมิถุนายนชี้ให้เห็นว่าเศรษฐกิจโลกอาจหดตัวมากกว่าร้อยละ 5.2 ซึ่งเป็นการหดตัวที่รุนแรงที่สุดนับตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่ 2 และอาจส่งผลในระยะยาวต่อความสามารถในการเติบโตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการลงทุนในภาพรวมที่ลดลง การถดถอยของทุนมนุษย์ และผลกระทบของการแพร่ระบาดต่อห่วงโซ่คุณค่าในระดับโลก (Seric et al, 2020; World Bank, 2020) ควบคู่ไปกับผลกระทบทางเศรษฐกิจในภาพรวม การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มแรงงานนอกระบบ กลุ่มผู้ว่างงานอันเนื่องจากการปิดกิจการของสถานประกอบการ และการท่องเที่ยว (United Nation Development Programme, 2020)

1.1.2 ผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อประเทศไทย

ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานโลก โครงสร้างทางเศรษฐกิจไทยพึ่งพาการส่งออกและการท่องเที่ยวในระดับที่สูง โดยรายได้จากการท่องเที่ยวนั้นคิดเป็นราวร้อยละ 15 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ[1] เช่นเดียวกับสัดส่วนของรายได้จากการค้าและการลงทุนเทียบกับมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมที่เกิดขึ้น (KKP Research, 2020; เสาวณี และพรนิภา, 2016) ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งทำให้การเดินทางของสินค้าและผู้คนหยุดชะงัก ย่อมส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการส่งออกได้รับผลกระทบอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (KKP Research, 2020; World Bank, 2020) รายงานภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งดำเนินการจัดทำโดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไตรมาสที่ 2[2] ปี 2563 แสดงให้เห็นว่าการส่งออกของประเทศไทยในไตรมาสที่ 2 หดตัวคิดเป็นมูลค่าร้อยละ 17.8 ซึ่งหดตัวรุนแรงที่สุดนับตั้งแต่ไตรมาสที่ 2 ของปี 2552 ขณะที่รายรับรวมจากการท่องเที่ยวลดลงร้อยละ 92.7 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า

ขณะเดียวกันในมิติด้านสังคม การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อภาวะสังคมไทยในหลายมิติ รายงานภาวะสังคมไทย ซึ่งจัดทำโดยสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

---

[1] จากการคำนวณของธนาคารโลกมูลค่าของการท่องเที่ยวต่อ GDP ประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 18.23 รายละเอียดโปรดดู http://documents1.worldbank.org/curated/en/456171593190431246/pdf/Thailand-Economic-Monitor-Thailand-in-the-Time-of-COVID-19.pdf

[2] เหตุผลที่เลือกใช้รายงานภาวะทางเศรษฐกิจไตรมาสที่ 2 เนื่องจากเป็นไตรมาสที่ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สะท้อนผลชัดเจนที่สุด และเป็นช่วงไตรมาสที่เศรษฐกิจประเทศไทยหดตัวรุนแรงที่สุดที่ ติดลบร้อยละ 12.2

ได้แสดงให้เห็นภาพความเคลื่อนไหวทางสังคมที่น่าสนใจ เช่น อัตราการว่างงานที่สูงขึ้นสะท้อนผ่านจำนวนผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานสูงขึ้น ความยากจนที่เพิ่มขึ้น และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อครัวเรือนเปราะบาง งานศึกษาซึ่งจัดทำโดยความร่วมมือระหว่างสถาบันวิจัยแห่งประเทศไทย (Thailand Development Research Institute: TDRI) และกองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) โดยการสำรวจในระบบออนไลน์ แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อรายได้ของครัวเรือนเปราะบาง และเด็กที่อาศัยในครัวเรือนดังกล่าวไม่มีความพร้อมในการเรียนในระบบออนไลน์ เนื่องจากขาดแคลนอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น โน้ตบุ๊ก หรือแท็บเล็ต (ชาคร เลิศนิทัศน์ และสมชัยจิต สุชน, 2563)

1.1.3 การดำเนินการของรัฐบาลไทยเพื่อตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

เพื่อตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 รัฐบาลไทยมีจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 เมื่อคราวประชุมเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 เพื่อ **“ยกระดับการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทยให้อยู่ในวงจำกัด ลดผลกระทบต่อสุขภาวะของประชาชน เศรษฐกิจ สังคมและความมั่นคงของประเทศ สร้างความตระหนักรู้เท่าทัน และเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ เพื่อบังคับใช้กฎหมายให้ตรงกับความรุนแรงของปัญหาและวางมาตรการป้องกัน ควบคุม และช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม”**[3]

ขณะเดียวกันได้ดำเนินมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดในวงกว้าง พร้อมทั้งออกมาตรการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ขณะที่รัฐบาลและส่วนราชการ ได้พยายามออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาด โดยมาตรการเยียวยาที่สำคัญดังปรากฏตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ตัวอย่างมาตรการการเยียวยาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

มาตรการ	รายละเอียด	มติ ครม.
1. การช่วยเหลือด้านสาธารณูปโภค	- ลดค่าไฟฟ้า ขยายระยะเวลาชำระค่าไฟฟ้าและคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า - ลดค่าน้ำประปา และการคืนเงินประกันการใช้น้ำให้กับผู้ใช้ - ลดต้นทุนค่าไฟฟ้าให้กับผู้ประกอบการและผ่อนผันการเรียกเก็บค่า Minimum Charge	- มติ ครม. วันที่ 17 มีนาคม 2563 เรื่อง มาตรการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) - มติ ครม. วันที่ 3 เมษายน 2563 เรื่อง มาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบทางเศรษฐกิจจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ของกระทรวงพลังงาน - มติ ครม. วันที่ 12 มกราคม 2564 เรื่อง มาตรการบรรเทาผลกระทบต่อประชาชนและผู้ประกอบการธุรกิจในระยะเร่งด่วน (เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2564) จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในระลอกใหม่
2. การช่วยเหลือด้านการเงิน	- มาตรการสินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงานของสำนักงานประกันสังคม	- มติ ครม. วันที่ 10 มีนาคม 2563 เรื่อง มาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

[3] เอกสารมติ ครม. โปรดดู http://soc.soc.go.th/slkupload/v63_102.pdf

มาตรการ	รายละเอียด	มติ ครม.
	- มาตรการพักเงินต้นลดดอกเบี้ยและขยายเวลาการชำระหนี้ - มาตรการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่มีผลต่อเศรษฐกิจไทย - สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	- มติ ครม. วันที่ 24 มีนาคม 2563 เรื่อง การทบทวนมติ ครม. และเสนอมาตรการช่วยเหลือ SMEs เพิ่มเติม
3. การบรรเทาค่าธรรมเนียม ค่าเช่าที่ราชพัสดุ และค่าตอบแทนบริการภาครัฐ	- กระทรวงการคลังได้รายงานมาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยา โดยบรรเทาภาระค่าธรรมเนียม ค่าเช่าที่ราชพัสดุ และค่าตอบแทนในการให้บริการของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจเพื่อบรรเทาผลกระทบด้านเศรษฐกิจ	- มติ ครม. วันที่ 24 มีนาคม 2563 เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยากรณีได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แพร่ระบาด
4. โครงการช่วยเหลือเยียวยาและชดเชยแก่ประชาชน ซึ่งได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	- โครงการช่วยเหลือเยียวยาและชดเชยแก่ประชาชนกลุ่มผู้ประกอบอาชีพอิสระ โครงการเงินเยียวยา (เงินเยียวยา 5,000 บาท) - โครงการเราชนะ - ช่วยเหลือเยียวยากลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	- มติ ครม. วันที่ 16 มิถุนายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2563 และครั้งที่ 6/2563 - มติ ครม. วันที่ 19 มกราคม 2564 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2564 - มติ ครม. วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 15/2564
5. การเยียวยาเกษตรกร	- อนุมัติเงินเยียวยาเกษตรกรในวงเงิน 150,000 ล้านบาท โดยมีเป้าหมายรวมเกษตรกรทั้งสิ้น 10 ล้านราย โดยต้องไม่ซ้ำซ้อนกับการเยียวยาในกรณีอื่น ๆ โดยการเยียวยา ในเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม - ผ่อนผันหลักเกณฑ์ในการขึ้นทะเบียนเกษตรกรที่จะสามารถรับรองสิทธิ์ความเป็นเกษตรกรได้ แม้ไม่มีเอกสารสิทธิ์ - ขยายระยะเวลาเพื่อเยียวยากลุ่มที่มีการตกหล่นออกไปจนถึงวันที่ 15 กันยายน 2563 และให้เกษตรกรที่ไม่สามารถโอนเงินได้ทันกำหนดเวลาจะมีการตรวจสอบติดตามจนถึงวันที่ 30 กันยายน 2563	- มติ ครม. วันที่ 28 เมษายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2563 - มติ ครม. วันที่ 16 มิถุนายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ในการประชุมครั้งที่ 5/2563 และครั้งที่ 6/2563
6. การเยียวยาแรงงาน	- มาตรการชดเชยรายได้แก่ลูกจ้างของสถานประกอบการที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ได้รับผลกระทบอื่น ๆ ของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) - ลดหย่อนอัตราการจ่ายเงินสมทบ และปรับระยะเวลาการจ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม - ปรับเปลี่ยนอัตราการจ่ายเงินสมทบของผู้ประกันตนมาตรา 39	- มติ ครม. วันที่ 24 มีนาคม 2563 เรื่อง มาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ระยะที่ 2 และมติ ครม. วันที่ 31 มีนาคม 2563 เรื่อง ทบทวนมติ ครม. เกี่ยวกับมาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่อเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ระยะที่ 2

มาตรการ	รายละเอียด	มติ ครม.
	- ให้ได้รับค่าชดเชยตลอดเวลาที่ไม่ได้ทำงานเนื่องจากเหตุสุดวิสัย และในกรณีสั่งหยุดจะได้ค่าชดเชยร้อยละ 62	- มติ ครม. วันที่ 31 มีนาคม 2563 เรื่อง ขอทบทวนอัตราตามร่างประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ให้ลดหย่อนการออกเงินสมทบของนายจ้าง และผู้ประกันตน กรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 - มติ ครม. วันที่ 31 มีนาคม 2563 เรื่อง ขอทบทวนอัตราและระยะเวลาการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานตามร่างกฎกระทรวงการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัย พ.ศ. .... - มติ ครม. วันที่ 1 กันยายน 2563 เรื่อง ร่างประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขให้ลดหย่อนการออกเงินสมทบของนายจ้าง และผู้ประกันตน กรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 - มติ ครม. วันที่ 22 ธันวาคม 2563 เรื่อง ร่างกฎกระทรวงการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานเนื่องจากมีเหตุสุดวิสัยอันเกิดจากการระบาดของโรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ พ.ศ. .... - มติ ครม. วันที่ 22 ธันวาคม 2563 เรื่อง ของขวัญปีใหม่ของกระทรวงแรงงาน ปี 2564 - มติ ครม. วันที่ 26 มกราคม 2564 เรื่อง ร่างกฎกระทรวงกำหนดอัตราเงินสมทบกองทุนประกันสังคม (ฉบับที่ ..) พ.ศ. ....
7. การผ่อนปรนให้แรงงานข้ามชาติ 3 สัญชาติ และคนต่างด้าวที่ไม่สามารถกลับประเทศอยู่ในราชอาณาจักรได้เป็นการชั่วคราว	- ออกประกาศกระทรวงมหาดไทย ให้คนต่างด้าวได้รับการผ่อนปรนให้อยู่ในราชอาณาจักรได้เป็นการชั่วคราว	- มติ ครม. วันที่ 31 มีนาคม 2563 และวันที่ 2 มิถุนายน 2563 เรื่อง การผ่อนปรนการอยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวและการทำงานให้กับแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานตามข้อตกลงที่รัฐบาลไทยได้ลงนามกับรัฐบาลประเทศคู่ภาคี
8. การเยียวยากลุ่มเปราะบาง	- สำหรับกลุ่มเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุ คนพิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการ และคนไร้บ้าน โดยเป็นการจ่ายเงินเดือนละ 1,000 บาท เป็นเวลา 3 เดือน (พฤษภาคม – กรกฎาคม)	- มติ ครม. เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2563 เรื่องผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ในคราวประชุมที่ 4/2563
9. การเยียวยาผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	- การลดหลักประกันและคืนหลักประกันผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยให้ลดจำนวนเงินหลักประกันที่ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวต้องวางต่อนายทะเบียน และหากได้วางเงินหลักประกันเกินจำนวนในส่วนนี้ ให้คืนหลักประกันที่เคยวางไว้เกินจำนวนหลักประกัน	- มติ ครม. วันที่ 24 มีนาคม 2563 เรื่อง ร่างกฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินหลักประกัน พ.ศ. .... - กฎกระทรวงกำหนดจำนวนเงินหลักประกันการประกอบธุรกิจนำเที่ยว พ.ศ. 2563

มาตรการ	รายละเอียด	มติ ครม.
	- โครงการ “เที่ยวไปด้วยกัน” และ “โครงการกำลังใจ” เพื่อกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวในลักษณะร่วมจ่ายระหว่างประชาชนกับรัฐบาล	- มติ ครม. วันที่ 30 มิถุนายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2563
10. โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว และการกระตุ้นเศรษฐกิจภาคการท่องเที่ยว	- โครงการช่วยเหลือเศรษฐกิจและสังคมของภาคการท่องเที่ยว (โครงการกำลังใจ สนับสนุนกลุ่ม อสม. และโครงการเราเที่ยวด้วยกัน กระตุ้นในลักษณะร่วมจ่าย และโครงการเที่ยวปันสุข ซึ่งสนับสนุนค่าเดินทางของนักท่องเที่ยว) - โครงการคนละครึ่ง - ขยายขอบเขตการใช้ E-Voucher ในโครงการโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ให้ใช้งานได้กว้างขึ้น รวมถึงสินค้า OTOP ด้วย	- มติ ครม. วันที่ 16 มิถุนายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2563 และครั้งที่ 6/2563 - มติ ครม. วันที่ 30 มิถุนายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2563 - มติ ครม. วันที่ 25 สิงหาคม 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 17/2563 - มติ ครม. วันที่ 29 กันยายน 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 22/2563 - มติ ครม. วันที่ 12 ตุลาคม 2563 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2564 - มติ ครม. วันที่ 19 มกราคม 2564 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2564 - มติ ครม. วันที่ 9 มีนาคม 2564 เรื่อง ผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2564
11. มาตรการช่วยเศรษฐกิจ “พลังงานสร้างไทย”	- ลดค่าครองชีพประชาชนผ่านการลดค่าน้ำมันและก๊าซหุงต้ม	- มติ ครม. วันที่ 30 มิถุนายน 2563 เรื่อง มาตรการช่วยเศรษฐกิจ “พลังงานสร้างไทย”
12. การให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยและขนาดย่อม	- การค้ำประกันสินเชื่อโดย บสย. เป็นผู้ค้ำประกัน - ค้ำประกันสินเชื่อผู้ประกอบการ Micro Entrepreneur - มาตรการการโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อการชำระหนี้ ตอบสนองกลไกพักทรัพย์พักหนี้ - การลดหย่อนภาษีหัก ณ ที่จ่าย	- มติ ครม. วันที่ 10 มีนาคม 2563 เรื่อง มาตรการดูแลและเยียวยาผลกระทบจากไวรัสโคโรนา (COVID-19) ชุดที่ 1 - มติ ครม. วันที่ 1 ธันวาคม 2563 เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs ผ่านโครงการค้ำประกันสินเชื่อ Portfolio Guarantee Scheme ระยะที่ 9 และมาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อยผ่านโครงการค้ำประกันสินเชื่อเพื่อผู้ประกอบการ Micro Entrepreneurs ระยะที่ 4 - มติ ครม. วันที่ 23 มีนาคม 2564 เรื่อง ร่างพระราชกำหนดการให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. .... และมาตรการทางภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้อง

มาตรการ	รายละเอียด	มติ ครม.
13. การช่วยเหลือค่าเช่าที่	มาตรการการยกเว้นการเรียกเก็บค่าเช่าให้แก่ผู้เช่าของกรมธนารักษ์ เป็นระยะเวลา 1 ปี สำหรับผู้เช่าเพื่ออยู่อาศัยและผู้เช่าเพื่อการเกษตร - มาตรการช่วยเหลือผู้เช่ารายใหญ่และผู้เช่าที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	- มติ ครม. วันที่ 24 มีนาคม 2563 เรื่อง มาตรการให้ความช่วยเหลือเยียวยากรณีได้รับผลกระทบจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (โควิด-19) แพร่ระบาด
14. มาตรการทางภาษี	- ส่งเสริมให้บริษัทห้างร้านต่าง ๆ ท่องเที่ยวหรือจัดสัมมนาภายในประเทศ โดยให้สามารถนำมาหักเป็นค่าใช้จ่าย เป็นจำนวน 2 เท่าของรายจ่ายที่จ่ายจริง	- มติ ครม. 22 ธันวาคม 2563 เรื่อง การขยายระยะเวลามาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนการจัดอบรมสัมมนาภายในประเทศ

ที่มา: - รายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ อ.ค.ต.ป. กลุ่มกระทรวง คณะที่ 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563, หน้า 8 - 10
- รายงานฉบับสมบูรณ์ อ.ค.ต.ป. กลุ่มกระทรวง คณะที่ 3 งบประมาณ 2564, หน้า 31 - 33

ภายใต้เงื่อนไขของการปิดเมือง และมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม การดำเนินการของส่วนราชการ ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดหาบริการสาธารณะไม่อาจหลีกที่จะต้องเผชิญกับความท้าทายในการบริหารจัดการภารกิจและการดำเนินงานให้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก อย่างไรก็ตาม ภายใต้เงื่อนไขของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 การดำเนินงานส่วนราชการย่อมได้รับผลกระทบอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ และบุคลากรยังถูกคาดหวังให้ดำเนินภารกิจในรูปแบบที่แตกต่างออกไป แต่ขณะเดียวกันการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานดังกล่าว ก็อาจเป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานของส่วนราชการได้ (OECD, 2020) รายงานฉบับนี้จึงมุ่งที่จะทำความเข้าใจผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินงานของส่วนราชการและการตอบสนอง (Response) ของส่วนราชการต่อผลกระทบดังกล่าว เพื่อพัฒนาข้อเสนอในการดำเนินงานของส่วนราชการต่อไป

1.2 ที่มาของการถอดบทเรียน

ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่ได้ส่งผลเพียงต่อภาคเอกชนและประชาชนเท่านั้น ภายใต้สภาพและเงื่อนไขที่การเคลื่อนที่ (Mobility) ของประชาชนถูกจำกัดเพื่อป้องกันและบรรเทาความรุนแรงของการแพร่ระบาด และมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม การดำเนินการของส่วนราชการในการให้บริการสาธารณะจึงได้รับผลกระทบอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

สำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งมีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 โดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มาตรา 12 กำหนดให้ ก.พ.ร. สามารถเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ด้วยเหตุดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงมีหนังสือที่ นร. 1200/1905 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2563 เรื่อง การปรับแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อเห็นชอบให้ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการโดยไม่นำผลการดำเนินงานของส่วนราชการมาประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แต่ให้ส่วนราชการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบในการแก้ปัญหาของหน่วยงานต่อไป โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ

วันที่ 15 กันยายน 2563 เห็นชอบต่อข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. ต่อมาในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยได้เผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระลอกใหม่ ที่ทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งกระทบต่อการดำเนินงานของส่วนราชการ เนื่องจากส่วนราชการต้องระดมทรัพยากรในการแก้ไขปัญหาและให้บริการประชาชนในภาวะวิกฤตให้ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้มีหนังสือที่ นร. 1200/64 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2564 เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเห็นชอบแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยดำเนินการเช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กล่าวคือ ให้ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อใช้ในการติดตาม แต่จะไม่นำผลไปจัดประเภทตามเกณฑ์การประเมินในระดับคุณภาพ มาตรฐาน และต้องปรับปรุง โดยให้ส่วนราชการถอดบทเรียนการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องส่งสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 เห็นชอบตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ

จากมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว ส่วนราชการ ได้รายงานปัญหา ความท้าทายและอุปสรรคของส่วนราชการ ตลอดจนถึง ได้นำเสนอแนวทางในการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานบริการประชาชนและการดำเนินการของส่วนราชการสะดุดลงน้อยที่สุด โดยวัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน ได้แก่

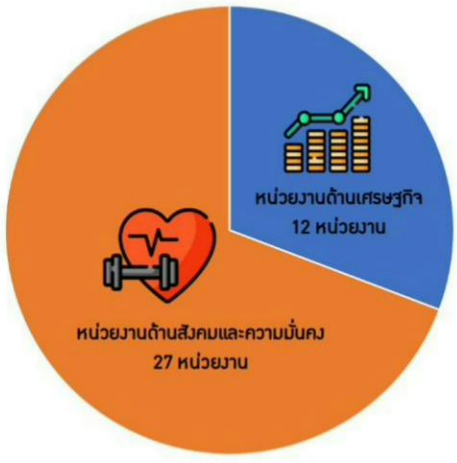
(1) เพื่อระบุผลกระทบที่หน่วยงานเผชิญจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

(2) เพื่อทำความเข้าใจการตอบสนองของหน่วยงานต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น

(3) เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบทั้งในระดับการปฏิบัติและระดับนโยบาย

1.3 วิธีการรวบรวมและประมวลข้อมูล

ข้อมูลในการจัดทำรายงานนี้เป็นข้อมูลซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมจากข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงานถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการทั้งสิ้น 153 ส่วนราชการในระดับกรม อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานศึกษาฉบับนี้ เพื่อให้เห็นภาพของการดำเนินการอย่างเป็นองค์รวม ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ในลักษณะกระทรวง แต่ในส่วนของส่วนราชการซึ่งไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง และส่วนราชการภายใต้สำนักนายกรัฐมนตรี จะได้วิเคราะห์ในลักษณะรายหน่วยงานเนื่องจากความแตกต่างในเชิงภารกิจของแต่ละหน่วยงาน โดยหน่วยงานในการวิเคราะห์ทั้งสิ้น 39 หน่วยงาน ประกอบด้วย 18 กระทรวง และ 21 ส่วนราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง โดยกระทรวงกลาโหม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ไม่อยู่ในกลุ่มการประเมินตามมาตรการดังกล่าว โดยหน่วยงานทั้งหมด 39 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในด้านเศรษฐกิจ 12 หน่วยงาน และหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในด้านสังคมและความมั่นคง 27 หน่วยงาน รายละเอียดดังปรากฏตามตารางที่ 1.2



ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ส่วนราชการได้รายงานมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ตามตัวแบบที่กำหนด (Template) ผ่านระบบการรายงานผลการประเมินส่วนราชการ (Electronic Self-Assessment Report : e-SAR) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาจัดกลุ่มประเด็นปัญหา การตอบสนองและการปรับตัวของส่วนราชการ เพื่อพัฒนาข้อเสนอในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการต่อไป อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้จะใช้ข้อมูลที่ส่วนราชการรายงานเข้ามาเท่านั้น ไม่ได้เป็นข้อมูลในเชิงสำรวจซึ่งมีแบบสอบถามที่อยู่ในรูปแบบเดียวกัน จึงไม่สามารถระบุจำนวนและระดับความรุนแรง (Prevalence) ของส่วนราชการที่เผชิญกับปัญหาดังกล่าวทั้งหมด แต่จากข้อมูลที่ส่วนราชการได้ระบุขึ้น มาจะช่วยสะท้อนประเด็นที่ส่วนราชการเห็นว่าส่งผลกระทบหรือเป็นการดำเนินการที่มีนัยสำคัญของส่วนราชการผ่านการรายงานของส่วนราชการได้

ตารางที่ 1.2 ส่วนราชการจำแนกตามตามกลุ่มภารกิจ

กลุ่มภารกิจ	หน่วยงาน
1. **ด้านเศรษฐกิจ**	**กระทรวง:** กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพลังงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม **ส่วนราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี:** สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ
2. **ด้านสังคมและความมั่นคง**	**กระทรวง:** กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข **ส่วนราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี:** สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง* **ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง:** ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ สำนักงานราชบัณฑิตยสภา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

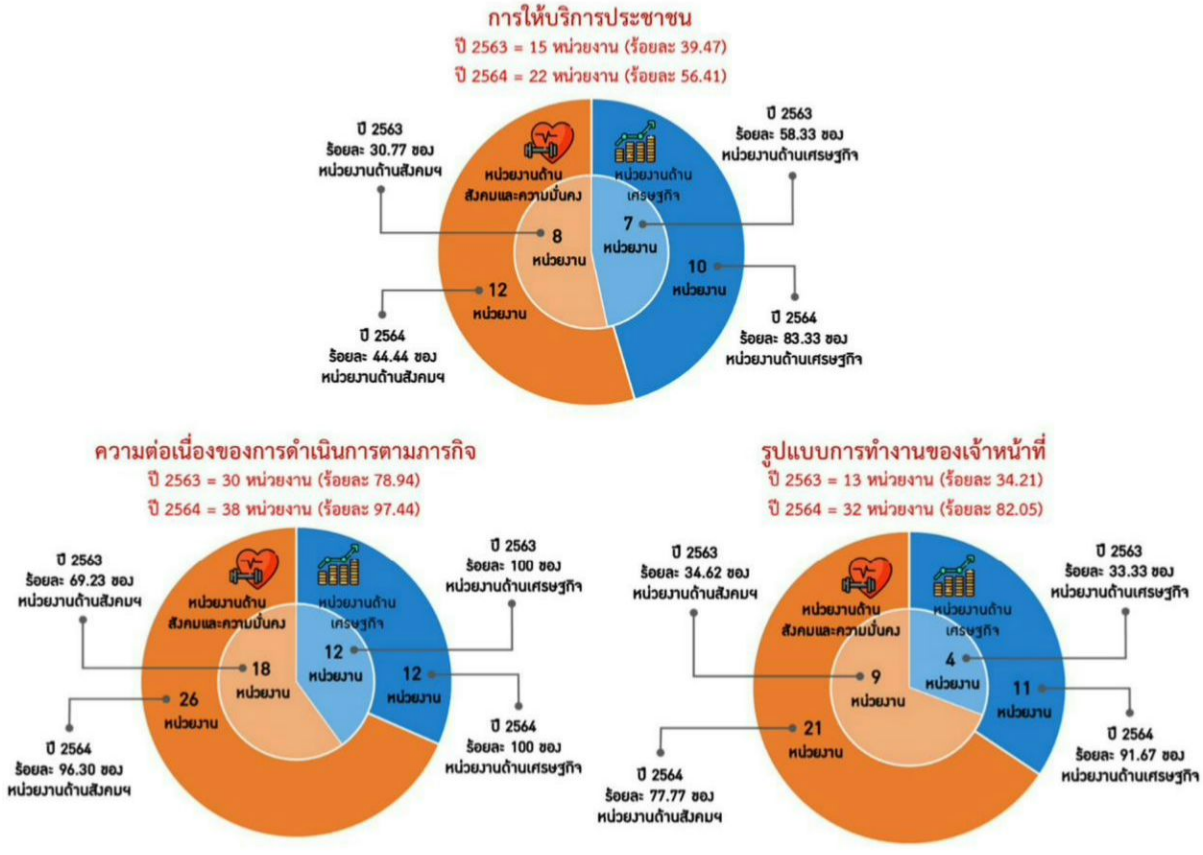
หมายเหตุ สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง เริ่มรายงานถอดบทเรียนการดำเนินการฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.4 ผลกระทบที่เกิดขึ้น

การวิเคราะห์ในส่วนนี้มุ่งให้ผู้อ่านเข้าใจผลกระทบใน 2 มิติ ได้แก่ ผลกระทบต่อวิธีการทำงานของส่วนราชการ ซึ่งจะทำให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ส่งผลกระทบต่อวิธีการและรูปแบบการทำงานในรูปแบบเดิม (Disrupt) ของส่วนราชการอย่างไร ซึ่งจะช่วยชี้ให้เห็นปัญหาและอุปสรรคที่ส่วนราชการเผชิญในการดำเนินการตามภารกิจในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

1.4.1 ผลกระทบต่อวิธีการทำงานของส่วนราชการ

ภายใต้มาตรการการป้องกันโรค COVID-19 ซึ่งการดำเนินมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมและการลดความแออัดในพื้นที่ทำงานเป็นมาตรการที่มีความจำเป็น ด้วยเหตุผลดังกล่าวสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีการออกหลักเกณฑ์สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พักตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร. 1007.4/326 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 โดยให้ส่วนราชการสามารถออกแนวทางการปฏิบัติภายในให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว แต่ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าภายใต้ภาวะการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งการเคลื่อนที่ (Mobility) ของบุคลากร กำลังคน และข้อจำกัดในการรวมกลุ่มคนไว้ในที่เดียวส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินภารกิจของส่วนราชการ จากข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงาน พบว่า มีหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย ในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 30 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 78.94 และในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 38 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 97.44 ขณะเดียวกัน มีหน่วยงานที่รายงานถึงปัญหาของการเข้าถึงบริการของประชาชน ในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 15 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 39.47 และเพิ่มเป็น 22 หน่วยงาน (ร้อยละ 56.41) ในปี พ.ศ. 2564 นอกจากนี้การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการนั้น ๆ อีกด้วย โดยในปี พ.ศ. 2563 มีส่วนราชการจำนวน 13 ส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 34.21 ได้รายงานว่ามาตรการในช่วงการแพร่ระบาด COVID-19 ส่งผลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ เมื่อต้องปฏิบัติภารกิจในที่พัก เช่น ความไม่พร้อมของอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อม ทักษะของบุคลากรด้านดิจิทัล การเข้าถึงข้อมูลจากส่วนกลาง เป็นต้น และในปี พ.ศ. 2564 ได้รับผลกระทบในเรื่องดังกล่าว จำนวน 32 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 82.05 โดยสัดส่วนของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมและความมั่นคง ต่อแต่ละประเด็น ปรากฏตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความแตกต่างในเชิงลักษณะของภารกิจอาจทำให้รายละเอียดของประเด็นปัญหามีความแตกต่างกัน ในส่วนของการวิเคราะห์นี้จะได้แบ่งหน่วยงานออกตามกลุ่มภารกิจ 2 ส่วน ได้แก่ หน่วยงานซึ่งมีภารกิจด้านเศรษฐกิจ และหน่วยงานซึ่งมีภารกิจในด้านสังคมและความมั่นคง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

(1) หน่วยงานด้านเศรษฐกิจ

หน่วยงานซึ่งมีภารกิจด้านเศรษฐกิจดังปรากฏตามรายงานนี้ ประกอบด้วย 12 หน่วยงาน (รายชื่อหน่วยงานดังปรากฏตามตารางที่ 1.2) หน่วยงานในกลุ่มดังกล่าวมีบทบาทในการส่งเสริม จูงใจ และกระตุ้นให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งจากผู้ประกอบการและนักลงทุนชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่ดังกล่าวไม่อาจหลีกเลี่ยงผลดังกล่าวได้ และยังผลให้เป้าหมายของส่วนราชการได้รับผลกระทบต่อเนื่องติดตามด้วย (World Bank, 2020)

หากพิจารณาผลกระทบต่อการดำเนินการของกระทรวงซึ่งมีภารกิจด้านเศรษฐกิจจะพบว่าปัญหา 3 อันดับแรก ที่ส่วนราชการรายงานเข้ามา ได้แก่ 1. ความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของส่วนราชการ 2. การให้บริการประชาชน และ 3. รายได้ของประเทศและผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่[4] โดยรายละเอียดและสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดผลกระทบดังกล่าว ได้แก่

(1.1) ความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของหน่วยงาน : เนื่องจากภารกิจหลักของส่วนราชการด้านเศรษฐกิจ จะเป็นการปฏิบัติงานในด้านของการส่งเสริมให้เกิดการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ การกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย การดำเนินการของส่วนราชการในกลุ่มนี้จำเป็นต้องดำเนินการจัดประชุม หรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการลงทุน และเพื่อให้คำปรึกษาแก่นักลงทุน ผู้ประกอบการ รวมถึงให้ความรู้แก่เกษตรกร การรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย หรือการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล ขณะที่การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นำมาซึ่งข้อจำกัดในการเดินทางและการเข้าสู่พื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงการจำกัดการเคลื่อนย้ายกลุ่มคน การระดมผู้คนในพื้นที่ทำได้ยากขึ้น หรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในช่วงของการห้ามการเคลื่อนย้าย ทำให้กระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินกิจกรรมของส่วนราชการ เช่น กลุ่มกิจกรรมซึ่งต้องเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจพื้นที่ การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบคุณภาพการเก็บตัวอย่าง การลงพื้นที่เพื่อกำกับดูแล/ติดตามตรวจสอบตามกฎหมาย การลงพื้นที่สัมมนาต่าง ๆ เป็นต้น ดังเช่นตัวอย่างของการจัดทำโครงการของกรมชลประทาน และการกำกับดูแลโรงงานและสถานประกอบการ ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (โปรดดูภาพที่ 1.2)

[4] ลำดับที่ 3 ข้อมูลที่หน่วยงานรายงานเข้ามามีสองลำดับเท่ากัน ได้แก่ ผลกระทบต่อรายได้ และรูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 1.2 กรณีความท้าทายจากการเคลื่อนย้ายและการจัดหาแรงงานเพื่อจัดทำโครงการของกรมชลประทาน และการกำกับดูแลโรงงานและสถานประกอบการของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

กรณีศึกษา : กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

กรมชลประทานมีโครงการซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่เป้าหมาย โดยในแนวทางปฏิบัตินั้น กรมชลประทานจะเคลื่อนย้ายแรงงานซึ่งมีฝีมือจากส่วนกลาง เมื่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เกิดขึ้น ทำให้ไม่สามารถเคลื่อนย้ายแรงงานจากส่วนกลางได้ ขณะที่แรงงานในพื้นที่ไม่เพียงพอส่งผลต่อการดำเนินการของส่วนราชการ

กรณีศึกษา : กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

กรมโรงงานอุตสาหกรรมมีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลโรงงาน สถานประกอบการตามกฎหมายโรงงานและวัตถุอันตราย ซึ่งมีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เมื่อมีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้มีการจำกัดการรวมตัวของบุคคล รวมทั้งสถานประกอบการโรงงาน มีการจำกัด/งดการเข้าออกของบุคคลภายนอก หรือหยุดกิจการ ตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนราชการโดยตรง

นอกจากนี้ หลายหน่วยงานมีการขับเคลื่อนการดำเนินการภารกิจในรูปแบบของคณะกรรมการ ซึ่งใช้การประชุมคณะกรรมการดังกล่าวเป็นกลไกในการขับเคลื่อน อย่างไรก็ตาม การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การจัดประชุมในลักษณะเดิมนั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้ จึงได้มีการนำการประชุมในรูปแบบออนไลน์เข้ามาใช้ แต่ในบางกรณียังพบปัญหาความพร้อมของผู้เข้าร่วมการประชุมในการใช้เทคโนโลยีการประชุมออนไลน์ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินการของส่วนราชการทั้งสิ้น

(1.2) การให้บริการประชาชน : เพื่อลดความเสี่ยงในการสัมผัสและการระดมผู้คนจำนวนมากในพื้นที่เดียวกัน การให้บริการประชาชนในรูปแบบเดิมก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ย่อมไม่สามารถทำได้ โดยตัวอย่างบริการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปรากฏตามตารางที่ 1.3

ตารางที่ 1.3 ตัวอย่างงานบริการของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ

หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
1. กระทรวงการคลัง	- การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุ	- ผู้เช่าไม่สามารถเดินทางมาชำระค่าเช่าได้
	- การให้บริการคัดค้นข้อมูลแบบแสดงรายการภาษีสำหรับหน่วยงานภายนอก	- การเข้าใช้ระบบงานฯ ส่งผลให้การทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน และกระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง
2. กระทรวงการต่างประเทศ	- การออกหนังสือเดินทาง	- ความจำเป็นต้องปิดสำนักงานหนังสือเดินทางบางแห่งในพื้นที่ควบคุมเข้มงวดสูงสุด (พื้นที่สีแดงเข้ม)
3. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	- การให้บริการด้านการอบรมให้ความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ	- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ในการให้ความรู้แก่เกษตรกรได้ รวมทั้งต้องมีการปรับรูปแบบและช่องทางการสื่อสาร
	- การฝึกอบรม และการเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านข้าว	- ต้องมีการปรับรูปแบบการฝึกอบรมและช่องทางการเผยแพร่ผลงานวิชาการด้านข้าวแก่เกษตรกร
4. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	- การขอรับบริการข้อมูล	- มาตรการงดการมาติดต่อด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการ

หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
5. กระทรวงคมนาคม	- การจัดสอบใบขับขี่	- งดการสอบหรือการดำเนินการที่ต้องมีการรวมคนในที่เดียว
	- การขนสินค้าข้ามประเทศทางอากาศ	- ไม่มีเที่ยวบินเนื่องจากการหยุดเดินทางระหว่างประเทศของสายการบิน
	- การจัดการขนส่ง	- จากมาตรการรักษาความปลอดภัย
6. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	- ศูนย์บริการประชาชน	- ประชาชนเกิดความเสี่ยงในการติดต่อส่วนราชการ
	- การสรรหาและเลือกสรรบุคลากร	- ไม่สามารถจัดกิจกรรมสรรหาและเลือกสรรบุคลากรได้
7. กระทรวงพลังงาน	- การขอรับหนังสือรับรองการนำเข้าและการส่งออกน้ำมันเชื้อเพลิง	- ผู้ประกอบการไม่สามารถยื่นขอความเห็นชอบและขอหนังสือรับรองฯ รวมทั้งการส่งรายงานตามที่กฎหมายกำหนดต่อกรมธุรกิจพลังงานได้
	- การให้บริการการศึกษาข้อมูลด้านปิโตรเลียมที่ต้องใช้โปรแกรมเฉพาะทาง	- ไม่สามารถให้บริการผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ประกอบการด้านปิโตรเลียม ทั้งที่อยู่ในประเทศและต่างประเทศ และผู้รับบริการไม่สามารถเดินทางมาศึกษาข้อมูลที่ส่วนราชการได้
8. กระทรวงพาณิชย์	- การยื่นเอกสารและชำระเงินของผู้ขอรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	- ผู้ขอรับจดทะเบียนไม่สามารถยื่นเอกสารและชำระค่าธรรมเนียมได้ทันตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด
	- การให้บริการออกหนังสือสำคัญการส่งออก - นำเข้าสินค้า	- การลดอัตราจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ หน่วยให้บริการฯ เพื่อลดความแออัด และเพิ่มมาตรการคัดกรอง เฝ้าระวัง สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
	- การขอคำปรึกษาและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ	- ผู้ประกอบการไม่สามารถมารับบริการในการขอคำปรึกษาและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศในรูปแบบปกติได้
9. กระทรวงแรงงาน	- การจัดส่งแรงงานไปต่างประเทศ	- เนื่องจากหลายประเทศมีมาตรการชะลอการรับแรงงานไทยตามมาตรการรักษาความปลอดภัย
	- การพัฒนาฝีมือแรงงาน	- ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและระบบการพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์
10. กระทรวงอุตสาหกรรม	- การขอรับการอนุญาต รับรอง	- ประชาชนไม่สามารถที่จะเข้ามาขอรับการบริการได้เนื่องจากมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม
	- การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ	- ผู้รับบริการมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในการเดินทางมาติดต่อราชการ ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก
	- คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกแก่ผู้ประกอบการ ณ สถานที่ตั้ง	- การลดและจำกัดการเคลื่อนย้ายการเดินทาง และการห้ามจัดกิจกรรมซึ่งมีการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีจำนวนรวมกันมากกว่าห้าคน
	- งานจดทะเบียนชาวไร่อ้อยและหัวหน้ากลุ่มชาวไร่อ้อย	- ต้องลดความหนาแน่นในการให้บริการ ตามมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
	- บริการตรวจวินิจฉัยโรคและแมลงศัตรูอ้อยให้แก่เกษตรกรชาวไร่อ้อย	- การรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ตามมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
11. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	- การให้บริการคำปรึกษา และการจับคู่นักธุรกิจในกิจกรรมส่งเสริมการลงทุนไทยในต่างประเทศ	- การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจของประเทศไทย ชะลอตัว และนักธุรกิจไม่สามารถเดินทางติดต่อธุรกิจได้

ที่มา: ประมวลข้อมูลจากรายงานการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤต COVID-19 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564

จะเห็นได้ว่าการให้บริการประชาชนได้รับผลกระทบจาก 2 มิติ คือ ในเชิงปัจจัยภายนอกนั้น มาตรการของภาครัฐซึ่งจำกัดการเคลื่อนย้ายประชาชนและผู้คน รวมทั้งการนำบุคคลให้เข้าอยู่ในที่เดียวกันจำนวนมาก ส่งผลโดยตรงการเดินทางของประชาชน และการเคลื่อนย้ายสิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ ขณะเดียวกัน ในเชิงปัจจัยภายใน งานบริการของหน่วยงานซึ่งยังคงพึ่งพา “การเดินทาง กระดาษ และสำเนา” ไม่สามารถตอบโจทย์สภาวะการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จากงานศึกษาของคณะวิจัยจากคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในหัวข้อ “ผลกระทบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมไทย” คณะวิจัยได้จัดเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกว่า 200 โรงงาน ควบคู่กับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 70 โรงงาน ได้สะท้อนความต้องการของผู้ประกอบต่อภาครัฐ ในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการ โดยเน้นการลดขั้นตอนทางราชการโดยให้สามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในทุกขั้นตอนของห่วงโซ่อุปทาน และลดความล่าช้าและความซ้ำซ้อนในการรับรองมาตรฐานต่าง ๆ (จุฑาทิพย์ จงวนิชย์, 2563; เพ็ชรธรินทร์ วงศ์เจริญ, 2563)

อย่างไรก็ตาม ตัวอย่างเหล่านี้ ในมุมหนึ่ง แม้จะแสดงให้เห็นปัญหาที่ภาครัฐเผชิญภาวะวิกฤต แต่ในอีกมุมหนึ่งแสดงให้เห็นถึงทั้งโอกาสและความจำเป็นของการพัฒนางานบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (e-Service) อันจะนำมาซึ่งการปรับกระบวนการทำงานภายในของภาครัฐให้กระชับขึ้น และเอื้อให้ประชาชนเข้าถึงงานบริการภาครัฐได้ในวงกว้างขึ้นได้อีกด้วย

นอกจากนี้ ในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานยังได้รายงานความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการโดยไม่มีเวชภัณฑ์และเครื่องป้องกันที่เพียงพอ สำหรับภารกิจที่เจ้าหน้าที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อันเนื่องจากเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น การตรวจเรือจากต่างประเทศ เป็นต้น

(1.3) ผลกระทบต่อรายได้ของประเทศ : ดังที่ได้นำเสนอในส่วนก่อนหน้านี้ ว่าประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่ของโลกผ่านกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เช่น การส่งออก การท่องเที่ยว และการผลิตชิ้นส่วนสินค้า เป็นต้น ผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานโลก จึงส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ อาทิ การลดลงของมูลค่าการส่งออก รายได้จากการท่องเที่ยว การลดลงของมูลค่าการลงทุนภาคเอกชน (World Bank, 2020; สศช., 2563) บริบทเช่นนี้ส่งผลกระทบต่อรายได้ของภาครัฐที่จะเกิดขึ้นต่อภาครัฐ ซึ่งสะท้อนผ่านข้อมูลจากการรายงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) กระทรวงการคลัง คือ การจัดเก็บภาษีจากภาคส่วนต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรม ภาคบริการ และภาคการส่งออก ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และกำลังซื้อจากภาคประชาชนลดลง

2) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ คือ กำลังซื้อและความต้องการบริโภคของผู้ประกอบการลดลง

3) กระทรวงคมนาคม คือ การที่สนามบินไม่สามารถให้บริการได้ทำให้ส่งผลกระทบต่อค่าธรรมเนียมจัดเก็บ

4) กระทรวงพาณิชย์ คือ การซื้อขายสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงผ่านช่องทางการตลาดที่ส่งเสริม (ตลาดข้อตกลง) มีมูลค่าลดลง เนื่องจากการซื้อขายชะลอตัวจากสถานการณ์ของโรค COVID-19

5) กระทรวงอุตสาหกรรม คือ มูลค่าการลงทุนของโรงงานอุตสาหกรรมศักยภาพลดลง และปัญหาข้อจำกัดในห่วงโซ่การผลิตและโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ทำให้กำลังซื้อและยอดขายในประเทศลดลง

6) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา คือ รายได้ด้านการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยลดลง

7) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน คือ การถดถอยของภาวะเศรษฐกิจส่งผลต่อการตัดสินใจการขยายการลงทุนของนักลงทุน

ข้อมูลจากหน่วยงานเหล่านี้ แม้ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนผลกระทบทางเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม แต่ทำให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อรายได้ของภาครัฐได้

(1.4) รูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ : จากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ส่วนราชการมีนโยบายเพื่อลดความแออัดในสถานที่ทำงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1007.4/326 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานในที่พัก ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี โดยให้แต่ละส่วนราชการออกระเบียบภายในเพื่อให้เหมาะสมกับการดำเนินการของส่วนราชการนั้น นำมาซึ่งการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และการผลัดเปลี่ยนทำงานที่สำนักงาน

การทำงานจากระยะไกลนั้นในมุมหนึ่งส่งผลดี การสำรวจของบริษัท Microsoft (2020) ได้ทำการสำรวจความเห็นของพนักงานของบริษัทในประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป 15 ประเทศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลรายงานว่าการทำงานจากที่บ้านมีส่วนช่วยในการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการดำเนินงานได้ดีขึ้น โดยการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอและเป้าหมายที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม งานศึกษาของบริษัทที่ปรึกษา International Workplace Group (IWG) (2019) ได้ชี้ให้เห็นว่าการใช้นโยบายการทำงานจากที่บ้านอาจมีอุปสรรคสำคัญ

1) วัฒนธรรมองค์กร และการไม่เห็นประโยชน์ของการทำงานจากระยะไกล

2) ความเป็นส่วนตัว

3) เทคโนโลยีที่จำเป็นและความปลอดภัยของข้อมูล

จากการให้ข้อมูลของหน่วยงานพบประเด็นซึ่งส่งผลต่อการทำงานจากที่บ้านของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ดังปรากฏตามตารางที่ 1.4

ตารางที่ 1.4 อุปสรรคของการดำเนินงานจากที่บ้าน ของบุคลากรของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ

หน่วยงาน	ความพร้อมของอุปกรณ์และระบบสนับสนุน	สถานที่	ทักษะของเจ้าหน้าที่	การเข้าถึงข้อมูล
1. กระทรวงการคลัง	✓		✓	
2. กระทรวงการต่างประเทศ				
3. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	✓		✓	
4. กระทรวงคมนาคม	✓			✓
5. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	✓		✓	
6. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	✓			✓
7. กระทรวงพลังงาน	✓			✓
8. กระทรวงพาณิชย์	✓		✓	
9. กระทรวงแรงงาน	✓		✓	
10. กระทรวงอุตสาหกรรม	✓		✓	
11. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน		✓		

ที่มา: ประมวลข้อมูลจากรายงานการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤต COVID-19 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564

จากข้อมูลที่ส่วนราชการได้รายงานเข้ามาจะพบว่า ประเด็นปัญหาหลัก คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานจากระยะไกล ได้แก่ คอมพิวเตอร์พกพา เครื่องพิมพ์ (Printer) ระบบ Software ที่ไม่รองรับการทำงานที่บ้าน และสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ขณะที่ในแง่ของทักษะของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการยังคงรายงานความไม่พร้อมของเจ้าหน้าที่ในการใช้เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และในมิติด้านการเข้าถึงข้อมูล เนื่องจากข้อมูลบางส่วนยังไม่ได้ทำให้เป็นข้อมูลดิจิทัล (Digitized data) จึงทำให้ส่วนราชการไม่สามารถดึงข้อมูลและเข้าไปแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ นอกจากนี้ แม้ว่าส่วนราชการจะมีข้อมูลจาก Server กลางสำหรับการจัดเก็บข้อมูลของสำนักงานแล้ว แต่ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลในหน่วยงาน เช่น การส่งไฟล์เอกสารขนาดใหญ่ การดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อการทำงานที่บ้าน Sever ล่ม และการเข้าถึงข้อมูลซึ่งอนุญาตเพียงเฉพาะจากที่ทำงานเท่านั้น เป็นต้น

ข้อมูลในส่วนนี้สอดคล้องกับการสำรวจของสำนักงาน ก.พ. เรื่องการรายงานผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานสถานที่ตั้ง และการทำงานเหลื่อมเวลาในการทำงานในสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ซึ่งแสดงให้เห็นปัญหาในลักษณะเดียวกัน เช่น ความพร้อมด้านอุปกรณ์ปฏิบัติงาน และความไม่สะดวกในการติดต่อสื่อสารประสานงานในกรณีเร่งด่วน และงานในเชิงเอกสาร ซึ่งส่วนราชการจำเป็นต้องเข้าไปยังสำนักงาน[5]

(2) หน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคง

นอกเหนือจากมิติด้านเศรษฐกิจที่ประชาชนได้รับผลกระทบ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อมิติด้านสังคมของประชาชนอีกด้วย เช่น การว่างงาน และหนี้ครัวเรือนที่สูงขึ้น เป็นต้น (สศช., 2563) เช่นเดียวกับหน่วยงานด้านเศรษฐกิจหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคงได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และมาตรการเพื่อบรรเทาเพื่อลดหรือป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จากข้อมูลที่หน่วยงานได้รายงาน การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของส่วนราชการ โดย 3 ประเด็นปัญหาสำคัญที่หน่วยงานได้ระบุว่าเป็นปัญหา

[5] โปรดดู มติ ครม. เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2563 เรื่อง รายงานผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) และการเหลื่อมเวลาในการทำงานในสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://resolution.soc.go.th/PDF_UPLOAD/2563/993355143.pdf

สำคัญ ได้แก่ 1. ความต่อเนื่องของการดำเนินงานตามภารกิจ 2. การให้บริการประชาชน 3. รูปแบบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ โดยรายละเอียด และสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ ได้แก่

(2.1) ความต่อเนื่องในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมของหน่วยงาน: จากมาตรการต่าง ๆ ซึ่งถูกนำมาใช้ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินภารกิจของหน่วยงาน จากข้อมูลพบว่า หน่วยงานไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อจัดการประชุม หรือทำกิจกรรมซึ่งเป็นภารกิจหลัก เช่น การฝึกอบรมประชาชนในพื้นที่ การจัดประชุมผู้มีส่วนได้เสีย การเก็บข้อมูล และการทำวิจัยร่วมกับพื้นที่ รวมถึงงานบางประเภทที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เช่น งานตรวจวิเคราะห์และงานอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการในห้องปฏิบัติการ ซึ่งต้องหยุดชะงักหรือดำเนินการได้ล่าช้า เนื่องจากมาตรการควบคุมการระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ต้องงดการเข้าปฏิบัติงาน หรือลดจำนวนบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผลกระทบดังกล่าวอาจเกิดจากลักษณะของภารกิจและการดำเนินการนั้น ๆ หรืออาจเป็นความพร้อมของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ดังเช่นในกรณีของสำนักงานพระพุทธศาสนา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายยังไม่มีความพร้อมในด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการประชุมผ่านระบบออนไลน์

นอกจากนี้ การขับเคลื่อนภารกิจอีกประการหนึ่งซึ่งเป็นความท้าทายของส่วนราชการ ได้แก่ การจัดประชุมทางไกลร่วมกับคณะทำงาน หรือคณะกรรมการต่าง ๆ ก็เป็นประเด็นที่หน่วยงานได้รายงานปัญหาดังกล่าว ซึ่งในส่วนนี้แสดงให้เห็นความจำเป็นของการเตรียมความพร้อมในการดำเนินการในภาวะวิกฤตและการพัฒนาทักษะ ตลอดจนถึงความคุ้นชินของผู้ปฏิบัติให้พร้อมกับการดำเนินการในระยะไกลผ่านระบบดิจิทัลได้

ภาพที่ 1.3 กรณีปัญหาความพร้อมในการดำเนินการตามตัวชี้วัดของสำนักงานพระพุทธศาสนา

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ได้รายงานปัญหาการดำเนินการตามตัวชี้วัดให้สำเร็จ โดยเป็นตัวชี้วัดด้านข้อมูลรายงานบัญชีรายรับ-รายจ่าย และความสำเร็จของการนำระบบบัญชีมาตรฐานสำหรับวัดไปใช้ เนื่องจากไม่สามารถจัดประชุมพระสังฆาธิการระดับจังหวัด เพื่อชี้แจงและถวายคำแนะนำการจัดทำบัญชีมาตรฐานสำหรับวัดได้ และการจัดประชุมทางไกลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หลายจังหวัดยังไม่มีอุปกรณ์ ซึ่งทำให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการส่งแผ่นพับแทน

(2.2) การให้บริการประชาชน : ตัวอย่างจากหลายประเทศได้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่องานบริการในเชิงสังคมต่อประชาชน อาทิ ประเด็นด้านการศึกษา ซึ่งโรงเรียนในประเทศกว่าร้อยละ 91 ไม่สามารถให้บริการทางการศึกษาในช่วงที่การแพร่ระบาดรุนแรงที่สุด หรือการให้บริการด้านสังคมและการรักษาพยาบาลแก่กลุ่มคนที่มีความต้องการสูง (OECD, 2020; Oxford Policy Management & UN Thailand, 2020) หากพิจารณาหน่วยงานด้านสังคมในเชิงงานบริการประชาชน จะพบว่างานบริการของหน่วยงานเหล่านี้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนและผู้คนโดยตรง เช่น การพบปะให้ความช่วยเหลือประชาชนกลุ่มเป้าหมาย การดำเนินการให้การศึกษา ฝึกอบรม และให้ความรู้ รวมทั้งการเรียกประชาชนเพื่อการสอบปากคำในกรณีหนึ่ง ๆ เป็นการเฉพาะ เป็นต้น เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้รูปแบบงานบริการเดิมได้รับผลกระทบอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จากข้อมูลที่หน่วยงานได้รายงานเข้ามายังสำนักงาน ก.พ.ร. พบปัญหาดังกล่าว ดังปรากฏตามตารางที่ 1.5

ตารางที่ 1.5 ตัวอย่างงานบริการของหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคงที่ได้รับผลกระทบ

หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	- การให้เงินเยียวยากรณีคนพิการเสียชีวิต	- ในขั้นตอนการยื่นเอกสารต้องมีการสืบทายาท ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ดังเช่นสถานการณ์ปกติ
	- การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเด็กและเยาวชน	- การให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนกลุ่มเป้าหมายไม่สะดวก ล่าช้า และไม่ทั่วถึง
	- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300	- การลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานตามประกาศกระทรวงฯ ตามมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 - ประชาชนลดการเดินทางมาขอรับบริการ - แม้เพิ่มช่องทางการรับแจ้งเหตุออนไลน์ แต่ประชาชนยังไม่ทราบ หรือไม่มีอุปกรณ์สำหรับใช้งาน e-form
	- การฝึกอบรมอาชีพ	- นโยบายปิดรับการฝึกอบรมอาชีพในสถานที่จริง โดยปรับหลักสูตรเป็นการอบรมผ่านระบบออนไลน์
	- การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ และการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ	- ผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเองที่หน่วยงาน - มาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้กองทุน ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และความยากลำบากในการประกอบอาชีพ ส่งผลต่อการใช้คืนเงินกองทุน
2. กระทรวงสาธารณสุข	- งานบริการทางการแพทย์ ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 เช่น บริการห้องผ่าตัด บริการด้านทันตกรรม - การให้บริการแพทย์แผนไทย เช่น คลินิกบริการตรวจรักษาโรคการทำหัตถการนวดรักษา คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย - การบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในสถานพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	- การรักษาระยะห่างทางสังคม และลดการสัมผัสที่อาจเกิดขึ้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
3. กระทรวงมหาดไทย	- การให้บริการของสำนักงานที่ดิน - การยื่นร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม - การแจ้งเหตุสาธารณภัยที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	- มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากมาตรการดังกล่าว ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้ามาใช้บริการที่หน่วยงานหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ได้โดยตรง

หน่วยงาน	ตัวอย่างบริการที่ได้รับผลกระทบ	สาเหตุ
4. กระทรวงอุดมศึกษาฯ	- การสอบเทียบในพื้นที่โรงงาน	- การล็อกดาวน์ (Lockdown) และการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ทำให้ไม่สามารถเข้าไปสอบเทียบในพื้นที่โรงงาน - ยกเลิกการติดต่อราชการเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมและลดความหนาแน่น
	- กิจกรรมทางห้องปฏิบัติการสำหรับการตรวจสอบและทดสอบทางวิทยาศาสตร์	- การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินส่งผลให้การเดินทางเพื่อมาส่งตัวอย่างมีความลำบาก และจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ลดลง ทำให้การประสานงานและการรับบริการต้องใช้เวลาที่นานขึ้น
	- การตรวจสอบและรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานสากล	- ห้องปฏิบัติการหลายแห่งขอถอนการยื่นขอการรับรองหรือลดจำนวนรายการขอบข่ายที่ยื่นขอการรับรอง
5. กระทรวงศึกษาธิการ	- การเปลี่ยนการเปิดภาคเรียนเป็นวันที่ 1 กรกฎาคม 2563 - การเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอน	- การล็อกดาวน์ (Lockdown) และการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
6. กระทรวงยุติธรรม	- การเยี่ยมญาติของผู้ต้องขังหรือเด็กและเยาวชนในสถานพินิจ - การกิจกรรมเยียวยาหรือฟื้นฟูผู้ใช้ยาเสพติด - งานบังคับคดีนอกสถานที่	- การล็อกดาวน์ (Lockdown) และการรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
7. กระทรวงวัฒนธรรม	- การปิดการให้บริการในพื้นที่ซึ่งอาจมีความเสี่ยง เช่น หอจดหมายเหตุ อุทยานประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์	- มาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในพื้นที่เสี่ยงสำคัญ
8. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	- การเข้าถึงการบริการของส่วนราชการ	- ประชาชนกลุ่มเป้าหมายขาดแคลนเครื่องมือในการเข้าถึงและใช้ข้อมูล เช่น อินเทอร์เน็ต
9. สำนักงาน ปปท.	- การเรียกบุคคลเพื่อสอบปากคำ หรือการลงพื้นที่เพื่อสอบปากคำ	- เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต้องรักษาระยะห่างทางสังคมและลดสัมผัสที่อาจเกิดขึ้น
10. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	- ประชาชนไม่สามารถเข้ามาติดต่อและร้องเรียนเรื่องได้ที่สำนักงาน	- สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ควบคุมโรคสูงสุด
11. สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	- การขอเช่าที่ดินวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง - การขอใช้สถานที่พุทธมณฑลในการดำเนินกิจกรรม	- มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ไม่สามารถมาขอรับบริการที่จุดให้บริการ - ผู้เช่าขาดรายได้หรือมีรายได้ลดลง ทำให้ค้างชำระค่าเช่า หรือติดต่อชำระค่าเช่าเกินกว่าเวลาที่กำหนด

ที่มา: ประมวลข้อมูลจากรายงานการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤต COVID-19 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ภายใต้เงื่อนไขที่การสัมผัสและการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Communication) ไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ การให้บริการของหน่วยงานด้านสังคม ซึ่งจำเป็นต้องให้บริการอย่างใกล้ชิดประชาชนจึงได้รับผลกระทบ ตัวอย่างงานบริการที่ได้รับผลกระทบที่ได้นำเสนอตามตาราง 1.5 เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ส่วนราชการอาจจำเป็นต้องพิจารณาแนวทางการให้บริการและแนวทางการให้คำปรึกษา โดยการออกแบบให้อุปกรณ์และเครื่องมือด้านดิจิทัลเข้าเป็นส่วนหนึ่งในงานบริการ และปรับกระบวนการดำเนินงานหลังบ้านให้สอดรับต่อไป

(2.3) รูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ : การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้การดำเนินงานของบุคลากรจำเป็นต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน แต่ดังที่ได้ชี้ให้เห็นในส่วนก่อนหน้านี้ว่าการปฏิบัติงานจากที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ หน่วยงานที่มีภารกิจด้านสังคมและความมั่นคงได้รายงาน ว่าการทำงานจากที่บ้านของเจ้าหน้าที่พบประเด็นปัญหา ดังปรากฏตามตารางที่ 1.6

ตารางที่ 1.6 อุปสรรคของการดำเนินงานจากที่บ้าน ของบุคลากรของหน่วยงานด้านสังคมฯ

หน่วยงาน	ความพร้อมของอุปกรณ์และระบบสนับสนุน	สถานที่	ทักษะของเจ้าหน้าที่	การเข้าถึงข้อมูล
1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	✓		✓	✓
2. กระทรวงสาธารณสุข	✓		✓	
3. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	✓		✓	
4. กระทรวงมหาดไทย	✓	✓	✓	✓
5. กระทรวงยุติธรรม	✓		✓	✓
6. กระทรวงวัฒนธรรม	✓		✓	
7. กระทรวงศึกษาธิการ	✓		✓	✓
8. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	✓		✓	
9. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	✓		✓	
10. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	✓	✓		
11. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	✓			✓
12. สำนักข่าวกรองแห่งชาติ	✓			✓
13. สำนักงาน ก.พ.	✓		✓	✓
14. สำนักงาน กปร.	✓			✓
15. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	✓		✓	✓

ที่มา: ประมวลข้อมูลจากรายงานการถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาในสภาวะวิกฤต COVID-19 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564

จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่ได้รายงานถึงปัญหาของการทำงานจากที่บ้านพบปัญหาหลักประการสำคัญ ประการหนึ่ง คือ การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของบุคลากร ได้แก่ คอมพิวเตอร์พกพา และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ขณะเดียวกัน ในสภาวะการที่ข้อมูลของส่วนราชการไม่ได้มีการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

และฐานข้อมูลไม่ได้มีการเชื่อมโยงกันทำให้การเข้าถึงและการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เป็นเรื่องท้าทายสำหรับส่วนราชการ ยิ่งไปกว่านั้น ประเด็นที่น่าสนใจประการหนึ่ง คือ แม้ว่าในปัจจุบันนั้นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ตจะทำให้ส่วนราชการสามารถทำงานจากระยะไกลได้ แต่กระบวนการขั้นตอนในการดำเนินการ (Business Process) หากไม่มีการปรับแก้อาจส่งผลต่อการดำเนินการได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของส่วนราชการ ซึ่งมีกระบวนการกรองการทำงานเป็นลำดับชั้นและต้องอาศัยการลงนามจากผู้มีอำนาจดังที่บางหน่วยงานได้แสดงให้เห็นความล่าช้าในการให้ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องลงนามในเอกสารราชการ

นอกจากนี้ ประเด็นหนึ่งที่อาจจำเป็นต้องพิจารณา คือ แม้ว่าการเปลี่ยนรูปแบบเพื่อการทำงานจากที่บ้านจะเป็นมาตรการที่ดี แต่ในมุมหนึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ โดยเฉพาะในกรณีของผู้มีครอบครัว ซึ่งจำเป็นต้องบริหารจัดการระหว่างงานในเชิงการดูแลและงานตามภารกิจ (Juggling between productive Work and Domestic Work) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่สถาบันการศึกษาไม่สามารถให้บริการได้ (OECD, 2020; 2020) งานสำรวจของ UN Women (2020) ซึ่งได้สำรวจ 38 ประเทศรวมทั้งประเทศไทยได้แสดงให้เห็นภาระที่เพิ่มขึ้นในการทำงานในบ้านมากขึ้นและใช้เวลาจากงานในบ้านมากขึ้น ในแง่นี้การวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยคำนึงถึงมิติดังกล่าวจึงควรได้รับการพิจารณาแก้ไข

1.4.2 ผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564

นอกเหนือจากผลกระทบจากการรายงานของส่วนราชการ ซึ่งช่วยแสดงให้เห็นข้อท้าทายของการปฏิบัติงานของส่วนราชการในภาวะวิกฤตและความจำเป็นที่ส่วนราชการต้องปรับแนวทางการทำงานแล้ว การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการซึ่งสะท้อนผ่านตัวชี้วัดที่ของส่วนราชการ จากข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด พบว่า มีตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 90 ตัวชี้วัด และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 62 ตัวชี้วัด (โปรดดูภาคผนวก 1) โดยตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.4.2.1 กลุ่มตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ

ดังที่ได้ชี้ให้เห็นก่อนหน้านี้ว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของโลกและของประเทศไทยอย่างรุนแรงอันเนื่องจากการจำกัดการเดินทางและการเคลื่อนย้ายของผู้คน สินค้า และบริการ ข้ามพื้นที่พรมแดนระหว่างประเทศ และภายในขอบเขตของประเทศหนึ่ง ๆ การจำกัดการข้ามพรมแดนเช่นนี้ ส่งผลให้ประเทศไทยในฐานะส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งอุตสาหกรรมและภาคบริการนั้นมีความเปราะบาง (Vulnerable) ทั้งในฝั่งของผลกระทบฉับพลันในฝั่งอุปทาน (Supply Disruption) และผลกระทบที่รุนแรงในวังอุปสงค์ (Demand Shock) ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (Rachot Leingchan, 2020) จากรายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2563 ซึ่งจัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้ชี้ให้เห็นว่าภาวะทางเศรษฐกิจไทยนั้นหดตัวรุนแรงเกือบทุกมิติเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า แม้ว่าสถานการณ์จะดีขึ้นในไตรมาสที่สอง โดยเครื่องบ่งชี้ทางเศรษฐกิจที่หดตัวลง อาทิ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ มูลค่าการส่งออกสินค้า เครื่องชี้การบริโภคภาคเอกชน และเครื่องชี้การลงทุนภาคเอกชน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563; 2563)

ผลของการชะลอตัวด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรงส่งผลต่อตัวชี้วัดของส่วนราชการสำคัญด้านเศรษฐกิจ อาทิ รายได้จากการท่องเที่ยวที่คิดเป็นมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติประมาณร้อยละ 15 หรือมูลค่าการลงทุนในอุตสาหกรรมของประเทศไทย หรือการลงทุนร่วมภาครัฐและเอกชน จึงเป็นเครื่องสะท้อน

ให้เห็นความเปราะบางของเศรษฐกิจไทยที่ผูกโยงกับห่วงโซ่อุปทานของโลกอย่างแนบแน่นได้อย่างชัดเจน และแน่นอนว่าผลกระทบต่อภาคธุรกิจก็จะส่งผลกลับมาต่อรายได้ของภาครัฐในรูปแบบของภาษีเช่นเดียวกับที่ในหลายประเทศ (OECD, 2020) โดยตัวอย่างตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบดังปรากฏตามตารางที่ 1.7

ตารางที่ 1.7 ตัวอย่างตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ปีที่ได้รับผลกระทบ	
		ปี 2563	ปี 2564
1	ความสำเร็จของการลงทุนความร่วมมือภาครัฐและเอกชน (PPP) ในการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	✓	X
2	รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
3	รายได้จากการพัฒนาพื้นที่ท่าอากาศยาน	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
4	มูลค่าสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงผ่านช่องทางการตลาดที่ส่งเสริม	✓	X
5	มูลค่าการค้าชายแดนผ่านแดน	✓	X
6	ความสำเร็จในการส่งเสริมสนับสนุนให้นำทุนทางวัฒนธรรมมาสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
7	มูลค่าการลงทุนของโรงงานในอุตสาหกรรมศักยภาพเพิ่มขึ้น	✓	✓
8	จำนวนรายได้ภาษีสรรพากรที่จัดเก็บได้	✓	X
9	จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้	✓	X
10	ปริมาณการส่งออกข้าว	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
11	มูลค่าการค้าตามแผนงานบูรณาการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค	✓	✓

หมายเหตุ X หมายถึง ไม่ได้รับผลกระทบ

ภาพที่ 1.4 กรณีศึกษาตัวชี้วัดรายได้จากการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย ที่นำมาทั้งรายได้และการจ้างงาน ข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แสดงให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2561 นั้นการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 4,393,294 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 เมื่อเปรียบเทียบกับการจ้างงานทั้งประเทศ จากการวิเคราะห์ของ Krungthai Compass ได้ชี้ให้เห็นว่าในปี พ.ศ. 2562 รายได้จากการท่องเที่ยวนั้นคิดเป็นร้อยละ 16 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติของประเทศไทย แต่รายได้จากการท่องเที่ยวส่วนใหญ่นั้นเกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คิดเป็นร้อยละ 61 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้แต่ละประเทศต้องดำเนินการควบคุมการเคลื่อนย้าย (Mobility) สินค้า บริการ และผู้คน และส่งผลต่อเนื่องไปยังผลต่อกิจกรรมซึ่งต้องอาศัยการเคลื่อนย้ายของผู้คนเพื่อให้เกิดรายได้ อาทิ การท่องเที่ยว ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของประเทศไทย ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่นั้นเกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง และนำมาซึ่งความเสี่ยงของบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวอีกด้วย เมื่อพิจารณา โครงสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ข้อมูลจากองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UN World Tourism Organization : UNWTO) และข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้ฉายภาพที่น่าสนใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวว่า ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตจากการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยว แต่ค่าใช้จ่ายต่อทริปของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินั้นไม่ได้เติบโตในระดับที่ทัดเทียมกัน และกระจุกตัวอย่างเพียงบางจังหวัดเท่านั้น ซึ่งทำให้เกิดภาวะนักท่องเที่ยวเกินขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว (Carrying Capacity) ทำให้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติได้รับความเสียหาย และอาจส่งผลกระทบวิถีชีวิตของประชาชนในชุมชน ดังนั้น ในภาวะที่ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่สามารถเดินทางเข้ามายังประเทศไทยได้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นที่จะต้องต้องใช้โอกาสนี้พิจารณาปรับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มี

ความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น และสามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพได้ และตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างจากช่วงก่อนการแพร่ระบาด

บทเรียนจากกลุ่มประเทศ OECD ได้แสดงให้เห็นภาพการตอบสนองของภาครัฐต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แสดงให้เห็นว่านอกเหนือจากการช่วยเหลือภาคธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของการท่องเที่ยว ซึ่งผู้ประกอบการจำนวนมากเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดย่อมแล้ว ประเทศต่าง ๆ ได้มีการวางแผนเพื่อการพลิกโฉมการท่องเที่ยวโดยอาศัยนวัตกรรมต่าง ๆ หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวให้คำนึงถึงมิติด้านความยั่งยืนทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยแนวทางการตอบสนองของกลุ่มประเทศออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

- **การปกป้องคุ้มครองประชาชน และช่วยเหลือผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวนช่วงวิกฤต** : ครอบคลุมการคุ้มครองนักท่องเที่ยวผ่านการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน และถูกต้อง การช่วยเหลือผู้ประกอบการและคนทำงานในภาคการท่องเที่ยว และการสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเคยพึ่งพานักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก
- **การเปิดประเทศสำหรับการท่องเที่ยว** : โดยการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัยเพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายให้รู้สึกมั่นใจ และมีกลไกประสานเฝ้าระวังผลกระทบจากโรค COVID-19 ต่อภาคการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วโดยอาศัยข้อมูลที่ชัดเจนและทันสมัย และสามารถกำหนดมาตรการเพิ่มเติมได้อย่างทันท่วงที
- **การเตรียมตัวสำหรับการฟื้นคืน และออกแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวำสหรับอนาคต :** เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้เห็นปัญหาของแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบเดิมดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องกำหนดแนวทางและการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนและยืดหยุ่นมากขึ้น และให้ความสำคัญกับตัวแบบธุรกิจใหม่ ๆ การปรับเปลี่ยนงานภาคการท่องเที่ยวให้เป็นรูปแบบดิจิทัล อันจะนำมาซึ่งความจำเป็น ในการส่งเสริมและลงทุนในด้านนวัตกรรมด้านการท่องเที่ยวใหม่ ๆ

1.4.2.2 กลุ่มตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคม และการดูแลผู้เปราะบาง

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อกลุ่มประชากรแต่ละกลุ่มอย่างแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากมาตรการของรัฐในการควบคุมโรค ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ครัวเรือน และการให้บริการทางสังคมแก่กลุ่มเฉพาะ งานศึกษาขององค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (2020) ได้ประมวลผลกระทบด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้น ได้ฉายภาพให้เห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในทางสังคมที่กลุ่มเปราะบาง กลุ่มเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในครัวเรือนที่ยากจน กลุ่มครัวเรือนที่ยากจน กลุ่มผู้หญิงและเด็กผู้หญิงซึ่งมีแนวโน้มที่จะถูกกระทำความรุนแรงในครอบครัวสูงขึ้น กลุ่มแรงงานข้ามชาติซึ่งเข้าไม่ถึงกลไกการคุ้มครองของรัฐ และกลุ่มชายขอบอื่น ๆ เช่น กลุ่มคนพิการและกลุ่มคนไร้บ้าน ได้รับว่ามีความรุนแรงขึ้นกว่าในสถานการณ์ปกติ

อย่างไรก็ตาม ภายใต้มาตรการการควบคุมการเคลื่อนย้ายของประชาชนและการระดมทรัพยากร ตลอดจนถึง การขอความร่วมมือเพื่อหลีกเลี่ยงการรวมกลุ่มเพื่อควบคุมโรค COVID-19 ทำให้ส่วนราชการต้องปรับแผนการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับภารกิจที่เกี่ยวข้องกับโรค COVID-19 เป็นลำดับต้น และกิจกรรมหรือบริการบางลักษณะที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) ไม่สามารถดำเนินการได้ เงื่อนไขดังกล่าวส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบาง โดยตัวอย่างดังปรากฏตามตารางที่ 1.8

ตารางที่ 1.8 ตัวอย่างตัวชี้วัดด้านการช่วยเหลือทางสังคมและการดูแลผู้เปราะบางที่ได้รับผลกระทบ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ปีที่ได้รับผลกระทบ	
		ปี 2563	ปี 2564
1	การพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ให้มีศักยภาพในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
2	ความสำเร็จในการจัดพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสตรี	✓	✓
3	ร้อยละของพื้นที่เป้าหมายที่ไม่มีกรณีความรุนแรงในครอบครัว	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
4	ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ดำเนินการตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่ได้รับความเห็นชอบจากพนักงานอัยการ	✓	X
5	ร้อยละของผู้กระทำความผิดได้รับการแก้ไขฟื้นฟูมีการศึกษา	✓	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด
6	ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด	✓
7	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	X	✓
8	ร้อยละของโรงพยาบาลขนาด M2 ขึ้นไปมีการจัดตั้งคลินิกผู้สูงอายุ	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด	✓
9	ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้	ไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด	✓

หมายเหตุ X หมายถึง ไม่ได้รับผลกระทบ

ภาพที่ 1.5 กรณีศึกษาแนวทางการให้บริการกลุ่มเปราะบางผ่านเครือข่าย

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้นแม้จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยอย่างรุนแรง แต่กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) ทางสังคม เช่น คนพิการ เด็กในครอบครัวที่ยากจน ผู้ใช้ยาเสพติดซึ่งอยู่ระหว่างการบำบัด กลุ่มแรงงานข้ามชาติ กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้หญิงที่ได้รับความรุนแรง เป็นต้น มีแนวโน้มที่จะได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เนื่องจากกลุ่มคนดังกล่าวเป็นกลุ่มคนที่จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือ และบริการทางสังคมที่มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ขณะที่ การให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐบางงานบริการโดยเฉพาะงานบริการซึ่งต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) นั้นได้รับผลกระทบในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เนื่องจากมาตรการในการจำกัดการเคลื่อนย้ายประชากรเพื่อควบคุมโรค และการระดมทรัพยากรเพื่อป้องกันโรค COVID-19 จากการประเมินผลของ Oxford Policy Management& UN Thailand (2020) ได้แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อกลุ่มผู้ได้รับความรุนแรง (Violence) การเอารัดเอาเปรียบ (Exploitation) และการล่วงละเมิด (Abuse) ได้แก่ กรณีความรุนแรงในครอบครัวที่สูงขึ้น ผลกระทบต่อการขอความช่วยเหลือเนื่องจากการให้บริการต่อหน้าดำเนินการได้ยากขึ้น และผลกระทบต่องานบริการที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเนื่องจากการจัดสรรทรัพยากรเพื่อป้องกันโรค COVID-19 หรือมาตรการการปิดพื้นที่เพื่อควบคุมโรค

ดังนั้น เพื่อให้กลุ่มเปราะบางสามารถเข้าถึงงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การให้บริการต่อกลุ่มเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้เข้ากับเงื่อนไขของการแพร่ระบาดและบริบทของพื้นที่ ดังนี้

- การพัฒนารูปแบบการให้บริการจากระยะไกล โดยพิจารณาถึงความพร้อมด้านเทคโนโลยีของพื้นที่และกลุ่มผู้รับบริการ และทำงานร่วมกับชุมชนให้เป็นจุดประสานส่งต่อแรก
- การออกแบบการให้บริการผ่านหุ้นส่วน (Partner) การให้บริการด้านสังคม ซึ่งประกอบด้วยองค์กรพัฒนาเอกชนไม่แสวงหากำไร องค์กรชุมชนที่สามารถออกแบบงานบริการอย่างเหมาะสมกับพื้นที่ได้

1.4.2.3 กลุ่มตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ

เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้นส่งผลต่อเศรษฐกิจในภาพรวม ในบริบทของประเทศไทยนั้น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำส่งผลให้ธุรกิจเลิกกิจการมากขึ้นและทำให้อัตราการว่างงานสูงขึ้น ขณะที่ชั่วโมงการทำงานลดลง (SCB Intelligence Center, 2020) เงื่อนไข

เช่นนี้อาจสร้างแผลเป็นทางเศรษฐกิจ (Economic Scar) ให้กับภาวะเศรษฐกิจไทย ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาเวลาในการฟื้นตัวที่ยาวนาน (World Bank, 2021)

ขณะเดียวกัน ในภาวะที่รัฐบาลจำเป็นต้องดำเนินมาตรการเพื่อควบคุมโรคระบาด การปิดสถานที่ซึ่งโดยลักษณะต้องมีการระดมผู้คนเป็นจำนวนมาก อาทิ สถานที่ราชการหรือโรงเรียน โดยปรับช่องทางการเรียนการสอนโดยการผสานการสอนทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ อย่างไรก็ตาม จากการประเมินขององค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย (2020) แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าแนวทางการศึกษาระยะไกลผ่านระบบออนไลน์จะเป็นกลไกสำคัญที่ป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ แต่ยังเกิดประเด็นปัญหาบางประการที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงการศึกษาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อาทิ การไม่มีอุปกรณ์ที่จำเป็น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ คุณภาพของสื่อการสอน และการที่ครูผู้สอนได้รับการอบรมในการใช้สื่อดังกล่าวไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม หากประเด็นเหล่านี้ไม่ได้รับการแก้ไขย่อมส่งผลต่อระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศในอนาคต ซึ่งสะท้อนผ่านตัวชี้วัดในกลุ่มนี้โดยตัวอย่างดังปรากฏตามตารางที่ 1.9

ตารางที่ 1.9 ตัวอย่างตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องด้านแรงงานและการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่ได้รับผลกระทบ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ปีที่ได้รับผลกระทบ	
		ปี 2563	ปี 2564
1	ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย (83 สาขาอาชีพ)	✓	X
2	จำนวนที่เพิ่มขึ้นของแรงงานตามมาตรา 39 และมาตรา 40	✓	X
3	ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงาน IMD 2020 และ IMD 2021 ในภาพรวม และบางตัวชี้วัด เช่น อัตราส่วนนักเรียนต่อครูระดับมัธยมศึกษา อัตราการเข้าเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ผลสัมฤทธิ์ของการอุดมศึกษา ความคิดเห็นต่อทักษะทางภาษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ	✓	✓
4	ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET)	✓	X
5	ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบ (N-NET)	X	✓

หมายเหตุ X หมายถึง ไม่ได้รับผลกระทบ

ภาพที่ 1.6 กรณีการช่วยเหลือแรงงานในภาวะการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ยอดการว่างงานทั่วโลกสูงขึ้น ในบริบทของประเทศไทยรายงานการวิเคราะห์ของธนาคารโลก (World Bank) ได้แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อตลาดแรงงานของประเทศไทยอย่างรุนแรง ในบริบทของประเทศไทยนั้นการมีส่วนร่วมในกำลังแรงงานของประเทศไทยนั้นถดถอยลงตั้งแต่ก่อนการแพร่ระบาดอยู่แล้ว ประกอบกับการขยายตัวของตลาดแรงงานที่ค่อนข้างอ่อนแอ เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้อัตราการว่างงานของประชาชนสูงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของแรงงานอายุน้อย นอกจากนี้การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังส่งผลต่อชั่วโมงการทำงานของแรงงานที่สั้นลงและอาจส่งผลต่อรายได้ของแรงงานและอาจนำมาซึ่งแผลเป็นทางเศรษฐกิจ (Economic Scar) ได้ เมื่อประกอบกับข้อเท็จจริงที่ว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้โรงเรียนต้องปิด ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อทักษะและทุนมนุษย์ในภาพรวม ดังนั้น ในหลายประเทศมาตรการของภาครัฐเพื่อรักษาระดับการจ้างงานและชั่วโมงการทำงาน จึงถูกหยิบขึ้นมาใช้เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการและแรงงานควบคู่ไปกับมาตรการการพัฒนาทักษะ โดยใช้วิธีการให้เงินส่วนเพิ่ม (Subsidy) ของค่าแรงผ่านสถานประกอบการทั้งในลักษณะการช่วยเหลือแรงงานตามชั่วโมงการทำงานที่หายไป หรือการให้เงินส่วนเพิ่ม (Subsidy) ของค่าแรงเป็นค่าแรงในการทำงานสำหรับบริษัทที่ผลประกอบการได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง

- ในประเทศเยอรมนี สถานประกอบการสามารถของการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐได้หากว่า แรงงานร้อยละ 10 ในสถานประกอบการนั้นได้รับผลกระทบจากการลดชั่วโมงการทำงาน ซึ่งประโยชน์ดังกล่าวนั้นครอบคลุมถึงแรงงานที่มีการจ้างในลักษณะสัญญาชั่วคราวอีกด้วย

พิจารณาในภาพรวมของตัวชี้วัดทั้ง 3 กลุ่ม พบว่ามีหลายตัวชี้วัดที่ได้มีการบริหารจัดการและการตอบสนองของส่วนราชการเพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ในปี พ.ศ. 2564 ได้รับผลกระทบลดลง เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2563 เช่น

1) มูลค่าสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงผ่านช่องทางการตลาดที่ส่งเสริม กรมการค้าภายในได้ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรและชุมชนกลุ่มเป้าหมายให้สามารถต่อยอดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในเชิงพาณิชย์ และเชื่อมโยงการจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทาง Online และ Offline ที่กระจายถึงผู้บริโภคในชุมชนโดยตรง เช่น รถเร่ เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่าย รวมทั้งเชื่อมโยงการซื้อขายกับผู้ค้าส่ง/ค้าปลีกรายใหญ่ เพื่อเพิ่มปริมาณการซื้อขาย

2) มูลค่าการค้าชายแดนผ่านแดน กรมการค้าต่างประเทศได้ปรับแผนการดำเนินงานและรูปแบบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการค้าชายแดนเป็นแบบผสมผสาน ทั้ง Offline และ Online เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าผ่าน Platform Online ต่าง ๆ รวมถึงการผลักดันการเปิดจุดผ่านแดน การเปิดด่านพรมแดน การเปิดเส้นทางการขนส่งสินค้าเป็นการชั่วคราว และการยกระดับช่องทางธรรมชาติ สำหรับการขนส่งสินค้าเพิ่มเติมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3) จำนวนรายได้ภาษีสรรพากรที่จัดเก็บได้ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ผู้เสียภาษีทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน (TAX from Home) ได้แก่ การลงทะเบียน การยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษี และการขอคืนภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

4) ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ดำเนินการตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่ได้รับความเห็นชอบจากพนักงานอัยการ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีมาตรฐานการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน รวมทั้งการจัดทำแผนเผชิญเหตุรองรับการแพร่ระบาดของโรคฯ โดยบูรณาการทำแผนร่วมกันกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประเมินแผน และปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในการช่วยดูแลดำเนินการตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูฯ ก็เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ตัวชี้วัดดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ตามแ

5) จำนวนที่เพิ่มขึ้นของแรงงานตามมาตรา 39 และมาตรา 40 สำนักงานประกันสังคมได้นำระบบ e Service มาใช้ในการบริการประชาชน เช่น การยื่นแบบคำขอเป็นผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 และรับบริการผ่านช่องทาง Mobile Application, E-mail หรือ Line นอกจากนี้ มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประกันตนมาตรา 39 และมาตรา 40 ในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด 29 จังหวัด ทำให้มีผู้สมัครเป็นผู้ประกันตนในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2564 เพิ่มสูงขึ้นกว่าปกติ ส่งผลให้ภาพรวมการดำเนินงานของตัวชี้วัดดังกล่าวสูงกว่าเป้าหมาย

6) ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงฯ เรื่อง นโยบายการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2563 โดยให้การสอบ O-NET ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 3 ปีการศึกษา 2563 เป็นไปตามความสมัครใจ ดังนั้น นักเรียนและโรงเรียนที่มีความพร้อมเท่านั้นที่จะสมัครใจสอบ โดยไม่ได้บังคับสอบทุกคนเหมือนเช่นที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติดังกล่าว ทำให้ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2563 ไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนในระดับชาติได้ เนื่องจากไม่ใช่การสอบของนักเรียนทุกคน

1.5 สรุปสาระสำคัญ

ในบทนี้ได้นำเสนอให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานราชการอย่างน้อยที่สุดในสองมิติ ได้แก่ ผลกระทบต่อวิธีการทำงานของส่วนราชการ ซึ่งสะท้อนผ่านการให้บริการประชาชนเท่านั้น รูปแบบการทำงานการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องปรับแนวทางการทำงานให้สอดคล้องต่อสภาพการณ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งรูปแบบการทำงานแต่เดิมซึ่งเน้นการทำงาน ณ ที่ตั้ง และการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Interaction) รวมทั้ง ยังส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดของส่วนราชการ โดยรายละเอียด ดังนี้

1.5.1 ผลกระทบต่อวิธีการทำงานของส่วนราชการ

การวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานทั้ง 2 กลุ่ม แสดงให้เห็นข้อท้าทายของหน่วยงานราชการในการปรับรูปแบบกระบวนการดำเนินงานที่ต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ปัญหาที่ร่วมหลักที่ทั้งหน่วยงานในกลุ่มด้านเศรษฐกิจ และหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคงเผชิญ ซึ่งเป็นปัญหาอันเกิดจากการบริหารจัดการภายในองค์กร และระบบการสนับสนุนการทำงานในการติดตามการดำเนินงาน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (อ.ค.ต.ป.) เฉพาะกิจ คณะที่ 4 ในประเด็นกฎระเบียบในการบริหารงานภาครัฐในช่วงวิกฤต ที่ระบุถึงอุปสรรคในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน โดยชี้ให้เห็นว่าระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงาน (Back Office) นั้น ยังไม่ได้พัฒนาให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เชื่อมโยงกับระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ทำให้หน่วยงานภาครัฐยังคงต้องดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ แม้ว่าจะมีระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวก เช่น ระบบ e-GP และ GFMIS เป็นต้น หรือในหลายกรณีที่เกิดความไม่พร้อมแม้กระทั่งการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเอื้อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินภารกิจในรูปแบบออนไลน์ได้

หากวิเคราะห์ปัญหาที่หน่วยงานได้รายงานตามกลุ่มหน่วยงานจะเห็นได้ว่าประเด็นปัญหาที่หน่วยงานได้หยิบยก ในกลุ่มของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การทำธุรกรรมในประเด็นด้านการจ่ายค่าธรรมเนียมการรับและยื่นเอกสาร ซึ่งประเด็นดังกล่าวรายงานผลการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2563 (สพร., 2563) ได้แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าในปัจจุบันหน่วยงานจะได้ดำเนินการปรับงานบริการให้อยู่ในรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ แต่หน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถระบุจำนวนงานบริการที่แท้จริงได้ทั้งหมด แต่สามารถระบุงานบริการหลักได้ โดยในบรรดางานบริการหลักนั้นประมาณร้อยละ 40 ที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้วยังคงเป็นรูปแบบดิจิทัลบางส่วน (Partial Digitalized) และหน่วยงานเห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะเชื่อมโยงเข้ากับแพลตฟอร์กลาง หรือการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อให้หน่วยงานอื่นเข้ามาเชื่อมต่อ ภายใต้เงื่อนไขนี้ย่อมส่งผลการบูรณาการงานบริการของหน่วยงานภาครัฐดำเนินการได้ยาก และผู้รับบริการจำเป็นต้องดำเนินการทำธุรกิจในรูปแบบผสานออนไลน์และออฟไลน์

ขณะเดียวกันในมิติของหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคงนั้น มีลักษณะภารกิจที่จะต้องมีการปะทะประสาน (Interact) กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มผู้รับบริการโดยตรง อาทิ กลุ่มเปราะบาง กลุ่มผู้ใช้ยาเสพติด กลุ่มผู้หญิงที่ได้รับความรุนแรงในครอบครัว และกลุ่มผู้ต้องโทษที่อยู่ในเรือนจำ หรือกิจกรรมที่ต้องอาศัยการลงพื้นที่เพื่อสอบปากคำตามเพื่อแสวงหาความจริง ซึ่งในรูปแบบเดิมเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการลงพื้นที่เพื่อทำกิจกรรม และแสวงหาข้อเท็จจริงย่อมไม่สามารถดำเนินการได้ ดังนั้น วิธีการทำงาน และรูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานในกลุ่มนี้ อาจจำเป็นต้องได้รับการปรับใหม่ ซึ่งคู่ขนานกันไปนั้นอาจมีประเด็นด้านกฎระเบียบ มาตรฐาน และแนวทางการดำเนินงานที่ต้องพิจารณาควบคู่กันไป

1.5.2 ผลกระทบต่อตัวชี้วัดของส่วนราชการ

นอกเหนือจากวิธีการทำงานของส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบเนื่องจากมาตรการในการควบคุมโรคในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตัวชี้วัดซึ่งสะท้อนผลการปฏิบัติราชการทั้งตามภารกิจประจำ งานนโยบายสำคัญ (Agenda) ก็ล้วนแล้วแต่ได้รับผลกระทบทั้งสิ้น มาตรการควบคุมโรคในที่นี้ ไม่ได้จำกัดเพียงมาตรการภายในของประเทศไทยเท่านั้น หากแต่ประเทศไทยในฐานะที่เป็นข้อต่อหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานโลก (Global Supply Chain) ในหลายภาคส่วน อาทิ การผลิต การท่องเที่ยว และการบริการ ย่อมได้รับผลกระทบอันเนื่องจากการหดตัวทางเศรษฐกิจ ตลอดจนถึงภาวะชะงักงันของการขนส่งสินค้าและบริการในระดับโลกในภาพรวมในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เงื่อนไขเหล่านี้ ส่งผลต่อตัวชี้วัดสำคัญของส่วนราชการ ซึ่งตัวชี้วัดจำนวนหนึ่งเป็นตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในภาพใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ เช่น รายจากจากภาคการท่องเที่ยว มูลค่าการลงทุนความร่วมมือภาครัฐและภาคเอกชน เป็นต้น

ประการต่อมาที่จำเป็นต้องพิจารณา คือ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจอันเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น มีผลต่อเนื่องไปยังภาคแรงงานและภาคการศึกษา ในฐานะเป็นปัจจัยและทรัพยากรสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งในปัจจุบันภาคแรงงานของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อย่างรุนแรง เช่น ชั่วโมงการทำงานของประชาชนที่ลดลง และอัตราการว่างงานที่เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาปกติ ผลกระทบเหล่านี้สะท้อนให้เห็นผ่านผลการดำเนินการของตัวชี้วัดของส่วนราชการ อาทิ แรงงานของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม ซึ่งเป็นมิติที่ต้องระมัดระวังอย่างมาก เนื่องจากผลกระทบดังกล่าวอาจให้เกิดแผลเป็นทางเศรษฐกิจ (Economic Scar) ของประเทศไทยในอนาคต ซึ่งจะต้องใช้เวลายาวนาน (SCB intelligence Center, 2020; World Bank, 2021)

อย่างไรก็ตาม ไม่เพียงแต่มิติทางเศรษฐกิจเท่านั้นที่ได้รับผลกระทบ ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นี้ ความอ่อนไหวและความจำเป็น (Needs) ที่ต้องได้รับการบริการจากภาครัฐของกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Group) อาทิ กลุ่มผู้หญิงที่ได้รับความรุนแรงในครอบครัว กลุ่มผู้ใช้ยาเสพติดที่อยู่ในระหว่างการบำบัด ได้ถูกเน้นย้ำให้เห็นชัดเจนขึ้น (Oxford Policy Management& UN Thailand, 2020; UN, 2020) ขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยให้บริการเหล่านั้นกลับต้องเผชิญข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน อันเนื่องจากมาตรการในการควบคุมโรคระบาดส่งผลให้งานบริการบางประเภทไม่สามารถดำเนินการในรูปแบบที่หน่วยงานเหล่านั้นเคยดำเนินการได้ ประเด็นดังกล่าว นำมาซึ่งคำถามและความจำเป็นที่จะต้องแสวงหานวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ที่เปิดกว้างมากขึ้น และยอมให้ทุกภาคส่วนที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย เพื่อให้การให้บริการแก่กลุ่มคนเปราะบางที่ได้รับผลกระทบรุนแรงอยู่แล้วไม่สะดุด

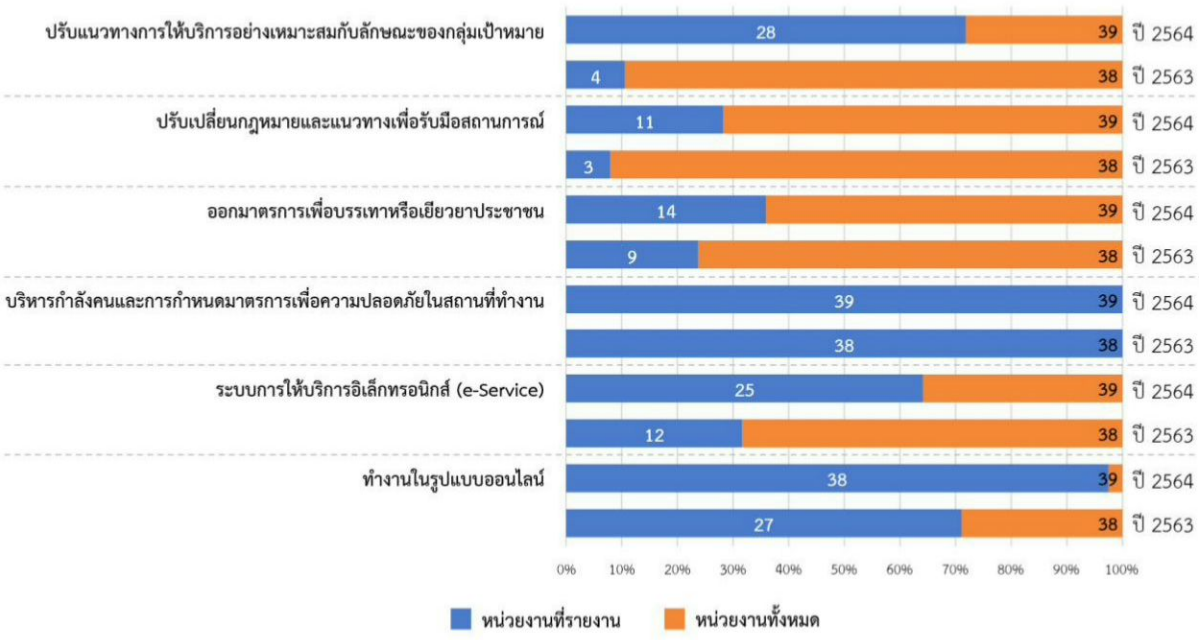
จะเห็นได้ว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลกระทบต่อส่วนราชการ ซึ่งเผชิญกับข้อท้าทายในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่เร่งเร้าให้ส่วนราชการต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจ และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกัน ก็สะท้อนให้เห็นความเปราะบาง ของกลุ่มคนที่มีน้อยในทางเศรษฐกิจและสังคม (The Worse Off) ในการเข้าถึงบริการภาครัฐในภาวะวิกฤต ในบทต่อไปจะได้นำเสนอว่าภายใต้ผลกระทบและแรงกดดันที่ส่วนราชการเผชิญในการดำเนินภารกิจ และการให้บริการสาธารณะ ส่วนราชการมีการปรับตัวอย่างไร และอะไรเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ซึ่งอาจสามารถหยิบยกเพื่อขยายผลได้ต่อไป เพื่อให้การดำเนินการในภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2
การดำเนินการของส่วนราชการเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระหว่างการดำเนินงานของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ส่วนราชการได้ดำเนินการต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในบทนี้ได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับ แนวทางที่ส่วนราชการได้ดำเนินการเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ข้อมูลส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) รวมทั้งปัจจัยความสำเร็จของส่วนราชการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ และกลุ่มกระทรวงด้านสังคมและความมั่นคง

2.1 การดำเนินการเพื่อลดผลกระทบของส่วนราชการ

การดำเนินการของส่วนราชการเพื่อตอบสนองต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อาจพิจารณาโดยแบ่งกลุ่มส่วนราชการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจและกลุ่มกระทรวงด้านสังคมและความมั่นคง ดังที่กล่าวแล้วในบทที่ 1 แน่นอนว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ย่อมทำให้ส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการภายใต้แผนการ กระบวนงาน และงบประมาณในรูปแบบเดิมก่อนการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ หน่วยงานกว่าร้อยละ 50 ได้รายงานว่าหน่วยงานได้ปรับเปลี่ยนแผนการทำงานและแผนการใช้งบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของการแพร่ ซึ่งในส่วนนี้จะได้นำเสนอการดำเนินการของหน่วยงานในการตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยรายละเอียดปรากฏตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การตอบสนองของหน่วยงานในการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปี 2563 และ 2564

จากภาพ แสดงให้เห็นว่าส่วนราชการได้มีการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยเริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งเป็นช่วงแรกของการแพร่ระบาด

และในปี พ.ศ. 2564 ส่วนราชการต่าง ๆ มีความพร้อมมากขึ้นในการตอบสนองเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อปรับตัวให้สามารถดำเนินการภารกิจและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดุดหยุดลงดังจะเห็นได้จากการดำเนินการที่เพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การทำงานในรูปแบบออนไลน์ และการบริหารกำลังคนและการกำหนดมาตรการเพื่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานกว่าร้อยละ 90 ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว

2.1.1 การทำงานในรูปแบบออนไลน์ถูกนำมาใช้เพื่อลดการแพร่ระบาด

แนวทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การทำงานจากระยะไกล (Remote Working) ซึ่งครั้งหนึ่งเป็นประเด็นที่ภาครัฐไม่คุ้นเคยกลายเป็นเรื่องปกติ (OECD, 2020) จากการรวบรวมข้อมูล หน่วยงานโดยส่วนใหญ่ทั้งในกลุ่มหน่วยงานด้านเศรษฐกิจและกลุ่มหน่วยงานด้านสังคมได้ชี้ให้เห็นว่า ภายใต้การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 หน่วยงานสามารถปรับรูปแบบการทำงานไปสู่ช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยปี พ.ศ. 2563 มีหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว จำนวน 27 หน่วยงาน จากหน่วยงานทั้งหมดจำนวน 38 หน่วยงาน หรือคิดเป็นร้อยละ 71.05 และเพิ่มเป็นร้อยละ 97.44 (38 หน่วยงาน จากจำนวนทั้งหมด 39 หน่วยงาน) ในปี พ.ศ. 2564 โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับรูปแบบในการทำงาน อาทิ การจัดประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน LINE, Zoom, Microsoft Team ฯลฯ การแชร์ไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้งานร่วมกันผ่าน Microsoft One Drive, Google Drive ฯลฯ การติดตามโครงการและการบริหารจัดการโครงการและภารกิจผ่านระบบออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีการทำงานในรูปแบบออนไลน์อื่น ๆ เช่น

- **กระทรวงการต่างประเทศ** ได้พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร การเก็บข้อมูล เอกสารของราชการที่มีชั้นความลับให้มีความปลอดภัยในการนำมาใช้ และสามารถเข้าถึงได้ง่ายจากนอกหน่วยงาน โดยการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล

- **กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม** ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ Microsoft Teams Cisco Webex Teams และ Google Hangouts ตลอดจนการทำ Document Collaboration ด้วยการใช้โปรแกรมประยุกต์บนเว็บไซต์ เช่น Google Documents มีการจัดประชุมผ่านทางระบบ Video Conference และจัดทำ Cloud Storage สำหรับเก็บไฟล์ต่าง ๆ ในลักษณะ Center Service Document ประจำส่วนงาน

- **กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** กรมควบคุมมลพิษได้ปรับขั้นตอนการติดตามงาน โดยตรวจสอบการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียของแหล่งกำเนิดมลพิษ จากการรายงานสรุปผลการทำงานของระบบบำบัดน้ำเสียรายเดือน (ทส.2) ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (www.ereportmatra80.com) และติดตามสถานะการปรับปรุงแก้ไขระบบบำบัดน้ำเสีย จากการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์กับผู้ดูแลระบบบำบัดน้ำเสียของแหล่งกำเนิดมลพิษ โดยจะดำเนินการเข้าตรวจสอบน้ำทิ้งของแหล่งกำเนิดมลพิษอีกครั้งเมื่อสถานการณ์เข้าสู่สภาวะปกติ ในส่วนของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง มีการใช้ข้อมูลภาพถ่ายดาวเทียมตรวจสอบ/เปรียบเทียบสถานภาพทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง และการกัดเซาะชายฝั่ง การใช้โดรนลาดตระเวนเพื่อป้องกันการบุกรุกทำลายทรัพยากร

- **กระทรวงพาณิชย์** ได้ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานและรูปแบบการจัดกิจกรรมสู่รูปแบบออนไลน์ ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายสินค้าเกษตรนวัตกรรมไทยผ่าน Platform Online ภายใต้ชื่อกิจกรรม “APi GRAND SALE” ระหว่างวันที่ 9 - 30 กันยายน 2564 เป็นการนำกลยุทธ์การตลาด Online มาใช้เพื่อช่วยยกระดับผู้ประกอบการสินค้าเกษตรนวัตกรรมไทยสู่การค้ายุค New Normal

- **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่น การจัดการเรียนการสอนด้วยช่องทางออนไลน์ การติดตามผลการดำเนินงานและการเก็บข้อมูลแบบสำรวจออนไลน์ (ด้วย Google Form) การปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็น Web Service

- **กระทรวงยุติธรรม** พัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน (E-Office) และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E- document เต็มรูปแบบ ยกเว้นเรื่องที่มีชั้นความลับ เรื่องคดีความ เรื่องการเงิน และมีการปรับกระบวนการด้านการรับ-จ่ายเงิน ผ่าน KTB Corporate online /การจ่ายตรงผ่านระบบ GFMIS

- **กระทรวงศึกษาธิการ** ได้ปรับรูปแบบการเรียนการสอนด้วยวิธีการที่หลากหลาย สอดคล้องกับสถานการณ์ ได้แก่ On-line, On-site, On-air, On-Demand, On-Hand หรือแบบผสมผสานตามบริบทของพื้นที่และผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีความยืดหยุ่นในการเลือกวิธีเรียน วิธีได้รับความรู้ได้หลายช่องทาง

- **กระทรวงสาธารณสุข** ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณโครงการต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดให้มีการทบทวนและรายงานความก้าวหน้าโครงการ ผ่านระบบบริหารแผนงานและงบประมาณ (PBMS: Plan and Budgeting Management System) ทุกวันที่ 30 ของเดือน เพื่อให้สามารถบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน** ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศเป็นรูปแบบออนไลน์ เช่น การจัด Webinar ชักจูงการลงทุนร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร รวมทั้งการจัดประชุมออนไลน์โดยมีรองนายกรัฐมนตรีหรือผู้บริหารสำนักงาน หารือกับนักลงทุนรายสำคัญเพื่อชี้แจงนโยบายและกระตุ้นการลงทุนเป็นกลุ่มอุตสาหกรรม และเจาะนักลงทุนเป็นรายบริษัท

2.1.2 การนำระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อการบริการประชาชน

ภายใต้เงื่อนไขที่การเคลื่อนที่ของประชาชนถูกจำกัด หน่วยงานได้ให้ข้อมูลว่าการใช้ e-Service เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ประชาชนยังคงได้รับบริการสาธารณะโดยไม่สะดุดได้ ตัวอย่างของการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น

- **กระทรวงการคลัง** โดยกรมธนารักษ์ได้ให้บริการชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน TRD Smart Pay การซื้อทรัพย์สินผ่านระบบออนไลน์ (Treasury e-auction) การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการราคาประเมินทรัพย์สินแห่งชาติเพื่อเป็นศูนย์กลางทางเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการข้อมูลราคาประเมินทรัพย์สิน การจำหน่ายเหรียญที่ระลึก e-catalogue เป็นต้น และกรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้ผู้เสียภาษีทำธุรกรรมภาษีที่บ้าน หรือ TAX from Home ได้แก่ การลงทะเบียน การยื่นแบบแสดงรายการ การชำระภาษี และการขอคืนภาษีทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

- **กระทรวงคมนาคม** โดยกรมขนส่งทางบก ได้พัฒนาการให้บริการในการชำระภาษีรถยนต์ผ่านระบบออนไลน์ รับชำระภาษีรถประจำปีอัตโนมัติ (Kiosk) ผ่านเว็บไซต์ (https://eservice.dlt.go.th/) และผ่านแอปพลิเคชัน DLT Vehicle Tax โดยครอบคลุมถึงรถยนต์ที่มีอายุการใช้งานเกิน 7 ปี และรถจักรยานยนต์ที่มีอายุการใช้งานเกิน 5 ปี

- **กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ** ได้พัฒนาระบบขออนุญาตอุตสาหกรรมไม้ออนไลน์

- **กระทรวงพาณิชย์** โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ยกระดับระบบอำนวยความสะดวกการให้บริการผู้ประกอบการผ่านแอปพลิเคชัน DITP ONE ที่รวบรวมบริการต่าง ๆ ไว้ครบถ้วนจบในช่องทางเดียว

- **กระทรวงอุตสาหกรรม** จัดทำระบบชำระเงินกลางกระทรวงอุตสาหกรรม (Digital Payment) ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินต่าง ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมรายปีโรงงาน เป็นต้น

- **กระทรวงแรงงาน** โดยกรมการจัดหางานให้บริการ e-Service ผ่านแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ของกรม เช่น งานบริการจัดหางานในประเทศ งานขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน เพื่อขอรับประโยชน์ทดแทน การลงทะเบียนและรับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ การรับแจ้งการเข้า-ออก การทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น

- **กระทรวงมหาดไทย** ได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนกับกรมที่ดินชื่อ “Smart Lands Application - แอปเดียวจบครบทุกเรื่องที่ดิน”

- **กระทรวงสาธารณสุข** โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาปรับให้มีการยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพิจารณาอนุญาต และจัดระบบ Fast Track ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ขาดแคลนเป็นอันดับแรก ลดเอกสาร ขั้นตอนและระยะเวลา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ให้บริการตรวจวิเคราะห์ผ่านระบบ iLab Plus การตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองห้องปฏิบัติการด้วยระบบ Remote assessment เป็นต้น กรมการแพทย์ได้พัฒนาระบบปรึกษาการแพทย์ทางไกลผ่านแอปพลิเคชัน DMS Telemedicine

- **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** โดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ปรับปรุงการให้บริการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อเป็นทุนสำหรับการประกอบอาชีพหรือขยายกิจการ สำหรับคนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการ โดยไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน โดยสามารถยื่นกู้ผ่านช่องทางออนไลน์ที่ www.dep.go.th

- **กระทรวงวัฒนธรรม** โดยกรมศิลปากรให้บริการ e-Service ผ่านระบบต่าง ๆ เช่น ระบบ National Single Window (NSW) นำเข้าส่งออกโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ โดยให้ผู้รับบริการนัดหมายตรวจพิสูจน์วัตถุล่วงหน้า ระบบการให้บริการจดแจ้งการพิมพ์ ISBN, ISSN ระบบ Virtual Museum/ Virtual Historical Park ระบบการจำหน่ายบัตรเข้าชมการแสดง เป็นต้น

- **กระทรวงยุติธรรม** โดยกรมบังคับคดีนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในใช้ในการยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และเปิดใช้ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Session Call รวมถึงการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Offering Auction) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ผ่านระบบ e-Service เช่น การตรวจพิสูจน์ DNA การตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในเส้นผม โดยสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานได้ การติดตามคนหาย การพิสูจน์คนนิรนามและศพนิรนามผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน U-NAI

- **กระทรวงการอุดมศึกษาฯ** พัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับงานบริการวิเคราะห์ทดสอบ สอบเทียบของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลดผลการทดสอบและสอบเทียบได้ด้วยตนเอง

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : ระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับรองหนังสือการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (กรมการกงสุล)

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การเดินทางเข้าราชอาณาจักรต้องยื่นเอกสารขออนุมัติการออกหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร และรับการจัดสรรโควตาการเดินทางเข้าประเทศ อย่างไรก็ตามภายใต้การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การยื่นเอกสารทำได้อย่างยากลำบาก กรมการกุงสุลจึงได้พัฒนาโปรแกรมระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอรับหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (Certificate of Entry: COE) เป็นกรณีเร่งด่วน

ในการดำเนินการนั้น ระบบได้ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้หน่วยงานอื่น ๆ อาทิ กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการควบคุมโรคต่อไป โดยจากข้อมูล ณ วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 มีผู้เข้าประเทศผ่านระบบดังกล่าวจำนวนทั้งสิ้น 135,392 คน

อย่างไรก็ตาม ตั้งข้อสังเกตว่า เมื่อเปรียบเทียบหน่วยงานที่ได้รายงานการใช้งานหรือการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ จะพบว่าสัดส่วนของหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ (ร้อยละ 66.67 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 91.67 ในปี พ.ศ. 2564) จะสูงกว่าสัดส่วนของหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคง (ร้อยละ 15 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็นร้อยละ 51.85% ในปี พ.ศ. 2564) ดังนั้น อาจสามารถขยายผลปรับให้งานบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับด้านเศรษฐกิจ ซึ่งมีลักษณะกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการชัดเจน และงานบริการสามารถเข้าไปอยู่ในช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายกว่า จะทำให้เกิดการพัฒนาการขอรับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ลดภาระให้กับประชาชนได้

2.1.3 การบริหารกำลังคนและการกำหนดมาตรการเพื่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

ประเด็นที่ส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญนอกเหนือจากการให้บริการสาธารณะและการปรับกระบวนการทำงานโดยดิจิทัลเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินภารกิจ คือ การบริหารจัดการกำลังคนเพื่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่ในสถานที่ทำงานยังคงมีบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2563 และ 2564 พบว่า หน่วยงานร้อยละ 100 มีมาตรการเพื่อลดความหนาแน่น อาทิ การปฏิบัติตามมาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) การสับเปลี่ยนการเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานตามความจำเป็น และกำหนดมาตรการคัดกรอง ตลอดจนแนวทางเพื่อความปลอดภัยของทั้งบุคลากรและประชาชนผู้ติดต่อราชการ เช่น

- **กระทรวงพลังงาน** จัดให้มีการคัดกรองอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ทำงาน กำหนดช่องทางในการเข้าสถานที่ทำงานเพียงจุดเดียว ให้สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา มีบริการแอลกอฮอล์เพื่อล้างมือในจุดที่มีการใช้ร่วมกัน มีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อภายในสำนักงาน และจัดให้มีโรงพยาบาลมาตรวจคัดกรองความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

- **กระทรวงคมนาคม** ออกคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานโดยรักษาระยะห่างและลดการสัมผัส ควบคู่ไปกับการลดความหนาแน่นในสถานที่ทำงาน และการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home)

- **กระทรวงพาณิชย์** มีการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย WFH ผ่านเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network Remote Access : VPN) สำหรับการตรวจพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตการออกหนังสือสำคัญการส่งออก - นำเข้าสินค้า และกลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ หน่วยให้บริการ แล้วสลับหมุน เวียนกันเข้าปฏิบัติงาน ณ หน่วยให้บริการ

- **กระทรวงมหาดไทย** ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิคส์ เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลบุคคลผ่านระบบออนไลน์ และใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน (Work from Home)

- **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** มีการจำกัดการเข้าออก (Lock down) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งทั่วประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค การจัดเตรียมพื้นที่สำหรับกลุ่มเสี่ยง โดยแบ่งโซนพื้นที่เพื่อเฝ้าระวัง เข้มงวดกวดขันเรื่องการเข้าออกอาคาร การวัดอุณหภูมิร่างกาย การรักษาความสะอาด และประสานกับสาธารณสุขจังหวัดเพื่อเข้ามาตรวจสอบและให้คำแนะนำเพิ่มเติม รวมถึงการตั้งจุดคัดกรองผู้ใช้บริการเบื้องต้นก่อนประสานส่งต่อ โดยให้บริการด้านปัจจัย 4 รวมทั้งหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ บริการตรวจคัดกรอง และสถานที่พักคอยชั่วคราว โดยคำนึงถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม

- **กระทรวงยุติธรรม** มีการประเมินศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรในการรับมือกับสถานการณ์วิกฤต จัดทำแผนสำรองหากอัตรากำลังส่วนใหญ่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การขอรับการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สายการแพทย์จากหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลสนาม

ภายในเรือนจำ รวมถึงการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

- **กระทรวงสาธารณสุข** จัดตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ และเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิในเขตสุขภาพที่ 1-12 จำนวน 2,512 หน่วย และเพิ่มจำนวนสถาบันวิชาการ (สถาบันหลัก) และสถาบันปฏิบัติงาน (สถาบันสมทบ) ในแต่ละเขตสุขภาพ เพื่อผลิตแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวในพื้นที่ การพัฒนาบุคลากรโดยใช้รูปแบบผสมผสาน ทั้ง on line และ on site ตามมาตรการป้องกันและควบคุมโรค การเตรียมแผนรองรับด้านกำลังคนที่ชัดเจน การบริหารจัดการบุคลากรเพิ่มเติม รวมถึงการระดมกำลังคนจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเร่งด่วนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

- **สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา** ได้กำหนดมาตรการในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรการของภาครัฐ ทั้งการสลับเวลาการปฏิบัติงาน การเว้นระยะห่างทางสังคม ระบบการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ที่ใช้ระบบ Microsoft Teams มาเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานให้สามารถติดต่อสื่อสาร ประชุม ส่งเอกสาร และอื่น ๆ อีกมากมายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

- **สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน** กำหนดให้ผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ต้องสวมหน้ากากอนามัย และจัดให้มีจุดคัดกรองโดยการวัดอุณหภูมิผู้มาติดต่อและบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในอาคาร พร้อมทั้งมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง

ทั้งนี้ ตั้งข้อสังเกตว่า การกำหนดมาตรการรักษาระยะห่าง และมาตรการการทำงานจากที่บ้านเพื่อลดความหนาแน่นในที่ทำงานปัจจัยที่เอื้อให้การดำเนินการเกิดขึ้นได้ในความเป็นจริง (Enabling Factors) ส่วนหนึ่งเกิดจากการมีเทคโนโลยีที่เอื้อให้เกิดการดำเนินงาน และความเข้าใจ (Perception) ของผู้บริหารที่จะมุ่งให้เกิดการดำเนินการเช่นนั้นได้

2.1.4 การออกมาตรการเพื่อบรรเทาหรือเยียวยาประชาชน

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน หน่วยงานจึงได้ดำเนินการปรับปรุงกฎหมาย และออกมาตรการที่จำเป็นเพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อประชาชน ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ดำเนินการ เช่น

- **กระทรวงเกษตรและสหกรณ์** ดำเนินการช่วยเหลือเกษตรกร เช่น การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนในการปรับลดปัจจัยการผลิต การอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกร หรือการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมแก่เกษตรกรโดยตรง อาทิ การพักชำระหนี้แก่เกษตรกร การให้คำปรึกษาในการปรับโครงสร้างหนี้ โดยกรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

- **กระทรวงพาณิชย์** ช่วยเหลือผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ เช่น กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ จัดทำแพลตฟอร์ม “สมาร์ทโชว์ห่วยเดลิเวอรี่” ส่งเสริมการค้าออนไลน์ และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ร่วมมือกับแพลตฟอร์มชั้นนำของประเทศ สนับสนุนและช่วยเหลือเกษตรกรผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID–19

- **กระทรวงแรงงาน** มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ถูกเลิกจ้าง ว่างงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ นายจ้าง/สถานประกอบการ รวมถึงแรงงานต่างด้าว อาทิ จัดตั้งศูนย์บริการจัดหางาน Part–time การทำ MOU กับบริษัทจัดหางาน 6 แห่ง ภายใต้กิจกรรม “สานพลังประชารัฐ สู้ภัยโควิด - 19 เพื่อคนไทยมีงานทำ” ประสานความร่วมมือกับสถานีโทรทัศน์ Thai PBS เปิดช่องทาง “สถานีมีงาน สู้ COVID-19” เพื่อประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างให้ประชาชนที่สนใจได้รับทราบ

- กระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดมาตรการช่วยเหลือ SMEs ที่เป็นลูกหนี้สินเชื่อของกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐ เพื่อช่วยผู้ประกอบการบรรเทาภาระการชำระหนี้ของลูกหนี้ให้มีสภาพคล่อง และสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในช่วงภาวะวิกฤต รวมทั้งยังเป็นการลดแนวโน้มการเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)

- **กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา** ได้ปรับลดจำนวนหลักประกันในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้ผู้ประกอบการขอคืนเงินหลักประกันในส่วนที่ปรับลด นำไปเสริมสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ

- **กระทรวงยุติธรรม** หารือร่วมกับสมาคมธนาคารแห่งประเทศไทย และผู้แทนสถาบันการเงินเพื่อเลื่อนการบังคับคดี

- **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ เช่น มาตรการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเร่งด่วนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและทั่วประเทศ โดยการบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอย่างรวดเร็วให้เข้าถึงทรัพยากรทุกพื้นที่ กองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการมีการปล่อยกู้ยืมเงินกรณีฉุกเฉินสำหรับคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่มีความต้องการกู้ยืมเงินกองทุนฯ เพื่อประกอบอาชีพในสภาวะวิกฤต COVID-19 กองทุนผู้สูงอายุมีมาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเปิดบริการ “ศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับคนไร้บ้าน” เพื่อให้บริการด้านที่พักพร้อมอาหาร 3 มื้อ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีมาตรการตรวจคัดกรอง แยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกต เพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค

- **กระทรวงสาธารณสุข** จัดทำแผนงาน/โครงการที่มีวัตถุประสงค์ทางการแพทย์และสาธารณสุขเพื่อแก้ไขปัญหาการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ภายใต้พระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พ.ศ. 2563 รวมถึงกำหนดมาตรการทั้งเชิงรุกและเชิงรับในการจัดการกับโรค COVID-19 เช่น มาตรการการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค COVID-19 ในชุมชน การให้ความช่วยเหลืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเตียงผู้ป่วยร่วมกับสายด่วน 1668 การบริหารจัดการและให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ต้องการออกซิเจน เป็นต้น

- **กระทรวงวัฒนธรรม** มีมาตรการการเยียวยาบุคลากรภายนอกของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ ศิลปิน เครือข่าย และองค์กรเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

- **กระทรวงศึกษาธิการ** มีมาตรการ "เยียวยานักเรียน" โดยได้จัดสรรเงินเยียวยาให้แก่นักเรียนและนักศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ รายละ 2,000 บาท เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาของครัวเรือนและประชาชน โดยสามารถนำเงินเยียวยามาจัดซื้ออุปกรณ์ในการเรียน หรือจัดหาอินเทอร์เน็ตสำหรับการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ได้

นอกจากนี้ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ได้เห็นชอบมาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชนในการติดต่อราชการเพื่อขออนุญาตกับหน่วยงานของรัฐจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ในการอนุญาต การรับแจ้ง การรับชำระภาษีหรือเงินอื่นใด พิจารณาขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใดที่บุคคลต้องชำระให้แก่หน่วยงานของรัฐ โดยให้พิจารณาดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้ต้องชำระเพิ่มเติมในกรณีดำเนินการล่าช้า ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวแล้วจำนวน 90 กระบวนงาน (รายชื่อกระบวนงานปรากฏในภาคผนวก 2) จากจำนวนทั้งสิ้น 103 กระบวนงาน คิดเป็นร้อยละ 87.38 โดยปัญหาอุปสรรคที่ทำให้บางกระบวนงานไม่สามารถดำเนินการตามมาตรการบรรเทา

ผลกระทบของประชาชนฯ ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของกฎหมาย โดยหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายระดับพระราชบัญญัติ อย่างไรก็ตาม แม้บางกระบวนงานจะไม่สามารถดำเนินการตามมาตการดังกล่าวได้ แต่หน่วยงานของรัฐได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนในการขอรับบริการ

2.1.5 การปรับเปลี่ยนกฎหมายและแนวทางเพื่อรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค

การแพร่ระบาดของโรค COVID -19 นั้นส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพของประชาชนอย่างรุนแรง หน่วยงานจำนวนหนึ่งจึงได้รายงานการดำเนินการของหน่วยงานในการปรับแก้กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ เพื่อการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยหน่วยงานที่ได้รายงานในประเด็นดังกล่าว เช่น

- **กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** มีการแก้ไขระเบียบกรมป่าไม้ เช่น กำหนดให้สามารถต่ออายุใบอนุญาตอุตสาหกรรมไม้ล่าช้าได้ไม่เกิน 1 ปี และไม่มีการเรียกเก็บเงินค่าปรับกรณีต่ออายุล่าช้า เป็นต้น

- **กระทรวงพลังงาน** มีการออกประกาศกรมธุรกิจพลังงานว่าด้วยวิธีการยื่นเอกสารขออนุญาต การขอจดทะเบียน การขอความเห็นชอบ การแจ้งประกอบการ และการรับ-ส่งเอกสารกับกรมธุรกิจพลังงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อให้สามารถรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้กระบวนงานต่างๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

- **กระทรวงอุตสาหกรรม** มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์วิกฤตกระทรวงอุตสาหกรรม (Crisis Management Center) ในการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในโรงงานอุตสาหกรรม มาตรการป้องกันการปิดโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ (Factory Quarantine /Social Distancing/การตรวจหาเชื้อเชิงรุก) และมาตรการฟื้นฟู/เยียวยาโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และดำเนินการทำ Bubble and Seal โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 80 โรงงาน และมีการออกประกาศกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เรื่อง ยกเว้นค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยแร่สำหรับผู้ประกอบกิจการที่ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนของผู้ประกอบการได้

- **กระทรวงสาธารณสุข** ได้ออกประกาศกระทรวงสาธารณสุขกำหนดผู้ป่วยฉุกเฉินโรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ กรณีโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด 19 และประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินโรคติดต่ออันตรายว่าด้วยกฎหมายโรคติดต่อ

- **กระทรวงสาธารณสุข** ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานระบบสุขภาพปฐมภูมิให้ควบคู่กับการป้องกันโรค และดูแลแก้ปัญหาการระบาดของโรค มีการประเมินนโยบายระบบสุขภาพปฐมภูมิ เพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับการกำหนด/ปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานในอนาคตให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และตอบสนองกับการแก้ไขปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการปรับลดเกณฑ์และกระบวนการในการรับส่งต่อผู้ป่วยในงานบริการสุขภาพจิตและจิตเวช โดยมีระบบการประสานงานเพื่อส่งต่อเคส

- **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** ปรับระเบียบกระทรวงฯ ว่าด้วยการจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉิน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2564 เพื่อให้การดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็นและเหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การยื่นคำขอรับการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉินหรือผู้แทน สามารถยื่นคำขอด้วยตนเองหรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

ในการให้ความช่วยเหลือเป็นเงินหรือสิ่งของ มีการปรับจากจำนวน 2,000 บาท เป็น 3,000 บาท ต่อครั้ง ต่อครอบครัว รวมถึงการปรับแบบคำขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (กรณีเร่งด่วน) จาก 11 หน้า เหลือ 2 หน้า เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

- **กระทรวงยุติธรรม** กำหนดแนวทางและมาตรการสำหรับการบริหารจัดการคดีพิเศษ เช่น ประกาศกรมสอบสวนคดีพิเศษ เรื่อง แนวทางปฏิบัติสำหรับการเสนอขอจำหน่ายเรื่องคดีพิเศษที่อยู่ระหว่างการสอบสวนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ออกจากฐานในการคำนวณตัวชี้วัดความสำเร็จของการสอบสวนเป็นการชั่วคราว ตามนัยข้อ 8 (4) ของระเบียบกรมสอบสวนคดีพิเศษว่าด้วยการจำหน่ายคดีพิเศษที่อยู่ระหว่างการสอบสวนที่มีเหตุผลความจำเป็นต้องนำออกจากฐานในการคำนวณตัวชี้วัดความสำเร็จของการสอบสวนคดีพิเศษเป็นการชั่วคราว พ.ศ. 2563

- **กระทรวงศึกษาธิการ** มีประกาศกระทรวงฯ เรื่อง นโยบายการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) เพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยให้ถือว่าการสอบ O-NET ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2563 เป็นสิทธิส่วนตัว โดยเฉพาะของนักเรียนที่จะเข้ารับการทดสอบตามความสมัครใจ โดยไม่ได้บังคับสอบทุกคนเหมือนเช่นที่ผ่านมา

- **สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี** การออกร่างประกาศ สลค. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการส่งเรื่องไปประกาศราชกิจจานุเบกษาโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์

- **สำนักงบประมาณ** นำเสนอรัฐบาลในการจัดทำพระราชบัญญัติโอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. 2563 เพื่อโอนงบประมาณรายจ่ายที่หน่วยรับงบประมาณต่าง ๆ ได้รับจัดสรรตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ไปตั้งเป็นงบประมาณรายจ่ายสำหรับงบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น เพื่อนำไปใช้จ่ายสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรค COVID-19 รวมทั้งกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินหรือจำเป็นอื่น

- **สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน** ออกประกาศและมาตรการการส่งเสริมการลงทุนใหม่ ปรับปรุงมาตรการและให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในประเทศ เช่น ส่งเสริมการลงทุนการผลิตยานพาหนะไฟฟ้า ชิ้นส่วน และอุปกรณ์สำหรับยานพาหนะไฟฟ้า การปรับปรุงและขยายเวลามาตรการส่งเสริมการลงทุนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ (SEZ) เป็นต้น

2.1.6 การปรับแนวทางการให้บริการอย่างเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมายในภาวะวิกฤต

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อการเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานของประชาชน อันเนื่องจากข้อจำกัดในการเคลื่อนย้ายและการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หน่วยงานจำนวนหนึ่งได้รายงานแนวทางการปรับกระบวนการการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

- **กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา** ปรับเปลี่ยนการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขอใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาตต่างๆ และปรับปรุงระบบการชำระเงินค่าธรรมเนียมการต่ออายุผ่านระบบ Mobile banking, Internet Banking ได้

- **กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** ใช้เครือข่ายในชุมชนเป็นจุดให้บริการและให้การช่วยเหลือกลุ่มบุคคลผู้ต้องการความช่วยเหลือ อาทิ กลุ่มแม่เลี้ยงเดี่ยวมากขึ้น การเปิดให้บริการบ้านปันสุขและศูนย์พักพิงชั่วคราวสำหรับคนไร้บ้าน สำหรับประชาชนผู้ประสบปัญหาเดือดร้อนและคนไร้บ้าน ที่อยู่ระหว่างหางาน หรือมีงานแต่ไม่มีที่พักอาศัย เพื่อให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพและประสานสถานประกอบการในการรับกลุ่มตกงาน/ว่างงานเข้าทำงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางรายได้

- **กระทรวงสาธารณสุข** ปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการเพื่อรองรับแนวทางการแพทย์วิถีใหม่ (New Normal Medical Services) เช่น คลินิกโรคระบบทางเดินหายใจ (ARI Clinic) หอผู้ป่วยรวม (Cohort ward) ห้องแยกโรค (Isolation room) การจัดกลุ่มผู้ป่วยให้ชัดเจนและให้บริการที่เหมาะสม การจัดบริการทางการแพทย์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น ระบบ Tele Medicine ระบบ Tele Consult ระบบส่งยาทางไปรษณีย์ รวมถึงมีระบบจัดการข้อมูลภาพรวมทั้งประเทศเพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ปัญหา

- **กระทรวงยุติธรรม** การปรับแนวทางการรายงานตัวของผู้มีพฤติกรรมดี และกรณีของการบำบัดยาเสพติดนั้น ให้ใช้วิธีการรับยาไปกลับ รวมทั้งดำเนินงานผ่านภาคีเครือข่ายในพื้นที่เพื่อคุ้มครองกลุ่มบุคคลผู้อยู่ในความดูแลของกระทรวงยุติธรรม ในงานด้านคดีอาญาเด็กและเยาวชน มีการปรับรูปแบบการดำเนินงานโดยให้เครือข่ายร่วมดำเนินการ และจัดให้มีห้องปลอดเชื้อเพื่อใช้เป็นห้องสัมภาษณ์เฉพาะ หรือใช้การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสอบถ้อยคำคดีอาญาและครอบครัวผ่านจอภาพ (VDO Conference)

- **กระทรวงศึกษาธิการ** การปรับแนวทางการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความปลอดภัยของพื้นที่ โดยในกรณีของพื้นที่ที่มีความปลอดภัยจะดำเนินการเรียนการสอนในสถานที่ แต่หากเป็นพื้นที่ซึ่งมีความเสี่ยงอาจใช้วิธีการเรียนการสอบแบบออนไลน์

ตั้งข้อสังเกตว่า หน่วยงานที่ได้รายงานว่าต้องปรับรูปแบบและแนวทางการให้บริการไปในทิศทางซึ่งดำเนินการร่วมกับเครือข่าย และชุมชนในภาพกว้าง โดยส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจให้งานบริการด้านสังคม ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นโอกาสในการปรับแนวทางการทำงานของหน่วยงานกลุ่มดังกล่าวซึ่งจำเป็นต้องมีลักษณะที่ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในลักษณะภาคีเครือข่ายมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : พัฒนาสังคมวิถีใหม่ รู้ทัน ปลอดภัย ห่างไกล COVID-19 (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ)

กลุ่มคนไร้ที่พึ่ง กลุ่มคนไร้บ้าน และกลุ่มผู้เปราะบางอื่น ๆ เช่น คนตกงาน และคนมีรายได้น้อย เป็นประชากรที่ได้รับผลกระทบจากโรค COVID-19 อย่างรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้มาตรการการควบคุมโรคของหน่วยงานภาครัฐ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจึงได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม อาทิ มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย มูลนิธิอิสรชน และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการลงพื้นที่ให้ความรู้ แจกหน้ากาก และคัดกรองเบื้องต้น ซึ่งในส่วนนี้สะท้อนให้เห็นบทบาท และความสำคัญของความร่วมมือ (Collaboration) ในการให้ความช่วยเหลือกลุ่มผู้เปราะบางในสังคม

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : กรมประมงร่วมใจต้านภัยสู้โควิด

การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลกระทบต่อสินค้าสัตว์น้ำไทย เช่น ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่น ปัญหาสินค้าล้นตลาดและราคาตกต่ำ ความเสี่ยงในการปนเปื้อนจากการลำเลียงขนส่งภาชนะบรรจุ เป็นต้น กรมประมงจึงกำหนดมาตรการเชิงรุก และบูรณาการการทำงานกับภาคส่วนต่าง ๆ สร้างความเชื่อมั่นให้สินค้าประมงไทย โดยกำหนดให้ผู้ประกอบการและเกษตรกรชาวประมงต้องปฏิบัติตามแนวทางด้านสาธารณสุข เพื่อคุมเข้มไม่ให้สินค้าและผลิตภัณฑ์ประมงปนเปื้อนเชื้อ COVID-19 ตั้งแต่ต้นทางการผลิตจนถึงมือผู้บริโภค รวมทั้งออกมาตรการเพิ่มเติมเฉพาะกิจในการป้องกันการปนเปื้อนเชื้อ COVID-19 ใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพ ในการตรวจประเมินสถานประกอบการ รวมถึงการเปิด “Fisheries shop” จำหน่ายสินค้าสัตว์น้ำไทยออนไลน์จากเกษตรกรโดยตรง ส่งผลให้ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศได้รับสินค้าที่มีคุณภาพและปลอดภัย ชาวประมงมีรายได้ต่อเนื่อง ทั้งนี้มีรายได้ยอดขายผ่าน Fisheries shop มูลค่ารวมกว่า 2 ล้านบาท ปริมาณการส่งออกสินค้าประมงเพิ่มขึ้นในปี 2563 และมูลค่าส่งออกสินค้าอาหารทะเลกระป๋องและแปรรูป และสินค้าประมง 5 พันกว่าล้านเหรียญสหรัฐ

2.2 ส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

ส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยพิจารณาคัดเลือกจากการดำเนินการ 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) มีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับคนภายในองค์การ (2) มีความโดดเด่นของแนวทางการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับ ส่วนราชการอื่น ๆ เช่น ดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาต่างจากส่วนราชการอื่น ๆ (3) สามารถแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ทันต่อสถานการณ์ เช่น มีมาตรการที่ต้องดำเนินการตามนโยบาย มีกลุ่มเป้าหมายชัดเจน (4) มีแนวทางการดำเนินงานที่น่าสนใจ สมควรนำไปต่อยอด ขยายผล และใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว จึงได้ยกตัวอย่างส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ส่วนราชการที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
1. การปรับวิธีการ/รูปแบบ/แผนการทำงานภายในองค์การ		
	<u>กระทรวงเกษตรและสหกรณ์</u> • การติดตามผลการดำเนินงานของทุกขั้นตอนตั้งแต่การทำแผนงาน การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย ผลการดำเนินงาน ผ่านระบบที่ได้จัดทำขึ้น / มีการรายงานผลงานและสรุปงานเสนอผู้บริหารเป็นประจำ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา / ปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการในการจัดทำและอัพเดทแผนงานโครงการ โดยนำระบบ Cen-project มาใช้ **<u>กระทรวงการต่างประเทศ</u>** • กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาการจัดสรรงบประมาณยุทธศาสตร์ประจำปี 2564 โดยจัดเป็นกลุ่มโครงการ (Tier) และกำหนดแนวทางการพิจารณาอนุมัติจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม ได้แก่ (1) Tier 1 สนับสนุนงบประมาณให้ดำเนินการ โดยปรับลดวงเงินงบประมาณตามความเหมาะสม (2) Tier 2 ต้องปรับแนวทางการดำเนินการและเสนอให้กระทรวงฯ พิจารณาอีกครั้ง	**<u>กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา</u>** • ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเช่น Zoom, Meet, Team, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ • ให้บุคลากรปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work From Home) และบริหารจัดการบุคลากรมาปฏิบัติงานที่สำนักงานเท่าที่จำเป็น • บุคลากรที่เข้าอบรม ประชุมต่าง ๆ ให้สรุปประเด็นและสาระสำคัญลงในกลุ่ม Line **<u>กระทรวงยุติธรรม</u>** • ปรับรูปแบบประชุมทางไกลผ่าน Video Conference หรือผ่านระบบออนไลน์ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในภาคสนามโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Internal Auditing) จัดเก็บข้อมูลชุดความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในโดยใช้ Google Drive ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบันทึกเวลาเข้า-ออกการปฏิบัติงาน การรายงานสถานะความเสี่ยงผ่านระบบ OPS Intranet และรายงานผลการเบิกจ่ายผ่านระบบ PMS

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	(3) Tier 3 ยังไม่พิจารณาจัดสรรงบประมาณ อาจพิจารณาจัดทำข้อเสนอโครงการใหม่ หรือประเมินสถานการณ์แล้วเสนอกระทรวงฯ พิจารณาในช่วงครึ่งหลังของปีงบประมาณ **<u>กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม</u>** • นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้แพลตฟอร์มการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ Microsoft Teams Cisco Webex และ Google Hangouts ตลอดจนการทำ Document Collaboration ด้วยการใช้โปรแกรมประยุกต์บนเว็บไซต์ เช่น Google Documents มีการจัดประชุมผ่านระบบ video conference และจัดทำ Cloud Storage สำหรับเก็บไฟล์ต่าง ๆ • ปรับขั้นตอนการดำเนินงานโครงการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ได้แก่ ขั้นตอนการขอจัดทำโครงการ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสัญญา การเบิกจ่ายงบประมาณ **<u>กระทรวงพาณิชย์</u>** • สร้างระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบ Work From Home ได้แก่ (1) การนำระบบบันทึกเวลาการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ (TAM) มาใช้ (2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับ - ส่งเอกสาร หนังสือราชการ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ (3) ระบบรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) (4) การสร้างช่องทางการสื่อสาร สั่งการ ติดตามงานและสถานการณ์ต่าง ๆ (5) การพัฒนาระบบการฝึกอบรมบุคลากรในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ในรูปแบบ	• การบริหารจัดการงบประมาณให้สมดุล ปรับรูปแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปรับแผนงานโครงการ หรือเกลี่ยงบประมาณไปยังแผนงานโครงการและกิจกรรมที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เช่น การจัดหาวัคซีนและอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อ การจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภคและเวชภัณฑ์ในการรักษา **<u>สำนักข่าวกรองแห่งชาติ</u>** • มีการบริหารจัดการการทำงานในรูปแบบ Work From Home ดังนี้ (1) กำหนดการเข้าปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละสำนัก/กอง ที่ต้องให้บริการ การสับเปลี่ยนทีมเข้าทำงานแทนเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบกับงาน เช่น เจ้าหน้าที่เข้าทำงานที่สำนักงานในวันจันทร์ พุธ และศุกร์ และให้ทำงานที่บ้านในวันอังคาร และพฤหัสบดี (2) จัดลำดับความสำคัญของเอกสาร หากมีเอกสารที่สำคัญ/เร่งด่วน ที่จะให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม ให้ประสานผ่านเลขานุการ ส่วนเอกสารทั่วไปให้ดำเนินการในวัน จันทร์ พุธ และศุกร์ (3) การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จะเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ให้แก่เจ้าหน้าที่ ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีคอมพิวเตอร์ Notebook ส่วนตัวให้เจ้าหน้าที่ IT ติดตั้งระบบ VPN เพื่อใช้งานระบบเครือข่ายต่าง ๆ เช่น ระบบ DPIS ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ระบบ Cloud ของสำนักข่าวกรองแห่งชาติผ่าน https://comm.nia.go.th/

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	ออนไลน์ผ่านระบบห้องเรียนเสมือน (Virtual Class room) • ปรับตัวสู่กิจกรรมออนไลน์ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานเชิงรุก เช่น (1) ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมเจรจาการค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Business Matching: OBM) (2) ปรับรูปแบบการเข้าร่วมงานแสดงสินค้านานาชาติในต่างประเทศ (Overseas Trade Fair) สู่รูปแบบใหม่ที่ผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทาง แต่ส่งสินค้าตัวอย่างไปจัดแสดง หรือมอบหมายตัวแทนจำหน่ายเข้าร่วมงานแทน พร้อมจัดการเจรจาการค้าผ่านระบบออนไลน์	(4) ติดต่อประสานงานและการประชุมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ เช่น ทางอีเมล์ Line Zoom VDO call เป็นต้น **<u>สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</u>** • เปลี่ยนช่องทางการร้องทุกข์ การจดทะเบียนการประกอบธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และ E-mail ของทางราชการ • งานเจรจา ไกล่เกลี่ย การประชุมต่าง ๆ ดำเนินการผ่านระบบประชุมทางไกล
2. การปรับรูปแบบการให้บริการเป็นการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service)		
	<u>กระทรวงคมนาคม</u> • พัฒนาการให้บริการชำระภาษีรถยนต์ผ่านระบบออนไลน์เพิ่มเติม ให้ครอบคลุมถึงรถยนต์ที่มีอายุการใช้งานเกิน 7 ปี และรถจักรยานยนต์ที่มีอายุการใช้งานเกิน 5 ปี โดยรับชำระภาษีรถประจำปีอัตโนมัติ(Kiosk) ผ่านเว็บไซต์ https://eservice.dlt.go.th/ และผ่านแอปพลิเคชัน DLT Vehicle Tax ซึ่งเริ่มให้บริการเมื่อเดือนมีนาคม 2564 **<u>กระทรวงพาณิชย์</u>** • พัฒนาการให้บริการประชน/ผู้ประกอบการผ่านระบบออนไลน์ เช่น การบริการยื่นงบการเงินและบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นทางอิเล็กทรอนิกส์ทางออนไลน์ (DBD e-Filing) การยื่นคำขอจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาผ่านระบบการจดทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) การจัดทำแพลตฟอร์ม “สมาร์ทโชว์ห่วยเดลิเวอรี่” การจำหน่ายผลไม้ผ่านช่องทางออนไลน์บนแพลตฟอร์ม เช่น Shopee, JD Central THAT FRUIT	**<u>กระทรวงศึกษาธิการ</u>** • การจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความปลอดภัยของพื้นที่ และมีการเรียนรู้ทางไกลผ่านระบบแบบออนไลน์ และระบบทางไกลผ่านดาวเทียม (DLTV) อีกทั้งมีการจัดการเรียนผ่านการสอนสด (Live) เป็นต้น **<u>กระทรวงสาธารณสุข</u>** • สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปรับระบบให้มีการยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการพิจารณาอนุญาต และจัดระบบ Fast Track ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ขาดแคลนเป็นอันดับแรก ลดเอกสาร ขั้นตอนและระยะเวลา เช่น กรณีการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อมีสารตามที่ WHO แนะนำ สามารถลดเวลาพิจารณาอนุญาตจาก 60 วันทำการ เหลือ 5 วันทำการ

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	GOLDEN MONTH, LAZADA ควบคู่กับการขายสินค้าหน้าร้าน (Omni-Channel) **<u>กระทรวงอุตสาหกรรม</u>** • ใช้ระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น สนับสนุนการจำหน่ายสินค้าผ่านแพลตฟอร์ม OTOPTHAI.SHOP การยื่นเอกสารหลักฐานผ่านออนไลน์ เช่น การขอใบอนุญาต มอก. ผ่านระบบ e-License, NSW (การขออนุญาตนำเข้าผลิตภัณฑ์ฯ) รวมทั้งบริการส่งใบอนุญาต/ใบรับรองทางไปรษณีย์ • ใช้ระบบชำระเงินกลางของกระทรวงอุตสาหกรรม (Digital Payment) ลดปัญหาความไม่สะดวกในการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดต่อราชการ สามารถออกใบเสร็จได้ทันที ลดขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน สามารถการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมของหน่วยงานให้ได้ตามเป้าหมาย และลดปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่ **<u>สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน</u>** • พัฒนาการให้บริการนักลงทุนและเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุน โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่มีความจำเป็นต้องยื่นเรื่องหรือเอกสารต่างๆ ได้เพิ่มบริการรับเอกสารทางออนไลน์ นอกเหนือจาก e–Service ที่มีอยู่เดิม (เช่น e–Investment สำหรับรับคำขอส่งเสริมการลงทุน e-Tax สำหรับการยื่นขออนุมัติการใช้สิทธิภาษีเงินได้นิติบุคคล) โดยผู้ประกอบการสามารถยื่นเรื่องผ่านการยื่นเอกสารออนไลน์ หรือ	**<u>กระทรวงมหาดไทย</u>** • เพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านทาง e-Service เช่น การติดต่อสำนักงานที่ดินทั่วประเทศผ่าน Line@ที่ดิน การติดต่อร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินผ่าน E-Contact DC การค้นหาประกาศเกี่ยวกับที่ดินผ่านระบบ e-LandsAnnoucement การจองคิวและส่งเอกสารออนไลน์ต่าง ๆ ของกรมที่ดินผ่านระบบ e-Qlands **<u>กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ</u>** • ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเพิ่มช่องทางการให้บริการ การติดตามผลการช่วยเหลือออนไลน์ โดยกรอกหมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขบัตรประชาชน 13 หลัก และระบบจะทำการค้นหาข้อมูล และแสดงข้อมูลสถานะเรื่องรับแจ้งของผู้ประสบปัญหาว่าอยู่ในขั้นตอนใด และการแจ้งเหตุออนไลน์ ผ่าน e-form เป็นต้น **<u>กระทรวงยุติธรรม</u>** • กรมบังคับคดีนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในใช้ในการตั้งเรื่องยึดทรัพย์และอายัดทรัพย์ การยื่นคำร้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ผ่านเว็บไซต์ www.led.go.th และเปิดใช้ระบบไกล่เกลี่ยออนไลน์ผ่านแอพพลิเคชั่น Session Call เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกหนี้ รวมถึงการดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Offering Auction) • สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ผ่านระบบ e-Service ทางเว็บไซต์ www.cifs.go.th ได้แก่ การตรวจพิสูจน์ DNA การตรวจวิเคราะห์สารเสพติดในเส้นผม การตรวจพิสูจน์พยานเอกสาร โดยผู้รับบริการสามารถติดตามสถานการณ์ดำเนินงานได้ รวมถึงการติดตามคนหาย

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	e-Submission ผ่านเว็บไซต์ของ BOI ได้ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา	การพิสูจน์คนนิรนามและศพนิรนาม ผ่านทางเว็บไซต์ www.thaimissing.go.th และทางแอปพลิเคชัน U-NAI
3. การปรับปรุงกฎหมายหรือมาตรการเพื่อรองรับระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)		
	<u>กระทรวงพลังงาน</u> • กรมธุรกิจพลังงานออกประกาศว่าด้วยวิธีการยื่นเอกสารขออนุญาต การขอจดทะเบียน การขอความเห็นชอบ การแจ้งประกอบการ และการรับ-ส่งเอกสารกับกรมธุรกิจพลังงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อให้สามารถรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้กระบวนงานต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง **<u>สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน</u>** • ออกประกาศและมาตรการส่งเสริมการลงทุนใหม่ ปรับปรุงมาตรการให้สิทธิและประโยชน์เพิ่มเติม รวมถึงแก้ไขเพิ่มเติมบัญชีประเภทกิจการที่ส่งเสริมการลงทุน เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในประเทศ เช่น มาตรการพิเศษเพื่อเร่งรัดการลงทุนและกระตุ้นการลงทุน เป็นต้น	**<u>กระทรวงสาธารณสุข</u>** • สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ออกประกาศฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการให้สามารถยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์
4. การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะกิจ		
	<u>กระทรวงการคลัง</u> • สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้จัดตั้งหน่วยงานภายในทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ และซักซ้อมบุคลากรให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์และวิกฤตในอนาคต **<u>กระทรวงอุตสาหกรรม</u>** • จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์วิกฤตกระทรวงอุตสาหกรรม (Crisis Management	**<u>กระทรวงมหาดไทย</u>** • จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตามภารกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่แต่ละจังหวัด เช่น กรมการปกครองจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดตั้งศูนย์บริหารความต่อเนื่องของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในสถานการณ์โรค COVID-19 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งศูนย์ ศบค.มท. เพื่อขับเคลื่อนภารกิจด้าน

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	Center) มีการกำหนดแนวทาง/มาตรการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในโรงงานอุตสาหกรรม	การบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 **<u>กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ</u>** • จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการบริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ และบูรณาการทุกภาคส่วนในสังกัดกระทรวง ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดำเนินการร่วมกัน มีการแบ่งปันข้อมูล รูปแบบการให้การช่วยเหลือ การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอ **<u>กระทรวงสาธารณสุข</u>** • จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค (EOC กรมควบคุมโรค) เป็นจุดประสานการทำงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับศูนย์ปฏิบัติการศูนย์บริหารสถานการณ์ COVID-19 และศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข สามารถบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว โดยเฉพาะการบริหารจัดการเป็นรายจังหวัด
5. การบูรณาการความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ		
	<u>กระทรวงพาณิชย์</u> • การแก้ไขปัญหาด้วยกลไกความร่วมมือระหว่างกระทรวงพาณิชย์และภาคเอกชน (กรอ.พาณิชย์) การใช้กลไกการตลาดนำการผลิตด้วยนโยบาย “เกษตรผลิตพาณิชย์ตลาด” ของรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ การเชื่อมโยงบูรณาการภูมิภาคสู่ต่างประเทศด้วยกลไกเซลล์แมนจังหวัด-เซลล์แมนประเทศ รวมถึงการมีเครือข่ายและการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงาน	**<u>กระทรวงสาธารณสุข</u>** • บูรณาการความร่วมมือของบุคลากรจากภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะกลไกเครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และเครือข่ายห้องปฏิบัติการตรวจเชื้อ COVID-19 **<u>กระทรวงมหาดไทย</u>** • มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ จึงสามารถจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตามภารกิจเพื่อเพิ่ม

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	ทั้งในและต่างประเทศทั่วโลกเพื่อขยายโอกาสทางการค้าให้แก่ผู้ประกอบการ **<u>กระทรวงแรงงาน</u>** • ความร่วมมือของหน่วยงานต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บริษัทจัดหางาน นายจ้างและสถานประกอบการ สามารถปรับตัวในการดำเนินการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรการที่กำหนด • การบูรณาการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นายจ้างและประกันตน โดยเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (ข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจ ผ่านระบบ WPD (Work place Data Base)) โดยร่วมกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมสรรพากร พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลการเริ่มต้นธุรกิจ (E-Starting Business) เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านการเริ่มต้นธุรกิจ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการผ่านระบบ WPD และ 2) กรมสรรพากร (ข้อมูลเสียภาษีของผู้ประกันตน ผ่านระบบ Mytax Account) โดยร่วมกับกรมสรรพากรจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนายจ้างและผู้ประกันตนผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ Mytax Account โดยสำนักงานประกันสังคมให้ฐานข้อมูลกับกรมสรรพากร ในส่วนข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของสถานประกอบการและข้อมูลการนำส่งเงินสมทบของผู้ประกันตน	ประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่แต่ละจังหวัด **<u>กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ</u>** • มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยทำงานเชิงรุกเพื่อให้เข้าถึงผู้ประสบปัญหา และมีการแบ่งพื้นที่ในการทำงาน โดยให้ทุกกรมในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ และมีเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาในชุมชน ซึ่งปัจจุบันมี อพม. ทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น 196,387 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2564) • ร่วมกับยูนิเซฟจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการรายกรณีเพื่อคุ้มครองเด็กในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 และมีการเปิดรับจิตอาสาสู้ COVID-19 สำหรับดูแลเด็กกลุ่มสัมผัสเสี่ยงสูงที่อายุไม่เกิน 8 ปี หรือไม่สามารถดูแลตัวเองในสถานกักตัวหรือบ้านพักเด็กและครอบครัว **<u>กระทรวงยุติธรรม</u>** • จัดตั้งคณะทำงานบริหารสถานการณ์ฯ และทีม COVID MAN ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความรู้ในการป้องกันการแพร่ระบาดโรคระดับกรมและระดับพื้นที่ ให้คำแนะนำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง การบูรณาการร่วมกับเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนเผชิญเหตุฯ ประเมินแผน และปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
6. การจัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)		
	<u>กระทรวงการคลัง</u> • สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง มีการทบทวนและปรับปรุงแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต **<u>กระทรวงอุตสาหกรรม</u>** • สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีการทบทวนและดำเนินการตามแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง • สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย ดำเนินการทบทวนแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องสำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (BCP) ของสำนักงานฯ ในส่วนกลาง และสำนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เขต 1-7	**<u>กระทรวงมหาดไทย</u>** • กรมโยธาธิการและผังเมืองมีการจัดทำแผนความต่อเนื่อง (BCP) กรณีเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมโยธาธิการและผังเมือง ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรงขึ้น เพื่อให้สามารถวางแผนงานเพื่อรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม **<u>กระทรวงยุติธรรม</u>** • กรมราชทัณฑ์จัดทำแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (BCP) และสื่อสารแผนฯ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบ และทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้ทันต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทุกหน่วยงานมีแนวทางในการรับมือกับสถานการณ์อย่างเป็นระบบ **<u>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ</u>** • จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) เพื่อให้การทำงานและการให้บริการต่าง ๆ มีความต่อเนื่อง ส่วนราชการสามารถเข้าถึงการให้บริการให้คำปรึกษาได้สะดวกมากขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ในหน่วยงานของตน
7. การเยียวยาเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19		
	<u>กระทรวงการคลัง</u> • ออกพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากแพร่ระบาดของโรค COVID-19 พร้อมทั้งมีการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	**<u>กระทรวงแรงงาน</u>** • กรมการจัดหางานมีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ถูกเลิกจ้าง ว่างงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ นายจ้าง/สถานประกอบการ รวมถึงแรงงานต่างด้าว เพื่อลดผลกระทบ เช่น จัดตั้งศูนย์บริการจัดหางาน Part-time ทำ MOU กับบริษัทจัดหางาน 6 แห่ง ภายใต้กิจกรรม “สานพลังประชารัฐ สู้ภัย COVID-19 เพื่อคนไทยมีงาน

แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	<u>กระทรวงอุตสาหกรรม</u> • กำหนดมาตรการช่วยเหลือ SMEs ที่เป็นลูกหนี้สินเชื่อของกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอี ตามแนวประชารัฐ เพื่อช่วยผู้ประกอบการบรรเทาภาระการชำระหนี้ของลูกหนี้ให้มีสภาพคล่อง และสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในช่วงภาวะวิกฤต รวมทั้งยังเป็นการลดแนวโน้มการเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs)	ทำ” ร่วมมือกับสถานีโทรทัศน์ Thai PBS เปิดช่องทาง “สถานีมีงาน สู้ COVID - 19” เพื่อให้ประชาชนที่สนใจได้รับทราบ **<u>กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ</u>** • กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ มีการปล่อยกู้ยืมเงินกรณีฉุกเฉินสำหรับคนพิการและผู้ดูแลคนพิการที่มีความต้องการกู้ยืมเงินกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ เพื่อประกอบอาชีพ ในสภาวะวิกฤต COVID-19 • กรมกิจการผู้สูงอายุมีมาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้กองทุนผู้สูงอายุ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 • กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเปิดบริการ “ศูนย์พักพิงชั่วคราวสาหรับคนไร้บ้าน” เพื่อให้บริการด้านที่พักพร้อมอาหาร 3 มื้อ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีมาตรการตรวจคัดกรอง แยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกต เพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค **<u>สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ</u>** • จัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือวัดที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรค COVID-19 • ขยายระยะเวลาการให้บริการการต่อสัญญาการชำระค่าเช่าต่าง ๆ ของกลุ่มทะเบียนและสัญญาสำนักงานศาสนสมบัติ รวมถึงการงดเว้นค่าปรับในการชำระล่าช้า
8. การกำหนดมาตรการ/แนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรภายในองค์การ		
	<u>กระทรวงคมนาคม</u> • ออกคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานโดยรักษาระยะห่างและลดการสัมผัส ควบคู่ไปกับการลดความหนาแน่นในสถานที่ทำงานและการปฏิบัติงานที่บ้าน	**<u>กระทรวงยุติธรรม</u>** • สถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีขั้นตอน ระเบียบแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ มีการสวมอุปกรณ์ป้องกันร่างกาย (ชุด PPE) เพื่อป้องกันอันตรายจากโรค รวมถึงจัดการบริหารการทำงานแบบ

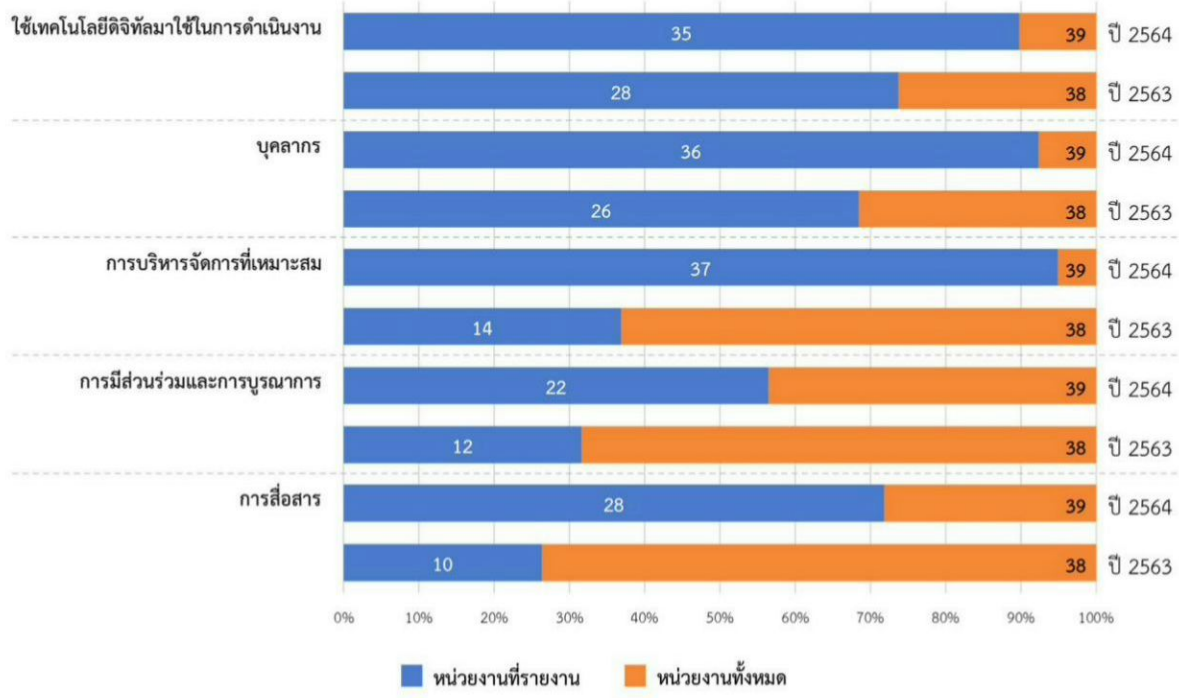
แนวทางการปฏิบัติที่ดี	กลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ	กลุ่มกระทรวงด้านสังคม + ความมั่นคง
	<u>กระทรวงพลังงาน</u> • จัดให้มีการคัดกรองอุณหภูมิร่างกายทั้งเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอกก่อนเข้าสถานที่ทำงาน กำหนดช่องทางในการเข้าสถานที่ทำงานเพียงจุดเดียว ให้สวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา มีบริการแอลกอฮอล์เพื่อล้างมือในจุดที่มีการใช้ร่วมกัน ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อภายในสำนักงาน และจัดให้มีโรงพยาบาลมาตรวจคัดกรองความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 **<u>กระทรวงอุตสาหกรรม</u>** • กรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้มีการออกประกาศในการปฏิบัติงานนอกสถานที่สำหรับบุคลากรภายในกรมฯ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาด อันเนื่องมาจากการเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะหรือพักอาศัยในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงหรือใกล้ชิดกับผู้ที่มีความเสี่ยงติดเชื้อ เป็นต้น	หลากหลายเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานการตรวจพิสูจน์ และลดอัตราความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค

ตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี : กรมควบคุมโรคกับผลงานการสกัดกั้นไวรัสโคโรนา 2019

กรมควบคุมโรคได้ดำเนินการเพื่อการตอบสนองต่อวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยใช้กลไกระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System: ICS) เพื่อสั่งการ ควบคุม และประสานงานความร่วมมือของแต่ละหน่วยงานในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการใช้พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2557 ในการขับเคลื่อนพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน นำไปสู่มาตรการผ่อนปรน อีกทั้งเปิดศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลที่กระจายอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังขยายผลศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขไปยังกลุ่มอาเซียน ในการซ้อมแผนโรคระบาดข้ามชาติในประเทศกัมพูชา ลาว พม่า และมาเลเซีย ส่งผลให้การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนได้รับรางวัลชนะเลิศ United Nations Public Service Awards 2021 (UNPSA) ขององค์การสหประชาชาติ ในสาขา Institutional preparedness and response in times of crisis จากผลงานเรื่อง "Intelligent Sustainable in Public Health Emergency System in Thailand"

2.3 ปัจจัยความสำเร็จ

จากการสำรวจโดยให้หน่วยงานระบุว่าปัจจัยที่ทำให้สามารถดำเนินภารกิจ และตอบสนองกับการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ มีปัจจัยใดบ้าง พบว่า ปัจจัยที่ทำให้หน่วยงานทั้งหน่วยงานด้านเศรษฐกิจ และหน่วยงานด้านสังคมและความมั่นคง สามารถปรับตัวให้สามารถรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) การใช้เทคโนโลยีในการปรับแนวทางการดำเนินงาน (2) บุคลากร (3) การบริหารจัดการที่เหมาะสม (4) การมีส่วนร่วมและการบูรณาการ (5) การสื่อสาร ดังปรากฏตามภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงานในการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ปี 2563 และ 2564

2.3.1 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลต่อแนวทางการทำงาน โดยส่วนราชการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.68 ในปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเป็น ร้อยละ 89.74 ในปี พ.ศ. 2564) ให้ข้อมูลว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้หน่วยงานสามารถรับมือกับผลกระทบอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เพื่อให้การดำเนินภารกิจและการให้บริการสามารถดำเนินต่อไปโดยไม่สะดุดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งทำให้บุคลากรภาครัฐไม่สามารถปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งได้ และการติดต่อขอรับบริการของประชาชนเป็นไปโดยยากยิ่งขึ้น

จากมาตรการของภาครัฐ เทคโนโลยีจึงถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงานจากระยะไกล (Remote Working) อาทิ การจัดประชุมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Teleconference) การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานผ่านระบบข้อมูลก้อนเมฆ (Cloud) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบริหารจัดการบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงาน (Work from Home) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกแห่ง หรือการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) แต่ทั้งนี้ ระบบดิจิทัลต่าง ๆ จะต้องพิจารณามิติของความปลอดภัยของข้อมูลและเอกสารควบคู่กันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับบทเรียนของประเทศอื่น ๆ

ที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนสำคัญซึ่งทำให้การทำงานจากระยะไกลสามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Freeguard et al, 2021)

2.3.2 บุคลากร

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งหน่วยงานเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้สามารถตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงได้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากรนี้ สามารถแบ่งได้ 2 มิติหลัก ๆ ได้แก่ ภาวะผู้นำและบุคลากรผู้ปฏิบัติ โดยรายละเอียด ดังนี้

(1) ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานตามภารกิจในภาวะวิกฤตสามารถเกิดขึ้นได้ ในแง่นี้ผู้นำองค์การมีบทบาทสำคัญในการวางหลักการและแนวทาง โดยผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ ให้ความสำคัญ สามารถวางทิศทางเพื่อปรับแนวทางการทำงานภายในองค์การ และวางแนวทางในการกำกับดูแลองค์การ ให้องค์การสามารถดำเนินการต่อได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุด นอกจากนี้ ต้องเห็นสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานอีกด้วย

(2) บุคลากรผู้ปฏิบัติ ซึ่งในส่วนนี้ การมีทักษะด้านดิจิทัล และความคุ้นชินกับการใช้อุปกรณ์เพื่อการทำงานในระยะไกล เป็นปัจจัยสำคัญ หน่วยงานได้ให้ข้อมูลว่าการที่บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัล และการมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินภารกิจต่อไปได้แม้ว่าบุคลากรจะไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งได้

2.3.3 การบริหารจัดการที่เหมาะสม

นอกเหนือจากการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานและปัจจัยด้านบุคลากรแล้ว การบริหารจัดการองค์การ โครงการและงบประมาณ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การสามารถรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ ซึ่งในปี พ.ศ. 2564 พบว่า ส่วนราชการส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.87 ให้ข้อมูลว่าการบริหารจัดการที่เหมาะสมเป็นปัจจัยความสำเร็จหลัก โดยครอบคลุมในประเด็นด้านการบริหารจัดการภารกิจให้เหมาะสมกับผลกระทบที่เกิดขึ้น อาทิ การปรับโครงการ แผนงาน การบริหารจัดการและการสนับสนุนงบประมาณ รวมทั้งการวางระบบการติดตามและรายงานผลการดำเนินการที่มีความชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินภารกิจของหน่วยงานนั้นต่อเนื่อง และสามารถรับมือกับภาวะวิกฤตได้ นอกจากนี้ในบางกรณีได้ชี้ให้เห็นว่าการจัดตั้งศูนย์การดำเนินการเพื่อการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานดำเนินภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3.4 การมีส่วนร่วมและการบูรณาการ

ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การดำเนินภารกิจของหน่วยงานในรูปแบบก่อนการแพร่ อาทิ การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและให้บริการ หรือการจัดประชุมในพื้นที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยสะดวก ดังนั้น การทำงานโดยอาศัยการบูรณาการ และเปิดโอกาสให้ภาคีเครือข่ายในส่วนกลางและพื้นที่ ทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม เข้ามามีส่วนในการเฝ้าระวังและให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายเป็นปัจจัยที่หน่วยงานได้รายงานว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร ซึ่งอาจแตกต่างกันตามลักษณะภารกิจของหน่วยงาน

2.3.5 การสื่อสาร

หน่วยงานได้รายงานข้อมูลว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องในภาวะวิกฤต อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในที่นี้ครอบคลุมทั้ง 2 ระดับ ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์การ และการสื่อสารให้กับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ภายนอกองค์การ ดังนี้

(1) การสื่อสารภายในองค์การ โดยหน่วยงานได้รายงานว่า การสื่อสารของผู้บริหารองค์การต่อผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินภารกิจขององค์การเป็นไปอย่างต่อเนื่องและ

มีประสิทธิภาพ โดยการสื่อสารในที่นี้ครอบคลุมเป้าหมาย วิธีการ และแนวทางในการทำงาน เพื่อให้ทุกองคาพยพภายในองค์การนั้นสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน

(2) การสื่อสารภายนอกองค์การนั้น ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลว่า นอกเหนือจากการสื่อสารภายในองค์การแล้ว การสื่อสารให้บุคคลภายนอก เช่น ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม ให้เข้าใจแนวทาง มาตรการ และการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการที่ทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จ

2.4 ปัญหาอุปสรรค

ในส่วนก่อนหน้านี้ได้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบอันเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นำมาซึ่งมาตรการของภาครัฐในการควบคุมโรค อาทิ การปิดเมืองในบางพื้นที่ (Partial Lockdown) การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และการควบคุมความหนาแน่นของผู้คน รวมทั้งการปรับประเด็นความสำคัญของการใช้งบประมาณของแต่ละหน่วยงาน (Re-prioritize)

เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นในหลายประเทศ มาตรการเหล่านี้ส่งผลให้หน่วยงานของภาครัฐต้องปรับตัวทั้งในเชิงการกำหนดประเด็นความสำคัญของการดำเนินภารกิจ รวมทั้งการปรับรูปแบบและวิธีการทำงาน โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปรับตัวในลักษณะดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ (Enabler) เช่น การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) การปรับงานบริการให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น และการใช้เครือข่ายเป็นจุดให้บริการมากยิ่งขึ้น ขณะที่ความต้องการของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นของประชาชนนั้นสูงขึ้น (Accenture, 2020; OECD, 2020) แม้ว่าการปรับตัวของส่วนราชการจะแสดงให้เห็นโอกาสในการพัฒนาระบบราชการในระยะยาว (OECD, 2020) แต่ในอีกมุมหนึ่งข้อมูลจากส่วนราชการก็ได้สะท้อนให้เห็นปัญหาในเชิงภาพใหญ่ ซึ่งหลายหน่วยงานต้องเผชิญในกระบวนการของการปรับตัว โดยอาจสรุปประเด็นปัญหาได้ ดังนี้

2.4.1 การปรับช่องทางการทำงานไปสู่ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีประเด็นปัญหาย่อย ดังนี้

(1) โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล และความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนคนทำงาน : ในห้วงที่หลายหน่วยงานกำหนดให้การทำงานจากที่บ้านเป็นความจำเป็นเพื่อควบคุมโรค ปัจจัยที่สามารถทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ได้แก่ ความสามารถในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ การเข้าถึงฐานข้อมูลของหน่วยงาน และอุปกรณ์ที่เอื้อให้สามารถทำงานได้ ซึ่งในมิตินี้ ข้อมูลจากหน่วยงานช่วยแสดงให้เห็นว่าประเด็นในด้านนี้ยังคงเป็นอุปสรรคที่จำเป็นต้องพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไข

(2) ทักษะของบุคลากรด้านดิจิทัล : การปรับเปลี่ยนช่องทางการทำงานไปสู่ช่องทางออนไลน์นั้นเรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ซึ่งในมิติดังกล่าวยังคงเป็นประเด็นข้อท้าทายที่ส่วนราชการจำเป็นต้องวางแนวทางการปรับปรุงอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถเปลี่ยนผ่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) กระบวนการทำงานที่ยังไม่ได้ปรับให้เอื้อต่อการทำงานจากระยะไกล : เนื่องจากกระบวนการดำเนินงานของส่วนราชการหลายหน่วยงานยังคงเป็นกระบวนการ ซึ่งต้องอาศัยการกรองงานและการลงนามอย่างเป็นลำดับชั้นอย่างเคร่งครัด ซึ่งอาจไม่เอื้อให้เกิดการปรับเปลี่ยนการดำเนินการจากระยะไกล ในภาวะวิกฤตซึ่งความคล่องตัวเป็นเงื่อนไขที่สำคัญ

(4) กฎหมายและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการทำงานนอกสถานที่ตั้ง: ในการปฏิบัติราชการนั้นหลายขั้นตอนและกระบวนการยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานจากระยะไกล อาทิ การจัดซื้อจัดจ้าง การจ่ายเงิน

ล่วงเวลา เวลาการปฏิบัติราชการ ซึ่งในส่วนนี้ เป็นอุปสรรคต่อการปรับรูปแบบการทำงานให้อยู่ในช่องทางออนไลน์มากขึ้น

2.4.2 การเปลี่ยนวิธีการให้บริการ : เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การให้บริการประชาชนในพื้นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้หลายส่วนราชการต้องปรับวิธีการให้บริการผ่านทางเครือข่ายมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แนวทางการให้บริการดังกล่าวยังไม่ได้ถูกทำให้เป็นระบบ (Systematized) ที่มีความชัดเจนว่าแต่ละฝ่ายมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไร จึงนำมาซึ่งประเด็นปัญหาการเข้าถึงงานบริการของกลุ่มเปราะบาง ดังปรากฏในงานศึกษาขององค์การสหประชาชาติ (UN, 2020)

2.4.3 การสื่อสารและการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย : การปรับวิธีการทำงานนั้นเรียกร้องให้หน่วยงานจำเป็นต้องวางแนวทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัว การสื่อสารที่มีความชัดเจน ตลอดจนถึงการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งไม่เพียงส่งผลต่อรูปแบบการทำงาน หากแต่ส่งผลต่อจิตใจ (Mental Effect) ของคนในสังคมในภาพรวมอีกด้วย

2.5 สรุปสาระสำคัญ

เพื่อตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และให้ภารกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ หน่วยงานราชการได้ปรับแนวทางการทำงานและมาตรการต่าง ๆ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและการบริหารจัดการภายในองค์กร และการให้บริการประชาชน เพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานและการให้บริการประชาชนสามารถดำเนินการได้โดยไม่สะดุด การตอบสนอง (Response) ของหน่วยงาน ได้แก่ การปรับการทำงานให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ผ่านระบบสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ให้บริการภาคเอกชนและของภาครัฐ และการวางมาตรการเพื่อความปลอดภัยในที่ทำงาน เช่น มาตรการการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) การผลัดเปลี่ยนกำลังคนเพื่อลดความหนาแน่นของการทำงาน ณ ที่ตั้ง การออกกฎหมายหรือมาตรการเฉพาะ และการทำงานร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย เป็นต้น ซึ่งการตอบสนองดังกล่าว แสดงให้เห็นโอกาสและศักยภาพของส่วนราชการในการปรับตัวการทำงานในภาวะวิกฤต ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการทำงานผ่านระบบออนไลน์ของส่วนราชการ และความจำเป็นของการคิดค้นนวัตกรรมภาครัฐในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถสนองความต้องการ (Needs) ของประชาชนในภาวะวิกฤตได้

อย่างไรก็ตาม แม้การริเริ่มต่าง ๆ ของส่วนราชการจะเป็นจุดเริ่มต้นที่น่าสนใจที่แสดงให้เห็นความเป็นไปได้ของการทำงานในรูปแบบใหม่ ๆ ของหน่วยงานราชการเพื่อตอบสนองต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งอาจเป็นจุดพลิกผัน (Tipping Point) ที่นำไปสู่การพัฒนาระบบราชการได้ในอนาคต (OECD, 2020) แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ก็ได้รับอิทธิพลทั้งปัจจัยภายใน ในรูปของสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Asset) ขององค์กร ได้แก่ ทุนองค์กร (Organization Capital) เช่น ภาวะผู้นำ หรือความสามารถของผู้นำ ทุนสารสนเทศ (Information Capital) คือ ระบบฐานข้อมูล และโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี รวมทั้งทุนมนุษย์ (Human Capital) ประกอบด้วย ทักษะและความรู้ของคนทำงานในองค์กร ซึ่งทุนเหล่านี้ส่งอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องต่อไปยังงานบริการอื่น ๆ (Kaplan& Norton, 2004) ซึ่งส่วนราชการที่สามารถปรับตัวได้ต่างได้ระบุในรูปแบบของปัจจัยของความสำเร็จ ขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงของส่วนราชการก็เผชิญกับ อาจเผชิญสภาพแวดล้อมที่อาจยังไม่เอื้อให้ส่วนราชการสามารถพลิกโฉมไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อาทิ ข้อกฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในภาพใหญ่ ดังนั้น ในระดับของนโยบายจำเป็นต้องพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อ (Enabling Eco-system) ให้ส่วนราชการสามารถปรับตัวได้อย่างเต็มศักยภาพ และปลอดภัยกับคนทำงาน เช่น การทำงานบน

แพลตฟอร์มออนไลน์เต็มรูปแบบ ซึ่งอาจนำมาสู่ความจำเป็นในการปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบภายในตลอดจนถึงโครงสร้างพื้นฐาน และแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หรือในกรณีการการทำงานร่วมกับภาคเอกชน และเครือข่ายประชาสังคม ก็อาจต้องมีมาตรฐานในการดำเนินการ การตรวจสอบการดำเนินการและการใช้งบประมาณ เพื่อให้ส่วนราชการสามารถสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือได้อย่างถูกต้องตามหลักการและสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล เป็นต้น

ตัวอย่างของประเด็นข้อกฎหมายที่อาจเป็นอุปสรรค เช่น การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (อ.ค.ต.ป.) เฉพาะกิจ คณะที่ 4 ได้แสดงให้เห็นว่าแม้ในปัจจุบันกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างจะได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดซื้อจัดจ้าง อาทิ ระบบ e-GP และระบบ GFMIS ตลอดจนถึงการออกมาตรการเพื่อช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างสามารถดำเนินการได้ง่ายขึ้น แต่ในทางปฏิบัตินั้น กระบวนการภายในของหน่วยงาน เช่น การเสนอหนังสือรายงานขอจัดซื้อจัดจ้าง บันทึกความเห็นขออนุมัติ เป็นต้น นอกจากนี้ ในการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ แม้ว่าจะได้มีการออกพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 จะสามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ได้ แต่กฎหมายดังกล่าวก็ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างยังไม่สามารถดำเนินการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ต่อมาเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการออกระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2564 และแนวทางการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐที่กำหนดให้การประชุมคณะกรรมการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สามารถประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ อย่างไรก็ตาม กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่สามารถใช้การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ ยังไม่ครอบคลุมทุกกรณี โดยสามารถดำเนินการได้เฉพาะกรณีการประชุมพิจารณาเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการนำเสนองาน หรือการประชุมพิจารณาพัสดุที่ไม่จำเป็นต้องจับต้องหรือตรวจรับทางกายภาพของตัวพัสดุที่ส่งมอบ มิติเหล่านี้ ล้วนเป็นตัวอย่างข้อประเด็นปัญหาที่ฝ่ายนโยบายอาจจำเป็นต้องพิจารณาระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กระบวนการในการปฏิบัติราชการยึดโยงอยู่ ขณะที่ส่วนราชการนั้น ก็จำเป็นต้องทบทวนระเบียบภายในของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินการตามภารกิจในภาวะที่ไม่อาจจะทำได้ดั่งเดิมนั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ให้มากที่สุด

จากข้อค้นพบนี้ ในบทต่อไปจะได้นำเสนอถึงข้อเสนอแนะ ทั้งในเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ เพื่อให้ส่วนราชการสามารถปรับปรุงการดำเนินการ และพลิกโฉมให้ส่วนราชการสามารถรับมือกับภาวะวิกฤต และแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในการพัฒนาระบบราชการต่อไป

บทที่ 3
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

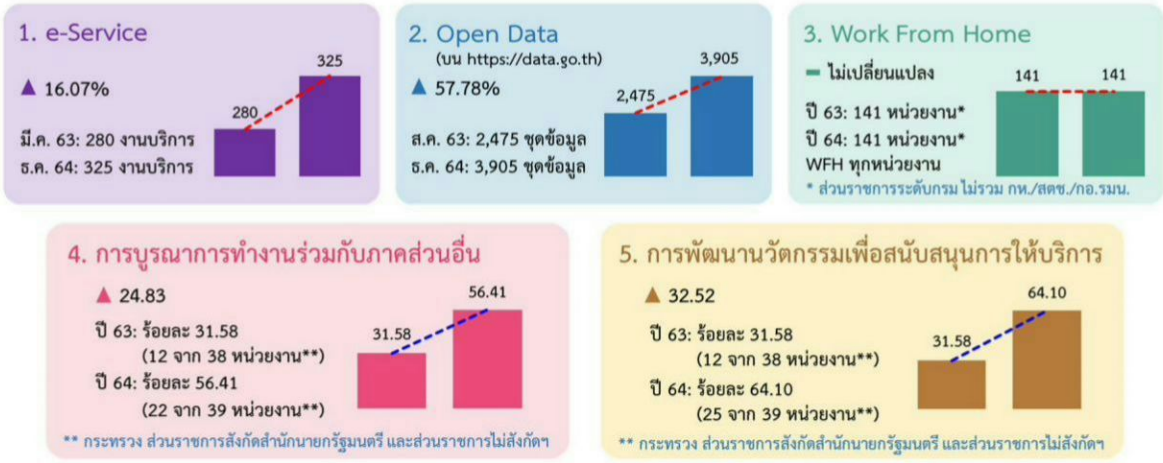
3.1 บทสรุป

ข้อมูลจากการรายงานของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่เพียงส่งผลต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวมเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินภารกิจของภาครัฐอีกด้วย ผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจของภาครัฐหลักที่เกิดขึ้นอย่างน้อยที่สุด 3 รูปแบบ ได้แก่ ความต่อเนื่องของการดำเนินภารกิจของภาครัฐ การให้บริการประชาชน และรูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ล้วนแล้วแต่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินภารกิจของภาครัฐ ตลอดจนถึงแนวทางการให้บริการประชาชน ซึ่งต้องการให้แนวทางของการดำเนินการของภาครัฐนั้นมีความสะดวกรวดเร็ว ลดภาระ ลดต้นทุนการดำเนินการ และอยู่บนช่องทางการดำเนินงานออนไลน์ในรูปแบบงานบริการอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น แต่การทำเช่นนั้นได้ ไม่ส่วนราชการไม่สามารถเพียงแต่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในกระบวนงานเดิม หากแต่จำเป็นต้องปรับรูปแบบ (Reprocess) หรือออกแบบกระบวนงานใหม่ (Redesign) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการยิ่งขึ้น ตลอดจนถึง อาจต้องทบทวนตัวแบบในการพัฒนาประเทศในภาคส่วนที่ครั้งหนึ่งเคยสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย อาทิ ภาคการท่องเที่ยว

ขณะเดียวกัน ในมุมของการดำเนินงานของภาครัฐเองจำเป็นต้องมีการปรับแนวทางการดำเนินงานจากข้อมูลที่ปรากฏ การทำงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่ เช่น เครือข่ายอาสาสมัคร เครือข่ายเฝ้าระวังโดยชุมชน เป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานอย่างประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบนเงื่อนไขที่ว่าการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การเดินทาง (Mobility) และการปฏิสัมพันธ์ต่อหน้า (Face-to-face Communication) ถูกจำกัด ดังนั้น การทำงานผ่านเครือข่ายชุมชน ภาคประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอาสาสมัคร จึงมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้นเพื่อโครงการหรือกิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบสนับสนุนงานดิจิทัล อาทิ การยืนยันตัวตนผ่านระบบ (Digital ID) และปรับปรุงระเบียบกฎหมาย เพื่อให้การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการประชาชน และการดำเนินการภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล อาทิ สัญญาณอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ให้รองรับการทำงานดังกล่าวควบคู่กันไป

นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้ภาครัฐต้องดำเนินการให้บุคลากรนั้นปฏิบัติภารกิจ ณ ที่พัก (Work from Home) จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งทำให้การดำเนินการ เช่นนั้นเกิดขึ้นได้เกิดจากการออกแนวทางการดำเนินงานที่มีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลแสดงให้เห็นถึงความไม่พร้อมในเชิงการสนับสนุนในเชิงอุปกรณ์สนับสนุนการดำเนินงาน กระบวนงานภายในของหน่วยงาน และทักษะของบุคลากรของหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวก็สอดคล้องกับรายงานผลการสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยประจำปี 2563 ได้เน้นย้ำความสำคัญของประเด็นสำคัญ คือ การจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ การรักษาความปลอดภัยด้านไซเบอร์ และประเด็นด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องให้สามารถใช้ในการปรับปรุงกระบวนงานตามลักษณะงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 – 2564 นำไปสู่การตอบสนองของส่วนราชการในการปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการดำเนินภารกิจของภาครัฐ ตลอดจนแนวทางการให้บริการประชาชนเพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคและการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤติ โดยสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญ ปรากฏตามภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ผลลัพธ์ที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนแนวทาง/วิธีการทำงานของภาครัฐ เพื่อรองรับสถานการณ์ของโรค COVID-19

3.1.1 การปรับเปลี่ยนการบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อและทำธุรกรรมกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งจากผลการสำรวจของสำนักงาน ก.พ.ร. พบว่า ณ เดือนมีนาคม 2563 มีงานบริการ e-Service ที่มีการทำธุรกรรมกับภาครัฐ จำนวน 280 งานบริการ และเพิ่มเป็น 325 งานบริการ ณ เดือนธันวาคม 2564 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.07)

3.1.2 การเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data) ซึ่งเป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านรูปแบบหรือช่องทางดิจิทัล นำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล และเผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (https://data.go.th) ซึ่งข้อมูลจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พบว่า มีชุดข้อมูลเปิดภาครัฐที่เผยแพร่ผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ ณ เดือนสิงหาคม 2563 จำนวน 2,475 ชุดข้อมูล และเพิ่มขึ้นเป็น 3,905 ชุดข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2564 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 57.78)

3.1.3 การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) เพื่อลดความหนาแน่นและลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งจากข้อมูลพบว่า ปี พ.ศ. 2563 และ 2564 ทุกส่วนราชการระดับกรมดำเนินมาตรการ Work From Home คิดเป็นร้อยละ 100 (จำนวน 141 แห่ง ไม่รวมส่วนราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ) โดยมีมาตรการที่แตกต่างกันไป เช่น ปฏิบัติงานที่บ้านร้อยละ 100 ปฏิบัติงานที่บ้านสลับกับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งของส่วนราชการ สัปดาห์ละ 1 วัน / 2 วัน สัปดาห์เว้นสัปดาห์ เป็นต้น

3.1.4 การบูรณาการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น เป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทั้งการเฝ้าระวัง ติดตาม รวมถึงการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ซึ่งในปี พ.ศ. 2563 มีส่วนราชการรายงานว่าได้ทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นและเป็นปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 31.58 (12 หน่วยงาน จาก 38 หน่วยงาน) และปี พ.ศ. 2564 เพิ่มเป็นร้อยละ 56.41 (22 หน่วยงาน จาก 39 หน่วยงาน) ตัวอย่างเช่น กลไกการเฝ้าระวังและช่วยเหลือประชาชนในระดับพื้นที่ ผ่านเครือข่ายขับเคลื่อนการดำเนินงาน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.)

ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ และเครือข่ายห้องปฏิบัติการตรวจเชื้อ COVID-19 การใช้กลไกคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนกระทรวงพาณิชย์ ในการแก้ไขปัญหาการค้าชายแดน การเชื่อมโยงบูรณาการภูมิภาคสู่ต่างประเทศด้วยกลไกเชลล์แมนจังหวัด-เชลล์แมนประเทศ เป็นต้น

3.1.5 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จากข้อมูลรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการฯ ปี พ.ศ. 2563 และ 2564 พบว่า ส่วนราชการได้มีการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 31.58 (12 หน่วยงาน จาก 38 หน่วยงาน) และปี พ.ศ. 2564 เพิ่มเป็นร้อยละ 64.10 (25 หน่วยงาน จาก 39 หน่วยงาน) นอกจากนี้ยังมีการพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐผ่านกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอเพื่อออกแบบและพัฒนางานภาครัฐ โดยมีตัวอย่างข้อเสนอที่นำไปขับเคลื่อนและนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมงานภาครัฐแล้ว เช่น ระบบตรวจสอบข้อมูลมอเตอร์ไซค์รับจ้างของกรมการขนส่งทางบก ระบบการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ของกระทรวงสาธารณสุข ระบบติดตามสภาพป่าแบบ Realtime ทดแทนการลาดตระเวนของเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ ระบบเก็บค่าผ่านทางอัจฉริยะ (M-FLOW) ของกระทรวงคมนาคม เป็นต้น สำหรับปี พ.ศ. 2564 มีข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้นำมาขับเคลื่อนให้เกิดผล เช่น การจัดเก็บข้อมูลมูลค่าสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) และระบบลงทะเบียนเครื่องหมายการค้าอัจฉริยะ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต

ผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่วนราชการต้องเผชิญตลอดช่วงสองปีที่ผ่านมา รวมถึงการตอบสนองของส่วนราชการ ทำให้เห็นถึงความจำเป็นของการปรับปรุงกระบวนการทำงานของส่วนราชการ โดยเน้นความสำคัญของกระบวนการทำงานผ่านระบบดิจิทัล และการให้บริการประชาชนผ่านเครือข่าย ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับประชาชนและสาธารณชน ว่าภาครัฐยังคงสามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แม้จะเกิดสภาวะวิกฤต โดยมีสรุปข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต ดังนี้

3.2.1 การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรสร้างระบบนิเวศ (Eco-system) ที่เอื้อให้ส่วนราชการสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่ใช้ระบบดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติภารกิจและการให้บริการประชาชนได้ ดังนี้

(1) ให้หน่วยงานภาครัฐที่ได้ปรับรูปแบบการทำงานโดยการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และให้คงคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเช่นเดิมแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลายลง รวมถึงขยายการดำเนินการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนและผู้ประกอบการในด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบสูง (High impact) และมีปริมาณมาก (High volume) ต่อไป เพื่อให้ภาครัฐใช้ระบบดิจิทัลเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เช่น การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือโรคอุบัติใหม่ อุบัติซ้ำโดยการมีศูนย์ Smart – EOC (Smart – Emergency Operation Centre) ของกรมควบคุมโรค การใช้ระบบ Remote audit ควบคุมคุณภาพในการตรวจประเมินสถานประกอบการของกรมประมง การชำระค่าเช่าที่ราชพัสดุผ่านแอปพลิเคชัน TRD Smart Pay ของกรมธนารักษ์ เป็นต้น

(2) ให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มกลางหรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ และผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำข้อมูลหลักของหน่วยงาน (Master Data) โดยจัดทำแผนการขับเคลื่อนในเรื่องดังกล่าว และดำเนินการให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อบูรณาการข้อมูลรองรับการทำงานและการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จ และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (End-to-End Digital Data and Services via Service Platform) **โดยเร่งพัฒนา Biz Portal และ Citizen Portal และกำหนดให้เป็นแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน** ตามมาตรา 10 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 เพื่อให้ประชาชนและผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้สะดวกที่แพลตฟอร์มกลาง โดยไม่ต้องเสียเวลาในการค้นข้อมูล กรอกคำขอ และยื่นเอกสารใหม่ผ่านเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการทำธุรกรรมกับภาครัฐที่ได้มาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้บริการประชาชนและผู้ประกอบการได้ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และชาวต่างชาติ ระบบและแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ระบบ e-Payment e-Receipt และ e-document เป็นต้น รวมถึงการกำหนดประเด็นของข้อมูลสำคัญที่ให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเร่งจัดทำข้อมูลหลัก (Master Data) ก่อนเป็นลำดับแรก เช่น ข้อมูลสนับสนุนงานบริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลสนับสนุนการจ้างงาน สร้างอาชีพ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้

(3) ให้สำนักงาน ก.พ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประสานดำเนินการร่วมกับองค์กรกลางบริหารงานบุคคลประเภทต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกประเภท ทั้งในส่วนของการเร่งสร้างและรักษาบุคลากรภาครัฐด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรภาครัฐทั่วไป ทั้งการเสริมและพัฒนาทักษะ (Upskill) และสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารและปฏิบัติงานด้านระบบดิจิทัลในอนาคต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการ สะท้อนให้เห็นได้จากผลการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGDI) ปี พ.ศ. 2563 ที่สำรวจโดยองค์การสหประชาชาติ ซึ่งแม้ว่าในภาพรวม ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 57 จาก 193 ประเทศ โดยดีขึ้น 16 อันดับ เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 แต่เมื่อพิจารณาในรายมิติย่อย พบว่า มิติด้านทุนมนุษย์ (Human Capital Index: HCI) มีคะแนนลดต่ำลงจึงควรเร่งพัฒนาทักษะของทุนมนุษย์ โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล โดยครอบคลุมบุคลากรของรัฐทุกประเภท

(4) ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงาน ก.พ.ร. ทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องสถานการณ์ เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ซึ่งยังไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุมกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแบบดิจิทัลที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมถึงการบูรณาการแนวทางการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบกฎหมายต่าง ๆ

โดยพิจารณากรอบกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของประเทศต่อไป เช่น มาตรฐานรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของนิติบุคคล มาตรฐานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศและภายในประเทศ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนเอกสารที่มีชั้นความลับ มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐระหว่างหน่วยงานและการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายและระเบียบที่ยังกำหนดให้ประชาชนและผู้ประกอบการต้องแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่และยื่นเอกสารประกอบเป็นรูปแบบกระดาษ เป็นต้น

3.2.2 การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินภารกิจภาครัฐให้เป็นการดำเนินการผ่านภาคีเครือข่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถส่งมอบงานบริการ รวมถึงมีการป้องกันและเฝ้าระวังในระดับพื้นที่ ผ่านการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรพัฒนาเอกชนไม่แสวงหากำไรซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณ ตลอดจนวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน ดังนี้

(1) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาแนวทางสำหรับการจัดหางานบริการสาธารณะผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณและโครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม บทบาทของส่วนราชการและภาคีเครือข่าย รวมถึงวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน

(2) ให้กระทรวงมหาดไทยพัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการในพื้นที่ในสถานการณ์วิกฤตอื่นที่มิใช่โรคระบาด หรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจเกิดขึ้นเฉพาะบางพื้นที่ เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถประกาศใช้ได้ทันทีเมื่อเผชิญสถานการณ์ โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง หรือการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นศูนย์กลางของการสั่งการ (Command Center) เพื่อให้การทำงานมีเอกภาพสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที และใช้กลไกเฝ้าระวังผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) รวมถึงหน่วยงานภาครัฐภายในจังหวัดและต่างพื้นที่

3.2.3 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำประเด็นการจัดทำและทบทวนแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) เพื่อเป็นการยกระดับแผน BCP ที่หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการทบทวน ซักซ้อม และปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง และนำแผนไปใช้อย่างจริงจังเมื่อเกิดเหตุวิกฤต เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนให้สามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุดหยุดลง

3.2.4 ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น โดยกำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการภาครัฐ

และนำข้อเสนอที่ได้ไปขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ทั้งนี้ ส่วนราชการและจังหวัดควรให้ความสำคัญกับสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบงานบริการที่คำนึงถึงประสบการณ์ ความต้องการ และสภาพปัญหาที่เฉพาะเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เพื่อให้งานบริการภาครัฐสามารถตอบสนองและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น เช่น กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) กิจกรรม Hackathon เพื่อพัฒนานวัตกรรมงานบริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

Accenture (2020) Public Services at the Forefront of COVID-19 : A Practical Action Guide to Creating the Path Forward. (Online) Retrieved from https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-122/Accenture-COVID-19-Public-Services-Industry-Response.pdf

Freeguard, Gavin; Shepheard, Marcus& Davies, Oliver (2020) Digital Government during the Coronavirus Crisis. Institute for Government. (Online) Retrieved from https://www.instituteforgovernment.org.uk/sites/default/files/publications/digital-government-coronavirus.pdf

International Working Group (2019) The IWG Global Workspace Survey: Welcome to Generation Flex – the Employee Power Shift. (Online) Retrieved from https://assets.regus.com/pdfs/iwg-workplace-survey/iwg-workplace-survey-2019.pdf

Kaplam, Robert S.& Norton, David. P. (2004) Measuring The Strategic Readiness of Intangible Assets. Harvard Business Review. (Online) Retrieved from https://hbr.org/2004/02/measuring-the-strategic-readiness-of-intangible-assets

KKP Research (2020) COVID-19 กับความเปราะบางของเศรษฐกิจไทย. (Online) Retrieved from https://media.kiatnakin.co.th/document/2020/Mar/KKP%20insight_COVID-19%20%E0%B8%81%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B9%80%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2.pdf

Microsoft (2020) Building Resilience & Maintaining Innovation in a Hybrid World: Modernizing the Workplace (Online) Retrieved from http://d1c25a6gwz7q5e.cloudfront.net/reports/2020-11-09-workplace-whitepaper-FINAL.pdf

OECD (2020) Job Retention Schemes during the COVID-19 Lockdown and Beyond. OECD Policy Response to Coronavirus (COVID-19) Retrieved from https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/job-retention-schemes-during-the-covid-19-lockdown-and-beyond-0853ba1d/

OECD (2020) Mitigating the Impact of COVID-19 on Tourism and Supporting Recovery. OECD Tourism Papers, 2020/03. (Online) Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/47045bae-en.pdf?expires=1623384529&id=id&accname=guest&checksum=04A908DBC753C0D99ADCB50F8E0A0D65

OECD (2020) Public Management and the Corona (COVID-19) Pandemic Response: Emerging Responses and Initial Recommendations. GOV/PGC/PEM(2020)1. (Online). Retrieved from https://www.oecd.org/governance/budgeting/PEM-Responses-to-Coronavirus-(Covid-19).pdf

OECD (2020) Rebuilding Tourism for the Future : COVID-19 Policy Responses and Recovery. OECD Policy Response to Coronavirus (COVID-19) Retrieved from https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/rebuilding-tourism-for-the-future-covid-19-policy-responses-and-recovery-bced9859/

OECD (2020) The Impact of COVID-19 on the Student Equity and Inclusion: Supporting Vulnerable Students during School Closures and School Re-openings. OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19. (Online) Retrieved from http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/the-impact-of-covid-19-on-student-equity-and-inclusion-supporting-vulnerable-students-during-school-closures-and-school-re-openings-d593b5c8/

Oxford Policy Management& UN Thailand (2020) Social Impact Assessment of COVID-19 in Thailand. (Online) Retrieved from https://www.unicef.org/thailand/media/5071/file/Social%20Impact%20Assessment%20of%20COVID-19%20in%20Thailand.pdf

Rachot Leingchan (2020) The Transformation of Post-COVID-19 Global Value Chains. (Online) Retrieved from https://www.krungsri.com/en/research/research-intelligence/ri-supply-chain

SCB Intelligence Center (2020) Outlook Quarter 3 2020 in Focus: The Crisis in Thai Labor Market is Holding Back Economic Recovery. (Online) Retrieved from https://www.scbeic.com/en/detail/file/product/7144/fs5nzsd5sl/EN_Outlook_Q3_2020_Final.pdf

Seric, Adnan; Gorg, Holger; Mosle, Saslia & Windisch, Michael (2020) Managing COVID-19: How the Pandemic Disrupts Global Value Chains. World Economic Forum. Retrieved from This is how coronavirus has impacted global supply chains | World Economic Forum (weforum.org)

The World Bank (2020) The Global Economic Outlook during the COVID-19 Pandemic : A Changed World. (Online) Retrieved from https://www.worldbank.org/en/news/feature/2020/06/08/the-global-economic-outlook-during-the-covid-19-pandemic-a-changed-world#:~:text=Businesses%20might%20find%20it%20hard,by%20almost%208%25%20in%202020.

UN Women (2020) Whose Time to Care: Unpaid Care and Domestic Work During COVID-19. (Online) Retrieved from https://data.unwomen.org/sites/default/files/inline-files/Whose-time-to-care-brief_0.pdf

UNICEF; IFSW; The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action& Global Alliance (2020) Social Service Workforce Safety and Wellbeing during the COVID-19 Response: Recommended Actions. (Online) retrieved from https://www.unicef.org/media/68501/file/Social-Service-Workforce-Safety-and-Wellbeing-during-COVID19-Response.pdf

United Nation (2020) UN E-Government Survey 2020 : Thailand. (Online) Retrieved from https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/169-Thailand/dataYear/2020

United Nation (2020) Socio-Economic Impact Assessment of COVID-19 in Thailand. October, 2020. (Online) Retrieved from https://thailand.un.org/sites/default/files/2021-02/UN%20Thailand%20Socio-Economic%20Impact%20Assessment%20of%20Covid-19%20in%20Thailand-EN-low%20res.pdf

United Nations Development Programme (2020) COVID-19 Socio-economic impact. Retrieved Aug 10, 2020, from https://www.undp.org/content/undp/en/home/coronavirus/socio-economic-impact-of-covid-19.html

World Bank (2020) Thailand Economic Monitor: Thailand in the Time of COVID-19. (Online) Retrieved from https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/34047/Thailand-Economic-Monitor-Thailand-in-the-Time-of-COVID-19.pdf?sequence=4&isAllowed=y

World Bank (2021) Thailand Economic Monitor: Restoring Income Recovering Jobs. (Online) Retrieved from https://documents1.worldbank.org/curated/en/236271611069996851/pdf/Thailand-Economic-Monitor-Restoring-Incomes-Recovering-Jobs.pdf

เพ็ชรธรินทร์ วงศ์เจริญ (2563) ผลกระทบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมยานยนตร์. เอกสารนำเสนองานสัมมนาในหัวข้อ “ผลกระทบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมไทย วันที่ 16 ธันวาคม 2563 เวลา 13.00 - 16.30 น. ห้องประชุมใหญ่ชั้น 5 คณะเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.icrc-econtu.com/?fbclid=IwAR1wapYzxBQOelQBU1jV3afrabdsDIwwPqwogW_tEdm8hlGmIqJ_0II2WqU

เสาวณี จันทะพงษ์ และพรนิภา สินโพธิ์ (2559). ความสามารถแข่งขันของสินค้าส่งออกไทยใน Intra-ASIA อยู่ที่ไหน. บทวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ 2 กุมภาพันธ์ 2016. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article03_01_59.pdf

จุฑาทิพย์ จงวนิชย์ (2563) ผลกระทบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมอาหาร. เอกสารนำเสนองานสัมมนาในหัวข้อ “ผลกระทบของ COVID-19 ต่ออุตสาหกรรมไทย วันที่ 16 ธันวาคม 2563 เวลา 13.00 -16.30 น. ห้องประชุมใหญ่ชั้น 5 คณะเศรษฐศาสตร์ธรรมศาสตร์ท่าพระจันทร์. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.icrc-econtu.com/?fbclid=IwAR1wapYzxBQOelQBU1jV3afrabdsDIwwPqwogW_tEdm8hlGmIqJ_0II2WqU

ชาคร เลิศนิทัศน์ และสมชัยจิต สุชน (2563) ความเปราะบางของประชากรกลุ่มเปราะบางภายใต้โควิด-19. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://tdri.or.th/2020/06/impact-of-covid19-on-vulnerable-groups/

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2563 (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AnnualReport/AnnualReport/AanualReport2563.pdf

ประมณฑ์ กาญจนพิมลกุล (2020) โควิด-19 สร้างทั้งวิฤตและโอกาสต่อสิ่งแวดล้อม (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://tdri.or.th/2020/06/covid-19-turning-crisis-into-an-opportunity-for-natural-tourism/

ปุลวัชร ปิติไกรศร (2018) Overtourism ไทยจะรับมืออย่างไร. SCB Economic Intelligence Center. Note by EIC 25 ก.ค. 2018. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.scbeic.com/th/detail/product/4877

สภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สามปี 2563 และแนวโน้มปี 2563 – 2564. แถลงข่าวเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=10956

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563) รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.dga.or.th/th/content/2174/14385/

อ.ค.ต.ป. กลุ่มกระทรวง คณะที่ 3 (2563) รายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ อนุกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการกลุ่มกระทรวง คณะที่ 3 : มาตรการเยียวยาชดเชยรายได้แก่ประชาชนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019.

อ.ค.ต.ป. กลุ่มกระทรวง คณะที่ 3 (2564) รายงานฉบับสมบูรณ์ อ.ค.ต.ป. กลุ่มกระทรวง คณะที่ 3 : การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

อ.ค.ต.ป. เฉพาะกิจ คณะที่ 4 (2563) รายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง กฎระเบียบในการบริหารงานของภาครัฐช่วงวิกฤต

อารยา จันทร์สกุล (2561) Overtourism ผลกระทบและแนวทางการจัดการเพื่อความยั่งยืน. ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/Southern/ReasearchPaper/Overtourism.pdf

ภาคผนวก 1
ตัวชี้วัดของส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

สรุปตัวชี้วัดสำคัญปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ของส่วนราชการ ที่ไม่ผ่านเป้าหมายขั้นต้น

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
1	ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการบริหารราชการแผ่นดินของนายกรัฐมนตรี หมายเหตุ สำรวจโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยใช้หัวข้อ “ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของรัฐบาล”	70 (ร้อยละ)	65.97 (ร้อยละ)	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
2	มูลค่าคำขอรับการส่งเสริมการลงทุนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 มูลค่าคำขอรับการส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	573,672 (ล้านบาท)	362,844 (ล้านบาท)	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
3	มูลค่าการเชื่อมโยงอุตสาหกรรมระหว่างผู้ประกอบการรายย่อย SME กับผู้ประกอบการรายใหญ่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	32,000 (ล้านบาท)	16,056.93 (ล้านบาท)	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
4	คะแนนความสามารถในการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของประเทศด้านการบริหารจัดการน้ำ	78.30 (คะแนน)	76.92 (คะแนน)	1. สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ 2. กรมทรัพยากรน้ำ 3. กรมทรัพยากรน้ำบาดาล
5	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศการติดตามและประเมินผลของยุทธศาสตร์ชาติและการปฏิรูปประเทศ (eMENSCR)	80 (ร้อยละ)	0 (ร้อยละ)	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
6	ความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการของส่วนราชการและจังหวัดสู่การเป็นรัฐบาลที่คล่องตัว (Agile Government Transformation) ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ความสำเร็จการพัฒนารูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการของจังหวัด	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงาน ก.พ.ร.
7	จำนวนรายได้ภาษีสรรพากรที่จัดเก็บได้	1,989,000 (ล้านบาท)	1,833,636 (ล้านบาท)	กรมสรรพากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
8	จำนวนผู้เสียภาษีรายใหม่เข้าสู่ระบบภาษีเพิ่มขึ้น	166,600 (ราย)	134,129 (ราย)	กรมสรรพากร
9	จำนวนรายได้ภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้	567,180 (ล้านบาท)	548,362 (ล้านบาท)	กรมสรรพสามิต
10	ความสำเร็จของการลงทุนจากความร่วมมือภาครัฐและเอกชน (PPP) ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	10,000 (ล้านบาท)	0 (ล้านบาท)	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
11	ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาตามแผนฟื้นฟูรัฐวิสาหกิจ	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ
12	ดัชนีความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน (ดัชนีสันติภาพโลก)	2 (ค่าดัชนี)	2.250 (ค่าดัชนี)	ทุกกรมในกระทรวงการต่างประเทศ (13 กรม)
13	รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น	2.90 (ล้านล้านบาท)	1.45 (ล้านล้านบาท)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2. กรมการท่องเที่ยว
14	รายได้จากการท่องเที่ยวเมืองรองเพิ่มขึ้น	277,901.33 (ล้านบาท)	159,772.23 (ล้านบาท)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2. กรมการท่องเที่ยว
15	ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนแผนความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 มาตรการส่งเสริมความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวทางทะเลและทางบก	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
16	ความสำเร็จของการขับเคลื่อนมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมการท่องเที่ยว
17	ร้อยละของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 เรื่องร้องเรียนใหม่	82 (ร้อยละ)	41 (ร้อยละ)	กรมการท่องเที่ยว
18	ความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย	70.00 (ร้อยละ)	55.62 (ร้อยละ)	กรมกิจการเด็กและเยาวชน
19	คะแนนจากผลการประเมินกองทุนผู้สูงอายุ	3.96 (คะแนน)	3.22 (คะแนน)	กรมกิจการผู้สูงอายุ
20	การพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ให้มีศักยภาพในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมกิจการผู้สูงอายุ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
21	ร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านมาตรฐานสำหรับการจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	70 (ร้อยละ)	0 (ร้อยละ)	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
22	ความสำเร็จในการขับเคลื่อนศูนย์เรียนรู้นวัตกรรม เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
23	ความสำเร็จของการจัดทำ Application เพื่อสนับสนุนการให้บริการคนพิการ	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
24	ความสำเร็จในการจัดพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสตรี	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
25	ร้อยละของพื้นที่เป้าหมายที่ไม่มีกรณีความรุนแรงในครอบครัว	75 (ร้อยละ)	0 (ร้อยละ)	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
26	ความสำเร็จในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
27	อันดับความสามารถทางการแข่งขันด้าน Scientific Infrastructure ของประเทศไทยตามการจัดอันดับของ IMD (ภาพรวม)	38 (อันดับ)	39 (อันดับ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาฯ 2. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ 3. กรมวิทยาศาสตร์บริการ 4. สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
28	อันดับความสามารถทางการแข่งขันด้าน Education ของประเทศไทยตามการจัดอันดับของ IMD - ผลสัมฤทธิ์ของการอุดมศึกษา	41 (อันดับ)	48 (อันดับ)	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาฯ
29	ความสำเร็จของการจัดทำมาตรฐานการวิจัยและจริยธรรมการวิจัย	4 (ฉบับ)	0 (ฉบับ)	สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
30	ความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี	2 + 1 (ฉบับ + ฉบับ)	0 + 1 (ฉบับ + ฉบับ)	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
31	ประสิทธิภาพการผลิตสินค้าเกษตรที่สำคัญ			
	- ข้าวหอมมะลิ (ข้าวขาวดอกมะลิ105)	369 (กิโลกรัมต่อไร่)	352 (กิโลกรัมต่อไร่)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ 2. สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ 3. กรมฝนหลวงและการบินเกษตร 4. กรมชลประทาน 5. กรมพัฒนาที่ดิน 6. กรมส่งเสริมการเกษตร
	- กุ้งขาวแวนนาไม	7.95 (ตันต่อลูกกุ้งล้านตัว)	7.91 (ตันต่อลูกกุ้งล้านตัว)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ 2. สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ 3. กรมฝนหลวงและการบินเกษตร 4. กรมชลประทาน 5. กรมพัฒนาที่ดิน
	- ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ - ลำไย - มังคุด	735 (กิโลกรัมต่อไร่) 5 (ร้อยละ) 7 (ร้อยละ)	640 (กิโลกรัมต่อไร่) -8.56 (ร้อยละ) -13.46 (ร้อยละ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ 2. สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ 3. กรมฝนหลวงและการบินเกษตร 4. กรมชลประทาน 5. กรมพัฒนาที่ดิน
32	ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มพื้นที่ชลประทาน	82 (ร้อยละ)	40.57 (ร้อยละ)	กรมชลประทาน
33	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ร้อยละของพื้นที่บริหารจัดการน้ำในเขตชลประทาน (Cropping Intensity)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 127.13 หรือ ไม่มากกว่าร้อยละ 142.87	110.94 (ร้อยละ)	กรมชลประทาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
34	จำนวนพื้นที่ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์แบบมีส่วนร่วม (PGS)	5,151 (ไร่)	4,851 (ไร่)	กรมพัฒนาที่ดิน
35	ร้อยละของสหกรณ์ที่มีความเข้มแข็งอยู่ในระดับชั้น 1 และระดับชั้น 2	94 (ร้อยละ)	90.88 (ร้อยละ)	1. กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2. กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
36	สหกรณ์มีปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม	2 (ร้อยละ)	-0.48 (ร้อยละ)	กรมส่งเสริมสหกรณ์
37	ความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสารและจำนวนผู้โดยสารของท่าอากาศยานในภูมิภาค (28 ท่าอากาศยาน) ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ปริมาณผู้โดยสารของท่าอากาศยานในภูมิภาค (28 ท่าอากาศยาน)	18,662,573 (คน)	11,370,920 (คน)	กรมท่าอากาศยาน
37	รายได้จากการพัฒนาพื้นที่ท่าอากาศยาน	113.300 (ล้านบาท)	78.240 (ล้านบาท)	กรมท่าอากาศยาน
38	สัดส่วนปริมาณการขนส่งสินค้าทางรางต่อปริมาณการขนส่งสินค้าทั้งหมดภายในประเทศ	1.24 (ร้อยละ)	1.22 (ร้อยละ)	1. สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร 2. สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม 3. กรมการขนส่งทางราง
39	การนำระบบตั๋วร่วม (e-ticket) มาใช้ในการเชื่อมต่อการเดินทางของประชาชน	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร
40	ปริมาณผู้โดยสารระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งโครงข่าย	407.06 (ล้านเที่ยว/คน)	326.17 (ล้านเที่ยว/คน)	กรมการขนส่งทางราง
41	ความสำเร็จของโครงการรถไฟทางคู่ที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ	1 (ผลผลิต) (เป้าหมายขั้นมาตรฐาน)	0 (ผลผลิต)	กรมการขนส่งทางราง
42	อันดับผลการประเมินคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานโดย IMD (ความหนาแน่นของโครงข่ายทางรางเพิ่มขึ้น)	41 (อันดับ)	42 (อันดับ)	กรมการขนส่งทางราง
43	ร้อยละของระยะทางบนทางหลวงที่มีค่าดัชนีความขรุขระสากลของผิวทางดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (IRI ไม่เกิน 3.5 เมตรต่อกิโลเมตร)	87 (ร้อยละ)	15 (ร้อยละ)	กรมทางหลวง

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
44	สัดส่วนปริมาณการขนส่งสินค้าทางน้ำต่อปริมาณการขนส่งสินค้าทั้งหมดภายในประเทศ	14.26 (ร้อยละ)	13.88 (ร้อยละ)	กรมเจ้าท่า
45	ความสำเร็จของการพัฒนาแหล่งน้ำ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 จำนวนแหล่งน้ำที่ได้รับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการใช้น้ำในพื้นที่นอกเขตชลประทาน ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 จำนวนระบบกระจายน้ำที่ได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการใช้น้ำในพื้นที่นอกเขตชลประทาน	53 + 80.00 (แห่ง + ร้อยละ) 86 + 80.00 (แห่ง + ร้อยละ)	25 + 57.51 (แห่ง + ร้อยละ) 26 + 29.86 (แห่ง + ร้อยละ)	กรมทรัพยากรน้ำ
46	ความสำเร็จในการป้องกันและลดการกัดเซาะของชายฝั่งทะเล ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ความยาวชายฝั่งที่ถูกกัดเซาะได้รับการแก้ไข	11.10 (กิโลเมตร)"	3.18 (กิโลเมตร)	กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง
47	ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนประกาศพื้นที่คุ้มครองทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง
48	ร้อยละของข้อมูลสถิติทางการที่สำคัญ จำเป็นของประเทศที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย	90.11 (ร้อยละ)	88.51 (ร้อยละ)	สำนักงานสถิติแห่งชาติ
49	สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น	16.42 (ร้อยละ)	16.10 (ร้อยละ)	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
50	ความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายพลังงานเพื่อทุกคน (Energy for All) ในมิติของการพัฒนาโรงไฟฟ้าชุมชนตามนโยบายเร่งด่วน Quick Win	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
51	ระดับความสำเร็จในการเพิ่มปริมาณการใช้ไบโอดีเซล (B100) ในภาคพลังงาน โดยการปรับให้น้ำมันดีเซลหมุนเร็ว B10 เป็นน้ำมันดีเซลฐานของประเทศ	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมธุรกิจพลังงาน
52	ร้อยละของสถานประกอบกิจการและผู้ประกอบการพลังงานที่ได้รับการตรวจสอบมีความปลอดภัยและปฏิบัติตามมาตรฐานของกรมธุรกิจพลังงาน	2 (ผลผลิต) (เป้าหมายขั้นสูง)	0 (ผลผลิต)	กรมธุรกิจพลังงาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
53	มูลค่าการค้าตามแผนงานบูรณาการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค	163 (ล้านบาท)	101.86 (ล้านบาท)	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
54	มูลค่าสินค้าเกษตรที่มีการเชื่อมโยงผ่านช่องทางการตลาดที่ส่งเสริม ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ศูนย์จำหน่ายสินค้าเกษตรชุมชน (Farm Outlet) ตัวชี้วัดย่อยที่ 3 ตลาดสินค้าอินทรีย์	381.11 (ล้านบาท) 40.95 (ล้านบาท)	193.20 (ล้านบาท) 20.41 (ล้านบาท)	กรมการค้าภายใน
55	มูลค่าการค้าชายแดนผ่านแดน	1,382,307.06 (ล้านบาท)	1,179,207.66 (ล้านบาท)	กรมการค้าต่างประเทศ
56	ปริมาณการส่งออกข้าว	7.50 (ล้านตัน)	5.87 (ล้านตัน)	กรมการค้าต่างประเทศ
57	ความสำเร็จในการผลักดันอันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจดีขึ้น : ด้านการเริ่มต้นธุรกิจ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 สัดส่วนการจดทะเบียนธุรกิจทางออนไลน์	10 (ร้อยละ)	6.92 (ร้อยละ)	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
58	การปรับปรุงประสิทธิภาพการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 จำนวนคำขอค้างสะสมที่ลดลง (สิทธิบัตรการประดิษฐ์)	16,476 (คำขอ)	20,573 (คำขอ)	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
59	มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าและบริการจากกิจกรรมเจรจาธุรกิจสาขาโลจิสติกส์และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง	866.50 (ล้านบาท)	146.21 (ล้านบาท)	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
60	ร้อยละของอำเภอเป้าหมายที่ได้รับการสนับสนุนให้มีความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75 (ร้อยละ)	0.71 (ร้อยละ)	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
61	ผลสำเร็จของการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	50 + 1 (ร้อยละ + ผลผลิต)	0 + 0 (ร้อยละ + ผลผลิต)	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
62	จำนวนผังเมืองรวมจังหวัดที่ดำเนินการปรับปรุงโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเป็นผังแม่บทการพัฒนาพื้นที่ของจังหวัด	14 (จังหวัด)	0 (จังหวัด)	กรมโยธาธิการและผังเมือง

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
63	ความสำเร็จการดำเนินงานของกองทุนยุติธรรม ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ร้อยละของจำนวนเงินที่กองทุนยุติธรรมให้การสนับสนุนเงินหรือค่าใช้จ่ายตามภารกิจ	75.39 (ร้อยละ)	60.04 (ร้อยละ)	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
64	ร้อยละผู้กระทำผิดได้รับการแก้ไขฟื้นฟูมีการศึกษา มีอาชีพ และสามารถพึ่งพาตนเองได้	94.12 (ร้อยละ)	89.62 (ร้อยละ)	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
65	อัตราการหลบหนีสำเร็จจากที่ควบคุม	0.30 (ร้อยละ)	0.37 (ร้อยละ)	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
66	ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ดำเนินการตามแผนแก้ไขบำบัดฟื้นฟูที่ได้รับความเห็นชอบจากพนักงานอัยการ	97.50 (ร้อยละ)	97.38 (ร้อยละ)	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
67	ความสำเร็จของการควบคุมพื้นที่เสี่ยงในจังหวัดเพื่อป้องกันผู้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ร้อยละของพื้นที่หมู่บ้าน/ชุมชนสีแดง	4.47 (ร้อยละ)	7.51 (ร้อยละ)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
68	ร้อยละของผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย (83 สาขาอาชีพ)	85.43 (ร้อยละ)	59.44 (ร้อยละ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน 2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
69	อัตราการประสบอันตรายจากการทำงานกรณีร้ายแรง (อัตราต่อลูกจ้าง 1,000 คน)	2.47 (ร้อยละ)	2.51 (ร้อยละ)	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
70	จำนวนที่เพิ่มขึ้นของแรงงานตามมาตรา 39 และมาตรา 40	438,000 (คน)	420,917 (คน)	สำนักงานประกันสังคม
71	ความสำเร็จในการส่งเสริม สนับสนุนให้นำทุนทางวัฒนธรรมมาสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ	1,135.90 (ล้านบาท)	313.70 (ล้านบาท)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม 2. กรมศิลปากร 3. กรมส่งเสริมวัฒนธรรม 4. สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
72	ความสำเร็จของการส่งเสริมงานศาสนิกสัมพันธ์ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านศาสนิกสัมพันธ์ทั่วประเทศ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านศาสนิกสัมพันธ์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	90.00 + 80.00 (ร้อยละ + ร้อยละ) 90.00 + 80.00 (ร้อยละ + ร้อยละ)	75.00 + 51.58 (ร้อยละ + ร้อยละ) 40.00 + 79.20 (ร้อยละ + ร้อยละ)	กรมการศาสนา
73	ความสำเร็จของการพัฒนาศักยภาพพื้นที่เป้าหมายสู่การเป็นเมืองศิลป ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 จำนวนมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวโดยรวมของ 3 จังหวัดพื้นที่เป้าหมาย	185,566.48 (ล้านบาท)	91,956.50 (ล้านบาท)	สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย
74	จำนวนโบราณสถานระดับท้องถิ่นที่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจในการบำรุงรักษาหรือดูแลรักษาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตามเป้าหมายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	7 + 18 (แห่ง + แห่ง)	3 + 0 (แห่ง + แห่ง)	กรมศิลปากร
75	ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงาน IMD 2020 ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยจากรายงานด้านที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจของส่วนราชการ			
	- อัตราการเข้าเรียนระดับมัธยมศึกษา	56 (อันดับ)	57 (อันดับ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
	- ผลสัมฤทธิ์ของการอุดมศึกษา	41 (อันดับ)	48 (อันดับ)	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
	- ความคิดเห็นต่อทักษะทางภาษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการ	46 (อันดับ)	47 (อันดับ)	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
76	ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET)	37.04 (คะแนน)	35.54 (คะแนน)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
77	ร้อยละของผู้ป่วยยาเสพติดเข้ารับการบำบัดรักษา และติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง 1 ปี (Retention Rate)	45 (ร้อยละ)	43.60 (ร้อยละ)	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
78	จำนวนสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด	10,000 (แห่ง)	2,453 (แห่ง)	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
79	จำนวนการอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพและสถานพยาบาลผ่านระบบ BIZ Portal	175 + 3 (ราย + ผลผลิต)	36 + 0 (ราย + ผลผลิต)	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
80	อัตราตายของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง (Stroke :I60-I69)	7.87 (ร้อยละ)	7.96 (ร้อยละ)	กรมการแพทย์
81	ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาภายในระยะเวลาที่กำหนด ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ร้อยละของผู้ป่วยมะเร็ง 5 อันดับแรกได้รับการรักษาด้วยการผ่าตัดภายในระยะเวลา 4 สัปดาห์ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ร้อยละของผู้ป่วยมะเร็ง 5 อันดับแรกได้รับการรักษาด้วยเคมีบำบัดภายในระยะเวลา 6 สัปดาห์ ตัวชี้วัดย่อยที่ 3 ร้อยละของผู้ป่วยมะเร็ง 5 อันดับแรกได้รับการรักษาด้วยรังสีรักษาภายในระยะเวลา 6 สัปดาห์	 73.57 (ร้อยละ) 74.62 (ร้อยละ) 60.82 (ร้อยละ)	 70.65 (ร้อยละ) 73.34 (ร้อยละ) 59.76 (ร้อยละ)	กรมการแพทย์
82	ร้อยละมูลค่าการใช้ยาสมุนไพรในระบบบริการเพิ่มขึ้น	2 (ร้อยละ)	-20 (ร้อยละ)	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
83	อัตราส่วนการตายมารดาไทยต่อการเกิดมีชีพแสนคน	20.55 (อัตราต่อแสนคน)	23.10 (อัตราต่อแสนคน)	กรมอนามัย
84	การพัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมเข้าสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ	18 + 18 + 2 + 2 (พื้นที่)	18 + 18 + 4 + 1 (พื้นที่)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม 2. กรมโรงงานอุตสาหกรรม 3. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
85	ปริมาณกากอุตสาหกรรมที่เป็นของเสียอันตรายได้รับการจัดการ)	1.98 (ล้านตันต่อปี)	1.24 (ล้านตันต่อปี)	

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
86	มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม (GDP ภาคอุตสาหกรรม)	4,787.42 (พันล้านบาท)	4,417.01 (พันล้านบาท)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม 2. กรมโรงงานอุตสาหกรรม 3. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม 4. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 5. สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย 6. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 7. สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
87	มูลค่าการลงทุนของโรงงานในอุตสาหกรรมศักยภาพเพิ่มขึ้น (S-Curve)	141,908.86 (ล้านบาท)	130,309.40 (ล้านบาท)	
88	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อคนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เพิ่มขึ้น	61,000 (บาท)	0 บาท)	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
89	จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	1,670,000 (คน)	807,071 (คน)	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
90	จำนวนการลงทุนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	1,670 (โรงงาน)	543 (โรงงาน)	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตัวชี้วัดที่ไม่ออกผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ตัวชี้วัดที่	หน่วยงานที่ประเมิน	หมายเหตุ
ความยากง่ายในการประกอบธุรกิจตามรายงานของธนาคารโลก ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 อันดับความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทยตามรายงานของธนาคารโลก ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 คะแนนความยากง่ายในการประกอบธุรกิจของประเทศไทยตามรายงานของธนาคารโลก	สำนักงาน ก.พ.ร.	ธนาคารโลกเลื่อนการประกาศผลการจัดอันดับ Ease of Doing Business 2021 โดยไม่มีกำหนด
ความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยการบินพลเรือน (ICAO)	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	ICAO ยังไม่สามารถตรวจแผนการแก้ไขข้อบกพร่องได้ตามเวลาที่กำหนด เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 (ประเมินตนเองได้ ร้อยละ 83)

ตัวชี้วัดที่	หน่วยงานที่ประเมิน	หมายเหตุ
ความสำเร็จของการผลักดันอันดับของประเทศไทยตามรายงานผลการวิจัย EoDB	กรมบังคับคดี	- วัดเฉพาะด้านการแก้ไขปัญหาการล้มละลาย - ธนาคารโลกเลื่อนการประกาศผลการจัดอันดับ Ease of Doing Business 2021 โดยไม่มีกำหนด
ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงาน IMD 2020 ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงานด้านที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจของส่วนราชการ		
- ความคิดเห็นต่อระบบการศึกษาในการตอบสนองความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ	- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	IMD 2020 ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดย่อยนี้
- ความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน	- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	IMD 2020 ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดย่อยนี้

สรุปตัวชี้วัดสำคัญปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของส่วนราชการ ที่ไม่ผ่านเป้าหมายขั้นต้น

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
1	การพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai)	1 (ผลผลิต)	ทำผลผลิตขั้นต้นไม่สำเร็จ	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง 2. กรมบัญชีกลาง
2	ความสำเร็จของการดำเนินโครงการประกันภัยข้าวนาปีและข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	3 (ผลผลิต)	2 (ผลผลิต)	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
3	รายได้ด้านการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยเพิ่มขึ้น	613,066.09 (ล้านบาท)	291,709.58 (ล้านบาท)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2. กรมการท่องเที่ยว
4	ระดับความสำเร็จของการจัดทำและส่งเสริมมาตรฐานด้านความปลอดภัยการท่องเที่ยวทางบก	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
5	ร้อยละความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในไทย	80 (ร้อยละ)	84.31 (ร้อยละ)	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
6	ร้อยละของประชาชนที่ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ	41.82 (ร้อยละ)	39.18 (ร้อยละ)	กรมพลศึกษา
7	ร้อยละของเด็กและเยาวชนทั่วประเทศที่มีสมรรถภาพทางกายผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	71.97 (ร้อยละ)	70.43 (ร้อยละ)	กรมพลศึกษา
8	ร้อยละข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ดำเนินการจนเป็นที่ยุติ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 เรื่องร้องเรียนคงค้าง ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 เรื่องร้องเรียนใหม่	 69.57 (ร้อยละ) 66.28 (ร้อยละ)	 44.10 (ร้อยละ) 53.21 (ร้อยละ)	กรมการท่องเที่ยว
9	อันดับในรายงานประจำปีสถานการณ์การค้ามนุษย์	Tier 2 (เป้าหมายขั้นสูง)	Tier 2 Watch List	1. สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน 3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 4. กรมการจัดหางาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
10	ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาข้อเสนอ นโยบาย มาตรการทางสังคม	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
11	ความสำเร็จของพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสตรี	1 (ผลผลิต)	ทำผลผลิตขั้นต้นไม่สำเร็จ	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
12	ร้อยละความสำเร็จของแกนนำคณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนที่ผ่านการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 และสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมพัฒนาสังคมได้	50.00 + 50.00 (ร้อยละ + ร้อยละ)	77.67 + 32.20 (ร้อยละ + ร้อยละ)	กรมกิจการเด็กและเยาวชน
13	ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและมีสมรรถภาพที่ดีขึ้น ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพและสามารถกลับคืนสู่สังคม	72.84 (ร้อยละ)	16.72 (ร้อยละ)	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
14	ร้อยละของผู้ใช้บริการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งที่สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวหรือชุมชน	73.77 (ร้อยละ)	50.01 (ร้อยละ)	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
15	ผลการดำเนินงานตามแนวทางส่งเสริมเกษตรแปลงใหญ่ - ร้อยละของต้นทุนการผลิตที่ลดลง (ผลการดำเนินงานของกรมปศุสัตว์) - ร้อยละของแปลงที่ได้ราคาผลผลิตเพิ่มขึ้น (ผลการดำเนินงานของกรมการข้าว) - ร้อยละของแปลงใหญ่ที่ได้รับการรับรองคุณภาพและมาตรฐานการผลิต (ผลการดำเนินงานของกรมหม่อนไหม)	 15.97 (ร้อยละ) 4.00 (ร้อยละ) 60.00 (ร้อยละ)	 11.92 (ร้อยละ) 3.14 (ร้อยละ) 0.00 (ร้อยละ)	ทุกส่วนราชการในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (15 กรม)
16	ร้อยละพื้นที่ชลประทานที่เพิ่มขึ้น	62.20 (ร้อยละ)	55.37 (ร้อยละ)	กรมชลประทาน
17	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 จำนวนปริมาณน้ำเก็บกักที่เพิ่มขึ้น	71.48 (ล้านลูกบาศก์เมตร)	62.27 (ล้านลูกบาศก์เมตร)	กรมชลประทาน
18	จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์	28.00 + 13.00 (แผนงาน + เรื่อง)	0.00 + 19.00 (แผนงาน + เรื่อง)	กรมวิชาการเกษตร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
19	ร้อยละของระยะทางบนทางหลวงที่มีค่าดัชนีความขรุขระสากลของผิวทางดีกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (IRI ไม่เกิน 3.5 เมตรต่อกิโลเมตร)	87.00 (ร้อยละ)	82.00 (ร้อยละ)	กรมทางหลวง
20	การแลกสายทางระหว่างกรมทางหลวงและกรมทางหลวงชนบท โดยให้สอดคล้องกับศักยภาพที่เหมาะสมของสายทาง	52.630 + 0 (กิโลเมตร + ผลผลิต)	40.400 + 0 (กิโลเมตร + ผลผลิต)	กรมทางหลวงชนบท
21	ความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสารโดยรวมของท่าอากาศยานในภูมิภาค (28 ท่าอากาศยาน) ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสารโดยรวมของท่าอากาศยานในภูมิภาค ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ปริมาณผู้โดยสารของท่าอากาศยานในภูมิภาค (28 ท่าอากาศยาน)	39,030,000 (คน) 11,479,980.00 (คน)	3,987,000 (คน) 6,091,311.00 (คน)	กรมท่าอากาศยาน
22	ปริมาณผู้โดยสารระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งโครงข่าย	398.48 (ล้านเที่ยว-คน)	206.37 (ล้านเที่ยว-คน)	กรมการขนส่งทางราง
23	ความสำเร็จของโครงการรถไฟทางคู่ที่ก่อสร้างแล้วเสร็จ	1 (ผลผลิต) (เป้าหมายขั้นมาตรฐาน)	ทำผลผลิตขั้นต้นไม่สำเร็จ	กรมการขนส่งทางราง
24	อันดับผลการประเมินคุณภาพโครงสร้างพื้นฐานโดย IMD (ความหนาแน่นของโครงข่ายทางรางเพิ่มขึ้น)	42 (อันดับ)	45 (อันดับ)	กรมการขนส่งทางราง
25	ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับสัตว์ป่า - ร้อยละที่ลดลงของจำนวนประชากรลูกลิงที่เกิดใหม่จากการทำหมันลิง	5.00 (ร้อยละ)	0.00 (ร้อยละ)	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช
26	ระดับความสำเร็จในการเพิ่มปริมาณการใช้ไบโอดีเซล (B100) ในภาคพลังงาน	5.60 (ล้านลิตรต่อวัน)	4.79 (ล้านลิตรต่อวัน)	กรมธุรกิจพลังงาน
27	ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมการใช้เอทานอลในภาคพลังงาน	4.20 (ล้านลิตรต่อวัน)	3.61 (ล้านลิตรต่อวัน)	กรมธุรกิจพลังงาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
28	สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น	16.10 (ร้อยละ)	15.48 (ร้อยละ)	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
29	มูลค่าการค้าตามแผนงานบูรณาการพัฒนาพื้นที่ระดับภาค	170.00 (ล้านบาท)	22.96 (ล้านบาท)	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
30	มูลค่าการค้าสินค้าชุมชน ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ตลาดต้องชม ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 หมู่บ้านทำมาค้าขาย	 1,985.40 (ล้านบาท) 131.25 (ล้านบาท)	 902.73 (ล้านบาท) 71.41 (ล้านบาท)	กรมการค้าภายใน
31	มูลค่าเจรจาการค้าผ่านกิจกรรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 กลุ่มสินค้าเป้าหมาย ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ธุรกิจบริการศักยภาพ	 32,167.00 (ล้านบาท) 5,585.00 (ล้านบาท)	 26,811.35 (ล้านบาท) 2,432.76 (ล้านบาท)	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
32	ความสำเร็จของการส่งเสริมการตลาดสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) : มูลค่าทางการตลาดของสินค้าสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GI) ที่ได้รับการส่งเสริม	24,287,929.00 (บาท)	7,303,425.00 (บาท)	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
33	ร้อยละเฉลี่ยการรักษามาตรฐานระยะเวลาการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	60.00 (ร้อยละ)	45.42 (ร้อยละ)	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
34	รายได้ของ SME เป้าหมายที่ได้รับการพัฒนา	3,335.00 (ล้านบาท)	2,427.00 (ล้านบาท)	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
35	ความสำเร็จในการปรับปรุงผังเมืองรวมจังหวัดโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเป็นผังแม่บทการพัฒนาพื้นที่จังหวัด	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมโยธาธิการและผังเมือง
36	ความสำเร็จของระบบการป้องกันและระบายน้ำท่วมพื้นที่ชุมชน	7 (โครงการ)	6 (โครงการ)	กรมโยธาธิการและผังเมือง
37	ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบังคับคดี	92.07 (ร้อยละ)	91.00 (ร้อยละ)	กรมบังคับคดี
38	ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้	89.62 (ร้อยละ)	88.74 (ร้อยละ)	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
39	ร้อยละของคดีพิเศษที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 คดีพิเศษ กลุ่มที่ 2	92.50 (ร้อยละ)	78.72 (ร้อยละ)	กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
40	จำนวนกฎหมายที่สำนักงาน ป.ป.ส. รับผิดชอบได้เข้ารับการประเมินผลสัมฤทธิ์	1 (ฉบับ)	0 (ฉบับ)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
41	ร้อยละความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหายาเสพติด ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ร้อยละความเชื่อมั่น	 65.50 (ร้อยละ) 63.20 (ร้อยละ)	 65.30 (ร้อยละ) 63.10 (ร้อยละ)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
42	จำนวนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่ได้รับการปรับปรุง/แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงด้านสิทธิประโยชน์และการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม	4 (ฉบับ)	2 (ฉบับ)	สำนักงานประกันสังคม
43	ร้อยละของสถานประกอบกิจการที่ยื่นแบบแสดงการส่งเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545	92.13 (ร้อยละ)	91.92 (ร้อยละ)	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
44	ร้อยละของประชากรอายุ 13 ปี ขึ้นไป มีความเข้าใจอันดีระหว่างศาสนาเพิ่มขึ้น	80.00 (ร้อยละ)	33.70 (ร้อยละ)	กรมการศาสนา
45	ความสำเร็จในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลรายบุคคลที่อ้างอิงจากเลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ระหว่างกระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานอื่น	5 + 4 (ฐานข้อมูล + หน่วยงาน)	5 + 3 (ฐานข้อมูล + หน่วยงาน)	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
46	ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบ (N-NET)	39.28 (คะแนน)	36.48 (คะแนน)	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
47	ร้อยละของจำนวนนักเรียนอาชีวศึกษาที่เข้าร่วมการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-integrated Learning) (ระบบทวิภาคี)	16.33 (ร้อยละ)	15.71 (ร้อยละ)	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
48	อันดับความสามารถทางการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยตามการจัดอันดับของ IMD - ภาพรวม	55 (อันดับ)	56 (อันดับ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 3. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 4. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 5. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาฯ
	- อัตราส่วนนักเรียนต่อครูระดับมัธยมศึกษา	57 (อันดับ)	60 (อันดับ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
	- อัตราการเข้าเรียนระดับมัธยมศึกษา	57 (อันดับ)	61 (อันดับ)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
	- ผลสัมฤทธิ์ของการอุดมศึกษา	48 (อันดับ)	49 (อันดับ)	1. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 2. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาฯ
49	ความสำเร็จของการจัดตั้งสถาบันวิทยาศาสตร์บริการ (องค์การมหาชน)	1 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	กรมวิทยาศาสตร์บริการ
50	ความสำเร็จของการทบทวน ภารกิจรูปแบบของหน่วยงานด้านพลังงานนิวเคลียร์ของประเทศ	2 (ผลผลิต)	0 (ผลผลิต)	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
51	ความสำเร็จของการพัฒนากฎหมายด้านการกำกับดูแลความปลอดภัยทางนิวเคลียร์และรังสี	2 (ผลผลิต)	1 (ผลผลิต)	สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
52	ความสำเร็จของการจัดทำโครงการยกระดับศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนสู่ศูนย์ดิจิทัลชุมชน	300 + 3,750 (วัน + คน)	0 + 300 (วัน + คน)	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมายขั้นต้น	ผลการดำเนินงาน	หน่วยงานที่ประเมิน
53	อันดับความสามารถทางการแข่งขันด้าน Technological Infrastructure ของประเทศไทยตามการจัดอันดับของ IMD	34 (อันดับ)	37 (อันดับ)	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
54	ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวาน และความดันโลหิตสูงรายใหม่ลดลง ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่ลดลง ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ร้อยละของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงรายใหม่ลดลง	 7.35 (ร้อยละ) 9.23 (ร้อยละ)	 4.35 (ร้อยละ) 0.57 (ร้อยละ)	กรมควบคุมโรค
55	ร้อยละของโรงพยาบาลขนาด M2 ขึ้นไป ที่มีการจัดตั้งคลินิกผู้สูงอายุ	20.00 + 1 (ร้อยละ + ผลผลิต)	41.90 + 0 (ร้อยละ + ผลผลิต)	กรมการแพทย์
56	อัตราตายของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง (Stroke : I60-I69)	7.96 (ร้อยละ)	9.29 (ร้อยละ)	กรมการแพทย์
57	ร้อยละของโรงพยาบาลที่ใช้ยาอย่างสมเหตุผล (RDU)	58.00 + 30.00 (ร้อยละ + ร้อยละ)	56.12 + 32.96 (ร้อยละ + ร้อยละ)	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
58	มูลค่าการลงทุนของโรงงานในอุตสาหกรรมศักยภาพเพิ่มขึ้น (S-Curve) (8 อุตสาหกรรม)	123,367.84 (ล้านบาท)	96,904.54 (ล้านบาท)	ทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม
59	ค่าคะแนนเฉลี่ยของสถานประกอบการเข้าสู่ระบบอุตสาหกรรมสีเขียว	2.21 (คะแนน)	2.06 (คะแนน)	1. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม 2. กรมโรงงานอุตสาหกรรม 3. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
60	ร้อยละเฉลี่ยการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพแรงงานของบุคลากรเป้าหมายที่เข้าร่วมการพัฒนาแรงงานในภาคอุตสาหกรรม	11.48 (ร้อยละ)	10.96 (ร้อยละ)	สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
61	ร้อยละของวัดต้นแบบในระดับตำบลที่เข้าร่วมโครงการวัด ประชา รัฐ สร้างสุข	800 + 1 (แห่ง + ผลผลิต)	800 + 0 (แห่ง + ผลผลิต)	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
62	ร้อยละของการประชาสัมพันธ์ยุทธศาสตร์ชาติและภาพลักษณ์ของประเทศไทยผ่านสื่อของกรมประชาสัมพันธ์ ตัวชี้วัดย่อยที่ 1 ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายรับรู้ เข้าใจ เชื่อมั่น ในเนื้อหายุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐบาลและนำไปใช้ประโยชน์	85.92 (ร้อยละ)	77.25 (ร้อยละ)	กรมประชาสัมพันธ์

ตัวชี้วัดที่ไม่ออกผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตัวชี้วัดที่	หน่วยงานที่ประเมิน	หมายเหตุ
ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงาน IMD 2021 ตัวชี้วัดย่อยที่ 2 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทย จากรายงานด้านที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจของส่วนราชการ		
- ความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน	- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	IMD 2021 ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดย่อยนี้
- ความคิดเห็นต่อระบบการศึกษาในการตอบสนองความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ	- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	IMD 2021 ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดย่อยนี้
ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ (V-NET)	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	กระทรวงศึกษายกเลิกการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านอาชีวศึกษา (V-NET) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 เป็นต้นไป
อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index: TTCI)	- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กรมการท่องเที่ยว	WEF ยังไม่ประกาศผลการประเมิน TTCI 2021

ภาคผนวก 2

รายชื่อกระบวนงานที่ดำเนินการตาม มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน ในการติดต่อราชการเพื่อขออนุญาตกับหน่วยงานของรัฐ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

รายชื่อกระบวนงานที่ดำเนินการตามมาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชนในการติดต่อราชการ เพื่อขออนุญาตกับหน่วยงานของรัฐจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564)

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์			
1	กรมประมง	การต่ออายุเกษตรกร ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ	ขยายระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564	
2	กรมประมง	การต่ออายุทะเบียน ผู้ประกอบการด้านการประมง	ขยายระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564	
3	กรมประมง	การขึ้นทะเบียน/ต่ออายุ ทะเบียนสถานประกอบการ เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ เพื่อการส่งออก	ขยายระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564	
4	กรมประมง	การขึ้นทะเบียน/ต่ออายุ ทะเบียนสถานประกอบการ รวบรวมสัตว์น้ำ เพื่อการส่งออก	ขยายระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564	
5	กรมหม่อนไหม	การขอรับท่อนพันธุ์หม่อน กิ่งชำหม่อน หม่อนชำถุงไข่ไหม พันธุ์ และไหมอีรี่		ยกเว้นค่าบริการ ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564
6	กรมหม่อนไหม	การให้บริการตรวจประเมินและให้การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ผ้าไหมไทยตรานกยูงพระราชทาน (กรณีการขอรับรองครั้งแรกและต่ออายุ)		ยกเลิกค่าธรรมเนียม ตั้งแต่วันที่ 4 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป
7	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	การชำระหนี้เงินกู้และค่าเช่าซื้อที่ดิน	ยื่นคำร้องขอผ่อนผันหรือขยายระยะเวลาการชำระหนี้เงินกู้หรือการจัดเก็บค่าเช่าซื้อที่ดิน 1 ปี (กรณีเกษตรกรรายเดิมที่มีหนี้ครบกำหนดชำระในปี 2563)	1. ยื่นคำร้องขอลดหรืองดเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ของเงินรายงวดได้ไม่เกิน 1 ปี หรือขอลดหรือยกเว้นการจัดเก็บค่าเช่าที่ดิน (กรณีเกษตรกรรายเดิมที่มีหนี้ครบกำหนดชำระในปี 2563) 2. สนับสนุนสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้กับเกษตรกรรายใหม่หรือรายเดิมที่ไม่มีหนี้ค้างชำระ

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้งการชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
	กระทรวงการคลัง			
8	กรมธนารักษ์	การให้เช่าที่ราชพัสดุ		1. ผู้เช่าแบบชำระค่าเช่ารายปีสามารถผ่อนชำระแบ่งจ่ายเป็นรายเดือนได้ โดยยกเว้นเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน 2. ผู้เช่าค้างชำระสามารถผ่อนชำระค่าเช่าค้างทั้งจำนวนภายในระยะเวลา 1 ปีโดยยกเว้นเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน 3. ผู้เช่าแบบชำระค่าเช่ารายเดือนสามารถเลื่อนชำระค่าเช่าได้ 6 เดือน โดยให้ผ่อนชำระค่าเช่าได้ไม่เกิน 12 เดือน โดยยกเว้นเงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน 4. ผู้เช่าผ่อนชำระค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ ภายในระยะเวลา 1 ปี โดยยกเว้น เงินเพิ่มร้อยละ 1.5 ต่อเดือน (ผู้เช่าต้องยื่นคำร้องภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2564)
9	กรมบัญชีกลาง	การยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้าง		1. กำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการงานก่อสร้าง โดยกำหนดอัตราค่าปรับเป็นอัตราร้อยละ 0 ให้แก่คู่สัญญา ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กรมบัญชีกลางกำหนด 2. ให้ผู้รับบริการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ จนกว่าจะมีการยกเลิกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน
10	กรมศุลกากร	การต่ออายุเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกของ	การอนุญาตที่หมดอายุระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2564 ให้หมดอายุการอนุญาตวันที่ 31 ธันวาคม 2564 โดยไม่ต้องยื่นคำขอต่ออายุการอนุญาต	

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้งการชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
11	กรมศุลกากร	การขอต่ออายุตัวแทนออกของปฏิบัติพิธีการศุลกากร	การอนุญาตที่หมดอายุระหว่างวันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2564 ให้หมดอายุการอนุญาตวันที่ 31 ธันวาคม 2564 โดยไม่ต้องยื่นคำขอต่ออายุการอนุญาต	
12	กรมศุลกากร	การขอรับใบอนุญาตการเป็นผู้ให้บริการเคาน์เตอร์บริการ (Service Counter) เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร และการต่ออายุใบอนุญาตการเป็นเคาน์เตอร์บริการ	ขยายระยะเวลาการยื่นคำร้องต่ออายุใบอนุญาตจากที่กำหนดให้ยื่นภายใน 120 วัน แต่ไม่น้อยกว่า 60 วันก่อนครบกำหนดอายุใบอนุญาต เป็นยื่นภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2564	
13	กรมศุลกากร	พิธีการศุลกากร		1. ลดเงินเพิ่มเหลือร้อยละ 0.25 ต่อเดือนของอากร ที่ต้องเสียหรือเสียเพิ่ม นับแต่วันที่นำของออกไปจากอารักขาของศุลกากรหรือส่งของออกไปนอกราชอาณาจักรจนถึงวันที่ชำระ กรณีผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออกชำระอากรไว้ไม่ครบถ้วนโดยไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยง และได้นำอากรที่ยังชำระไม่ครบถ้วนมาชำระภายในวันที่ 1 มิถุนายน ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 2. งดเบี้ยปรับ กรณีผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออก ซึ่งไม่เสียอากรภายในกำหนดโดยไม่มีเจตนาหลีกเลี่ยง และนำเงินอากรที่ต้องเสียมาชำระภายในวันที่ 1 มิถุนายน ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564
14	กรมสรรพากร	การชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปีสำหรับปีภาษี 2564 (ภ.ง.ด. 94)	ขยายระยะเวลาการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้จากภายในวันที่ 30 กันยายน 2564 เป็นภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2564	

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้งการชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
15	กรมสรรพากร	การชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล รอบระยะเวลาบัญชี ปี 2563 (ภ.ง.ด. 50, ภ.ง.ด. 52, ภ.ง.ด. 55)	ขยายระยะเวลาการยื่นแบบฯ จากภายในวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 22 กันยายน 2564 เป็นภายในวันที่ 23 กันยายน 2564	
16	กรมสรรพากร	การชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล ครึ่งรอบระยะเวลาบัญชีปี 2564 (ภ.ง.ด. 51)	ขยายระยะเวลาการยื่นแบบฯ จากภายในวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 22 กันยายน 2564 เป็นภายในวันที 23 กันยายน 2564	
17	กรมสรรพากร	การชำระภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย (ภ.ง.ด. 1, ภ.ง.ด. 2, ภ.ง.ด. 3, ภ.ง.ด. 53, ภ.ง.ด. 54), ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30, ภ.พ. 36) ภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ. 40)	ขยายระยะเวลาการยื่นแบบฯ จากภายในวันที่ 7 หรือ 15 ของเดือนถัดไป จากกำหนดเดิมของแต่ละเดือน ดังนี้ 1. เดือนภาษีสิงหาคม เป็นภายในวันที่ 30 กันยายน 2564 2. เดือนภาษีกันยายน เป็นภายในวันที่ 29 ตุลาคม 2564 3. เดือนภาษีตุลาคม เป็นภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 4. เดือนภาษีพฤศจิกายน เป็นภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2564	
18	กรมสรรพากร	การชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) และภาษีธุรกิจเฉพาะ (ภ.ธ. 40) ที่พ้นกำหนดระยะเวลาการยื่นแบบฯ ที่ได้ขยายออกไป		1. งดเบี้ยปรับ (กรณีชำระภาษีและเงินเพิ่มครบถ้วนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ที่ได้ขยายออกไป) 2. ลดเบี้ยปรับเหลือ ร้อยละ 2 (กรณีชำระภาษีพร้อมยื่นแบบฯ ไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของภาษีที่ต้องชำระภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันพ้นกำหนดเวลาการยื่นแบบฯ ที่ได้ขยายออกไป) 3. ทั้งนี้ สำหรับการยื่นแบบฯ ภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีธุรกิจเฉพาะ เดือนภาษีสิงหาคม 2564 ถึงเดือนภาษีพฤศจิกายน 2564 ที่ต้องยื่นภายในเดือน

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
				กันยายนถึงเดือนธันวาคม 2564
19	กรมสรรพากร	การชำระค่าปรับทางอาญา		1. ลดค่าปรับเหลือ 1 บาท (กรณีโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท) 2. ลดค่าปรับเหลือ 2 บาท (กรณีโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท) 3. (กรณีความผิดที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม 2564 - 30 ธันวาคม 2564 โดยต้องยื่นแบบคำร้อง หรือคำขอภายในวันที่ 30 ธันวาคม 2564 และชำระค่าปรับทางอาญาตามที่เจ้าพนักงานเปรียบเทียบให้เสร็จสิ้นพร้อมกับการยื่นแบบฯ คำร้องหรือคำขอ)
	กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา			
20	กรมการท่องเที่ยว	การต่ออายุหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนผู้ประสานงานการถ่ายทำภาพยนตร์ต่างประเทศในประเทศไทย	ขยายระยะเวลาอายุหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประสานงานการถ่ายทำฯ จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565 หรือจนกว่าจะได้รับหนังสือการต่ออายุทะเบียนเป็นผู้ประสานงานการถ่ายทำฯ ฉบับใหม่	
	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม			
21	กรมวิทยาศาสตร์บริการ	การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	ขยายระยะเวลาส่งผลการทดสอบความชำนาญกิจกรรมที่จัดในปี 2564 ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน 2564	
	กระทรวงคมนาคม			
22	กรมการขนส่งทางบก	การขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถส่วนบุคคล (รถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์สามล้อส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์)	1. ขยายระยะเวลาการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถได้ก่อนใบอนุญาตขับรถสิ้นอายุไม่เกิน 6 เดือน 2. ขอความร่วมมือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผ่อนผันการบังคับใช้กฎหมาย กรณีผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำ	
23	กรมการขนส่งทางบก	การขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถสาธารณะ (รถยนต์สาธารณะ รถยนต์สามล้อสาธารณะ รถจักรยานยนต์สาธารณะ)		

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้งการชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
24	กรมการขนส่งทางบก	การขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถบดถนนและขับรถแทรกเตอร์	รถที่สิ้นอายุไปแล้วให้ใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ต่อไป	
25	กรมการขนส่งทางบก	การขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายตรวจ ผู้เก็บค่าโดยสาร และผู้บริการ		
26	กรมเจ้าท่า	การขอรับประกาศนียบัตรแสดงความรู้ความชำนาญ/ประกาศนียบัตรรับรอง (COP,COE)	1. ขยายเวลาหรืออายุของใบสำคัญรับรอง ใบอนุญาต ประกาศนียบัตร สัญญา และหนังสือสำคัญจากวันที่หมดอายุหรือสิ้นอายุไปจนกว่าจะมีประกาศยกเลิกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินหรือยกเลิกประกาศของกรมเจ้าท่า 2. ให้เจ้าของเรือ และผู้ทำการในเรือมาดำเนินการออกใบสำคัญรับรอง ใบอนุญาต ประกาศนียบัตร สัญญา และหนังสือสำคัญ ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่มีประกาศยกเลิกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินหรือวันที่มีการยกเลิกประกาศของกรมเจ้าท่า	
27	กรมเจ้าท่า	การขอต่ออายุ ขอใบแทนประกาศนียบัตรแสดงความรู้ความสามารถ (COC)		
28	กรมเจ้าท่า	การขอรับประกาศนียบัตรรับรองที่ออกโดยรัฐภาคีอื่น (COR)		
29	กรมเจ้าท่า	การสอบเพื่อขอรับประกาศนียบัตรผู้ทำการในเรือทุกระดับชั้น		
30	กรมเจ้าท่า	การต่ออายุหนังสือคนประจำเรือ หนังสือคนประจำเรือประมง		
31	กรมเจ้าท่า	การต่ออายุหนังสือสัญญาคนประจำเรือ		
32	กรมเจ้าท่า	การต่ออายุใบรับรองแรงงานทางทะเล		
33	กรมเจ้าท่า	การตรวจเรือเพื่อออกใบสำคัญรับรองการตรวจเรือ (กรณีปกติ กรณีจดทะเบียนเรือใหม่ และกรณีตามอนุสัญญาระหว่างประเทศ)		
34	กรมเจ้าท่า	การออกหนังสือรับรองสถานีบริการตรวจทดสอบอุปกรณ์ประจำเรือ		
35	กรมเจ้าท่า	การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอุปกรณ์ประจำเรือ		
36	กรมเจ้าท่า	การอนุมัติแบบแปลนเรือบรรทุกน้ำมัน เรือบรรทุกสารเคมี เรือบรรทุกแก๊ส (เรือที่มีขนาดความยาวเรือเกิน 24.00 เมตร		

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้งการชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
37	กรมเจ้าท่า	การอนุมัติแบบแปลนเรือประมง (เรือที่มีขนาดความยาวเกิน 24.00 เมตร)		
38	กรมเจ้าท่า	การต่ออายุใบอนุญาตใช้เรือ		
39	กรมเจ้าท่า	การรับรายงานเรือเข้า-แจ้งเรือออก		
40	กรมทางหลวง	การก่อสร้าง กรณีได้รับอนุญาตแล้วแต่ยังไม่แล้วเสร็จตามกำหนด	ขยายระยะเวลาก่อสร้าง โดยต้องก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่เคยกำหนดไว้ โดยนับจากวันประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉิน	
41	กรมทางหลวง	การชำระค่าใช้เขตทางหลวงที่ระบุไว้ในหนังสืออนุญาต	ขยายระยะเวลาการชำระค่าใช้เขตทางหลวงออกไปอีก 6 เดือน นับจากวันประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉิน	
	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์			
42	กรมกิจการผู้สูงอายุ	การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ	ผ่อนเวลาชำระหนี้ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565	
43	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	การออกบัตรประจำตัวคนพิการ (กรณีบัตรหมดอายุ บัตรชำรุด บัตรสูญหาย หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของบัตร)	ขยายอายุบัตรประจำตัวคนพิการออกไปอีก 6 เดือน หรือเว้นแต่ในกรณีที่มีเหตุสมควร เนื่องจากสถานการณ์ภัยพิบัติหรือมีความจำเป็นอื่น ออกไปอีก 6 เดือน	
	กระทรวงพาณิชย์			
44	กรมการค้าต่างประเทศ	การทำบัตรประจำตัวผู้ส่งออก-นำเข้าสินค้า และบัตรผู้รับมอบอำนาจ	ขยายเวลาวันหมดอายุของบัตรประจำตัวผู้ส่งออก - นำเข้าสินค้า และบัตรประจำตัวผู้รับมอบอำนาจฯ ที่จะหมดอายุในช่วงระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 ต่อไปให้อีก 5 เดือน	
45	กรมการค้าต่างประเทศ	การให้บริการออกหนังสือใบอนุญาตและหนังสือรับรองการส่งออก - นำเข้าสินค้าแบบไร้เอกสาร (Paperless)	ขยายการให้บริการออกใบอนุญาตฯ/หนังสือรับรองฯ แบบไร้เอกสาร (Paperless) สำหรับรายการสินค้าที่มีมาตรการควบคุมการส่งออก – นำเข้าสินค้า ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564	

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
46	กรมการค้าต่างประเทศ	การออกหนังสือรับรองแสดงการได้สิทธิชำระภาษีตามพันธกรณีตามความตกลงการเกษตรภายใต้องค์การการค้าโลก (WTO)	อนุญาตให้ผู้ประกอบการใช้แบบฟอร์มรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าด้วยตนเองตามที่กรมฯ กำหนด กรณีที่ผู้ประกอบการไม่สามารถนำสำเนา Form C/O จากประเทศต้นทาง หรือเอกสารอื่นที่แสดงว่าสินค้ามีถิ่นกำเนิดจากประเทศสมาชิก WTO มาแสดงต่อกรมฯ ได้ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564	
47	กรมการค้าต่างประเทศ	การขอต่ออายุการอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองข้าวหอมมะลิไทย	ขยายระยะเวลาจากภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 เป็นภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2564	
48	กรมการค้าภายใน	การต่ออายุคำรับรองเครื่องชั่งตวงวัด		ยกเว้นค่าปรับ จนถึงเดือนธันวาคม 2564 (กรณีผู้ประกอบการต้องดำเนินการยื่นใบคำขอต่ออายุคำรับรองก่อนเครื่องชั่งตวงวัดหมดอายุคำรับรอง)
49	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	การยื่นคำร้อง การขอจดทะเบียนหรือดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายที่อยู่ในความดูแลของกรมทรัพย์สินทางปัญญา	ผู้ยื่นคำร้องสามารถยื่นคำขอขยายเวลาการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่กรมทรัพย์สินทางปัญญาหรือสำนักงานพาณิชย์จังหวัดภายใน 15 วัน นับแต่วันที่พฤติการณ์ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สิ้นสุดลง	
	กระทรวงมหาดไทย			
50	กรมการปกครอง	การขอคัดสำเนา หรือคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียน/ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร		ยกเว้นค่าธรรมเนียม จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564 (ในเขตพื้นที่ที่ถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด พื้นที่ควบคุมสูงสุด และพื้นที่ควบคุม ตามคำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ 11/2564 หรือข้อกำหนด
51	กรมการปกครอง	การแจ้งเกิด/แจ้งตายต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่อื่น		
52	กรมการปกครอง	การแจ้งย้ายที่อยู่ กรณีการแจ้งย้ายปลายทาง		
53	กรมการปกครอง	การออกบัตรประจำตัวให้แก่คนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย		

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
54	กรมการปกครอง	การขอรับสำเนาทะเบียนบ้าน ฉบับเจ้าบ้านใหม่แทนฉบับเดิมที่ชำรุดหรือสูญหาย		ออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548)
55	กรมการปกครอง	งานบัตรประจำตัวประชาชน (การออกบัตรใหม่ในกรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย บัตรชำรุดในสาระสำคัญ การแก้ไขชื่อตัวหรือชื่อสกุลหรือการย้ายที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน การออกใบแทนใบรับ การขอคัดและรับรองสำเนาข้อมูลเกี่ยวกับบัตร)		
56	กรมการปกครอง	การขอเช่าอาคาร/ที่ดิน หรือขอต่ออายุสัญญาเช่าอาคาร/ที่ดินของศาลเจ้า	ผู้เช่าสามารถขอผ่อนชำระค่าเช่า ค่าปรับและค่าบำรุงศาลเจ้าได้ ตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2564 เป็นต้นไป	
57	กรมการปกครอง	การต่ออายุใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม		ยกเว้นค่าธรรมเนียม 2 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 - 2566
58	กรมที่ดิน	การขอต่อบัตรประจำตัวช่างรังวัดเอกชน	กรณีบัตรประจำตัวช่างรังวัดเอกชนหมดอายุให้ช่างรังวัดเอกชนสามารถส่งเรื่องรังวัดได้จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019จะคลี่คลาย	
59	กรมการพัฒนาชุมชน	การขอรับสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี		ลดอัตราดอกเบี้ยผิดนัด เหลือร้อยละ 1 ต่อปี ในระยะ 3 เดือนแรก และหากลูกหนี้มีวินัยทางการเงินชำระหนี้ตามกำหนด ในเดือนที่ 4 เป็นต้นไป จะได้รับสิทธิลดอัตราดอกเบี้ยผิดนัดเหลือในอัตราร้อยละ 0.10 ต่อปี โดยลูกหนี้รายเดิมที่ผิดนัดชำระหนี้และยังไม่เคยใช้สิทธิสามารถยื่นขอใช้สิทธิในการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้และอัตราดอกเบี้ยผิดนัดต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีพิจารณา

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้งการชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
	กระทรวงวัฒนธรรม			
60	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการร้านวีดิทัศน์ (เกมการเล่น)	กรณีเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการไว้แล้ว ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้จนกว่ากรมส่งเสริมวัฒนธรรมแจ้งให้มาติดต่อเพื่อขอรับใบอนุญาตหรือสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต	
61	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายภาพยนตร์	กรณีเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการไว้แล้ว ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้จนกว่ากรมส่งเสริมวัฒนธรรมแจ้งให้มาติดต่อเพื่อขอรับใบอนุญาตหรือสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต	
62	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการร้านวีดิทัศน์ (คาราโอเกะ)	กรณีเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการไว้แล้ว ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้จนกว่ากรมส่งเสริมวัฒนธรรมแจ้งให้มาติดต่อเพื่อขอรับใบอนุญาตหรือสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต	
63	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการให้เช่า แลกเปลี่ยน หรือจำหน่ายวีดิทัศน์	กรณีเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการไว้แล้ว ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้จนกว่ากรมส่งเสริมวัฒนธรรมแจ้งให้มาติดต่อเพื่อขอรับใบอนุญาตหรือสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต	
64	กรมส่งเสริมวัฒนธรรม	การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการโรงภาพยนตร์	กรณีเมื่อได้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการไว้แล้ว ให้สามารถประกอบกิจการต่อไปได้จนกว่ากรมส่งเสริมวัฒนธรรมแจ้งให้มาติดต่อเพื่อขอรับใบอนุญาตหรือสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต	

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
	กระทรวงสาธารณสุข			
65	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	กระบวนงานที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	ผู้รับบริการสามารถขอต่ออายุล่วงหน้าได้ ไม่น้อยกว่า 3 เดือน ก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ	
66	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	การอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		1. ยกเว้นค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพรายปีแก่ผู้รับอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการสปาและประเภทกิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงาม ตั้งแต่วันที่ 18 มีนาคม 2565 ถึงวันที่ 17 มีนาคม 2566 2. ยกเว้นค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพรายปีแก่ผู้รับอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เป็นระยะเวลาสองปีนับแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2564
	กระทรวงอุตสาหกรรม			
67	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	การขอ/ต่ออายุใบอนุญาตแต่งแร่/ประกอบโลหกรรม/ซื้อแร่/ครอบครองแร่/ตั้งสถานที่แต่งแร่		1. ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีประจำปี 2564 หรือหากชำระค่าธรรมเนียมรายปีประจำปี 2564 แล้ว ให้ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมในปีถัดไป 2. ยกเว้นค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่ขอต่ออายุในปี 2564
68	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	การต่ออายุประทานบัตร		ยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับประทานบัตรที่ขอต่ออายุในปี พ.ศ. 2564
69	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	การชำระค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่ผู้ประกอบกิจการโรงงานจำพวกที่ 2 และจำพวกที่ 3		ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตั้งแต่วันที่ 10 มิถุนายน 2564 ถึงวันที่ 9 มิถุนายน 2565 ให้แก่ผู้ประกอบ

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
				กิจการโรงงานจำพวกที่ 2 (มีเครื่องจักรไม่เกิน 50 แรงม้า และคนงานไม่เกิน 50 คน) และจำพวกที่ 3 (มีเครื่องจักรเกิน 50 แรงม้า และคนงานเกิน 50 คน) ทุกขนาด
	หน่วยงานไม่สังกัด			
70	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การต่อสัญญาเช่าที่ดินและอาคาร ศาสนสมบัติกลาง และศาสนสมบัติวัด	ขยายระยะเวลาการชำระเงินและติดต่อหน่วยงานออกไปอีก 60 วัน นับแต่ 1 เมษายน - 30 พฤษภาคม 2564	
71	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การยื่นคำร้องเป็นผู้โอนสิทธิการเช่า หรือเป็นผู้รับเช่าสืบแทนสิทธิการเช่าที่ดินหรืออาคาร ซึ่งต้องนำเงินไปชำระภายใน 60 วัน หลังจากที่ได้รับอนุมัติ	ขยายระยะเวลาการชำระเงินและติดต่อหน่วยงานออกไปอีก 60 วัน นับแต่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2564	
72	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การยื่นคำร้องรับเช่าสืบแทนสิทธิการเช่าที่ดินหรืออาคารของทายาท ซึ่งต้องยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบภายใน 60 วันนับแต่วันที่ผู้เช่าเดิมถึงแก่กรรม	ขยายระยะเวลาการชำระเงินและติดต่อหน่วยงานออกไปอีก 60 วัน นับแต่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2564	
73	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	การชำระเงินค่าต่อสัญญาเช่า ค่าเช่างวดประจำปี 2563	ขยายเวลาการชำระเงินออกไปอีก 60 วัน	งดเว้นเบี้ยปรับ
	รัฐวิสาหกิจ			
74	การประปานครหลวง	การต่ออายุสัญญาเพื่อใช้ประโยชน์ในอสังหาริมทรัพย์ของการประปานครหลวง	ตามระยะเวลาการบังคับใช้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยแจ้งผู้เช่าเฉพาะรายที่สิ้นสุดสัญญาเช่า	
75	บริษัท ขนส่ง จำกัด	การต่อสัญญารถร่วม		ยกเว้นค่าปรับในการต่อสัญญารถร่วมประจำปี 2564 ในกรณีคู่สัญญายื่นคำร้องขอต่ออายุสัญญารถร่วมล่าช้า โดยยกเว้นค่าปรับให้ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565
76	บริษัท ขนส่ง จำกัด	การชำระเงินประกันสัญญารถร่วม	สามารถขอผ่อนชำระเงินประกันสัญญารถร่วม	

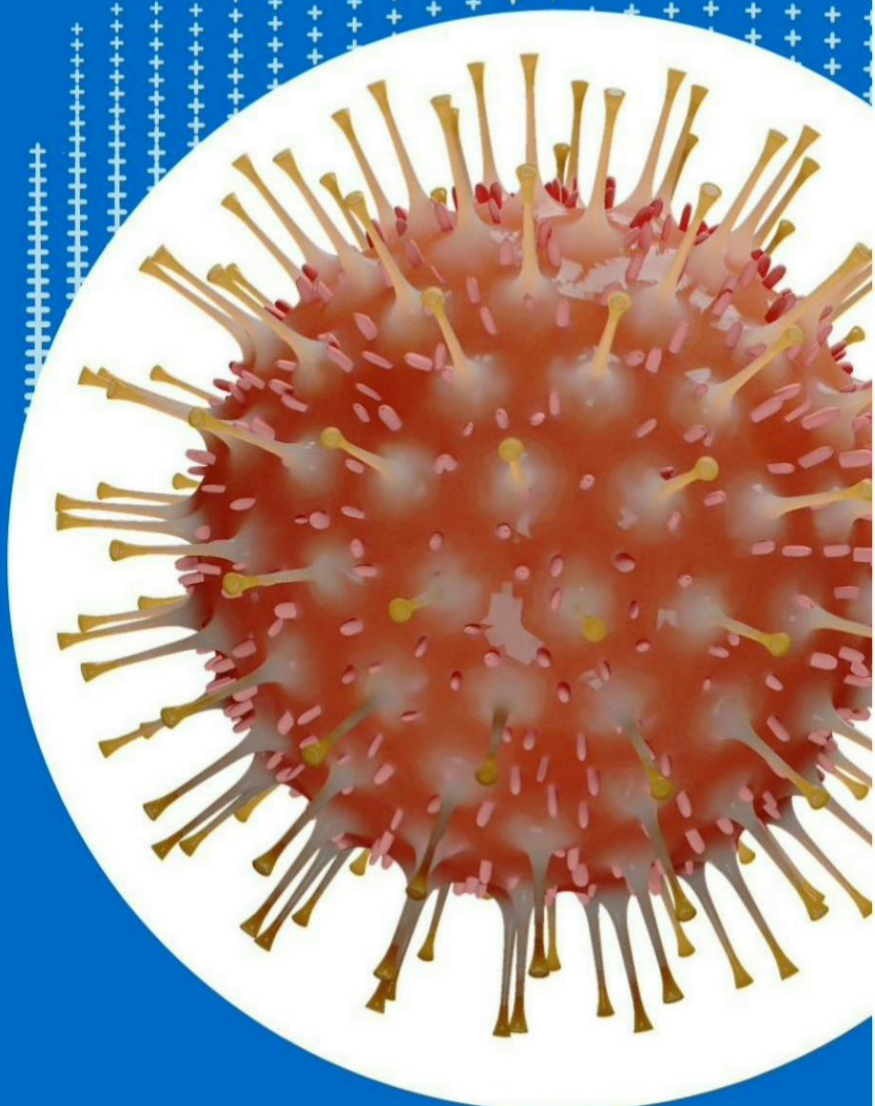
ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
77	บริษัท ขนส่ง จำกัด	การขอใบอนุญาตให้จัดเดินรถในเส้นทาง (ใบวิ่ง)		พักชำระหนี้ค่าปรับกรณีทำใบอนุญาตให้จัดเดินรถในเส้นทาง (ใบวิ่ง) ล่าช้า จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565
78	บริษัท ขนส่ง จำกัด	การเช่าช่องจำหน่ายตั๋ว/โต๊ะนายท่า ร้านค้าและธุรกิจอื่น ๆ		ลดค่าเช่า/ยกเว้นค่าเช่าช่องจำหน่ายตั๋ว/โต๊ะนายท่า ร้านค้าและธุรกิจอื่น ๆ จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565
79	บริษัท ขนส่ง จำกัด	การชำระค่าเช่า		ยกเว้นค่าปรับกรณีชำระค่าเช่าล่าช้า ตั้งแต่วันที่ 21 มีนาคม 2563 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2565
	หน่วยงานอิสระ			
80	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	การให้ความเห็นชอบและการต่ออายุการให้ความเห็นชอบบุคลากรในธุรกิจตลาดทุน	ขยายเวลาการอบรมและการยื่นคำขอต่ออายุการให้ความเห็นชอบให้แก่บุคลากรในธุรกิจตลาดทุน ประเภทผู้จัดการกองทุน ผู้จัดการลงทุนในสัญญาซื้อขายล่วงหน้า นักวิเคราะห์การลงทุนผู้แนะนำการลงทุน และผู้วางแผน การลงทุนที่ครบกำหนดภายในสิ้นปี 2563 ออกไปจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2564	
81	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	การรับชำระค่าธรรมเนียมการยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี	ขยายกำหนดเวลาการชำระค่าธรรมเนียมแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2563 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564	ลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องชำระในปี 2564 ดังนี้ 1. ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีให้แก่บริษัทจดทะเบียนขนาดเล็ก และบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ประเภทอื่นนอกจากหุ้น อาทิ หุ้นกู้ ใบสำคัญ แสดงสิทธิอนุพันธ์ และทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ 2. บริษัทจดทะเบียนขนาดกลางขึ้นไปจะได้รับส่วนลดในอัตราร้อยละ 30 ของจำนวนค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
82	สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	การรับชำระค่ายื่นคำขอขึ้นทะเบียนข้อมูลตราสารหนี้ระยะยาวของผู้ออกตราสารหนี้		ยกเว้นค่าธรรมเนียมการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนข้อมูลตราสารหนี้ระยะยาวกับสมาคมตราสารหนี้ไทย
83	สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์	การนำส่งเงินสะสมของลูกจ้างและเงินสมทบของนายจ้างเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ตามอัตราที่กำหนดในข้อบังคับกองทุน	ให้ลูกจ้างหรือนายจ้าง หยุดหรือเลื่อนการนำส่งเงินสะสม หรือเงินสมทบเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำหรับงวดนำส่งดังนี้ 1. งวดนำส่งเงินเดือนพฤษภาคม 2563 ถึงงวดนำส่งเงิน เดือนธันวาคม 2563 2. งวดนำส่งเงินเดือนมกราคม 2564 ถึงงวดนำส่งเงิน เดือนมิถุนายน 2564 3. งวดนำส่งเงินเดือนกรกฎาคม 2564 ถึงงวดนำส่งเงิน เดือนธันวาคม 2564	
84	สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์	การชำระค่าปรับของผู้กระทำความผิดในความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้	ขยายระยะเวลาการชำระค่าปรับจาก 7 วัน เป็น 14 วัน และสามารถขอผ่อนชำระค่าปรับได้	
85	สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์	การชำระค่าปรับของผู้กระทำความผิดที่สามารถนำมาตรการลงโทษทางแพ่งมาใช้บังคับได้	สามารถขอผ่อนชำระได้	
86	สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์	การกำหนดให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์มีหน้าที่จัดส่งงบการเงินซึ่งต้องผ่านการสอบทานจากผู้สอบบัญชีที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ถือหุ้น	ให้บริษัทที่ออกหลักทรัพย์ที่ไม่สามารถจัดประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีเพื่อแต่งตั้งผู้สอบบัญชีได้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จัดส่งงบการเงินไตรมาสที่ 1 ปี 2563 งบการเงินไตรมาสหรืองบการเงินประจำงวด 6 เดือน ที่ครบกำหนดส่งภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2563 และงบการเงินไตรมาสที่ 1 ปี 2564 ซึ่งผ่านการสอบทานจากผู้สอบบัญชีที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน ก.ล.ต.	

ลำดับ	หน่วยงาน	กระบวนงาน	มาตรการบรรเทาผลกระทบของประชาชน	
			ขยายระยะเวลาการต่ออายุ ใบอนุญาต การแจ้ง การชำระภาษีหรือเงินอื่นใด	งดหรือยกเว้นค่าปรับ เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม หรือเงินอื่นใด
			และได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ดังกล่าวต่อสำนักงาน ก.ล.ต. ได้ โดยบริษัทต้องเสนอให้ที่ประชุมผู้ ถือหุ้นแต่งตั้งผู้สอบบัญชีราย ดังกล่าวในการประชุมคราวต่อไป	
87	สำนักงาน คณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาด หลักทรัพย์	การกำหนดให้บริษัทจัดทำงบ การเงินของกองทุนสำรองเลี้ยง ชีพและให้นำส่งสำเนางบการเงิน และรายงานการสอบบัญชีให้ สำนักงาน ก.ล.ต. ภายใน 150 วัน นับแต่วันสิ้นรอบระยะเวลา บัญชีประจำปีของกองทุน	ผ่อนผันการจัดทำและส่งสำเนางบ การเงินและรายงานการสอบบัญชี ของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำหรับรอบระยะเวลาบัญชี ประจำปี พ.ศ. 2562 รอบ ระยะเวลาบัญชีประจำปี พ.ศ. 2563 และเพิ่มเติม โดยให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 31 ธันวาคม 2564	
89	สภาวิชาชีพ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	การสมัครสมาชิก	ขยายระยะเวลาชำระค่าธรรมเนียม ภายใน 3 เดือน นับจากวันได้รับ แจ้ง หากพ้นกำหนดจะพิจารณา เหตุผลเป็นรายกรณี	
90	สภาวิชาชีพ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	การต่อใบอนุญาตสมาชิก	ขยายระยะเวลาการชำระ ค่าธรรมเนียม ให้สามารถ ดำเนินการได้ล่วงหน้าภายใน 3 เดือน ก่อนใบอนุญาตหมดอายุ หากพ้นกำหนดจะพิจารณาเป็น รายกรณี	

รายงานการดำเนินงานของจังหวัด ในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564



กองพัฒนาระบบบริหารงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น
สำนักงาน ก.พ.ร.

รายงานการดำเนินงานของจังหวัดในการรับมือ
การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID–19)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564

บทสรุปผู้บริหาร

1. ที่มา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการพิจารณาเห็นความสำคัญของจังหวัดซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่จะช่วยให้เครื่องจักรการพัฒนาระบบราชการขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ การดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวในระดับพื้นที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการป้องกันการแพร่กระจายของโรคในระดับประเทศ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำรายงานการดำเนินงานของจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID–19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563–2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมแนวทาง วิธีการทำงานของจังหวัด การพัฒนานวัตกรรมเพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับการแพร่ระบาดหากจะเกิดขึ้นอีกต่อไป

2. วิธีการรวบรวมและประมวลข้อมูล

รายงานการถอดบทเรียนฉบับนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

(1) การถอดบทเรียนของจังหวัดในระบบการประเมินตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ (Self Assessment Report : e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563–2564

(2) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดเกี่ยวกับการดำเนินงานของจังหวัด การให้บริการและความคิดเห็นต่อมาตรการทำงานที่บ้าน (Work from Home : WFH) ของข้าราชการ

(3) เว็บไซต์ และข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโซเชียลมีเดีย

3. ข้อค้นพบ

3.1 ผลกระทบต่อการดำเนินงานของจังหวัด

(1) ผลกระทบต่อการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาที่สำคัญของจังหวัด เนื่องจากบางแผนงานโครงการไม่สามารถดำเนินการได้ อาทิ โครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดงานเทศกาล งานประเพณีต่าง ๆ งานแสดงสินค้า รวมทั้งการงดจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก กิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชน และผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน การเตรียมความพร้อมของเกษตรกรเพื่อยกระดับมาตรฐานการผลิต และการให้ความรู้แก่กลุ่มเสี่ยงด้านยาเสพติด เป็นต้น

(2) ผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ไม่สามารถให้บริการในลักษณะปกติได้ มีการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการต่อวัน เลื่อนการให้บริการที่ไม่เร่งด่วนออกไปก่อน รวมทั้งมีการปิดการให้บริการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม และการงดการเยี่ยมญาติของทุกเรือนจำ เป็นต้น

(3) ผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานในสถานที่ตามปกติได้ มีการทำงานเหลื่อมเวลา สลับวันกันทำงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางและลดความแออัดของสถานที่ทำงาน รวมทั้งกระบวนการปฏิบัติงานปกติต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบโดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มมากขึ้น

(4) ผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563–2564 ทำให้ผลการประเมินไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ จากข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น รายได้จากการท่องเที่ยว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ลดลงจากปีก่อนเกือบร้อยละ 50 หรือรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน จากเดิมที่เคยเพิ่มขึ้นในแต่ละปีกว่าร้อยละ 20 แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 9 และร้อยละ 8 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้น

3.2 การดำเนินการของจังหวัดเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ การดำเนินงานของจังหวัดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงเป็นการจำลองกลไกการดำเนินงาน และมาตรการมาจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เช่น จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัด และตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระดับจังหวัด มีมาตรการปิดสถานบริการ งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของหน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก งดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย วิทยาลัย และโรงเรียน เป็นต้น

นอกจากนี้ จังหวัดได้นำแนวทางที่ส่วนกลางกำหนดมาใช้ เช่น กรมควบคุมโรคกำหนดมาตรการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน โดยใช้หลัก 6 C (C1 : **C**apture C2 : **C**ase Management and Infection Control C3 : Contact tracing and Containment C4 : **C**ommunication C5 : **C**ommunication Intervention and Law Enforcement และ C6 : **C**oordinating and Joint Information Center) เป็นต้น

ที่สำคัญจังหวัดมีการพัฒนานวัตกรรมขึ้นมาช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและนวัตกรรมในการให้บริการ เช่น ใช้หุ่นยนต์ช่วยส่งอาหารและเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล ใช้อากาศยานไร้คนขับสำรวจพื้นที่เสี่ยง จัดตั้งอาสาสมัครต่างด้าว พัฒนาระบบคัดกรอง/เฝ้าระวัง และติดตามกลุ่มเสี่ยงโดยผ่านระบบออนไลน์ นำระบบการให้บริการ e-Service มาใช้ พัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบออนไลน์ เช่น การจองคิว การนัดหมายเข้ารับบริการ การให้บริการทางการแพทย์ออนไลน์ และการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เป็นต้น

หลังจากสิ้นสุดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระลอกแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่ามี 9 จังหวัดที่ไม่พบผู้ติดเชื้อ ได้แก่ *จังหวัดน่าน พิจิตร กำแพงเพชร บึงกาฬ สิงห์บุรี ชัยนาท อ่างทอง ตราด และระนอง* มีการดำเนินมาตรการที่ไม่แตกต่างกันนัก จังหวัดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก โดยเน้นการสร้างวินัยในการปฏิบัติตนเพื่อให้ห่างไกลโรค เช่น รักษาระยะห่าง ไม่ออกจากบ้านหากไม่จำเป็น สวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อยครั้ง เป็นต้น รองลงมาคือการเข้มงวดกวดขันในการคัดกรองเพื่อสร้างเกราะป้องกันประชาชนภายในจังหวัด หากพิจารณาจาก 9 จังหวัดดังกล่าว พบว่า สภาพทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดเป็นเกราะช่วยปกป้องให้รอดพ้นจากการติดเชื้อในครั้งนี้ได้ โดยเป็นจังหวัดขนาดเล็กและไม่ใช่เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ประชาชนใช้ชีวิตเรียบง่าย ขณะที่สถานการณ์การติดเชื้อในงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีความแตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หลายประเด็น โดยพบผู้ติดเชื้อจำนวนมากและกระจายในทุกจังหวัด

กล่าวในภาพรวม ปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัดทั้งสองปีไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ อาศัยข้อกำหนดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 1 ข้อ 7 “**ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดเป็นผู้กำกับบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินทุกมิติในเขตท้องที่ที่ตนรับผิดชอบ**” ควบคู่ไปกับพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 มาตรา 20 ที่**กำหนดให้มีคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน** มีหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเป็นกรรมการ และมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

การบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยอาศัยกฎหมายดังกล่าวทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จ มีความเป็นเอกภาพการสั่งการจึงมีลักษณะเป็นคำสั่งเดียว (Single Command) ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนและความสับสนของผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้การบูรณาการการทำงานหลายภาคส่วนก็เป็นพลังขับเคลื่อนนโยบายได้บรรลุผล ปัจจัยด้านความพร้อมทั้งด้านการแพทย์และการสาธารณสุข งบประมาณ และเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ความร่วมมือของประชาชน การสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ตลอดจนระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง และทันการณ์ ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจังหวัดยังคงพบกับปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการที่ควรได้รับการแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นความไม่ชัดเจนของกฎ ระเบียบ กฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ข้อสั่งการ ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องใช้ดุลพินิจในการตีความ ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เนื่องจากต้องเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดให้ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดอย่างต่อเนื่องเป็นช่วงเวลานาน ไม่สามารถหาอัตรากำลังสำรองมาทดแทนได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเหนื่อยล้า เกิดภาวะเครียด และส่งผลต่อปัญหาสุขภาพตามมา

ข้อจำกัดของงบประมาณที่มีไม่เพียงพอประกอบกับความไม่ยืดหยุ่นของระเบียบการเบิกจ่าย สร้างความยุ่งยากและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติ การสื่อสารสร้างการรับรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนยังไม่กระจายเข้าถึงทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนบางส่วนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน และบางครั้งนำมาสู่การปฏิเสธและต่อต้านการทำงานของภาครัฐ เช่น การตั้งโรงพยาบาลสนาม หรือการตั้งสถานที่กักกันในพื้นที่ เป็นต้น และประการสุดท้าย คือ ขาดข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้การบริหารจัดการล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น

4. ข้อเสนอแนะ

บทเรียนที่ได้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา เป็นการส่งสัญญาณว่าการทำงานหลัง COVID-19 ต้องปรับเปลี่ยนไป จังหวัดต้องมีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์อย่างทันการณ์ การปฏิบัติงานต้องยืดหยุ่นและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 ขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

(1) **พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล**ของหน่วยงานภายในจังหวัดให้มีความพร้อมในการบริหารงานและการให้บริการ สามารถตอบสนองภาวะวิกฤตและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

(2) **พัฒนาระบบฐานข้อมูลในระดับจังหวัดให้เป็นดิจิทัล มีมาตรฐานและนำสู่การเปิดเผยต่อสาธารณะ**เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลกับหน่วยงานในพื้นที่และส่วนกลาง โดยส่วนกลางควรพัฒนาแพลตฟอร์มกลางในการเก็บรวบรวมและการรายงานข้อมูล กำหนดฐานข้อมูลร่วมที่ทุกจังหวัดจำเป็นต้องมี รวมทั้งกำหนดรายละเอียดของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อยู่ในรูปของฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นมาตรฐาน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย การดำเนินงาน การกำกับติดตาม การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) **พัฒนาทักษะของบุคลากรให้พร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล** สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา พบว่าบุคลากรยังไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้อย่างจริงจัง เนื่องจากขาดความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ขาดทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น จังหวัดจึงควรเร่งพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับและเตรียมความพร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

(4) **สนับสนุนให้หน่วยงานในจังหวัดนำระบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น** โดยเฉพาะการให้บริการที่อำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันส่วนราชการเจ้าของงานบริการควรพัฒนาระบบให้สามารถให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ หน่วยให้บริการ

4.2 บูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ จังหวัดควรกำหนดแนวทาง รูปแบบการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย วางแนวทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความรับรู้ เข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของจังหวัด

4.3 ยกระดับแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) : จังหวัดควรทบทวน ซักซ้อม และปรับปรุงแผน BCP อย่างต่อเนื่อง และนำแผนไปใช้อย่างจริงจัง เมื่อเกิดเหตุวิกฤต เพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนไม่ให้สะดุดหยุดลง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรนำประเด็นการจัดทำและทบทวนแผน BCP ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินประสิทธิภาพขององคกรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA)

4.4 วางระบบการบริหารงบประมาณในระดับพื้นที่ : เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดเป็นด่านหน้าและเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤต ควรดำเนินการ ดังนี้

(1) เสนอคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) พิจารณาปรับแนวทางการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อแก้ไขในภาวะวิกฤต ในกรณีที่มีมติคณะรัฐมนตรีรองรับ ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และ/หรือคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก.) แล้วจึงรายงานให้ส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการหารือกับผู้อำนวยการกองจัดทำงบประมาณเขตพื้นที่ สำนักงบประมาณ เพื่อดำเนินการตามระเบียบการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

(2) คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติควรวางแนวทาง หลักเกณฑ์ในการบูรณาการงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากทุกแหล่งที่จัดสรรให้จังหวัด เพื่อให้คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดสามารถบริหารจัดการให้มีเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(3) หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญด้านการตรวจสอบ เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ควรสรุปบทเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณในภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4.5 พัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการในพื้นที่ในสถานการณ์วิกฤตอื่นที่มิใช่โรคระบาดหรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยการปรับปรุงกฎหมายที่มีอยู่หรือพัฒนากฎหมายฉบับใหม่ให้ครอบคลุมเพื่อสามารถรองรับภัยพิบัติฉุกเฉินรูปแบบใหม่ ซึ่งอาจเกิดขึ้นเฉพาะบางพื้นที่เท่านั้น เมื่อเผชิญสถานการณ์ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถประกาศใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง หรือการประกาศใช้พระราชการกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน

.....

คำนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยในวงกว้าง จังหวัดเป็นส่วนราชการที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั่วประเทศและเป็นภาคส่วนสำคัญที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว จึงต้องมีมาตรการเพื่อบริหารจัดการผลกระทบที่เกิดขึ้นให้งานบริการสาธารณะดำเนินการต่อไปได้ และประชาชนไม่ได้รับความเดือดร้อน

เพื่อให้จังหวัดสามารถแก้ไขสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้อย่างเต็มกำลัง และมิให้เป็นภาระในการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงเสนอคณะรัฐมนตรีให้จังหวัดรายงานผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเดิมเพื่อใช้ในการติดตามแต่จะไม่นำผลมาประเมินผล และให้จังหวัดถอดบทเรียนการบริหารจัดการในการแก้ไขปัญหาของจังหวัด แล้วให้สำนักงาน ก.พ.ร. สรุปบทเรียนในภาพรวมของจังหวัดเพื่อใช้เป็นแนวทางการบริหารงานกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 มีมติเห็นชอบตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ

กองพัฒนาระบบบริหารงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น สำนักงาน ก.พ.ร.ได้จัดทำรายงานการดำเนินงานของจังหวัดในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563–2564 เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่มีโอกาสเกิดการระบาดได้ในอนาคต รายงานฉบับนี้ประกอบด้วย เนื้อหาใน 3 ส่วน ได้แก่

บทที่ 1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการดำเนินการของจังหวัด นำเสนอวิธีการรวบรวมข้อมูล ผลกระทบต่อการดำเนินงานของจังหวัด และผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพฯ

บทที่ 2 การดำเนินการของจังหวัดเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นำเสนอการดำเนินการของจังหวัด มาตรการทั่วไป รูปแบบ แนวทางการบริหารจัดการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการของจังหวัด กรณีตัวอย่างของจังหวัดที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) ซึ่งสามารถนำไปขยายผลสำหรับการดำเนินการของจังหวัดในภาวะวิกฤต

บทที่ 3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ นำเสนอข้อค้นพบจากการถอดบทเรียน สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สำนักงาน ก.พ.ร. หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการดำเนินงานของจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นี้จะเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของจังหวัดให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ยังไม่สิ้นสุดนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงาน ก.พ.ร.

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร **ก**

คำนำ

บทที่ 1 ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการดำเนินการของจังหวัด **1**

1.1 ที่มา 1

1.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล 1

1.3 ผลกระทบที่เกิดขึ้น 2

1.4 สรุปสาระสำคัญ 20

บทที่ 2 การดำเนินการของจังหวัดเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 **23**

2.1 การดำเนินการของจังหวัด 26

2.2 กรณีตัวอย่างของจังหวัดที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) 52

2.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) 68

2.4 ปัญหาอุปสรรค 69

2.5 สรุปสาระสำคัญ 72

บทที่ 3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ **75**

3.1 ข้อค้นพบ 75

3.2 บทสรุป 82

3.3 ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน 84

3.4 ข้อเสนอแนะ 85

เอกสารอ้างอิง **88**

บทที่ 1
ผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่อการดำเนินการของจังหวัด

1.1 ที่มา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID–19) ที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ส่งผลกระทบในวงกว้างทั้งด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดของโรค COVID–19 เป็นการระบาดใหญ่และกระทรวงสาธารณสุขของประเทศไทยได้ประกาศให้โรค COVID–19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อคนแรกเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 จากนั้นมีการแพร่กระจายไปยังจังหวัดต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าการดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในระดับพื้นที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการป้องกันโรคในระดับประเทศ จึงได้จัดทำรายงานการดำเนินงานของจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID–19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563–2564 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมแนวทางการดำเนินมาตรการต่าง ๆ ของจังหวัด การพัฒนานวัตกรรมเพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเตรียมการรับมือกับการแพร่ระบาดระลอกใหม่ นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาจังหวัดที่ไม่พบการติดเชื้อในระลอกแรกว่ามีจุดเด่นหรือให้ความสำคัญกับปัจจัยใดเพื่อเป็นบทเรียนรับมือกับการเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID–19 ระลอกใหม่ได้

1.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อถ่ายทอดแนวคิดวิธีการดำเนินงานของ 76 จังหวัด แหล่งข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย

(1) รายงานการถอดบทเรียนของจังหวัดในระบบการประเมินตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยที่มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และ 20 กรกฎาคม 2564 กำหนดให้ไม่ต้องนำผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มาประเมินผล แต่ให้จังหวัดรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดมาใช้ในการติดตามผล โดยให้ระบุถึงปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ผลกระทบที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ รวมทั้ง**ให้จังหวัดถอดบทเรียนการบริหารจัดการเฝ้าระวังและป้องกันโรค COVID-19** ในประเด็นที่เกี่ยวกับกระบวนการมาตรการการบริหารจัดการเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 การบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยจังหวัดรายงานผลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อเดือนตุลาคม 2563 และ 2564

(2) การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดเกี่ยวกับการดำเนินมาตรการต่างๆ บริเวณศูนย์ราชการ การให้บริการ รวมทั้งมาตรการในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ ข้อจำกัด โดยเฉพาะกับมาตรการ Work from Home (WFH) ของข้าราชการ และข้อเสนอแนะ ซึ่งดำเนินการโดยกองพัฒนาระบบบริหารงานส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ในช่วงปลายเดือนมีนาคม 2563

(3) เว็บไซต์ของจังหวัด ส่วนราชการ และข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโซเชียลมีเดีย เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาด การดำเนินมาตรการต่าง ๆ การสร้างความรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน รวมทั้งคำสั่ง กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

(4) ข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในการสอบสวน เฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค

1.3 ผลกระทบที่เกิดขึ้น

1.3.1 ผลกระทบต่อการดำเนินงานของจังหวัด

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จังหวัดต้องกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อรับมือสถานการณ์ดังกล่าว ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ ดังนี้

(1) ผลกระทบต่อการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาที่สำคัญของจังหวัด มาตรการป้องกันและแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อาทิ การห้ามจัดกิจกรรมในลักษณะที่มีการรวมกลุ่ม การห้ามจัดงานประเพณี เป็นต้น ทำให้บางแผนงาน โครงการ ไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดไว้ได้ โดยเฉพาะโครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดงานเทศกาล งานประเพณีต่าง ๆ งานแสดงสินค้า รวมทั้งการงดจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก การพัฒนาศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชน และผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน การเตรียมความพร้อมของเกษตรกรเพื่อยกระดับมาตรฐานการผลิต การให้ความรู้แก่กลุ่มเสี่ยงด้านยาเสพติด และการประชาคมในพื้นที่ เป็นต้น ส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย

(2) ผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน มาตรการในการกำหนดระยะห่าง (Social Distancing) การห้ามรวมตัวของคนจำนวนมาก การลดการเดินทางในพื้นที่เสี่ยง การลดความเสี่ยงที่เกิดจากการแพร่เชื้อ มาตรการเหล่านี้ล้วนส่งผลให้หลายหน่วยงานไม่สามารถให้บริการประชาชนในรูปแบบและวิธีการปกติ ทั้งนี้ ส่วนราชการต้นสังกัดได้มีหนังสือสั่งการให้หน่วยปฏิบัติในพื้นที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา และความรุนแรงของปัญหาในพื้นที่ ตัวอย่างมีให้เห็นในหลายงานบริการ อาทิ

(2.1) งานบริการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

- **ขยายกำหนดเวลาการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน** :

กระทรวงมหาดไทยมีหนังสือเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2564 แจ้งขยายกำหนดเวลาการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีต้องมีบัตร ทำบัตรใหม่ หรือเปลี่ยนบัตร จากเดิมภายในกำหนดหกสิบวัน เป็นภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564 และต่อมาได้มีการขยายเวลาเพิ่มเติมเป็นวันที่ 31 ธันวาคม 2564 (หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0309.2/4762 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2564)

- **ปิดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

กระทรวงมหาดไทยมีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท 0816.4/ว 1628 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2563 ให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาความจำเป็นของแต่ละพื้นที่ สามารถใช้ดุลพินิจประกาศปิดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ไม่เกิน 15 วันทำการ

- **จำกัดจำนวนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน**

กรมการปกครองได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท 0309/ว 8039 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 และหนังสือกรมการปกครองด่วนที่สุด ที่ มท 0309.1/ว 33796 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2563 แจ้งให้สำนักงานทะเบียนอำเภอ และสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น จำกัดจำนวนผู้ขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนแต่ละวัน ด้วยการจัดคิวเป็นรายตำบล หมู่บ้านหรือชุมชน แล้วแต่กรณี หรือชะลอเรื่องที่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วน เช่น การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเปลี่ยนบัตรกรณีเปลี่ยนที่อยู่ การขอมีบัตรก่อนบัตรเดิมหมดอายุ การแจ้งรื้อถอนบ้าน การขอจดทะเบียนตั้งชื่อรองหรือชื่อสกุล เป็นต้น หรือการกำหนดให้ยื่นคำร้องพร้อมพยานหลักฐานผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อขอดำเนินการในเรื่องที่ไม่จำเป็นต้องพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล เช่น การแจ้งเสียชีวิต กรณีเสียชีวิตที่บ้านหรือสถานพยาบาล การขอเลขประจำบ้าน การขอจดทะเบียนบันทึกฐานะครอบครัว เป็นต้น โดยเห็นว่าสำนักงานทะเบียนอำเภอ และสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเป็นหน่วยบริการที่มีประชาชนติดต่อเป็นจำนวนมาก ทั้งคนสัญชาติไทย และคนต่างด้าว จึงมีความเสี่ยงที่จะเป็นแหล่งแพร่ระบาดของ COVID–19

กรณีพื้นที่สำนักงานทะเบียนอำเภอ และสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่มีสถานการณ์การติดเชื้อหรือการแพร่ระบาดรุนแรง หรือมีเหตุจำเป็น เพื่อความปลอดภัยของประชาชนและเจ้าหน้าที่ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดประกาศให้สำนักงานทะเบียนอำเภอ และสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นหยุดการปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวตามระยะเวลาที่เหมาะสม

- **ปิดการให้บริการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้มเป็นการชั่วคราว**

กรมการปกครองมีสำเนาวิทยุกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท 0309.4/ว7694 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2563 สั่งปิดการให้บริการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้มเป็นการชั่วคราว ปัจจุบันเปิดให้บริการจำนวน 64 แห่ง ใน 53 จังหวัด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า โดยแต่ละวันจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก

- **งดเว้นการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน เป็นการชั่วคราว**

ประกาศกรมที่ดินเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 เรื่อง ขอความร่วมมือประชาชนติดต่อรับบริการงานที่ดินในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยขอให้งดเว้นการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน เป็นการชั่วคราวจนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ เพื่อลดโอกาสการแพร่ระบาดของโรค โดยกรมที่ดินได้แจ้งเวียนให้ทุกจังหวัด เพื่อแจ้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทราบและถือปฏิบัติตามหนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท 0515.1/ว 6647 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมที่ดินขอความร่วมมือให้ประชาชนงดเว้นการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน เพื่อลดความแออัดของประชาชนผู้มาขอรับบริการในบริเวณสำนักงานที่ดิน หรือกรณีการขอทำนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์หรืองานราชการที่มีความจำเป็นเร่งด่วน สามารถจองคิวผ่านระบบนัดหมายในระบบ e-QLands แบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งขอความร่วมมือประชาชนชะลอหรือเลื่อนการขอรับบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัด และด้านอื่น ๆ ณ สำนักงานที่ดินไว้ก่อน จนกว่าสถานการณ์จะเข้าสู่ภาวะปกติ (ประกาศกรมที่ดิน เรื่องขอความร่วมมือประชาชนในการติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดิน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ฉบับที่ 2) วันที่ 5 พฤษภาคม 2564)

นอกจากนี้ กรมที่ดินได้พัฒนาระบบเผยแพร่ประกาศสำนักงานที่ดินเพื่อรักษาสิทธิในที่ดินของประชาชนผ่านอินเทอร์เน็ต (e-LandsAnnouncement) เพิ่มขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการตรวจสอบประกาศของสำนักงานที่ดินได้ทุกแห่งทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานที่ดินด้วยตนเอง และปัจจุบันกรมที่ดินได้เชื่อมโยงระบบ “e-LandsAnnouncement” ไว้บนแอปพลิเคชัน “SMARTLANDS” ของกรมที่ดินแล้ว

ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมบางประเภทตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2497) ออกตามความในพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 อาทิ จดทะเบียนอาคารชุด จัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร แจ้งผู้มีส่วนได้เสีย (ม.61) มรดก ใบแทน หรือรังวัดข้างเคียง ต้องมีการประกาศการขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมก่อนการดำเนินการ มีกำหนด 30 วัน โดยให้ปิดประกาศไว้ในที่ที่เปิดเผย ณ สำนักงานที่ดินท้องที่ ซึ่งที่ดินหรืออสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ ถ้าไม่มีผู้ใดคัดค้านภายในกำหนดเวลาแล้ว ให้ดำเนินการจดทะเบียนต่อไป ในกรณีดังกล่าวประชาชนสามารถตรวจสอบประกาศดังกล่าวเพื่อรักษาสิทธิในที่ดินตามกฎหมายได้จากแอปพลิเคชัน “SMARTLANDS” ของกรมที่ดิน

(2.2) งานบริการของกรมการขนส่งทางบก

- งดให้บริการด้านใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และใบอนุญาตเป็นผู้ประจำรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ณ สำนักงานขนส่งทุกแห่งทั่วประเทศทุกกรณี จนกว่าจะมีประกาศยกเลิกสถานการณ์ฉุกเฉินหรือมีประกาศเป็นอย่างอื่น ทั้งนี้ ในช่วงระยะเวลาการงดการดำเนินการกรมการขนส่งทางบกได้ประสานสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ผ่อนผันการใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง กับผู้ได้รับใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตเป็นผู้ประจำรถที่สิ้นอายุแล้ว สามารถใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ได้จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 ในส่วนของเอกสารประกอบคำขอรับหรือขอต่ออายุใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ เช่น ใบรับรองแพทย์ หนังสือรับรองการผ่านการอบรมและทดสอบ คำขอที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 90 วัน ผลผ่านการอบรมผ่านระบบ e-Learning ที่สิ้นอายุตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน 2564 อนุโลมให้ใช้เป็นเอกสารประกอบการดำเนินการได้จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564
- งดให้บริการด้านทะเบียนรถสำหรับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ณ สำนักงานขนส่งมีที่ตั้งในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด 29 จังหวัด ตั้งแต่วันที่ 3 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป หรือจนกว่าจะมีประกาศเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น

สำหรับการดำเนินการทางทะเบียนที่กฎหมายกำหนดระยะเวลาไว้ตรงกับช่วงเวลางดให้บริการ เช่น โอนรถ แจ้งย้ายรถ การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ หรือแจ้งเลิกใช้รถ เป็นต้น กรมการขนส่งทางบกได้ขยายระยะเวลาไปอีก 15 วันทำการ นับแต่วันสิ้นสุดระยะเวลาตามประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือมีประกาศเป็นอย่างอื่น โดยไม่ถือว่าเป็นการดำเนินการล่าช้ากว่าที่กฎหมายกำหนด ในเขตจังหวัดอื่นสามารถให้บริการได้ตามปกติ โดยให้ถือปฏิบัติตามตามประกาศจังหวัดหรือประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด

- งดการออกหน่วยเคลื่อนที่ด้านทะเบียนและภาษีรถ และด้านใบอนุญาตขับรถ ณ หน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีรถประจำปีที่ห้างสรรพสินค้า หรือแหล่งชุมชน (Shop Thru for Tax) หรือศูนย์บริการร่วม ในเขตจังหวัดอื่นสามารถให้บริการได้ทุกช่องทางตามปกติ โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศจังหวัดหรือประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด

ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องติดต่อที่สำนักงานขนส่งให้ปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุข D-M-H-T-T-A เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเคร่งครัด

- จ่ายภาษีรถผ่านเลื่อนล้อ-ออนไลน์เท่านั้น
- บริการชำระภาษีรถประจำปี สำหรับสำนักงานขนส่งที่มีที่ตั้งในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด 29 จังหวัด สามารถเปิดให้บริการเฉพาะการชำระภาษีรถประจำปีผ่านเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) ซึ่งตั้งอยู่ภายในบริเวณสำนักงานขนส่งจังหวัด หรือชำระภาษีรถประจำปีผ่านช่องทางออนไลน์ ที่เว็บไซต์ https://eservice.dlt.go.th/ และแอปพลิเคชัน DLT Vehicle Tax

สำหรับการชำระภาษีรถประจำปี สามารถจ่ายได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์อีกหนึ่งช่องทาง ทั้งนี้ ในเขตจังหวัดอื่นสามารถให้บริการได้ทุกช่องทางตามปกติ โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศจังหวัดหรือประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด



(2.3) งานบริการของกระทรวงสาธารณสุข

- **บริการด้านสาธารณสุข : เลื่อน ลด รอ**

ในช่วงที่มีการระบาดของโรค COVID–19 ทำให้สถานพยาบาลต้องใช้ทรัพยากรและบุคลากรทางการแพทย์ดูแลรักษาผู้ป่วยโรค COVID–19 กรมการแพทย์ได้จัดทำคู่มือแนวทางลดความแออัดในโรงพยาบาลเพื่อลดการแพร่กระจาย COVID-19 สำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคมะเร็ง โรคทางระบบประสาท โรคหัวใจและหลอดเลือด กลุ่มโรคปอด โรคไตเรื้อรัง โรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานแก่บุคลากรสาธารณสุขทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยกลุ่มที่สามารถควบคุมโรคได้ดี ก็ให้พิจารณาเลื่อนการนัดออกไปเป็น 3-6 เดือน มีระบบ Refill ใบสั่งยาให้ผู้ป่วยโดยไม่ต้องพบแพทย์ที่โรงพยาบาล มีการจัดส่งยาทางไปรษณีย์เพื่อให้ผู้ป่วยหรือญาติไม่ต้องมารับยาเองที่โรงพยาบาล มีระบบการติดตามอาการผู้ป่วย ผ่าน Telemedicine และมีการติดตามข้อมูลผลตรวจต่าง ๆ ผ่านระบบ Refer แต่ผู้ป่วยที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาให้มารับการรักษาในโรงพยาบาลตามแนวทางมาตรฐานการรักษาปกติ โดยให้แพทย์ผู้รักษาพิจารณาปรับการรักษาตามความเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดภาวะแทรกซ้อน เป็นต้น

นอกจากแนวทางข้างต้นแล้ว กรมการแพทย์ได้ออกประกาศอื่น ๆ เช่น ประกาศเรื่องแนวทางปฏิบัติการรักษาทางทันตกรรมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดย (1) ให้การรักษาทางทันตกรรมเฉพาะกรณีฉุกเฉินเท่านั้น และหลีกเลี่ยงการรักษากรณีเร่งด่วน ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องให้การรักษาไม่ว่ากรณีใดก็ตาม จะต้องคำนึงถึงศักยภาพของหน่วยงานรวมถึงความปลอดภัยของบุคลากรต่าง ๆ ในแง่ของการป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคอย่างสูงสุด (2) ให้เลื่อนการรักษางานทันตกรรมที่ไม่เร่งด่วนออกไปก่อน (3) ในกรณีมีความจำเป็นต้องให้การรักษา ให้พิจารณาตามแนวทางปฏิบัติการรักษาทางทันตกรรมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 (4) หากจำเป็นต้องใช้ห้องผ่าตัด ให้ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการทำหัตถการผ่าตัด สถานการณ์ COVID-19 ตามประกาศกรมการแพทย์ (30 มีนาคม 2563)

(2.4) งานบริการของกรมราชทัณฑ์

- **งดการเยี่ยมญาติทุกเรือนจำ**

กรมราชทัณฑ์สั่งการให้ทุกเรือนจำงดการเยี่ยมญาติตั้งแต่วันที่ 18–31 มีนาคม 2563 ในระยะแรก และต่อมามีการขยายเวลาจนถึง 30 เมษายน และ 31 พฤษภาคม 2563 ตามลำดับ เนื่องจากเรือนจำเป็นพื้นที่ที่มีความละเอียดอ่อน และสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค เพราะมีผู้ต้องขังอยู่กันอย่างหนาแน่นและแออัด หากเกิดโรคระบาดเข้าไปในเรือนจำแล้วจะควบคุมได้ยาก

อย่างไรก็ตาม เรือนจำได้มีมาตรการรองรับ เช่น ให้เยี่ยมทาง LINE (Line Visit) ให้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่ละเรือนจำอาจกำหนดมาตรการอื่น ๆ ขึ้นมารองรับได้ เช่น การรับฝากข้อความถึงผู้ต้องขัง การรับฝากเงินให้ผู้ต้องขัง การให้บริการสั่งอาหารผ่านช่องทางเพจ



อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้ออกมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงในการพบปะระหว่างผู้ต้องขังและญาติ และเพื่อลดความเครียดของผู้ต้องขัง ด้วยการใช้ Application Line (Visit Cida) ซึ่งลงทะเบียนยืนยันตัวตนด้วยการใช้ภาพถ่ายบัตรประชาชน และภาพถ่ายใบเสร็จการชำระค่าบริการของหมายเลขโทรศัพท์ โดยญาติต้องแจ้งความประสงค์การเยี่ยมผ่านไลน์ และเจ้าหน้าที่จะจัดคิวในการเยี่ยม แจ้งเวลานัดหมาย การเยี่ยมญาติด้วยวิธีออนไลน์นี้ได้ครั้งละไม่เกิน 10 นาที เดือนละ 1 ครั้ง

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมราชทัณฑ์ได้นำมาตรการข้างต้นมาปรับใช้เพื่อให้บริการในสถานการณ์ดังกล่าวด้วยเช่นกัน โดยประกาศงดเยี่ยมญาติแบบปกติทุกเรือนจำทั่วประเทศ เริ่มตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2563 นอกจากมาตรการงดเยี่ยมผู้ต้องขังแล้ว กรมราชทัณฑ์ยังมีมาตรการอื่น ๆ ด้วย เช่น การงดนำผู้ต้องขังออกทำงานนอกเรือนจำ งดย้ายผู้ต้องขังระหว่างเรือนจำ พิจารณาแนวทางอื่นแทนการนำผู้ต้องขังออกศาล งดนำบุคคลภายนอกเข้าเรือนจำ และแยกกักโรคผู้ต้องขังเข้าใหม่โดยห้ามย้ายหรือออกจากห้องเป็นเวลา 14-21 วัน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การประกาศงดให้บริการ การลด การชะลอ หรือเลื่อนระยะเวลา รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการให้บริการข้างต้นนั้น ส่วนราชการต้นสังกัดเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในทุกจังหวัด แต่มีบางงานบริการที่มีการปิดให้บริการเฉพาะกิจ อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะกับงานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่มีโอกาสและมีความเสี่ยงสูงในการติดเชื้อ จากสถานการณ์ที่ผ่านมาพบว่าบุคลากรทางการแพทย์หลายแห่งต้องถูกกักตัว และมีการติดเชื้อรวมทั้งเสียชีวิตจากโรคดังกล่าว อันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก ๆ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามารักษาไม่รู้ตัวว่าติดเชื้อ อาจเพราะอยู่ในช่วงฟักตัว หรือติดเชื้อแล้วแต่ไม่แสดงอาการ นอกจากนี้ ยังเกิดจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาปกปิดไทม์ไลน์ จากเหตุการณ์เหล่านี้ นอกจากบุคลากรทางการแพทย์ต้องกักตัวแล้ว ยังพบว่าโรงพยาบาลหลายแห่งต้องงดให้บริการบางรายการ บางแผนก รวมทั้งปิดโรงพยาบาลด้วยก็มีเช่นกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนโดยทั่วไป อาทิ

เชียงราย : โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ (1) กำหนดให้พื้นที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมเป็นพื้นที่ควบคุม งดรับผู้ป่วย (2) กำหนดให้ญาติเฝ้าไข้ได้ 1 คน เน้นย้ำให้เป็นคนเดิม และงดเยี่ยมทุกกรณี (3) บุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด (4) มีการเฝ้าระวังในบุคลากรที่มีอาการไข้ ไอ เจ็บคอ ให้หยุดงานทันที (5) ปรับลดการให้บริการลง 50%

ตรัง : โรงพยาบาลรัษฎาปิดทุกแผนกและส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลห้วยยอด

สมุทรสาคร : โรงพยาบาลกระทุ่มแบนเลื่อนนัดผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน โดยจะมีการติดตามอาการ และระบบรับยาเดิมทางหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ เลื่อนการผ่าตัดไม่ฉุกเฉิน หรือไม่ใช่กรณีเร่งด่วน แต่ยังให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินตามปกติ ตั้งแต่วันที่ 7-31 กรกฎาคม 2564

มหาสารคาม : (1) โรงพยาบาลนาเชือกประกาศปิดชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 9 สิงหาคม 2564 และจะเปิดเฉพาะแผนกฉุกเฉินเท่านั้น (2) โรงพยาบาลวาปีปทุมปิดแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกฉุกเฉิน งดรับผู้ป่วยที่ต้องมารักษาในแผนกผู้ป่วยในระหว่างวันที่ 7-10 สิงหาคม 2564 (3) โรงพยาบาลกันทรวิชัยปิดถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2564 (4) โรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัยปิดแผนกฉุกเฉินระหว่างวันที่ 7-9 สิงหาคม 2564 (5) โรงพยาบาลเชียงยืนปิดห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินระหว่างวันที่ 9-12 สิงหาคม 2564

ลพบุรี : ปิดโรงพยาบาลหนองม่วงถึงวันที่ 14 พฤษภาคม 2564

นครปฐม : โรงพยาบาลสามพรานประกาศปิดห้องผ่าตัด 14 วัน

อย่างไรก็ตาม แม้หลายหน่วยงานที่ให้บริการจะมีการปิดการให้บริการบ้าง หรือจัดช่วงเวลาการให้บริการ หรือจำกัดจำนวนในการให้บริการก็ตาม แต่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังคงเปิดให้บริการ และได้เพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้นเพื่อรองรับกับสถานการณ์ เช่น การใช้โทรศัพท์ หรือหากมีเหตุเร่งด่วน ใช้การประสานงานกันผ่าน VDO Call

(3) ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จังหวัดได้กำหนดมาตรการทั่วไปสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัด ได้แก่

- ห้ามข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานส่วนท้องถิ่นเดินทางไปต่างประเทศ
- ให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยทำแผนการทำงานจากบ้าน
- ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน โดยเหลื่อมเวลาการทำงาน
- งดหรือเลื่อนการจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของประชาชนจำนวนมาก เช่น การแข่งขันกีฬา การประชุมสัมมนา รวมทั้งงานประเพณี
- ส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ให้มีการประชุมทางไกลทดแทนการมาประชุมรวมตัวกัน

สำหรับการปฏิบัติงานของสำนักงานจังหวัดเอง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดมาตรการให้สำนักงานจังหวัดทำงานเหลื่อมเวลา โดยแต่ละกลุ่มงานจัดเจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มให้ครบตามช่วงเวลาทำงาน ขึ้นกับการสั่งการของผู้ว่าราชการจังหวัด สำหรับมาตรการทำงานที่บ้าน (Work from Home : WFH) ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. มีหนังสือ ที่ นร 1007.4/326 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563) จังหวัดได้แจ้งเวียนให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค และราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคสามารถปฏิบัติราชการเหลื่อมวันทำงาน หรือการทำงานจากที่บ้านได้ ขึ้นกับหน่วยงานนั้น ๆ กำหนดตามความเหมาะสม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจังหวัดพบว่า ในทางปฏิบัติบางหน่วยงานยังคงมาทำงานตามปกติ เนื่องจากงานบางประเภทไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ เช่น งานให้บริการประชาชน งานรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล งานในห้องปฏิบัติการ งานป้องกันภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งงานสนับสนุนต่าง ๆ เช่น งานด้านการเงิน และการพัสดุ เป็นต้น มีบางหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเหลื่อมเวลา รวมทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานมากขึ้น

นอกจากลักษณะงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้แล้ว ยังพบข้อจำกัดที่ทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านไม่สามารถทำได้จริงจังเท่าที่ควร เช่น ข้อจำกัดในเรื่องของทักษะและขีดสมรรถนะด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ ความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขณะที่การปฏิบัติงานที่สำนักงานมีความคุ้นชิน และมีความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และข้อมูล ปืนต้น

สำหรับมาตรการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ในส่วนของเจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัด ยังคงมีข้อจำกัดและเหตุผลหลายประการที่ไม่สามารถดำเนินการได้ จากการสัมภาษณ์หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนาบุคคล และกลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์จังหวัด พบความจำเป็นที่ทำให้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดไม่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ดังนี้

- สำนักงานจังหวัดมีหน้าที่ปฏิบัติราชการในฐานะเลขานุการผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการโรคติดต่อ และเป็นประธานคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID–19 ซึ่งเป็นงานเร่งด่วนต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีทันใด และต้องพร้อมตลอดเวลา
- สำนักงานจังหวัดมีบทบาทหลายประการเกี่ยวกับ COVID–19 เช่น การประชุมร่วมกับทีมงานหลายคณะ การออกพื้นที่เพื่อติดตามสถานการณ์ ตรวจตราการดำเนินงานตามมาตรการที่กำหนด ภารกิจเหล่านี้ไม่สามารถทำงานที่บ้านตามนโยบายที่กำหนดได้
- สำนักงานจังหวัดต้องประสานงานกับส่วนราชการทั้งจากส่วนกลางและงานปฏิบัติในพื้นที่ เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับโรค COVID-19 เช่น การจัดทำประกาศของจังหวัดเกี่ยวกับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 การจัดทำรายงานสถานการณ์โรคระบาดต่อผู้ว่าราชการจังหวัดและส่วนกลาง
- สำนักงานจังหวัดเปรียบเสมือน “แม่บ้าน” ที่มีบทบาทสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารจังหวัดทั้งด้านวิชาการ กฎหมาย ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งต้องทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID–19 ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียน รับแจ้งเบาะแสผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามประกาศและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้อำนวยการศูนย์บริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินมอบหมาย

ดังนั้น ในช่วงเวลาที่จำเป็นต้องแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า เร่งด่วน ต้องประสานงาน ระดมสรรพกำลังจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สำนักงานจังหวัดจึงเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด การมาปฏิบัติงานที่สำนักงานจึงมีความจำเป็น

1.3.2 ผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ทุกจังหวัดได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งในเรื่องของการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาที่สำคัญของจังหวัด การให้บริการตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลกระทบดังกล่าวส่วนหนึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากผลการประเมินผลตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของจังหวัด เนื่องจากมีการระดมทรัพยากร กำลังคนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าร่วมปฏิบัติการเพื่อแก้ไขและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID–19 นอกจากนี้ มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดทั้งทางตรงและทางอ้อมเช่นกัน และเพื่อให้การปฏิบัติการแก้ไขสถานการณ์เร่งด่วนสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 และ 20 กรกฎาคม 2564 ได้มีมติปรับแนวทางการประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 โดยให้จังหวัดรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเดิมเพื่อใช้ในการติดตาม แต่จะไม่นำมาประเมินผล รวมทั้งให้จังหวัดถอดบทเรียนในการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานดังกล่าวแล้วข้างต้น

ผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กับตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

หากมองในภาพรวมข้อมูลจากการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 **พบว่า มีตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรค COVID-19 จำนวน 12 ตัวชี้วัด** จาก 26 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 46 โดยเฉพาะตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น รายได้จากการท่องเที่ยว มูลค่าการค้าชายแดน มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP เนื่องจากการดำเนินมาตรการเพื่อป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อาทิ การจำกัดการเข้าประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติและอากาศยานขนส่งคนโดยสาร การปิดสถานที่ท่องเที่ยว สถานบริการ ร้านอาหาร โรงแรม การปิดด่านพรมแดน การห้ามเดินทางข้ามจังหวัด รวมทั้งการห้ามทำกิจกรรมที่มีการชุมนุมของคนจำนวนมาก เป็นต้น มาตรการเหล่านี้ล้วนกระทบต่อสภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดโดยตรง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

สำหรับผลกระทบต่อตัวชี้วัดด้านสังคม ส่วนใหญ่จะส่งผลกระทบทางอ้อม เช่น อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ผลจากมาตรการต่าง ๆ อาทิ การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร การห้ามออกนอกเคหสถาน การหยุดการเรียนการสอน การลดการเดินทางข้ามจังหวัด การห้ามเคลื่อนย้ายแรงงานและคนจำนวนมาก การส่งเสริมให้มีการทำงานที่บ้าน หรือการทำงานเหลื่อมเวลาของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้ปริมาณการจราจรลดลงมาก ดังนั้น การเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนจึงลดลง ส่วนตัวชี้วัดการควบคุมพื้นที่เสี่ยงในจังหวัดเพื่อป้องกันผู้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด อัตราคดีอาชญากรรมต่อประชากรแสนคน ทั้งกลุ่มคดีทำร้ายร่างกาย และกลุ่มคดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ เนื่องจากมีการระดมสรรพกำลังเจ้าหน้าที่จากฝ่ายมั่นคง ฝ่ายปกครอง รวมทั้งผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการคัดกรอง เฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยง ติดตามการดำเนินการตามมาตรการของจังหวัดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประกอบกับสถานประกอบการหลายแห่งปิดกิจการ ลด/เลิกการจ้างงาน ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้เดินทางกลับภูมิลำเนา และมีโอกาสที่จะพึ่งพายาเสพติด และมีการก่อคดีอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

สรุปภาพรวมของผลกระทบต่อตัวชี้วัดดังนี้ (จำนวนจังหวัดที่มีตัวชี้วัด)

1. รายได้ด้านการท่องเที่ยว (53 จังหวัด)	- กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดต้องงดหรือเลื่อนออกไป - มาตรการสกัดกั้นการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 หลายมาตรการส่งผลกระทบโดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อาทิ การจำกัดการเข้าประเทศของนักท่องเที่ยวต่างชาติและอากาศยานขนส่งคนโดยสาร การปิดสถานที่ท่องเที่ยว สถานบริการ ร้านอาหาร และโรงแรม เป็นต้น
2. ผลการดำเนินงานตามแนวทางส่งเสริมเกษตรแปลงใหญ่ (44 จังหวัด)	- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อส่งเสริมความรู้แก่เกษตรกร รวมทั้งการตรวจรับรองคุณภาพสินค้าตามแผนที่กำหนดได้
3. ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง (30 จังหวัด)	- การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การรณรงค์และสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการลด คัดแยกขยะที่ต้นทางทำได้ยาก - วิถีชีวิตแบบใหม่ อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ ทำให้พฤติกรรมในการใช้ชีวิตที่บ้านมากขึ้น การงดรับประทานอาหารนอกบ้าน ประชาชนต้องซื้ออาหารมาบริโภคที่บ้าน ทำให้ปริมาณขยะเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา
4. รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) (28 จังหวัด)	- ช่องทางจำหน่ายสินค้า OTOP เช่น การจัดงานแสดงสินค้า งานจำหน่ายสินค้าในเทศกาล/งานประจำปี ไม่สามารถจัดได้ - การปิดสถานที่ท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลงอย่างมาก การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด ส่งผลผลกระทบทำให้ยอดจำหน่ายสินค้า OTOP ลดลง - โครงการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากมีคำสั่งห้ามชุมนุม หรือรวมกลุ่ม
5. อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน (22 จังหวัด)	- การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร ห้ามออกจากเคหสถาน การปิดสถานที่ต่าง ๆ การงดการเรียนการสอน มาตรการปฏิบัติงานที่บ้าน ทำให้ปริมาณการจราจรลดลง โอกาสการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนจึงลดลง
6. ร้อยละของจำนวนครัวเรือนยากจนเป้าหมายที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ จปฐ. คงเหลือ (18 จังหวัด)	- สถานประกอบการหลายแห่งปิดกิจการ ผู้ใช้แรงงานเดินทางกลับภูมิลำเนา จำนวนคนว่างงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบกับครัวเรือนซึ่งมีรายได้น้อยได้รับผลกระทบในการประกอบอาชีพยิ่งขึ้น - หน่วยงานไม่สามารถจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมอาชีพในช่วงดังกล่าวได้
7. ความสำเร็จของการควบคุมพื้นที่เสี่ยงในจังหวัดเพื่อป้องกันผู้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด (17 จังหวัด)	- การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดไม่สามารถทำได้ เช่น การฝึกอบรมกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ การประชาคมในพื้นที่หมู่บ้าน/ชุมชน - ภาวะการถูกเลิกจ้าง ตกงาน ทำให้กลุ่มเสี่ยงพึ่งพายาเสพติดมากขึ้น - ไม่สามารถนำผู้เสพรายใหม่เข้ารับการบำบัดในระบบสมัครใจได้ตามเป้าหมาย จึงส่งผลให้มีผู้เสพตกค้างอยู่ในหมู่บ้าน/ชุมชนจำนวนมาก - เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องเข้าร่วมปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

8. จำนวนพื้นที่ป่าไม้ (15 จังหวัด)	- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่ได้ เนื่องจากมีภาวะเสี่ยง - งบประมาณส่วนใหญ่ที่ใช้ขับเคลื่อนโครงการเพิ่มพื้นที่ป่าไม้ถูกปรับเปลี่ยนเพื่อระดมสรรพกำลังในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19
9. อัตราคดีอาชญากรรมต่อประชากรแสนคน (14 จังหวัด)	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้สถานประกอบการหลายแห่งปิดกิจการ เลิกจ้างงาน ทำให้มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก เกิดความเครียดใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำให้มีโอกาสการก่ออาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น
10. การพัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมเข้าสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (13 จังหวัด)	- ผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ไม่สามารถดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ ได้ ส่งผลให้การพัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมเข้าสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร
11. มูลค่าการค้าชายแดน (10 จังหวัด)	- การระงับการเดินทางเข้า-ออกของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่อนปรนการค้า และช่องทางอื่น ๆ ตลอดแนวชายแดน ทั้งประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้การค้าบริเวณชายแดนลดลง
12. มูลค่าทางการตลาดของสินค้า GI ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน (1 จังหวัด)	- ผู้ประกอบการสินค้า GI ไม่สามารถออกงานแสดงสินค้า และไม่สามารถจำหน่ายสินค้าได้ตามปกติ

ตัวชี้วัดจำนวน 14 ตัวชี้วัดที่ไม่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เช่น ร้อยละของคุณภาพอากาศฝุ่นละอองขนาดเล็ก $PM_{2.5}$ คุณภาพน้ำของแม่น้ำสายหลักอยู่เกณฑ์ดีเพิ่มขึ้น ระดับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) จำนวนเหตุการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ร้อยละของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลตาม Care Plan การพัฒนาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ให้มีศักยภาพในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เป็นต้น

ผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 กับตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวนตัวชี้วัดรวม 31 ตัวชี้วัด มีตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรค COVID-19 จำนวน 20 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 65 ลักษณะผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เท่าใดนัก เนื่องจากมาตรการการป้องกันและเฝ้าระวังไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความเข้มงวดที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ขึ้นกับสภาพความรุนแรงของสถานการณ์ในแต่ละจังหวัดเป็นสำคัญ

สรุปภาพรวมของผลกระทบต่อตัวชี้วัดดังนี้ (จำนวนจังหวัดที่มีตัวชี้วัด)

1. รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) (58 จังหวัด)	- ไม่สามารถดำเนินกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เช่น การเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ การฝึกอบรม ในช่วงเวลานี้ได้เนื่องจากมีคำสั่งการห้ามชุมนุม หรือรวมกลุ่ม

	- ช่องทางการตลาดแบบออฟไลน์ที่ลดลง เช่น ศูนย์การค้าไม่สามารถเปิดให้บริการได้ การจัดงานแสดงสินค้า การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายไม่สามารถดำเนินการได้ ทำให้ยอดขายลดลง - แหล่งวัตถุดิบในการนำมาผลิตสินค้าได้รับผลกระทบ ไม่สามารถส่งวัตถุดิบได้ ราคาต้นทุนของวัตถุดิบสูงขึ้น ส่งผลให้รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ - ผู้ประกอบการหลายรายยังไม่สามารถเปลี่ยนรูปแบบมาใช้ช่องทางออนไลน์ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้
2. รายได้ด้านการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย (50 จังหวัด)	- การแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง บางคนติดเชื้อโดยปราศจากอาการ จึงไม่กล้าเดินทาง - หลายจังหวัดปิดสถานที่ท่องเที่ยว - จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม ส่วนใหญ่เป็นจังหวัดที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อสูง เช่น จังหวัดเชียงใหม่ ชลบุรี ระยอง สุราษฎร์ธานี ประจวบคีรีขันธ์ สงขลา และภูเก็ต - 62 จังหวัดใช้มาตรการเข้ม มีคำสั่ง/ประกาศให้มีการกักตัวผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่เป็นเวลา 14 วัน ทำให้ประชาชนเดินทางลดลง - จังหวัดไม่สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ - สายการบินงดการบิน บริษัทขนส่ง จำกัด และการรถไฟแห่งประเทศไทยงดให้บริการ - การปิดร้านอาหารและสถานบันเทิง แหล่งท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวลดลง
3. ผลการดำเนินงานตามแนวทางส่งเสริมเกษตรแปลงใหญ่ (43 จังหวัด)	- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่เพื่อส่งเสริมในช่วงการระบาดนี้ได้ - โครงการฝึกอบรม ส่งเสริมความรู้แก่เกษตรกร รวมทั้งการตรวจรับรองคุณภาพสินค้าทำได้ไม่เต็มที่
4. ร้อยละของปริมาณขยะมูลฝอยชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้อง (31 จังหวัด)	- เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 เจ้าหน้าที่ไม่สามารถลงพื้นที่ตรวจติดตามสถานการณ์การบริหารจัดการขยะอย่างถูกต้อง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมวิถีการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในสถานการณ์ COVID-19 ที่งดการรับประทานอาหารที่ร้านปรับมาใช้บริการอาหารเดลิเวอรี่ที่มีบรรจุภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นพลาสติกชนิดใช้ครั้งเดียวทิ้งมากขึ้น ทำให้ปริมาณขยะเพิ่มขึ้น - การเก็บรวบรวมขยะรีไซเคิลไปกำจัดน้อยลงเนื่องจากกลัวความเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรค COVID-19
5. ร้อยละของหมู่บ้าน/ชุมชนที่ไม่พบปัญหายาเสพติด (31 จังหวัด)	- ไม่สามารถดำเนินงานตามแผนที่กำหนดได้ - มาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้การจัดกิจกรรมในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดไม่สามารถทำได้ เช่น จัดการฝึกอบรมกลุ่มเสี่ยง การประชาคมในพื้นที่หมู่บ้าน/ชุมชน การพบปะมวลชน การรณรงค์สร้างจิตสำนึก บางกิจกรรม/โครงการถูกยกเลิกการดำเนินการ

	- ไม่สามารถนำผู้เสพรายใหม่เข้ารับการบำบัดในระบบสมัครใจ (ค่ายปรับเปลี่ยนพฤติกรรม) ได้ตามเป้าหมาย ส่งผลให้มีผู้เสพตกค้างอยู่ในหมู่บ้าน/ชุมชนจำนวนมาก - มีหมู่บ้านที่พบปัญหายาเสพติดในหลายจังหวัดเพิ่มขึ้น
6. อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนต่อประชากรแสนคน (19 จังหวัด)	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่แตกต่างจากปี 2563 มีการแพร่กระจายเป็นวงกว้าง จำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้จำนวนเตียงในสถานพยาบาลในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงไม่เพียงพอรับกับจำนวนผู้ติดเชื้อ ประกอบกับการประกาศปิดไซต์ แคมคนงานก่อสร้างทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำให้แรงงานเหล่านี้ทยอยกลับภูมิลำเนาอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันต่างจังหวัดมีนโยบายรับผู้ป่วยกลับไปรักษาที่ภูมิลำเนา มีการเดินทางกลับต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ทำให้โอกาสการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มสูงขึ้น - พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เน้นการรับบริการส่งอาหารและสิ่งของถึงบ้าน ธุรกิจรับส่งสินค้าขยายตัวอย่างรวดเร็ว การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาของผู้ส่งของ ทำให้โอกาสการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มสูงขึ้น
7. อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15-19 ปีพันคน (18 จังหวัด)	- สถานการณ์ COVID-19 ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงวัยรุ่นได้ จังหวัดต้องปรับวิธีการโดยใช้สื่อออนไลน์แทน เช่น อบรมแกนนำวัยรุ่น ทาง Zoom ประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Line วิทยุ เสียงตามสาย คลิปวิดีโอ
8. มูลค่าการค้าชายแดน (14 จังหวัด)	- ปิดด่านในหลายพื้นที่ ทั้งที่มีสาเหตุมาจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของประเทศเพื่อนบ้านและของประเทศไทย ได้แก่ แนวพรมแดนของจังหวัดเชียงราย แม่ฮ่องสอน กาญจนบุรี อุบลราชธานี ศรีสะเกษ และสงขลา เป็นต้น - เกิดความตึงเครียดกรณีทหารประเทศเมียนมาควบคุมตัวผู้นำระดับสูงในรัฐบาล จึงมีการปิดด่านการค้าโดยปริยาย - จังหวัดกาญจนบุรีประกาศระงับใช้ช่องทางเข้ามาในราชอาณาจักรของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวรบ้านพุน้ำร้อน ตำบลบ้านเก่า อำเภอเมืองกาญจนบุรี และจุดผ่อนปรนทางการค้าด่านพระเจดีย์สามองค์ ตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และช่องทางผ่านแดนที่เป็นช่องทางธรรมชาติ (เพิ่มเติม) ตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม-3 กุมภาพันธ์ 2564
9. อัตราคดีอาชญากรรมต่อประชากรแสนคน (13 จังหวัด)	- เจ้าหน้าที่จำนวนมากต้องปฏิบัติหน้าที่เพื่อป้องกัน และเฝ้าระวังโรค COVID-19 ร่วมกับหน่วยงานอื่น จึงเปิดโอกาสให้คนร้ายก่อเหตุมากขึ้น - สถานประกอบการหลายแห่งปิดกิจการ เลิกจ้างงาน มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก ทำให้เกิดความเครียด มีโอกาสก่ออาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคดีลักทรัพย์ ฉ้อโกง ยักยอกทรัพย์ และปล้นทรัพย์ เป็นต้น
10. ค่าคะแนนเฉลี่ยของสถานประกอบการสู่ระบบอุตสาหกรรมสีเขียว (7 จังหวัด)	- โรงงานอุตสาหกรรมเป็นพื้นที่ที่พบปัญหาการแพร่ระบาดสูง - จังหวัดชลบุรี สมุทรปราการ สมุทรสาคร กระบี่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และปราจีนบุรีเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุด มีจำนวนผู้ติดเชื้อในลำดับต้น ๆ ของประเทศ ทำให้การปฏิบัติตามตัวชี้วัดไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่

	- สถานประกอบการต้องให้ความสำคัญในการป้องกันและเฝ้าระวังโรคภายในเป็นหลัก เพื่อมิให้ส่งผลกระทบที่นำสู่การปิดสถานประกอบการ
11. การพัฒนาพื้นที่อุตสาหกรรมเข้าสู่เมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ (5 จังหวัด)	- การดำเนินงานต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามแผน ทำให้ไม่สามารถยกระดับการเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศที่ดีขึ้นได้ - โรงงานอุตสาหกรรมต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภายในด้วย - โรงงานที่มีแรงงานรวมตัวกันอยู่เป็นจำนวนมาก เป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โรงงานหลายแห่งพบคลัสเตอร์การติดเชื้อที่รุนแรง
12. ร้อยละของแรงงานทุกกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการจัดหางาน มีงานทำ (2 จังหวัด)	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้สถานประกอบการชะลอการจ้างงาน และบางแห่งปิดกิจการ ขณะที่มีการว่างงานจำนวนมาก แต่การบรรจุงานมีข้อจำกัด
13. มูลค่ารวมของผลผลิตการเกษตรที่สำคัญ (2 จังหวัด)	- ราคาผลผลิตไม่สามารถควบคุมได้ - การทำงานของเจ้าหน้าที่ลำบากขึ้น
14. จำนวนพื้นที่ปลูกป่าชายเลนเพิ่มขึ้น (1 จังหวัด)	- การจัดกิจกรรมปลูกป่าชายเลน ซึ่งมีการรวมตัวของผู้จัดกิจกรรมไม่สามารถดำเนินการตามภาวะปกติได้ ภาคเอกชนไม่สามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) ทำให้เป้าหมายไม่เป็นไปตามแผนงาน บางส่วนของภาคเอกชนได้เปลี่ยนรูปแบบการปลูกป่าชายเลนโดยจ้างชาวบ้านในพื้นที่แทน
15. ความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพสินค้าประมงสู่มาตรฐาน (1 จังหวัด)	- จังหวัดสมุทรสาครเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุด และมีการพบการติดเชื้อในคลัสเตอร์ตลาดกลางกุ้ง ซึ่งเชื่อมโยงกับฟาร์มเลี้ยงกุ้งที่มีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก เป็นสถานที่เสี่ยงสูง ต้องปฏิบัติตามมาตรการการควบคุมโรคของจังหวัดสมุทรสาคร - ผลการดำเนินงานทำได้เพียงบรรลุเป้าหมายขั้นต้น
16. มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพร (1 จังหวัด)	- กระแสการใช้สมุนไพรไทยต้านโควิด ทำให้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรมียอดขายเพิ่มสูงขึ้นมาก
17. มูลค่าทางการตลาดของสินค้า GI ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน (1 จังหวัด)	- สินค้า GI ส่วนใหญ่จำหน่ายได้จากกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การจัดงานแสดงสินค้า OTOP เมื่อไม่สามารถจัดงานส่งเสริมกิจกรรมการขายสินค้า OTOP ได้ ส่งผลให้ยอดรายได้จากการจำหน่ายไม่ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

18. ความสำเร็จของการดำเนินโครงการจัดที่ดินทำกินให้ชุมชนตามนโยบายรัฐบาล (คทช.) (1 จังหวัด)	- การลงพื้นที่เพื่อสำรวจ ตรวจสอบ และจัดทำข้อมูลการใช้ที่ดิน และแผนที่ขอบเขตที่ดินในพื้นที่ ไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่ - การประชุมร่วมกันของคณะทำงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายหลังจากที่กรมป่าไม้ได้กำหนดพื้นที่เป้าหมายที่มาของโครงการให้สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดไม่สามารถที่จะดำเนินการได้เต็มที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประสบความเสี่ยงในการดำเนินงาน และ อปท. ต้องไปให้การสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ด้วย
19. อัตราทารกตายต่อการเกิดมีชีพพันคน (1 จังหวัด)	- จังหวัดนราธิวาสมีจำนวนผู้ติดเชื้อ COVID-19 สูงสุด ติด 1 ใน 5 ของประเทศ และประชาชนมีความเสี่ยงในการติดเชื้อ
20. จำนวนเหตุการณ์ความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (1 จังหวัด)	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้กำลังพลติดเชื้อหลายราย

สำหรับตัวชี้วัดที่ไม่ได้รับผลกระทบจากโรค COVID-19 เช่น ร้อยละของจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ร้อยละของผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลตาม Care Plan ความสำเร็จของการควบคุมฝุ่นละอองขนาดเล็ก $PM_{2.5}$ และคุณภาพน้ำของแม่น้ำสายหลักที่อยู่ในเกณฑ์ดีเพิ่มขึ้น เป็นต้น

ตัวอย่างผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวชี้วัดสำคัญและมีจำนวนจังหวัดหลายจังหวัดที่ประเมินด้วยตัวชี้วัดนี้

(1) รายได้จากการท่องเที่ยว

จากรายงานการประเมินตนเองของจังหวัดในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563) พบว่า ตัวชี้วัดที่มีผลกระทบมากที่สุดและทุกจังหวัดไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย คือ รายได้จากการท่องเที่ยว เนื่องจากการดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัด และของประเทศล้วนส่งผลกระทบโดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งระบบตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ อาทิ การปิดสถานที่ท่องเที่ยว วัด ศาสนสถาน สถานบริการ ร้านอาหาร โรงแรม และสถานประกอบการต่าง ๆ ที่มีความเสี่ยง การห้ามอากาศยานขนส่งคนโดยสารทำการบินเข้ามายังท่าอากาศยานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว การปิดด่านพรมแดน การห้ามเดินทางข้ามจังหวัดยกเว้นกรณีจำเป็น รวมทั้งการห้ามทำกิจกรรมที่มีการชุมนุมของคนจำนวนมาก เป็นต้น จากข้อมูลช่วงเดือนมกราคม - กันยายน 2563 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลง 3,670.45 ล้านบาท (55.56%) และรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง 7,014.41 ล้านบาท (73.95%) แสดงให้เห็นถึงการลดลงของรายได้จากการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน โดยเฉพาะจังหวัดที่มีตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในจังหวัดคือรายได้จากการท่องเที่ยว อิทธิพลของโรค COVID-19 ทำให้จังหวัดที่พึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นหลัก ดังเช่นจังหวัดภูเก็ต และจังหวัดพังงาได้รับผลกระทบที่ชัดเจน

นอกจากนี้ โครงการที่จังหวัดได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไม่สามารถดำเนินการได้ ประกอบกับมีการโอนงบประมาณตามพระราชบัญญัติโอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ. 2563 เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID–19 จึงทำให้กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวหลายกิจกรรมไม่สามารถดำเนินการได้ อาทิ การจัดงานเทศกาลต่างๆ การจัดงานอีเวนต์ และงานสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น ส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก

รายได้จากการท่องเที่ยว ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560–2563

หน่วย : ล้านบาท

ปีงบประมาณ พ.ศ.	รายได้จากการท่องเที่ยว	% การเปลี่ยนแปลง
2560	1,458,712.29	
2561	1,620,266.19	11.08
2562	1,658,640.53	2.37
2563[P]	902,913.56	- 45.56

ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

หากพิจารณาในภาพรวมพบว่า รายได้จากการท่องเที่ยวของ 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 902,913.56 ล้านบาท (ตัวเลขเบื้องต้น) ลดลงจากปีก่อนหน้าเกือบร้อยละ 50

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID–19 ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยว (รายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ + รายได้จากการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย) ลดลงอย่างมาก (เกือบร้อยละ 50) ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้ปรับตัวชี้วัดมาเป็นการวัดรายได้จากการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยแทน (ไม่นับรวมนักท่องเที่ยวต่างชาติ)

รายได้จากการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560–2564

หน่วย : ล้านบาท

ปีงบประมาณ พ.ศ.	รายได้ผู้เยี่ยมเยือน	% การเปลี่ยนแปลง
2560	614,767.16	
2561	677,911.06	10.27
2562	698,989.86	3.11
2563	430,623.08	-38.39
2564	220,000.95	-48.91

ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จากตัวเลขรายได้ของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 38 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ก็ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เกือบร้อยละ 50

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่มีความรุนแรง และต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน หลายจังหวัดจึงกำหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังที่เข้มงวด เช่น การเดินทางจากต่างจังหวัดเข้ามาในพื้นที่บางจังหวัดต้องกักตัว 14 วัน การห้ามเดินทางข้ามจังหวัด การปิดสถานที่ท่องเที่ยว การปิดให้บริการร้านอาหาร การห้ามจัดงานประเพณี และงานเทศกาลประจำปี ประกอบกับการประกาศยกเลิกเที่ยวบินภายในประเทศ ปรับแผนการให้บริการบางเส้นทางของการรถไฟแห่งประเทศไทย รวมทั้งการหยุดเดินรถทุกเส้นทางชั่วคราวของบริษัทขนส่ง จำกัด จึงทำให้ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก

(2) มูลค่าการค้าชายแดน

มูลค่าการค้าชายแดน เป็นอีกตัวชี้วัดหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจาก COVID–19 เนื่องจากจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดนมีมาตรการระงับการเดินทางเข้า-ออกของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่อนปรนการค้า และช่องทางอื่น ๆ ตลอดแนวชายแดนเป็นการชั่วคราว ยกเว้นบางจุดที่มีความสำคัญเท่านั้น ขณะเดียวกันมาตรการการป้องกัน COVID–19 ของประเทศเพื่อนบ้านที่มีการปิดด่านพรมแดนระหว่างไทยด้วยเช่นกัน ทำให้การค้าชายแดนได้รับผลกระทบด้วย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) ปิดด่านประเพณีและด่านท้องถิ่นทั่วประเทศ ทำให้มีการส่งออกได้เฉพาะจุดผ่านแดนถาวร ด่านสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 ประเทศกัมพูชาไม่อนุญาตให้จัดงานแสดงสินค้าในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้มูลค่าการค้าชายแดนได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะจังหวัดสงขลา ตราด และสระแก้ว ประกอบกับภาวะสงครามการค้าระหว่างสหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐประชาชนจีน ปัญหาของภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ค่าเงินบาทแข็งค่า ค่าเงินริงกิตมาเลเซียที่อ่อนค่า สถานการณ์ดังกล่าวทำให้มูลค่าการค้าชายแดนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ลดลงจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 10 โดยจังหวัดส่วนใหญ่มีมูลค่าลดลง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดของประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านมีความรุนแรงมากกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทำให้ประเทศที่มีพรมแดนติดกับประเทศไทยมีมาตรการที่เข้มงวด เช่น ประเทศกัมพูชาประกาศปิด 8 จังหวัดชายแดนที่ติดกับประเทศไทยระหว่างวันที่ 29 กรกฎาคม–12 สิงหาคม 2564 และประเทศมาเลเซียล็อกดาวน์ประเทศระหว่างวันที่ 1-28 มิถุนายน 2564 สปป. ลาวปิดด่านมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 1 จังหวัดหนองคายระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์-31 มีนาคม 2564 ขณะเดียวกันประเทศไทยก็มีการปิดด่านด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม จากมูลค่าการค้าชายแดนพบว่ามีผลกระทบน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยขยายตัวร้อยละ 13.64 มูลค่าการค้าชายแดนบางจังหวัดมียอดการค้าที่สูงกว่าปีที่ผ่านมามาก เช่น จังหวัดระนองและจังหวัดตาก เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัจจัยอื่นประกอบ เช่น การปิดด่านชายแดนจีน-เมียนมา ทำให้มีการค้าทางด่านแม่สอดมากขึ้น ประกอบกับค่าเงินจ๊าตเมียนมาตกต่ำสุด จากเดิม 100 จ๊าตแลกเงินบาทไทยได้มากกว่า 2 บาท ปัจจุบันเหลือเพียง 1.90 บาท และสถานการณ์ความไม่สงบในเมียนมา ทำให้ผู้ค้ากักตุนสินค้ามากขึ้น แต่ได้รับผลกระทบในการขนส่งที่ทำได้ช้าลง เพราะต้องปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุขและมาตรการการขนส่งของประเทศเพื่อนบ้าน สำหรับการค้าชายแดนที่จังหวัดระนองมูลค่าการค้ากลับเพิ่มสูงขึ้น โดยสินค้าหลักที่เมียนมาต้องการมาก คือ ปูนซิเมนต์ และอุปกรณ์การก่อสร้างที่ทางการนำเข้าไปสนับสนุนโครงการก่อสร้างต่าง ๆ ที่กำลังเร่งดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน น้ำมันเชื้อเพลิง รวมถึงสินค้าอุปโภค-บริโภคที่จำเป็น เนื่องด้วยการหวาดหวั่นว่าผลกระทบจากปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศเมียนมา รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 ของทั้งประเทศไทยและเมียนมาอาจนำสู่การปิดด่าน ดังนั้น จึงมีการเร่งกักตุนสินค้าเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ตาม จังหวัดกาญจนบุรีที่พรมแดนติดกับประเทศเมียนมากลับมีมูลค่าการค้าชายแดนลดลง เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่รุนแรงของโรค COVID-19 ในประเทศเมียนมาประกอบกับการเข้ามาของแรงงานผิดกฎหมายผ่านจังหวัดกาญจนบุรีอย่างต่อเนื่อง จังหวัดกาญจนบุรีจึงมีคำสั่งระงับการใช้ช่องทางเข้ามาในราชอาณาจักรของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวรบ้านพุน้ำร้อน ตำบลบ้านเก่า อำเภอเมืองกาญจนบุรี และจุดผ่อนปรนทางการค้าด่านพระเจดีย์สามองค์ (จุดผ่านแดนชั่วคราวเพื่อการท่องเที่ยว) ตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรีและช่องทางผ่านแดนที่เป็นช่องทางธรรมชาติ

มูลค่าการค้าชายแดน สูงสุด 10 อันดับแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2564

หน่วย : พันล้านบาท

ที่	จังหวัด	ปีงบประมาณ พ.ศ.				% การเปลี่ยนแปลง	
		2561	2562	2563	2564	ปี 62-63	ปี 63-64
1	สงขลา	296.15	285.37	231.85	307.25	-18.76	32.52
2	สระแก้ว	85.14	99.73	92.52	96.91	-7.23	4.74
3	ตาก	78.97	78.73	76.29	94.67	-3.10	24.10
4	หนองคาย	61.58	60.67	60.47	70.05	-0.32	15.84
5	กาญจนบุรี	73.13	80.40	65.01	52.08	-19.13	-19.89
6	มุกดาหาร	62.53	59.75	43.86	40.26	-26.60	-8.20
7	ตราด	35.65	35.34	31.90	31.23	-9.74	-2.11
8	น่าน	28.87	28.77	25.02	29.05	-13.04	16.13
9	ระนอง	21.58	20.98	18.14	23.56	-13.51	29.86
10	อุบลราชธานี	17.75	16.58	20.63	23.36	24.41	13.22
11	อื่นๆ	79.90	82.00	98.16	99.59	19.71	1.46
	รวม	841.24	848.31	763.85	868.01	-9.96	13.64

ที่มา : กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

(3) มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP

ตัวชี้วัดมูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP พบว่าอัตราการขยายตัวเฉลี่ยในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 มากกว่าร้อยละ 20 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. **2564 มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ในภาพรวมยังคงเพิ่มขึ้น แต่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง** (เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.87 และ 7.84 ตามลำดับ) ขณะที่ปีที่ผ่าน ๆ มา มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 20 มาโดยตลอด)

มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP)
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560–2564

หน่วย : ล้านบาท

ปีงบประมาณ	มูลค่า OTOP	%การเปลี่ยนแปลง
2560	153,510.73	
2561	190,320.61	23.98
2562	237,255.03	24.66
2563	258,307.17	8.87
2564	278,565.42	7.84

ที่มา : กรมการพัฒนาชุมชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มี 28 จังหวัดที่ประเมินด้วยตัวชี้วัดนี้ และมีเพียง 2 จังหวัดที่อัตราการเติบโตของมูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ลดลง ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดภูเก็ต เนื่องจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) ผ่านช่องทางเดิม เช่น การจัดงานแสดงและจำหน่ายสินค้า OTOP Midyear งาน OTOP CITY และการจัดจำหน่ายสินค้าในงานประจำปี และงานเทศกาลต่าง ๆ ของจังหวัด หรือช่องทางออฟไลน์อื่นๆ ก็ได้รับผลกระทบอย่างมาก ประกอบกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศลดลงอย่างมาก ทำให้การซื้อสินค้า OTOP เพื่อการบริโภคและซื้อเป็นของฝากลดลงมากเช่นกัน

ในปีงบประมาณ พ.ศ 2564 มี 58 จังหวัดที่ประเมินด้วยตัวชี้วัดนี้ และมีเพียง 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ นครศรีธรรมราชการ ภูเก็ต ยโสธร และระยอง ที่มีมูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนลดลงจากปีที่ผ่านมา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วพบว่าเป็นจังหวัดที่พบปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID–19 ที่รุนแรง

สำหรับการขับเคลื่อนแผนงาน โครงการเพื่อยกระดับการผลิตและการเพิ่มช่องทางการค้า เช่น การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตผู้ประกอบการ OTOP การจัดกิจกรรมส่งเสริมการจำหน่าย/เพิ่มช่องทางการตลาดต้องยกเลิกไป ส่วนหนึ่งเนื่องจากไม่สามารถจัดอบรมสัมมนา เพราะขัดกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID–19 ในการรวมกลุ่ม ซึ่งไม่แตกต่างกับปัญหาอุปสรรคที่พบในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อย่างไรก็ตาม ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ OTOP เริ่มมีการปรับตัว โดยนำผลิตภัณฑ์ OTOP เข้าสู่การจำหน่ายสินค้าทางออนไลน์แทน แต่ยังมีผู้ผลิต ผู้ประกอบการบางรายที่ไม่มีความพร้อม และไม่มีความรู้ในการนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ช่องทางออนไลน์ จึงต้องใช้เวลาในการศึกษาหรือได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่นหรือผู้เชี่ยวชาญต่อไป

(4) อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน

อาจกล่าวได้ว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID–19 ได้แก่ อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน (1 กรกฎาคม ปีก่อนหน้า–30 มิถุนายน ปีปัจจุบัน) ในภาพรวมพบว่า อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนลดลง โดยในปี 2563 ลดลงถึงร้อยละ 13 จากปี 2562 โดยครึ่งปีหลังอยู่ในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงทำให้อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนลดลงอย่างมาก

อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ปี 2561–2564

ปี	อัตราผู้เสียชีวิต	% การเปลี่ยนแปลง
2561	33.75	
2562	32.33	-4.20
2563	28.14	-12.97
2564	31.39	11.55

ที่มา : กระทรวงสาธารณสุข

จากข้อมูลการประเมินผลของจังหวัด พบว่า ในปี 2563 อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนลดลงเกือบทุกจังหวัด เนื่องจากโรค COVID-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ ประชาชนยังหวาดกลัว ประกอบกับในช่วงของการระบาด รัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร ห้ามออกนอกเคหสถาน รวมทั้งการปิดสถานที่เสี่ยง ห้ามเคลื่อนย้ายแรงงาน ให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนส่งเสริมการทำงานที่บ้าน หรือทำงานเหลื่อมเวลา จึงทำให้ปริมาณการจราจรลดลงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่ระบาดที่รุนแรงในช่วงสงกรานต์ รัฐบาลขอให้งดเว้นการเดินทางกลับภูมิลำเนา ห้ามเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง (แถลงการณ์สถานการณ์โควิดเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563) ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้ปริมาณการจราจรลดน้อยลง การเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจึงลดลง

อย่างไรก็ตาม ตัวเลขอัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนในปี 2564 กลับเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก เนื่องจากการแพร่ระบาดที่รุนแรงในกรุงเทพฯ และจังหวัดโดยรอบ จนทำให้สถานพยาบาลหลายแห่งประสบปัญหาเตียงไม่เพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบการพบการติดเชื้อในคลัสเตอร์ใหญ่คือแคมป์คนงานก่อสร้างในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง ทำให้ ศบภ. ออกประกาศเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2564 ล็อกดาวน์ 5 กิจกรรมในกรุงเทพฯ และ 5 จังหวัดปริมณฑล โดยเฉพาะการปิดไซต์และแคมป์คนงานก่อสร้างยิ่งเป็นปัจจัยเร่งให้เกิดกระแสการเดินทางกลับภูมิลำเนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับหลายจังหวัดมีนโยบายรับผู้ป่วยกลับไปรักษาที่ภูมิลำเนา จึงทำให้มีการเดินทางกลับต่างจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูล 12 เขตตรวจสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขพบตัวเลขเฉพาะผู้ติดเชื้อที่เดินทางกลับต่างจังหวัดและเข้ารับการดูแลรักษาระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม-4 สิงหาคม 2564 สูงถึง 94,664 ราย นอกจากนี้ พฤติกรรมของประชาชนเปลี่ยนไปจากเดิม มีการใช้บริการส่งสินค้าถึงบ้าน ทำให้อาชีพนี้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ผู้รับจ้างกลุ่มนี้มีโอกาสทำรายได้สูง แต่ต้องทำงานแข่งกับเวลา ดังนั้น โอกาสการเกิดอุบัติเหตุจึงมีสูงเช่นกัน

1.4 สรุปสาระสำคัญ

ในบทนี้ได้กล่าวถึงผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ต่อการดำเนินงานของจังหวัดในหลาย ๆ ด้าน ทำให้จังหวัดต้องมีการปรับตัว รวมทั้งปรับวิธีการทำงาน เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานและการให้บริการ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564

ผลกระทบต่อการดำเนินงานที่สำคัญประการหนึ่งคือ การขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาที่สำคัญของจังหวัด เช่น ประเด็นการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว หรือการพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นต้น เนื่องจากแผนงานโครงการต้องหยุดชะงัก หรือบางโครงการต้องยกเลิก ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากขัดกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวคนจำนวนมาก การจัดงานประเพณี และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นต้น

นอกจากนี้ สถานการณ์ดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการให้บริการ หน่วยงานไม่สามารถให้บริการในรูปแบบหรือวิธีการปกติได้ ทำให้ต้องปรับรูปแบบมาใช้การให้บริการออนไลน์ หรือการมารับบริการที่จำกัดจำนวนผู้รับบริการต่อวัน การชะลอการให้บริการที่ไม่จำเป็นออกไปก่อน เช่น งานบริการทางการแพทย์ที่ไม่เร่งด่วน หรือฉุกเฉิน นอกจากนี้ ยังงดการให้บริการในบางงาน เช่น การปิดศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้มที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่คนมารวมตัวกันจำนวนมาก โอกาสเสี่ยงในการติดเชื้อสูง หรือการงดเยี่ยมผู้ต้องขังทุกเรือนจำ แต่กรมราชทัณฑ์ได้ออกมาตรการในการลดความเสี่ยงด้วยการให้บริการพบปะระหว่างญาติและผู้ต้องขังด้วยการใช้ Application Line ซึ่งก็เป็นทางหนึ่งที่ช่วยลดความเครียดของผู้ต้องขังได้

นอกจากผลกระทบต่อการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐก็ได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน มาตรการปฏิบัติงานที่บ้านส่งผลให้การทำงานหยุดชะงักบ้างในระยะแรกเนื่องจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความไม่พร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เอกสาร ข้อมูล ประกอบกับวัฒนธรรมการทำงานในระบบราชการยังคงเป็นแบบดั้งเดิมที่ยึดหลักฐานเอกสารมากกว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ข้อจำกัดด้านทักษะหรือขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานที่บ้านหรือการทำงานเหลื่อมเวลาสามารถนำไปปฏิบัติได้กับบางหน่วยงาน แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับบางหน่วยงาน เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่ทำการปกครองจังหวัด และโดยเฉพาะสำนักงานจังหวัดที่มีบทบาทสำคัญในฐานะเลขานุการของผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นประธานของคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด นอกจากนี้ สำนักงานจังหวัดยังมีบทบาทในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ การประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาในคณะกรรมการหลายคณะ การจัดทำประกาศของจังหวัด การลงพื้นที่เพื่อติดตามสถานการณ์ การรายงานสถานการณ์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดและหน่วยงานในส่วนกลาง ดังนั้น ด้วยสถานการณ์เร่งด่วนเช่นนี้ สำนักงานจังหวัดจึงจำเป็นต้องปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเป็นหลัก

สำหรับผลกระทบที่มีต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ จากการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของจังหวัด พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มี 12 ตัวชี้วัด และปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มี 20 ตัวชี้วัดที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยส่วนใหญ่จะเป็นตัวชี้วัดทางด้านเศรษฐกิจได้รับผลกระทบที่อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายได้จากการท่องเที่ยว พบว่าตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เกือบร้อยละ 50 ส่วนรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP ถึงแม้จะเพิ่มขึ้นก็ตาม แต่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง หากเปรียบกับปีก่อน ๆ ที่เพิ่มสูงกว่าร้อยละ 20 แต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 8.87 และ 7.84 ตามลำดับ

สำหรับการค้าชายแดนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้รับผลกระทบอย่างมาก โดยมูลค่าการค้าชายแดนลดลงจากปีก่อนหน้าร้อยละ 10 แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มูลค่าการค้าชายแดนกลับเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.64 เนื่องจากมีปัจจัยอื่นสนับสนุน เช่น ค่าเงินของประเทศเพื่อนบ้าน และสถานการณ์ความไม่สงบของประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ตัวชี้วัดมูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรของจังหวัดปราจีนบุรีเป็นตัวชี้วัดที่ได้รับอานิสงส์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในเชิงบวก โดยสามารถเพิ่มยอดจำหน่ายได้กว่าร้อยละ 40 (86.14 ล้านบาทในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) เนื่องจากกระแสการใช้สมุนไพรไทย เช่น ฟ้าทะลายโจร กระชาย และขิง ในการป้องกันโรค COVID-19 จึงทำให้มูลค่าการจำหน่ายเพิ่มสูงขึ้นมาก

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดด้านสังคมบางตัวได้รับผลกระทบในด้านบวกเช่นกัน โดยเฉพาะอัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้วยมาตรการต่าง ๆ ที่ทำให้ปริมาณการจราจรลดลงจากปกติเป็นอย่างมาก อาทิ การปิดสถานที่เสี่ยงไม่ว่าจะเป็นสถานบริการ สถานที่ท่องเที่ยว สถานศึกษา สถานบันเทิง การห้ามรับประทานอาหารนอกบ้าน การปรับเวลาการปิด-เปิดห้างสรรพสินค้า การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด รวมทั้งการประกาศช่วงเวลาห้ามออกจากบ้าน เป็นต้น มาตรการเหล่านี้ส่งผลให้ปริมาณการจราจรลดลง ทำให้การสูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุลดลงจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 13 แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 อัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนเพิ่มสูงขึ้นเกือบทุกจังหวัด เนื่องจากผลกระทบจากการปิดไซต์ ปิดแคมป์คนงานก่อสร้าง ศักยภาพด้านการรักษาพยาบาลในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเกินขีดจำกัด ประกอบกับหลายจังหวัดมีมาตรการรับ

ผู้ป่วยกลับไปรักษาที่ภูมิลำเนา ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นแรงส่งให้มีการเดินทางเพิ่มมากขึ้น และโอกาสการเกิดอุบัติเหตุก็สูงขึ้นด้วย นอกจากนี้พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนเปลี่ยนไป มีการใช้บริการส่งสินค้าถึงบ้านมากขึ้น ธุรกิจนี้จึงเติบโตอย่างรวดเร็ว การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาเพื่อสร้างรายได้ ยิ่งทำให้โอกาสของการเกิดอุบัติเหตุยิ่งสูงขึ้นควบคู่ไปด้วย

ในบทต่อไปจะได้แสดงให้เห็นถึงรูปแบบ วิธีการทำงานที่จังหวัดนำมาประยุกต์ใช้ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าแม้ในช่วงวิกฤต จังหวัดได้พัฒนานวัตกรรมขึ้นมาช่วยในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน นอกจากนี้ บทเรียนดังกล่าวจะได้สรุปให้เห็นถึงตัวแปรที่สำคัญที่มีบทบาทอย่างมากในการผลักดันหรือขับเคลื่อนการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินเช่นนี้ให้ลุล่วงไปได้ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัว และเป็นบททดสอบที่ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องก้าวข้ามให้ได้

บทที่ 2
การดำเนินการของจังหวัดเพื่อบรรเทาผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของประเทศไทยเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 หลังจากนั้นสถานการณ์เริ่มเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น จำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างต่อเนื่อง และเมื่อสิ้นสุดระลอกที่หนึ่ง พบว่า มี 9 จังหวัดที่ไม่พบผู้ติดเชื้อ ได้แก่ จังหวัดน่าน กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ สิงห์บุรี ชัยนาท อ่างทอง ตราด และระนอง ซึ่งในบทนี้จะได้กล่าวถึงจุดเน้นที่จังหวัดให้ความสำคัญเป็นพิเศษ รวมถึงกรณีตัวอย่างของจังหวัดที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จตามมาตรการในการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อ COVID–19 และปัญหาอุปสรรคที่สำคัญเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัดโดยรวม

จนกระทั่งเดือนธันวาคม 2563 ประเทศไทยกลับมาพบผู้ติดเชื้อในจำนวนที่สูงมากอย่างที่ไม่เคยพบมาก่อน นับเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดระลอกที่สอง โดยเป็นการติดเชื้อในลักษณะกลุ่มก้อนขนาดใหญ่ (Cluster) ที่ตลาดกลางกุ้ง ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร หลังจากนั้นพบว่ามีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว ภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์ พบจำนวนผู้ติดเชื้อสูงถึง 1,400 ราย โดยมีการแพร่ระบาดต่อเนื่องไปยังจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงพื้นที่อื่นที่มีความเชื่อมโยงกับการค้ากุ้งมากถึง 27 จังหวัด ซึ่งการแพร่ระบาดในครั้งนั้นนับเป็นจุดที่เริ่มต้นรุนแรงขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้ ช่วงเวลาใกล้เคียงกันยังพบการแพร่ระบาดในลักษณะเป็นกลุ่มก้อนจากบ่อนการพนันที่จังหวัดระยองด้วย ข้อมูลของศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) หรือ ศบค. พบผู้ติดเชื้อสะสม ระหว่างวันที่ 12–31 ธันวาคม 2563 สูงถึง 2,446 ราย ในพื้นที่ 51 จังหวัด พื้นที่ที่พบมากสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ สมุทรสาคร (1,634 ราย) ระยอง (202 ราย) ชลบุรี (144 ราย) กรุงเทพฯ (125 ราย) นนทบุรี และนครปฐม (58 ราย) คิดเป็นร้อยละ 91 ของยอดผู้ติดเชื้อสะสมรวม

จำนวนผู้ติดเชื้อดังกล่าวเพิ่มขึ้นสูงอย่างต่อเนื่องและเพิ่มสูงขึ้นอย่างมากในช่วงเดือนเมษายน 2564 ในพื้นที่กรุงเทพฯ เกิดการแพร่ระบาดเป็นกลุ่มก้อนที่สถานบันเทิงย่านทองหล่อ ในครั้งนี้เป็นการระบาดอย่างรุนแรงและรวดเร็ว นับเป็นสถานการณ์ที่เร่งให้การแพร่ระบาดกระจายตัวทั่วทุกจังหวัด นอกจากการแพร่ระบาดในลักษณะกลุ่มก้อนแล้ว การกลายพันธุ์ของเชื้อโรค COVID-19 เป็นหลายสายพันธุ์ เช่น อัลฟา และเดลต้า เป็นต้น ยิ่งทำให้การระบาดรุนแรงและกระจายตัวอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การแพร่ระบาดในลักษณะกลุ่มก้อนยังเกิดขึ้นตามมาอีกหลายกลุ่ม และเป็นกลุ่มใหญ่ ที่ต้องกล่าวถึงคือ แคมป์คนงานก่อสร้างที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานไปทำงานตามไซต์งานต่าง ๆ ในแต่ละพื้นที่ จึงทำให้เกิดการแพร่ระบาดลุกลามมากยิ่งขึ้น และอีกกลุ่มก้อนที่พบการติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างมาก คือ กลุ่มผู้ต้องขัง

หากเปรียบเทียบความรุนแรงของสถานการณ์ดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีความรุนแรงทั้งจำนวนของผู้ติดเชื้อ จำนวนผู้เสียชีวิต จำนวนพื้นที่ที่พบผู้ติดเชื้อ รวมทั้งมีระยะเวลาการแพร่กระจายของเชื้อที่ยาวนาน เนื่องจากการแพร่กระจายของเชื้อเป็นไปอย่างกว้างขวาง โดยผู้ติดเชื้อส่วนใหญ่ไม่แสดงอาการ สามารถติดต่อได้ง่าย อีกทั้งมีการพบเชื้อสายพันธุ์ใหม่ การพบคลัสเตอร์ต่าง ๆ ที่เปรียบเหมือน Super Spreader โดยไม่รู้ตัว

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 มีความแตกต่างกันหลายประเด็น สรุปได้ดังนี้

<table>
<tr><th>ประเด็น</th><th>ปีงบประมาณ พ.ศ 2563</th><th>ปีงบประมาณ พ.ศ 2564</th></tr>
<tr><td>1. ต้นเหตุการแพร่ระบาด</td><td>คนไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ และคนต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย</td><td>● การลักลอบนำเข้าแรงงานเถื่อน
● เกิดการแพร่ระบาดในประเทศ โดยเฉพาะเป็นกลุ่มก้อน เช่น สถานประกอบการ ที่พักและที่ทำงานที่มีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก แหล่งพักอาศัยที่อยู่รวมกันจำนวนมาก ตลาด รวมทั้งกลุ่มก้อนที่มีกิจกรรมที่ฝ่าฝืนมาตรการ เช่น บ่อนการพนัน สถานบันเทิง</td></tr>
<tr><td>2. ระยะเวลา</td><td>ช่วงเวลาการติดเชื้อไม่ยาวนาน มีการแพร่ระบาดอย่างมากในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2563 ปัจจัยหนึ่งอาจเนื่องมาจากเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ประชาชนต่างหวาดกลัวถึงความรุนแรงของเชื้อดังกล่าว ผนวกกับรัฐบาลกำหนดมาตรการเข้มงวด ทำให้สถานการณ์คลี่คลายลงได้เร็ว</td><td>● เริ่มการระบาดระลอกที่ 2 กลางเดือนธันวาคม 2563 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีหลายองค์ประกอบที่ทำให้การแพร่ระบาดรุนแรง กว้างขวาง และยาวนาน
● ประชาชนเริ่มคุ้นชินกับสถานการณ์ และเริ่มให้ความสำคัญในการป้องกันตัวลดลง</td></tr>
<tr><td>3. การพบผู้ติดเชื้อ และจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม</td><td>● เมื่อสิ้นสุดระลอกแรกพบ 9 จังหวัดที่ไม่มีผู้ติดเชื้อ
● จำนวนผู้ติดเชื้อไม่มากเมื่อเทียบกับปี 2564 เช่น ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 มีจำนวนผู้ติดเชื้อ 5 ราย
● วันที่พบผู้ติดเชื้อสูงสุดคือ 22 มีนาคม 2563 จำนวน 188 ราย
● ยอดผู้ติดเชื้อสะสม ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 จำนวน 3,546 ราย</td><td>จำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น ตัวเลขผู้ติดเชื้อรายวัน
<table>
<tr><td>31 ธันวาคม 2563</td><td>194 ราย</td></tr>
<tr><td>31 พฤษภาคม 2564</td><td>5,485 ราย</td></tr>
<tr><td>31 กรกฎาคม 2564</td><td>18,912 ราย</td></tr>
<tr><td>13 สิงหาคม 2564</td><td>ติดเชื้อสูงสุด 23,418 ราย</td></tr>
<tr><td>9 กันยายน 2564</td><td>16,031 ราย</td></tr>
<tr><td>30 กันยายน 2564</td><td>11,646 ราย</td></tr>
</table>
ยอดผู้ติดเชื้อสะสม ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 จำนวน 1,603,475 ราย</td></tr>
</table>

ประเด็น	ปีงบประมาณ พ.ศ 2563	ปีงบประมาณ พ.ศ 2564
4. สายพันธ์ของเชื้อ COVID-19	มีเพียงสายพันธุ์เดียว	มีการกลายพันธุ์ที่หลากหลาย ทำให้มีสายพันธุ์ต่าง ๆ มากมาย ความรุนแรงของเชื้อเพิ่มขึ้น แพร่กระจายได้รวดเร็วขึ้น
5. ลักษณะการแพร่กระจาย	● ประปราย โดยเริ่มเกิดจากคนจีนจากเมืองอู่ฮั่นเดินทางเข้ามาประเทศไทยต้นเดือนมกราคม และมีกระแสรับคนไทยจากต่างประเทศกลับมาช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ● แพร่ระบาดเป็นกลุ่มก้อนครั้งแรกเดือนมีนาคมที่สนามมวย และต่อมาพบคลัสเตอร์สถานบันเทิงในกรุงเทพฯ ทำให้ตัวเลขผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น	กระจายครอบคลุมทุกจังหวัดอย่างรวดเร็ว (แต่ละจังหวัดพบผู้ติดเชื้อจำนวนมากหลายกลุ่มก้อน) เนื่องจากผู้ติดเชื้อไม่แสดงอาการให้เห็นชัดเจน ทำให้ผู้ติดเชื้อไม่รู้ตัว และยังคงใช้ชีวิตตามปกติ ทำให้การแพร่กระจายตัวได้รวดเร็ว โดยเฉพาะการติดเชื้อจากคนในครอบครัว
6. มาตรการจากส่วนกลาง	ใช้มาตรการเข้มงวด ล็อกดาวน์ประเทศ ประกาศเคอร์ฟิวส์	● ไม่ใช้คำว่า ล็อกดาวน์ แต่ใช้คำว่า 'Smart Control and Living with Covid-19' ● แบ่งโซนการควบคุมตามความรุนแรงของสถานการณ์ในพื้นที่ มีความหลากหลายมากขึ้น
7. มาตรการที่นำมาใช้ในการรับมือของจังหวัด	มาตรการทั่วไป เช่นเดียวกับส่วนกลาง เช่น ปิดสถานที่เสี่ยง เร่งตรวจค้นหาเชิงรุก	● มาตรการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทของการติดเชื้อ เช่น การติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน ใช้ Bubble and Seal ควบคู่กับการตั้งโรงพยาบาลสนาม การตรวจเชิงรุกเฉพาะเจาะจงกลุ่มเสี่ยง ● มีการจัดตั้งสถานที่กักกันหลายรูปแบบ เนื่องจากประสบปัญหาผู้ป่วยมีจำนวนมากจนศักยภาพด้านสาธารณสุขที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับได้ จึงต้องมีการจัดตั้งสถานที่กักกันโดยอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชนและประชาชน เช่น Community Isolation, Home Quaranntine

2.1 การดำเนินการของจังหวัด

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดและผลกระทบดังกล่าวในบทที่ 1 จังหวัดได้มีการปรับรูปแบบวิธีการทำงาน การให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนสามารถดำเนินไปได้โดยไม่หยุดชะงัก ขณะเดียวกันก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ควบคู่ไปด้วย ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว ส่วนราชการส่วนกลางได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ และมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานภายในสังกัดที่ตั้งอยู่ในภูมิภาคดำเนินการ ดังนั้น รูปแบบ กลไก และแนวทางปฏิบัติที่แต่ละจังหวัดนำมาประยุกต์ใช้จึงไม่แตกต่างกันมากนัก ขึ้นอยู่กับการปรับใช้ให้สอดคล้องกับปัจจัยแวดล้อมของพื้นที่เป็นสำคัญ ซึ่งจะกล่าวโดยสรุปต่อไป

สาระสำคัญในบทนี้จะกล่าวถึงการดำเนินงานของจังหวัดในด้านโครงสร้างและกลไกในการบริหารจัดการ รูปแบบของมาตรการต่าง ๆ ที่จังหวัดนำมาใช้รับมือกับการแพร่ระบาดดังกล่าว ซึ่งอาจมีลักษณะเฉพาะจังหวัด และเป็นมาตรการที่หลายจังหวัดนำมาปรับใช้กับพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตาม จังหวัดมิได้นำมาตรการใดมาตรการหนึ่งมาใช้แต่เพียงอย่างเดียว มีการนำมาตรการที่หลากหลายมาใช้ร่วมกันด้วย นอกจากนี้ ในบทนี้จะได้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของจังหวัดในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือการให้บริการที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ หรือเพื่อลดความเสี่ยงของประชาชนในการมารับบริการจำนวนมาก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 โครงสร้างและการบริหารงาน

(1) ระดับจังหวัด

การรับมือกับการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นการบริหารจัดการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้น การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของผู้ว่าราชการจังหวัดอาศัยข้อกำหนดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 1[1] ข้อ 7 **“ให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดเป็นผู้กำกับบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินทุกมิติในเขตท้องที่ที่ตนรับผิดชอบ** หากมีปัญหาให้รายงานกระทรวงมหาดไทย”

การให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดดังกล่าวทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถกำหนดมาตรการใด ๆ เพื่อรับมือกับสถานการณ์ รวมทั้งสามารถจัดสรรกำลังคน หรือมอบหมายบุคลากรจากหน่วยงานใดให้เข้าร่วมปฏิบัติงาน จึงทำให้บริหารงานและบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558[2] มาตรา 20 **กำหนดให้มีคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน** มีหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเป็นกรรมการ และมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญ อาทิ ดำเนินการตามนโยบาย ระบบ และแนวทางปฏิบัติในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อที่คณะกรรมการกำหนด จัดทำแผนปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง หรือโรคระบาดในเขตพื้นที่จังหวัด รายงานสถานการณ์โรคติดต่อหรือโรคที่ยังไม่ทราบสาเหตุที่อาจเป็นโรคระบาดซึ่งเกิดขึ้นในเขตพื้นที่จังหวัด รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด

---

[1] ราชกิจจานุเบกษา ประกาศเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 หน้า 12.

[2] พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 หน้า 8.

ในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยอาศัยกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จ การบริหารงานของจังหวัดมีความเป็นเอกภาพ ผู้ว่าราชการจังหวัดเปรียบเสมือนผู้บัญชาการรบ การสั่งการจึงมีลักษณะเป็นคำสั่งเดียว (Single Command) ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนและความสับสนของผู้ปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจบริหารจัดการแบบเบ็ดเสร็จในพื้นที่ก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติ ผู้ว่าราชการจังหวัดก็ได้นำนโยบายและแนวทางจากศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) รวมทั้งข้อสั่งการจากกระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุขมาปรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานในพื้นที่ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แต่ในบางมาตรการหลายจังหวัดนำมาใช้ในระดับที่เข้มงวดมากกว่าที่ส่วนกลางกำหนด ทั้งนี้ ขึ้นกับความรุนแรงและสภาพปัญหาที่พบในพื้นที่เป็นสำคัญ

จากอำนาจที่กฎหมายบัญญัติข้างต้น ในการบริหารจัดการในพื้นที่ผู้ว่าราชการจังหวัดได้มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัด (มีชื่อเรียกต่างกันในแต่ละจังหวัด เช่น ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ป้องกันและแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จังหวัดระนอง ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จังหวัดชลบุรีกรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ศูนย์ระงับยับยั้งภัยพิบัติฉุกเฉิน ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดบุรีรัมย์ และศูนย์บัญชาการสถานการณ์โรคโควิด -19 จังหวัดพะเยา เป็นต้น) เพื่อเป็นเสมือนหน่วยบัญชาการรบ หรือเป็นวอร์รูมโดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและมาตรการเร่งด่วนในการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จัดทำแผนปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคในเขตพื้นที่จังหวัด ประเมินสถานการณ์การแพร่ระบาด กำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติ กำกับ ดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้ม รวมทั้งติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ หลายจังหวัดยังมีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเฉพาะด้านขึ้นมาเพื่อรองรับการทำงานแต่ละด้านให้มีความเชื่อมโยงกัน เช่น ศูนย์ประสานงานสถานการณ์การแพร่ระบาด COVID-19 จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลและสื่อสารช่วยเหลือแนะนำประชาชน มีทีมบูรณาการระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้านในการเฝ้าระวังตรวจคัดกรอง และกักกันผู้ที่เดินทางมาจากต่างประเทศและพื้นที่เสี่ยง ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และศูนย์ข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดบึงกาฬ เป็นต้น

อนึ่ง หลายจังหวัดมีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านสาธารณสุข ด้านการบริหารจัดการวัคซีน ด้านการจัดตั้งและขับเคลื่อนโรงพยาบาลสนาม ด้านการจัดหาและประเมินสถานที่กักกันตัว (Local Quarantine) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านข้อมูลสถานการณ์ ด้านการเข้า-ออกประเทศ และการดูแลคนไทยในต่างประเทศ ด้านการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน และด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าในการตั้งคณะทำงานส่วนใหญ่มีองค์ประกอบมาจากส่วนราชการในจังหวัดทั้งราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และภาคเอกชน โดยมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันจากหลายหน่วยงานในจังหวัด นอกจากนี้ บางจังหวัดยังมีการประสานการทำงานร่วมกันกับจังหวัดใกล้เคียงที่มีพื้นที่ติดต่อกันด้วย เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงาเชิญผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต กระบี่ ระนอง และสุราษฎร์ธานีร่วมประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับการจัดระเบียบการเดินทางข้ามเขตจังหวัด เป็นต้น

(2) ระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน

นอกจากการแต่งตั้งคณะทำงานในระดับจังหวัดแล้ว กลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ปฏิบัติในระดับพื้นที่และเป็นกลไกที่มีความสำคัญ เนื่องจากใกล้ชิดประชาชน และมีความคุ้นเคยในพื้นที่เป็นอย่างดี จังหวัดได้มีการตั้งคณะทำงานใน 3 ระดับ ดังนี้

ระดับอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้กำกับการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน อำเภอมีหน้าที่และอำนาจในการสั่งการ/กำหนดมาตรการ/แนวทาง ไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ได้แก่ ตำบล/หมู่บ้าน ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบในการคัดกรองผู้เดินทางเข้าจังหวัดจากพื้นที่เสี่ยง โดยการบูรณาการร่วมกันระหว่างฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ทหาร เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ตัวอย่าง ได้แก่

- ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมโรคระดับอำเภอ (ศปก.อ.) เช่น จังหวัดนนทบุรี ชัยนาท ยโสธร ตาก และเชียงใหม่
- ศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในระดับอำเภอ เช่น จังหวัดเลย สงขลา นครพนม และสระแก้ว
- ทีมปฏิบัติการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ ได้แก่ ทีมปฏิบัติการสอบสวนโรค (Communicable Disease Control Unit : CDCU) ในการป้องกันควบคุมโรค COVID-19 ในทุกอำเภอ เช่นจังหวัดนนทบุรี ชัยนาท และประจวบคีรีขันธ์
- จังหวัดยโสธรใช้กลไกการดำเนินงานในการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนราชการ ระดับอำเภอ คณะกรรมการบริหารงานอำเภอแบบบูรณาการ (ก.บ.อ.) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) โรงพยาบาลชุมชน ตำรวจ ปกครอง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ระดับตำบล มีผู้บัญชาการเหตุการณ์ระดับตำบลที่ได้รับมอบหมาย เช่น ปลัดอำเภอประจำตำบล มีหน้าที่และอำนาจในการประสานงาน นำแนวทางที่จังหวัดกำหนดไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ได้แก่ หมู่บ้าน/ชุมชน มีทีมบูรณาการระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ในการเฝ้าระวัง ตรวจคัดกรอง และกักกันผู้ที่เดินทางกลับจากต่างประเทศและพื้นที่เสี่ยง เช่น ศูนย์ปฏิบัติการควบคุมโรคระดับตำบล (ศปก.ต.) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพชรบุรี ชัยนาท สำหรับจังหวัดราชบุรีมีนายกเทศมนตรี นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประธาน จังหวัดยโสธรใช้กลไกการดำเนินงานของกำนัน แพทย์ประจำตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน กลุ่ม/ชมรม ในระดับตำบล เป็นต้น

ระดับหมู่บ้าน/ชุมชน มีกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้กำกับการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินระดับหมู่บ้าน/ชุมชน เช่น จังหวัดยโสธรใช้กลไกของผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กลุ่ม/ชมรม ผู้นำชุมชน ปราชญ์ชาวบ้าน หลัก "บวร" (บ้าน/วัด (ศาสนสถาน)/โรงเรียน/ส่วนราชการ) / "บรม" (บ้าน/โรงเรียน/มัสยิด/ส่วนราชการ) เป็นต้น โดยมีการตั้งด่านแบบบูรณาการทุกหมู่บ้าน

ในระดับตำบลและหมู่บ้าน บทบาทที่สำคัญ คือ การค้นหาผู้ป่วยเชิงรุกในชุมชนผ่านกลไกผู้นำหมู่บ้าน (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน) เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น อสม. เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองบูรณาการความร่วมมือเป็นเครือข่ายเฝ้าระวังและตรวจติดตามผู้ที่เดินทางจากพื้นที่เสี่ยงเข้าในพื้นที่ และการดูแลกักกันกลุ่มเสี่ยงที่บ้าน นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เฝ้าระวัง สอดส่องและติดตามกลุ่มเสี่ยงที่พักอาศัยในพื้นที่ ติดตามการปฏิบัติตามมาตรการที่จังหวัดกำหนด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้แก่ประชาชนด้วย

2.1.2 มาตรการในการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น มาตรการที่จังหวัดนำมาใช้เพื่อระงับยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่วนใหญ่เป็นการนำแนวทางปฏิบัติที่ส่วนกลางกำหนดมาปรับใช้กับพื้นที่ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหา ความรุนแรงของสถานการณ์ของจังหวัดเป็นสำคัญ อาทิ การปิดสถานที่เสี่ยง การงดจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของหน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก งดการจัดงานประเพณี งดการเรียนการสอนของสถานศึกษา และระงับการใช้ช่องทาง ณ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่อนปรนเพื่อการค้า ส่วนมาตรการที่นำมาใช้กับการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในพื้นที่ อาทิ ห้ามข้าราชการพนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และพนักงานส่วนท้องถิ่นเดินทางไปต่างประเทศ ให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยทำแผนการทำงานจากบ้าน ลดความแออัดในสถานที่ทำงาน โดยเหลื่อมเวลาการทำงาน งดหรือเลื่อนการจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของประชาชนจำนวนมาก เช่น การแข่งขันกีฬา การประชุมสัมมนา ส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งกำหนดให้มีการประชุมทางไกลทดแทนการประชุมที่มารวมตัวกัน เป็นต้น

(1) มาตรการทั่วไป

(1.1) มาตรการในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน โดยใช้หลัก 6 C

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินโรค COVID-19 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2563 เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ประกอบด้วย 6 มาตรการสำคัญ (6C) ดังนี้

<u>มาตรการที่ 1</u> การคัดกรองและเฝ้าระวังผู้ป่วยที่ด่าน สถานพยาบาล และชุมชน (Capture) ได้แก่ (1) คัดกรองเข้า-ออกระหว่างประเทศ (2) คัดกรองที่โรงพยาบาล แบบ ARI Clinic (3) เฝ้าระวังเชิงรุกในชุมชน คนไทยที่เป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการรับเชื้อ ได้แก่ ผู้ประกอบการทัวร์ โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ทำงานที่มีผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่ระบาดจำนวนมาก เรือนจำ (4) เฝ้าระวังและสอบสวนเหตุการณ์ระบาดของอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่ในชุมชน (5) เฝ้าระวังอาการป่วยในบุคลากรสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (6) เฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางมาจากต่างประเทศที่เป็นพื้นที่เสี่ยงตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขอย่างน้อย 14 วันหลังเดินทางกลับถึงประเทศไทย และ (7) การเฝ้าระวังข้อมูลในกลุ่มเสี่ยงที่เดินทางผ่านหน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง แจ้งรายงานข้อมูลมายังศูนย์ประสานงานข้อมูลการแก้ไขปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

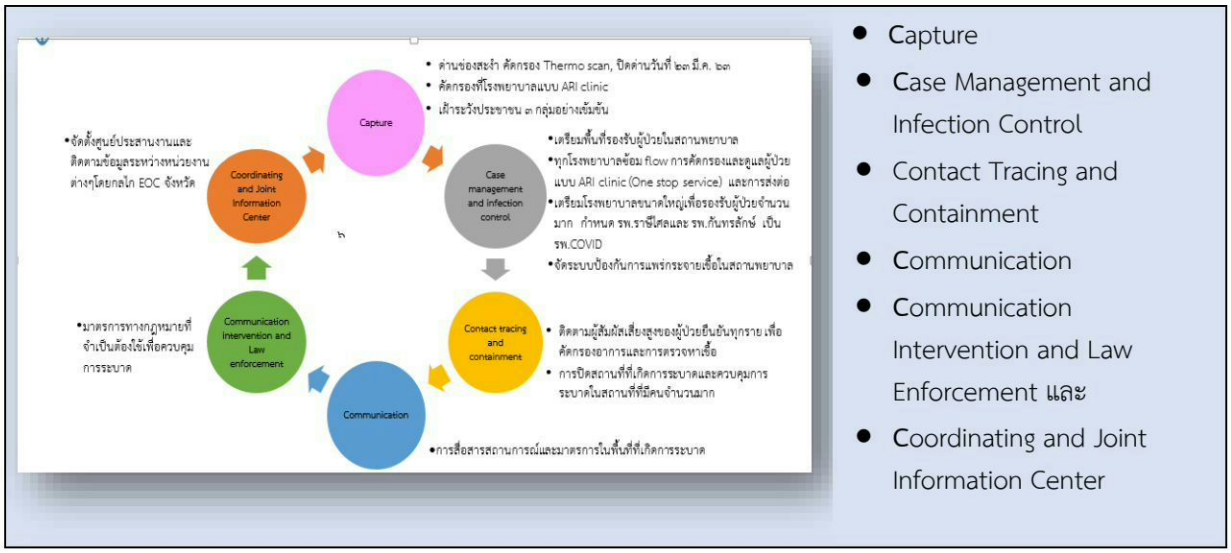
มาตรการที่ 2 การดูแลรักษาผู้ป่วยและป้องกันการติดเชื้อ (Case Management and Infection Control) ประกอบด้วย (1) การดูแลรักษาผู้ป่วย เช่น การเตรียมพื้นที่รองรับผู้ป่วย การฝึกซ้อม flow การคัดกรองและดูแลผู้ป่วย ARI Clinic (One Stop Service) การส่งต่อผู้ป่วย การเตรียมโรงพยาบาลขนาดใหญ่เพื่อรองรับผู้ป่วยจำนวนมาก การกำหนดพื้นที่ และจัดทำแผนการจัดการพื้นที่ดูแลรักษาผู้ป่วย เพื่อรองรับผู้ป่วยจำนวนที่มากเกินกว่าศักยภาพของโรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลสนาม การเตรียมห้องปฏิบัติการวินิจฉัยยืนยันและการประมาณการและจัดหาเวชภัณฑ์ให้เพียงพอ (2) การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ได้แก่ การจัดระบบป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในสถานพยาบาล และการประมาณการและจัดหาอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อให้เพียงพอในจังหวัด

มาตรการที่ 3 การติดตามผู้สัมผัสโรคและควบคุมการระบาดในชุมชน (Contact Tracing and Containment) หยุด-เลี่ยง-เลื่อน-ปิด ได้แก่ (1) ติดตามผู้สัมผัสเสี่ยงสูงของผู้ป่วยยืนยันทุกรายเพื่อคัดกรองอาการและตรวจหาการติดเชื้อ (2) ค้นหาผู้ป่วยเพิ่มเติมในพื้นที่ที่พบการระบาดเป็นกลุ่มก้อนและพิจารณาจัดโซนนิ่งเพื่อแยกโรคในพื้นที่ที่จัดไว้ หรือ Home Quarantine (3) ส่งเสริมมาตรการในกรณีป่วยอาการไม่รุนแรงให้มีการจัดสถานที่แยกกักที่บ้าน (Home Isolation) เพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาล (4) ให้ผู้ที่มีอาการป่วยทางเดินหายใจที่มีประวัติเข้าเกณฑ์ตามนิยามการสอบสวนโรค (PUI) ให้สามารถหยุดงาน/หยุดเรียน โดยมีมาตรการชดเชยที่เหมาะสมตามมาตรการของหน่วยงาน (5) กำหนดมาตรการให้ทำงานที่บ้าน หลีกเลี่ยงการไปในที่คนแออัด โดยเฉพาะเมื่อมีอาการป่วย (6) ส่งเสริมการป้องกันโรคในระดับสาธารณะ (Social Distancing) โดยให้เลื่อนหรืองดการจัดชุมนุมขนาดใหญ่ที่เสี่ยงต่อการแพร่โรค (7) ปิดสถานที่ที่เกิดการระบาดและควบคุมการระบาดในสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก เช่น โรงเรียน เรือนจำ ค่ายทหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ และ (8) พิจารณาประกาศพื้นที่ประสบภัยพิบัติเพื่อควบคุมการระบาดในชุมชน

มาตรการที่ 4 การสื่อสารความเสี่ยง (Communication) ได้แก่ (1) จัดทำและเผยแพร่สถานการณ์การระบาดในต่างประเทศและในประเทศ ตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนรับทราบความเสี่ยงและลดความตระหนก (2) สื่อสารสถานการณ์และมาตรการในพื้นที่ที่เกิดการระบาด และ (3) รณรงค์เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

มาตรการที่ 5 การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย (Community Intervention and Law Enforcement) ได้แก่ (1) ชี้แจงมาตรการทางกฎหมายที่จำเป็นต้องใช้เพื่อควบคุมการระบาด (2) รณรงค์หรือบังคับใช้หน้ากากอนามัย 100% ในพื้นที่ระบาดและในกิจกรรมชุมนุม และ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบังคับใช้เทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติท้องถิ่นตามความจำเป็น

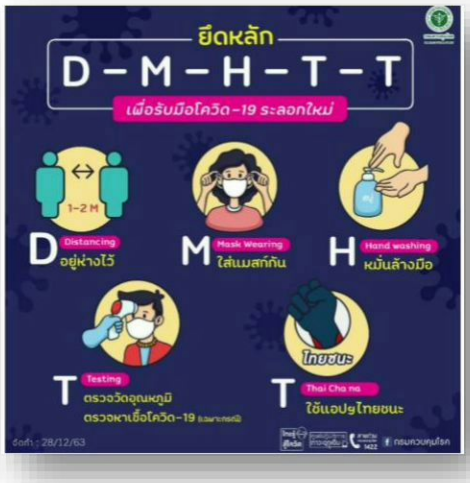
มาตรการที่ 6 การประสานงานและจัดการข้อมูล (Coordinating and Joint Information Center) ได้แก่ (1) จัดตั้งศูนย์ประสานงานและติดตามข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ (2) ประสานข้อมูลกับหน่วยงานภายในจังหวัดและหน่วยงานอื่น เพื่อติดตามสถานการณ์ ข้อสั่งการ และวิเคราะห์ความเสี่ยง และ (3) รายงานการประเมินสถานการณ์ ผลการดำเนินงานของทีมปฏิบัติการ และทีมสนับสนุน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการโรคติดต่อระดับจังหวัดเพื่อการตัดสินใจทุกเดือน



จากรายละเอียดของมาตรการดังกล่าว พบว่า ครอบคลุมมาตรการที่จังหวัดออกมาบังคับใช้ไม่ว่าจะเป็นการคัดกรองและเฝ้าระวังผู้ป่วย จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 จังหวัดมีการบูรณาการการทำงานทั้งฝ่ายปกครอง ตำรวจ และสาธารณสุข ตั้งจุดคัดกรองจุดเชื่อมต่อจังหวัดที่สำคัญ นอกจากนี้ ยังมีการตรวจคัดกรองในเชิงรุกระดับตำบล หมู่บ้านด้วยเช่นกัน หรือมาตรการการดูแลผู้ป่วยทั้งที่โรงพยาบาลและโรงพยาบาลสนามที่ตั้งขึ้นเพื่อรองรับผู้ป่วยภายหลัง การติดตามผู้สัมผัสโรค การกำหนดมาตรการปิดสถานที่เสี่ยง เป็นต้น ซึ่งมาตรการเหล่านี้ทุกจังหวัดดำเนินการอยู่แล้ว จังหวัดที่ระบุว่ามีการนำมาตรการ 6 C มาใช้ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ น่าน เพชรบูรณ์ อุทัยธานี เลย มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ กระบี่ สตูล ปราจีนบุรี และระยอง เป็นต้น

(1.2) มาตรการ D-M-H-T-T-A

D-M-H-T-T-A เป็นมาตรการพื้นฐานระดับบุคคลที่กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข แนะนำให้ประชาชนใช้ป้องกันตนเอง โดยยึดหลัก D-M-H-T-T-A ได้แก่



D : Social Distancing เว้นระยะห่าง 1-2 เมตร เลี่ยงการอยู่ในที่แออัด

M : Mask Wearing สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลา

H : Hand Washing ล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์

T : Temperature การตรวจวัดอุณหภูมิ

T : Testing ตรวจหาเชื้อCOVID-19 ในกรณีที่มีอาการเข้าข่าย

A : Application Thai Cha Na สแกนแอปพลิเคชันไทยชนะ ทุกครั้งที่เดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อให้มีข้อมูลในการประสานงานได้ง่ายขึ้น (เพิ่มเติมภายหลัง)

มาตรการดังกล่าวนับเป็นมาตรการพื้นฐานที่ประชาชนนำมาปฏิบัติอย่างสม่ำเสมออยู่แล้ว ยกเว้น A : Application Thai Cha Na เท่านั้น เพราะประชาชนในพื้นที่ต่างจังหวัดส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการใช้ จังหวัดที่มีการระบุว่านำมาตรการหรือเน้นย้ำประชาชนให้นำมาตรการนี้มาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ได้แก่ จังหวัด ตราด แพร่ พิษณุโลก ขอนแก่น นครพนม บุรีรัมย์ บึงกาฬ กาฬสินธุ์ นครราชสีมา ชุมพร ภูเก็ต พังงา ปัตตานี นราธิวาส นอกจากนี้ กรมการปกครองได้มีหนังสือแจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด (โทรสารในราชการของ กรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท 0321/ว 8274 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2564 และหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท 0309.1/9978 ลงวันที่ 16 เมษายน 2564) เน้นย้ำให้บุคลากรของสำนักทะเบียนอำเภอและ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ยึดหลัก D-M-H-T-T-A อย่างเคร่งครัด และกรมการขนส่งทางบกมีข้อเน้นย้ำให้การติดต่อ ที่สำนักงานขนส่งต้องปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุข D-M-H-T-T-A เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) อย่างเคร่งครัดด้วยเช่นกัน

(1.3) กลยุทธ์การสอบสวนโรค กรมควบคุมโรค

กลยุทธ์การสอบสวนโรคของกรมควบคุมโรคนำมาใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์หลักในการรับมือกับโรคติดต่อที่ใช้ในการปฏิบัติงานสู้กับโรคระบาด ประกอบด้วย

<u>เตรียมให้พร้อม</u> สร้างเครือข่าย ประสานการทำงานด้วยกัน เตรียมทีม SRRT สอบสวนโรค เตรียมบุคลากรทางการแพทย์ เตรียมเตียงให้พร้อมสำหรับรับผู้ป่วย

<u>ตรวจให้พบ</u> พบบ้านพบตัวแล้ว X ray เคาะประตู ตะโกนถาม ทุกหลังคาเรือนแล้วพร้อมปฏิบัติการคัดกรองตามมาตรฐาน เฝ้าระวังตามคำแนะนำสุขอนามัย สุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมกวดขันในการปฏิบัติ เฝ้าระวังคนมีอาการไข้หวัด ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ เฝ้าสังเกตอาการคนใกล้ตัว

<u>ตีให้เร็ว</u> ตีฆ้องร้องป่าว หากพบคนมีอาการ ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำ แยกตัว หยุดพัก สุขอนามัย ประสานทีมหมอให้รับทราบ เพื่อรักษาดูแลอาการให้หายดี ควบคุมความสะอาดทุกหนแห่งเพื่อไม่ให้เกิดการแพร่เชื้อ

<u>ตามให้หมด</u> ตามให้จนครบกำหนด รวมผู้สัมผัสใกล้ชิดในครัวเรือน เน้นระวังผู้สูงอายุ กลุ่มเสี่ยง ผู้มีโรคประจำตัว โดยใช้เทคโนโลยีช่วยทำงาน

ทั้งนี้ มีบางจังหวัดนำไปปรับใช้ และได้ปรับเป็น 6 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) เตรียมให้พร้อม (2) ตรวจให้พบ (3) เตือนให้สำเร็จ (4) ตีให้เร็ว : สอบสวน จำกัดวง และควบคุม (5) ตามให้หมด : ติดตามโดยชุมชน อสม. Home Quarantine สถานที่ในชุมชน และ (6) ตกผลึกการเรียนรู้ : ทบทวนรายสัปดาห์และนำเข้าคณะกรรมการควบคุมโรคในจังหวัด

ตัวอย่างจังหวัดที่นำมาตรการนี้มาใช้ เช่น จังหวัดสตูล และจังหวัดน่าน เป็นต้น

(1.4) มาตรการสวมหน้ากากอนามัยเมื่อออกนอกเคหสถานหรือสถานที่สาธารณะ

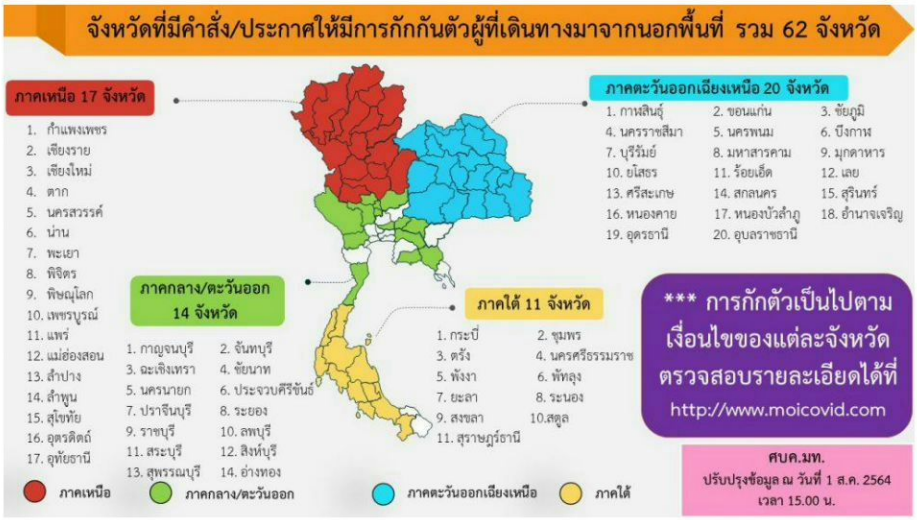
มาตรการนี้ มีให้เห็นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แม้ภาครัฐจะมีการรณรงค์ให้ประชาชนสวมใส่หน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้าอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่มีการแพร่ระบาดก็ตาม แต่เนื่องจากประชาชนเริ่มการ์ดตก ละเลย และบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือ ทำให้คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดที่มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ต้องออก "คำสั่ง" ให้ประชาชนสวมใส่หน้ากากอนามัย/หน้ากากผ้า เมื่ออยู่นอกเคหสถานหรือไปสถานที่สาธารณะ โดยกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจน หากใครฝ่าฝืน ถือเป็นการขัดคำสั่งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ มีความผิดตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 มาตรา 51 ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 20,000 บาท

จากข้อมูลการสำรวจของศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2564 พบว่า ทุกจังหวัดกำหนดเป็นมาตรการพร้อมบทลงโทษกรณีประชาชนไม่สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้าเมื่อออกนอกเคหสถานหรือไปในที่สาธารณะ ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ช่วงเดือนเมษายนซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของการแพร่เชื้อระลอกที่ 3 ดังภาพ



(1.5) มาตรการกักตัวผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง

ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคCOVID-19 อย่างรุนแรง โดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการพบจำนวนผู้ติดเชื้อจำนวนมาก หรือเป็นกลุ่มก้อน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หลายจังหวัดออกมาตรการให้ผู้ที่เดินทางมาจากจังหวัดที่พบผู้ติดเชื้อจำนวนมากต้องปฏิบัติตามแนวทางหลายประการ โดยเฉพาะให้กักตัวผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่เป็นเวลา 14 วัน จากข้อมูลการสำรวจของ ศบค.มท. (ข้อมูลวันที่ 1 สิงหาคม 2564) พบว่า จังหวัดที่ต้องกักตัว จำนวน 62 จังหวัด



ทั้งนี้ แต่ละจังหวัดจะมีเงื่อนไขที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่จะเข้าพื้นที่จังหวัดนครพนมต้องรายงานตัวต่อเจ้าหน้าที่ที่กำหนด ลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน มีหนังสือจากจังหวัดต้นทาง จังหวัดตราดกำหนดให้ต้องมีผลตรวจ COVID-19 ภายใน 72 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง หากไม่มีต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลที่กำหนด และให้ผู้เดินทางเข้าจังหวัดตราดต้องดำเนินมาตรการ D-M-H-T-T อย่างเคร่งครัด

(1.6) มาตรการงดออกนอกเคหสถาน

มาตรการนี้นำมาใช้ตั้งแต่การแพร่ระบาดในระลอกแรก จากข้อมูลการสำรวจของ ศบค.มท. เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 พบว่ามี 12 จังหวัดที่ออกมาตรการเชิงบังคับ คือ ห้ามออกจากบ้านในช่วงเวลาที่กำหนด หากฝ่าฝืนจะมีความผิด ส่วนอีก 28 จังหวัด เป็นการขอความร่วมมืองดออกจากบ้านในช่วงเวลาที่กำหนด แต่ไม่มีบทลงโทษหากฝ่าฝืน สำหรับช่วงเวลาที่แต่ละจังหวัดกำหนดนั้น ขึ้นกับความรุนแรงของสถานการณ์ของแต่ละจังหวัด โดยจังหวัดที่ประกาศห้ามออกจากบ้านเนื่องจากประเมินสถานการณ์แล้วเห็นว่ามีความจำเป็น ทั้งนี้ เพื่อชะลอและยับยั้งการแพร่ระบาด





(1.7) มาตรการ Bubble and Seal

มาตรการ Bubble and Seal หมายถึง การบริหารจัดการควบคุมโรคในพื้นที่ควบคุมแบบมีส่วนร่วม สามารถทำกิจกรรม ทำงานในพื้นที่จำกัดของกลุ่ม สามารถเดินทางเคลื่อนย้ายได้ระหว่างที่พักอาศัยและสถานที่ทำงานภายใต้การควบคุมกำกับ รวมถึงมีการบริหารจัดการในการแยกบุคคล การตรวจห้องปฏิบัติการ บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งเครื่องอุปโภค บริโภค และแผนการจำหน่ายออก (ผู้ที่หายป่วย) ตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคกำหนด

กรมควบคุมโรคได้จัดทำแนวทางมาตรการป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่เฉพาะ (Bubble and Seal) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ เพื่อป้องกันโรค ภายใต้หลักการคือ “จัดกลุ่ม คุมไว ลดการแพร่กระจาย รายได้ไม่สูญเสีย” โดยการคัดแยกพนักงานออกเป็นกลุ่ม ให้ทำงานและทำกิจกรรมร่วมกันภายใต้เงื่อนไขตามระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อการควบคุมโรค ใช้เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ลดการเสียชีวิต พร้อมทั้งเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมการแพร่ระบาดและลดการแพร่กระจายของโรค COVID-19 ในสถานประกอบกิจการไม่ให้แพร่กระจายไปในวงกว้าง โดยเฉพาะการแพร่ระบาดไปยังชุมชน

ทั้งนี้ มาตรการป้องกันควบคุมในพื้นที่เฉพาะ (Bubble and Seal) ยังต้องดำเนินการควบคู่กับมาตรการส่วนบุคคล D-M-H-T-T-A ประกอบด้วย การเว้นระยะห่างทางบุคคล การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย การตรวจสอบการติดเชื้อด้วยชุดทดสอบรู้ผลเร็ว การใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับ COVID-19 เช่น หมอพร้อม และมาตรการทางสังคมระหว่างโรงงานและชุมชน ทั้งหมดนี้ จะทำให้สถานประกอบการดำเนินกิจการต่อได้ โรงงานปลอดภัย ไม่แพร่เชื้อไปสู่ชุมชน ลดการเสียชีวิตไม่กระทบเศรษฐกิจของประเทศ

การใช้มาตรการ Bubble and Seal ได้ผลต่อเมื่อผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

- ห้ามลูกจ้างของสถานประกอบการออกนอกเคหสถาน และเขตพื้นที่ควบคุม เว้นแต่การเดินทางไปสถานที่ทำงานหรือกลับจากสถานที่ทำงาน หรือมีเหตุจำเป็นเร่งด่วน และ/หรือได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ
- ห้ามลูกจ้างของสถานประกอบการเข้าไปในร้านค้า ตลาดสด ตลาดนัด หรือสถานที่ชุมชนที่มีประชาชนหนาแน่น
- ลูกจ้างของสถานประกอบการติดตั้งแอปพลิเคชัน “หมอชนะ” และ “DDC care” เพื่อติดตามและสอบสวนโรคในห้วงระหว่างการควบคุม
- ผู้ประกอบการกำกับดูแลให้แรงงานดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อย่างเคร่งครัด
- เจ้าของร้านค้า ตลาดสด ตลาดนัด หรือผู้ดูแลสถานที่ชุมชน ดำเนินมาตรการทางสาธารณสุข เช่น การรักษาระยะห่างทางสังคมอย่างเคร่งครัด
- เจ้าของหอพัก ห้องเช่า อพาร์ตเมนต์ และสถานที่อื่นที่ให้เช่าพักอาศัยดำเนินการตามมาตรการสาธารณสุข ควบคุม ตรวจตรา กำชับผู้พักอาศัยให้ดำเนินการตามมาตรการห้ามออกนอกเคหสถาน และเขตพื้นที่ควบคุมอย่างเคร่งครัด รวมทั้งสอดส่องบุคคลภายนอกมิให้เข้ามาภายในบริเวณที่พักอาศัย

จุดเริ่มต้นของการนำมาตรการ Bubble and Seal มาใช้นั้น เริ่มมาตั้งแต่ช่วงปลายเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2564 ที่มีการระบาดในกลุ่มแรงงานข้ามชาติในจังหวัดสมุทรสาคร โดย Seal ใช้กับโรงงานที่พนักงานสามารถพักในโรงงานได้ ส่วน Bubble ใช้กับโรงงานที่พนักงานพักอยู่นอกโรงงาน แต่จะควบคุมให้พนักงานไป-กลับ โรงงาน-หอพักเท่านั้น จากนั้น มาตรการ Bubble and Seal ได้รับการยอมรับว่าได้ผล และกลายเป็นต้นแบบที่นำมาปรับใช้กับหลายจังหวัด โดยเฉพาะการพบผู้ติดเชื้อที่มีลักษณะอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มจำนวนมาก เช่น สถานประกอบการ หอพัก อพาร์ตเมนต์ แคมป์คนงาน หรือเรือนจำ จังหวัดเชียงใหม่นำมาใช้กับการติดเชื้อในเรือนจำกลางเชียงใหม่ จังหวัดนนทบุรีมาใช้กับการติดเชื้อในผู้พักอาศัยที่อพาร์ตเมนต์ หรือกรุงเทพฯ ที่นำมาใช้กับกรณีปิดแคมป์คนงานก่อสร้าง เป็นต้น

จังหวัดสมุทรปราการได้นำมาตรการดังกล่าวมาใช้กับคลัสเตอร์โรงงาน โดยจำแนกโรงงานออกเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก และดำเนินการสุ่มตรวจผู้ใช้แรงงานตามบริบทของโรงงาน โดยเบื้องต้นให้จำแนกผู้ติดเชื้อเข้าระบบการรักษาพยาบาล สำหรับกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่เป็นกลุ่มแข็งแรงให้ป้องกันอย่าให้มีการติดเชื้อจากภายนอก โดยไม่ต้องปิดโรงงานและให้มีการประกอบกิจการตามปกติ และห้ามมีการเข้า-ออกของผู้ใช้แรงงาน โดยเจ้าของสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนงบประมาณและการดำเนินงาน รวมทั้งฉีดวัคซีนให้ประชาชนที่อยู่รอบโรงงาน

คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดเชียงใหม่ได้ออกประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อ (ฉบับที่ 22 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2564) เรื่องมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สำหรับกลุ่มแรงงานก่อสร้างและกลุ่มแรงงานในสถานประกอบการหรือกิจการโรงงานทุกแห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นำมาตรการป้องกันและควบคุมพื้นที่เฉพาะ (Bubble and Seal) มาบังคับใช้อย่างเข้มงวด

(1.8) มาตรการรับผู้ป่วยจากต่างจังหวัดกลับมารักษาที่ภูมิลำเนา

จากวิกฤตการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในระลอกที่ 3 ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 ที่ผ่านมา พบผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกวัน ในขณะที่ศักยภาพทรัพยากรด้านสาธารณสุขมีจำกัด ส่งผลให้โรงพยาบาลหลายแห่งในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล เต็มเกือบทุกแห่ง มีผู้ป่วยที่ต้องรอเข้ารับการรักษาต่อวันเป็นจำนวนมาก

ในช่วงเวลานั้น ศบค. จึงมีมาตรการล็อกดาวน์ 5 กิจกรรมในกรุงเทพฯ และ 5 จังหวัดปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี นครปฐม สมุทรปราการ สมุทรสาคร ปทุมธานี อย่างน้อย 30 วัน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2564 เป็นต้นไป สาระสำคัญ 5 กิจกรรม ได้แก่

(1) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ห้ามนั่งรับประทานในร้าน ขายได้เฉพาะนำกลับเท่านั้น มีผลในพื้นที่กรุงเทพฯ นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร นราธิวาส ปัตตานี ยะลา และสงขลา

(2) ห้าง ศูนย์การค้า เปิดได้ถึง 21.00 น. แต่ยังคงปิดโรงภาพยนต์ โรงมหรสพ สวนน้ำ พื้นที่นั่งรับประทานอาหารในศูนย์อาหาร และต้องเพิ่มระยะห่างระหว่างบุคคลในพื้นที่พักคอย เพิ่มประสิทธิภาพระบบหมุนเวียนอากาศ

(3) โรงแรม ศูนย์แสดงสินค้า ศูนย์ประชุมหรือสถานที่จัดนิทรรศการ เปิดได้ตามปกติ โดยให้งดกิจกรรมจัดการประชุม การสัมมนา และการจัดเลี้ยง

(4) ห้ามจัดกิจกรรมที่รวมคนมากกว่า 20 คน ยกเว้นได้รับอนุญาต

(5) ปิดไซต์-แคมป์ก่อสร้าง ห้ามเดินทางเคลื่อนย้ายแรงงาน 30 วัน เพื่อควบคุมการระบาดของโรค

โดยพื้นที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล จะประกาศล็อกดาวน์ “***ร้านอาหาร***” ทุกประเภท โดยห้ามนั่งรับประทานในร้านแบบ 100% ให้ซื้อกลับบ้านได้เท่านั้น เป็นระยะเวลา 30 วัน เริ่มตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2564 เป็นต้นไป รวมถึงล็อกดาวน์ “***แคมป์คนงานก่อสร้าง***” ห้ามเข้า-ออกและเคลื่อนย้ายคนแบบ 100% หากฝ่าฝืนจะมีความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมโรค พ.ศ. 2558 เบื้องต้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน เริ่มตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2564 เช่นกัน

การประกาศล็อกดาวน์กรุงเทพฯ และปริมณฑล การปิดแคมป์คนงานก่อสร้าง ประกอบกับสถานพยาบาลหลายแห่งประสบปัญหาเตียงไม่เพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ยิ่งเป็นปัจจัยเร่งเร้าให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียงที่มีสถานการณ์การติดเชื้อค่อนข้างรุนแรงกลับภูมิลำเนา ทำให้หลายจังหวัดกำหนดมาตรการรับผู้ป่วยให้กลับมารักษาที่ภูมิลำเนาอย่างเป็นระบบเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ จังหวัดที่มีการประกาศรับผู้ป่วยให้กลับมารักษาที่ภูมิลำเนา เช่น จังหวัดเชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน พะเยา แพร่ อุตรดิตถ์ เพชรบูรณ์ สุโขทัย กำแพงเพชร อุทัยธานี หนองคาย เลย บึงกาฬ นครพนม นครราชสีมา ขอนแก่น อุดรธานี ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ มหาสารคาม ยโสธร มุกดาหาร อุบลราชธานี อำนาจเจริญ ชัยนาท สิงห์บุรี ราชบุรี สระแก้ว จันทบุรี ตราด นครศรีธรรมราช พัทลุง ตรัง และภูเก็ต เป็นต้น

จากการรายงานข้อมูลผู้ติดเชื้อของ ศบค. พบว่าในช่วง 1 เมษายน 2564 เป็นต้นมา จำนวนผู้ติดเชื้อในกรุงเทพฯ และปริมณฑลสูงกว่าจำนวนผู้ติดเชื้อที่พบในต่างจังหวัด และข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2564 อัตราส่วนของผู้ติดเชื้อในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และต่างจังหวัดมีอัตราส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 50 หลังจากนั้นเป็นต้นมา ต่างจังหวัดมีอัตราส่วนที่สูงกว่ามาโดยตลอด และวันที่ 14 กันยายน 2564 พบอัตราส่วนผู้ติดเชื้อต่างจังหวัดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 59 ขณะที่อัตราส่วนของผู้ติดเชื้อของกรุงเทพฯ และปริมณฑล ลดลงเหลือร้อยละ 41 ดังภาพ



(1.9) มาตรการอื่น ๆ

นอกจากมาตรการข้างต้นที่เป็นมาตรการในภาพรวมของจังหวัดแล้ว ยังมีมาตรการที่หลายจังหวัดนำมาใช้เมื่อเผชิญกับปัญหาความรุนแรงที่พบในบางพื้นที่ด้วยเช่นกัน มาตรการที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะประธานคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดนำมาใช้ที่ปรากฏภาพที่ชัดเจนในหลายจังหวัด มาตรการการปิดสถานที่เสี่ยงและสถานที่ที่พบผู้ติดเชื้อจำนวนมากเป็นการชั่วคราว เช่น

จังหวัดอ่างทอง : ปิดหมู่บ้านท้ายย่าน ชุมชนวัดโบสถ์ หมู่ที่ 3 ตำบลศาลาแดง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง เป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 2- 5 กรกฎาคม 2564

จังหวัดนนทบุรี : สั่งปิดตลาดสดเทศบาลนครนนทบุรี ตลาดสดสมบัติ (ท่าน้ำนนทบุรี) อาคารพาณิชย์ อาคารประกอบการร้านค้า รถเข็น หาบเร่ แผงลอยทุกประเภทเป็นเวลา 7-14 วันโดยพื้นที่สีแดงปิดตั้งแต่ 11-24 พฤษภาคม 2564 และสีเขียวปิดตั้งแต่ 11-17 พฤษภาคม 2564

จังหวัดขอนแก่น : สั่งปิดโรงเรียนรวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทุกแห่งและทุกสังกัดตั้งแต่วันที่ 1-16 กรกฎาคม 2564

จังหวัดเชียงราย : ล็อกดาวน์ตำบลตับเต่า อำเภอเทิง เป็นพื้นที่ควบคุม ห้ามเดินทางเข้าและออกหากไม่จำเป็น และสั่งห้ามออกนอกที่พักอาศัยระหว่าง 21.00-05.00 น. ของวันรุ่งขึ้น

จังหวัดตาก : ห้ามแรงงานข้ามชาติ (อำเภอแม่สอด) ออกนอกเคหสถาน เวลา 20.00-04.00 น. ของวันรุ่งขึ้น ขอความร่วมมือประชาชนทั่วไปงดหรือชะลอออกจากเคหสถานตั้งแต่เวลา 23.00-04.00 น. ของวันรุ่งขึ้น

จังหวัดยะลา : งดการเดินทางเข้า-ออกพื้นที่จังหวัดยะลาตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน–7 กรกฎาคม 2564 ต่อมามีการขยายเวลาไปถึงวันที่ 30 กันยายน 2564

จังหวัดปัตตานี : ปิดหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่เสี่ยง 26 หมู่บ้านใน 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอแม่ลาน อำเภอกะพ้อ อำเภอไม้แก่น อำเภอปะนาเระ อำเภอโคกโพธิ์ อำเภอมายอ อำเภอทุ่งยางแดง และอำเภอยะหริ่ง ปิดมัสยิด 22 แห่ง และห้ามการออกดาวะฮ์อย่างเด็ดขาด รวมถึงการจัดกิจกรรมใด ๆ ทางศาสนาในแต่ละพื้นที่ และสั่งเลื่อนเปิดเรียน

(2) มาตรการเฉพาะ

นอกจากมาตรการทั่วไปที่มีหลายจังหวัดนำมาปรับใช้แล้ว บางจังหวัดยังพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเฉพาะจังหวัด เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทของจังหวัด ในที่นี้ ขอยกตัวอย่างจังหวัดที่มีรูปแบบ และมาตรการเฉพาะ ดังต่อไปนี้

(2.1) มาตรการ TRATFC จังหวัดตราด

จังหวัดตราดได้นำ**มาตรการ TRATFC** มาใช้ เพื่อที่จะทำให้ประชาชนในจังหวัดตราดได้กลับมามีชีวิตผาสุกทั้งด้านชีวิตความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ สังคม และปลอดภัยจากโรค COVID-19 ดังนี้

T : Tracking and Tracing ตั้งจุดคัดกรอง (ด่านแสนตุ้ง นาแกลง คลองลึก)

R : Rapid Response Team ควบคุมโรคให้อยู่ในวงที่จำกัดโดยเร็ว ค้นหาเชิงรุกและรับให้ได้มากที่สุด รักษาหาย ไม่มีเสียชีวิต เจ้าหน้าที่ปลอดภัยจากโรคโควิด-19

A : Activated EOC and ACF/AS EOC คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด วิเคราะห์สถานการณ์ กำหนดมาตรการ

T : Treatment Team (Testing) ทีมรักษาเชิงรุก เชิงรับ

F : Full PPE (2P and DMHTS) (2P safety patient personal) / (people -DMHTS)

C : Communication (ภาคี ชุมชน) อสม. เคาะประตู สปอตประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์

(2.2) มาตรการทางการแพทย์สาธารณสุข 3T

จังหวัดจันทบุรีนำมาตรการทางการแพทย์สาธารณสุข 3T มาใช้ในการป้องกันควบคุมโรค COVID-19 โดยที่

T 1= Test จัดบริการคลินิกคัดกรองโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ (Acute Respiratory Infection : ARI) ในสถานบริการของรัฐและเอกชน และกำหนดให้มีการเฝ้าระวังในประชากรกลุ่มเสี่ยงและสถานที่เสี่ยง Surveillance โดยกำหนดนิยามกลุ่มประชากรเสี่ยง ได้แก่ กลุ่มคนที่อยู่รวมตัวกันจำนวนมากหรือทำงานที่ที่มีความเสี่ยงต้องพบปะผู้คนจำนวนมาก ได้แก่ กลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ผู้ต้องขังแรกรับ ผู้ต้องกักในศูนย์กักกันคนเข้าเมือง พนักงานขับรถ

T 2= Trace ทุกพื้นที่ดำเนินการสอบสวนโรคในกลุ่มผู้ป่วยเพื่อประเมินและค้นหาปัจจัยเสี่ยง กลุ่มเสี่ยงสูงและเสี่ยงต่ำ เพื่อทราบลักษณะการติดเชื้อ COVID-19 ระลอกใหม่ของกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ สำหรับเตรียมการความพร้อมและวางแผนการป้องกันควบคุมโรคเพื่อควบคุมโรคในจังหวัดให้มีประสิทธิภาพในระยะยาว

T 3= Treat การดูแลรักษาพยาบาล การดูแลแยกกักทุกราย Admit for Isolation ตามแนวทางกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข และยึดหลัก 2P Safety มีการบริหารจัดการ คน เงิน เวชภัณฑ์ยา เตียงอย่างมีประสิทธิภาพ มีทีมประเมินสุขภาพจิต MCAT ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ประเมินผลกระทบทางสุขภาพจิตในกลุ่มผู้ที่ถูกกักกัน

(2.3) 4T Model เพื่อเตรียมความพร้อมรับนักท่องเที่ยว

จังหวัดภูเก็ตซึ่งเศรษฐกิจของจังหวัดพึ่งพิงกับภาคการท่องเที่ยวและบริการเป็นหลัก รัฐบาลมีนโยบายให้จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดนำร่องในการเปิดรับนักท่องเที่ยวโดยไม่มีการกักตัวแบบมีเงื่อนไข หรือที่เรียกว่า *"ภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์"* โดยอนุญาตให้นักท่องเที่ยวที่ได้รับวัคซีนครบโดสแล้วสามารถเข้าประเทศไทยได้โดยไม่ต้องกักตัว โครงการนี้เริ่มในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564 ดังนั้น เพื่อเตรียมความพร้อมการเปิดรับนักท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้นำมาตรการ ‘4 T Model’ มาใช้ เพื่อเตรียมความพร้อมรับนักท่องเที่ยว โดย 4 T ดังกล่าว ประกอบด้วย

T : Target กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน

T : Testing คัดกรองตรวจหาเชื้อที่ต้นทางที่สนามบิน หากไม่พบเชื้อจึงจะออกจากสนามบินได้

T : Tracing แอปพลิเคชันติดตามตัวแบบเรียลไทม์

T : Treatment ความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือแพทย์ ยา และเวชภัณฑ์ที่เพียงพอ

รูปแบบดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากสองภาคี ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐที่จะต้องสร้างมาตรการให้กับ T : Testing การคัดกรองตรวจหาเชื้อที่ต้นทางที่สนามบิน หากไม่พบเชื้อจึงจะออกจากสนามบินได้ และ T : Tracing การมีแอปพลิเคชันติดตามตัว และ T : Treatment ความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์เครื่องมือแพทย์ ยา และเวชภัณฑ์ที่เพียงพอ รวมถึงภาคเอกชนที่จะต้องโฟกัส T : Target การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน

(2.4) ยุทธศาสตร์ “ขนมครก”

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก รวมทั้งประเภทกิจการและลักษณะการทำงานที่หลากหลาย ทำให้มีผู้ใช้แรงงานเป็นจำนวนมาก ประกอบกับสมุทรปราการเป็นจังหวัดปริมณฑลที่มีความเป็นเมืองสูง มีโครงข่ายคมนาคมที่ครบครัน นอกจากเป็นแหล่งโรงงานอุตสาหกรรมแล้ว ยังเป็นแหล่งพักอาศัยของผู้ที่ทำงานกรุงเทพฯ ด้วย จึงทำให้อัตราการเดินทางเคลื่อนย้ายของคนสูง อีกทั้งผู้ใช้แรงงานในจังหวัดสมุทรปราการบางส่วนมีภูมิลำเนาหรือที่พักอยู่ภายนอกพื้นที่จังหวัด จึงมีการเดินทางข้ามจังหวัด ส่งผลให้ผู้ใช้แรงงานมีความเสี่ยงในการสัมผัสเชื้อ ยากต่อการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในพื้นที่ จังหวัดจึงกำหนดมาตรการควบคุมและจำกัดการเคลื่อนย้ายการเดินทางและการรวมกลุ่มของบุคคลอย่างรัดกุม และบังคับใช้มาตรการ ข้อห้าม ข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเข้มงวด รวมถึงยกระดับบางมาตรการเพื่อให้การควบคุมการระบาดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันมิให้การระบาดเพิ่มความรุนแรงขึ้น ในการนี้จังหวัดสมุทรปราการได้นำยุทธศาสตร์ **“ขนมครก”** มาใช้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ผ่านมา จังหวัดสมุทรปราการมีผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จากวันละ 100 กว่าราย เพิ่มเป็น 300-500 ราย ภาพรวมมีการติดเชื้อทุกอำเภอ มีคลัสเตอร์เกิดขึ้นกว่า 40 คลัสเตอร์ ทั้งการติดเชื้อในโรงงาน นิคมอุตสาหกรรม ตลาด ชุมชน คอนโดมิเนียม และแคมป์คนงานก่อสร้าง เนื่องจากการติดเชื้อเป็นคลัสเตอร์เล็ก ๆ กระทรวงสาธารณสุขจึงเสนอให้ใช้ยุทธศาสตร์ “ขนมครก” ในการควบคุมการระบาดของโรค ด้วยสุ่มตรวจพื้นที่ในชุมชนที่มีการติดเชื้อ เมื่อพบผู้ติดเชื้อจะนำเข้าสู่การรักษา และฉีดวัคซีนให้ประชาชนในพื้นที่นั้น โดยกำหนดจำนวนให้เหมาะสมเพื่อควบคุมโรคในพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการเช่นนี้ประสบความสำเร็จมาแล้วในพื้นที่เขตบางแค และคลองเตย กรุงเทพฯ

หลักเกณฑ์สำคัญในการดำเนินการตาม **ยุทธศาสตร์ “ขนมครก”** คือ

- การเฝ้าระวังและค้นหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประชากรกลุ่มเสี่ยงหรือสถานที่เสี่ยง (Sentinel Surveillance) ในชุมชนและสถานประกอบการ/โรงงาน ในจำนวนประชากรประมาณร้อยละ 5 ของคลัสเตอร์
- การกำหนดพื้นที่ให้ชัดเจนและจำกัดพื้นที่ให้เป็นวงน้อยที่สุดแต่สามารถควบคุมโรคได้ และแบ่งกลุ่มบุคคลในพื้นที่เป็นไข่แดง คือ กลุ่มผู้ป่วย และไข่ขาว คือ กลุ่มผู้ที่ยังไม่ติดโรค
- การใช้วัคซีนในการป้องกันควบคุมโรคในกลุ่มประชากรกลุ่มที่เป็นไข่ขาว ได้แก่ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ที่ยังไม่ติดโรค

โดยหลักการดำเนินงาน คือ **เมื่อมีการควบคุมโรคแบบขนมครกเป็นจุดเล็กๆ ในทุกพื้นที่และกระจายมากขึ้นเรื่อยๆ จะควบคุมโรคเป็นพื้นที่ใหญ่ได้** โดยจะนำร่องในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้ขอความร่วมมือผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้นำในการควบคุมโรค เนื่องจากการควบคุมโรคจะสำเร็จได้ต้องอาศัยมาตรการทางสังคม ความมั่นคง และทางปกครองเข้ามาร่วมด้วย ไม่ใช่ด้านสาธารณสุขเพียงอย่างเดียว

(2.5) มาตรการป้องกันและควบคุมตามแนวชายแดน

ทิศตะวันตกของจังหวัดระนองมีชายแดนติดต่อกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา มีพื้นที่ตลอดแนวชายแดนเป็นระยะทาง 169 กิโลเมตร ครอบคลุม 74 หมู่บ้าน มีช่องทางทั้งจุดผ่านแดน ช่องทางธรรมชาติทางบก ทางน้ำ และทางทะเล จำนวน 31 ช่องทาง สำหรับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดในพื้นที่ชายแดน จังหวัดจำแนกพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1) พื้นที่ชั้นนอก ให้การเฝ้าระวังอย่างเข้มงวดตลอดแนวชายแดน ในการลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย

2) พื้นที่ชั้นใน ให้มีการตรวจตราอย่างเข้มงวดและเฝ้าระวังการลักลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เข้ามาในพื้นที่ถัดจากแนวชายแดน รวมถึงเร่งค้นหาและจับกุมบุคคลที่มั่วสุมกระทำผิดกฎหมาย

3) พื้นที่สถานการณ์ เร่งรัดการตรวจค้นหาเชิงรุกปฏิบัติการตรวจค้นหาและคัดกรองผู้ติดเชื้อและสอบสวนโรคในพื้นที่

4) พื้นที่เฝ้าระวังแรงงานต่างด้าว กำหนดมาตรการควบคุมแรงงานต่างด้าวมิให้มีการเคลื่อนย้ายเข้า-ออกจากพื้นที่ หลีกเลี่ยงการจัดกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่มคนจำนวนมาก และให้ทุกสถานประกอบการโรงงานปฏิบัติตามมาตรการ D-M-H-T-T-A

นอกจากนี้ จังหวัดระนองใช้ Health Map : แผนที่ชุมชนต่างด้าว โดยใช้ Google Map ตรวจจับและทำนายขอบเขตพื้นที่การแพร่ระบาด รวมทั้งบันทึกข้อมูลสำคัญของชุมชน อาทิ จำนวนประชากร ผู้ติดต่อในชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว จุดบริการ Covid Center เป็นต้น

(2.6) กำแพงอัจฉริยะ (Smart City Wall) : แพร่

จังหวัดแพร่ใช้แนวทางการบริหารงานที่เป็นระบบในการป้องกันการแพร่ของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่ระลอกแรก คือ PHRAE ประกอบด้วย

P = Participation วางแผนอนาคต

H = Healthcare เข้าถึงการสาธารณสุข

A = Accountability กำหนดขอบข่ายการดำเนินการโดยใช้เวลาเป็นเกณฑ์

R = Responsibility รับผิดชอบดำเนินการอย่างเคร่งครัด

E = Evaluation ประเมินผลเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาอย่างครอบคลุม

โดยเกี่ยวข้องกับกำแพงอัจฉริยะ (Smart City Wall) หรือกำแพงมนุษย์ ภายใต้พหุภาคี ทั้งภาครัฐกำกับและเอกชนช่วยเหลือ โดยประชาชนมีส่วนร่วมสอดส่องดูแล ร่วมเป็นหูเป็นตาในพื้นที่ผ่านสื่อโซเชียล ซึ่งประสบความสำเร็จในการดำเนินการในขั้นต้น คือ ไร้ผู้ติดเชื้อCOVID-19 และสามารถสกัดกั้นการแพร่ระบาดโดยการวางแผนรับเชิงรุก เน้นประชาสัมพันธ์ประชาชนเพื่อปลุกใจ วิเคราะห์และคาดการณ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากชุมชนและกลไกที่อยู่ในชุมชน เช่น ตำรวจ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน อสม. กม. ชรบ. ท้องถิ่น อปพร.

จังหวัดแพร่ควบคุมการเคลื่อนย้ายคนตามบริบทพื้นที่ ดังนี้

การเดินทางผ่านทางถนน ได้กำหนดขอบเขตควบคุมการป้องกันความเสี่ยงโดยใช้เขตการปกครองของพื้นที่เป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 3 ชั้น เพื่อเตือนภัยจากการเคลื่อนย้ายของประชาชน ที่จะนำพาเชื้อไวรัสCOVID-19 มาระบาดในพื้นที่ ประกอบด้วย

กำแพงชั้นที่ 1 เป็นเขตของอำเภอเมืองแพร่โดยรอบทั้งหมด โดยตั้งด่านตรวจสกัด ได้แก่ **ด่านหลัก** โดยให้ความสำคัญกับจุดเสี่ยงโดยตั้งจุดคัดกรองที่สถานีขนส่งจังหวัดแพร่ เป็นกลยุทธ์การควบคุมการเข้า-ออกอำเภอเมืองแพร่จากภายนอกทางถนนเพราะเชื่อมโยงการขนส่งไปทั่วประเทศ **ด่านตำบล** เพื่อตรวจสกัดคัดกรองประชาชนที่เดินทางเข้า-ออกในพื้นที่ เน้นการเฝ้าระวังช่วงระหว่างวันที่ 10–17 เมษายน 2563 และ**ด่านเคลื่อนที่ชุมชน**ทั้ง 17 ชุมชน โดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจพื้นที่ด้วยการใช้รถจักรยานยนต์ตรวจในพื้นที่เพื่อค้นหาผู้ที่เดินทางมาจากนอกพื้นที่ และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่ประชาชนในการควบคุมโดยสาธารณสุขอำเภอ รพ.สต. และ อสม.

กำแพงชั้นที่ 2 เป็นเขตของจังหวัดแพร่โดยรอบที่มีอำเภอต่างๆ ทั้ง 6 อำเภอ คือ อำเภอวังชิ้น อำเภอลอง อำเภอเด่นชัย อำเภอสูงเม่น อำเภอหนองม่วงไข่ และอำเภอสอง กำหนดให้เป็นกำแพงล้อมรอบอำเภอเมืองแพร่ อาศัยโอกาสแต่ละอำเภอดำเนินมาตรการป้องกันที่จังหวัดสั่งการ จึงถือว่าเป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้โอกาสจากสถานการณ์รอบข้างเป็นเครื่องมือเตือนภัย และได้กำหนดให้ความเสี่ยง คือ ความสามารถในการป้องกันขึ้นอยู่กับศักยภาพและระยะห่างจากแต่ละอำเภอรอบข้าง โดยให้ความสำคัญติดตามความเคลื่อนไหวกับจุดเสี่ยง โดยด่านหลัก ได้แก่ สถานีรถไฟ อำเภอเด่นชัย บริเวณประตูสู่ล้านนา ตำบลแม่จ๊ะ อำเภอเด่นชัย แยกแม่แขม ตำบลบ่อเหล็กลอง อำเภอลอง แยกร้องเข็ม ตำบลร้องเข็ม อำเภอร้องกวาง และจุดตรวจนางฟ้า ตำบลทุ่งน้าว อำเภอสอง

กำแพงชั้นที่ 3 เป็นเขตของจังหวัดที่ล้อมรอบจังหวัดแพร่ รวมทั้งสิ้น 5 จังหวัด คือ จังหวัดน่าน พะเยา ลำปาง สุโขทัย และอุตรดิตถ์ กำหนดให้เป็นกำแพงล้อมรอบจังหวัดแพร่ อาศัยโอกาสแต่ละจังหวัดกำหนดมาตรการป้องกันด้วยตนเองภายใต้นโยบายกำกับภาพรวมจากรัฐบาล จึงถือว่าเป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้โอกาสจากสถานการณ์รอบข้างเป็นเครื่องมือเตือนภัยแบบต่อเนื่อง และได้กำหนดให้ความเสี่ยงที่สำคัญกับการติดตามความเคลื่อนไหวในความสามารถในการป้องกันตามศักยภาพของแต่ละจังหวัดรอบข้าง

กรณีการเดินทางผ่านทางอากาศ ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ได้กำหนดขอบเขตการป้องกันความเสี่ยง (เพิ่มเติมในชั้นที่ 1) โดยกำหนดจุดคัดกรองที่ด่านหลัก ณ สนามบินแพร่ เป็นกลยุทธ์การควบคุมการเข้า-ออกอำเภอเมืองแพร่เชื่อมโยงกับกรุงเทพฯ

(2.7) วาระ 5 ส สตูล...น่าอยู่ น่าเยือน อย่างยั่งยืน

การป้องกันควบคุมโรค COVID-19 ในระลอกที่ 2 เป็นต้นมา จังหวัดสตูลใช้นโยบาย **“วาระ 5 ส สตูล...น่าอยู่ น่าเยือน อย่างยั่งยืน”** คือ ส1 สะอาด ส2 สะดวก ส3 สบาย ส4 สร้างสุข ส5 สามัคคี มีพลัง เป็นกลไกหลักในการรับมือกับสถานการณ์โควิดในจังหวัดสตูล ประกอบด้วย

ส 1 สะอาด เน้นเรื่องสุขอนามัย เป็นการป้องกันระดับปฐมภูมิ (Primary Prevention) คือ หลักสุขอนามัย ปฏิบัติตามคำแนะนำ เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆ รวมถึงการได้รับวัคซีนของประชาชน

ส 2 สะดวก จังหวัดสตูลไม่มีการล็อกดาวน์จังหวัด แต่ให้มีการใช้ชีวิตอย่างสะดวกเป็นการป้องกันระดับทุติยภูมิ (Secondary Prevention) คือ ช่วยกันเฝ้าระวังในพื้นที่ เน้นการเฝ้าระวังจากประวัติพฤติกรรมของคนที่มาจากต่างจังหวัด และต่างประเทศเป็นหลัก โดยมีผลตรวจทางห้องปฏิบัติการมาช่วยเสริมยืนยัน มีทีมหมอครอบครัวคอยให้คำปรึกษาผู้ที่ถูกกักตัว มีการใช้ลิงก์บันทึกฐานข้อมูลบุคคลที่ไปในสถานที่เสี่ยง สัมผัสใกล้ชิดกับกลุ่มบุคคลคาดว่าจะมีเชื้อหรือเดินทางมาจากต่างจังหวัด ต่างประเทศเป็นลิงก์แรกของการเฝ้าระวังในพื้นที่จังหวัดสตูล เพื่อความสะดวกในการติดตามเฝ้าระวังโรคในบุคคลเดินทางกลับมาจากพื้นที่เสี่ยง

ส 3 สบาย อยู่แบบสะดวกสบาย ถือว่าใช้ชีวิตแบบสบายสไตล์วิถีใหม่ ไม่ได้จับกลุ่มปาร์ตี้ เป็นการป้องกันในระดับตติยภูมิ (Tertiary Prevention) เน้นสร้างแผนเผชิญเหตุในทุก setting เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการระบาดใหญ่ภายใต้ข้อสมมติฐานทุกคนมีเชื้อ เช่น setting โรงเรียน ชื่อแผนปฏิบัติการ “เข้าค่ายสบายใจ ห่วงใย ใส่ใจสุขภาพ” ให้คิดว่าทุกคนมีเชื้อแต่จะอยู่ร่วมกันอย่างไร ให้มีการซ้อมแผนเผชิญเหตุ โรงเรียนต้องพร้อมให้เด็กและครูเข้าค่ายอยู่ในโรงเรียนไม่ให้กลับบ้าน แต่การเรียนการสอนยังเดินหน้าได้ setting โรงงาน ชื่อแผนปฏิบัติการ “เข้ากะโรงงาน กินอยู่ทำงานทั้งวัน กิจการเดินหน้าเร็วพลันพวกเรานั้นปลอดภัยเอย”

ส 4 สร้างสุขแบ่งปัน มีผู้เดินทางจากต่างถิ่นต่างแดน หรือกลุ่มเสี่ยงสูงเดินทางเข้ามาจังหวัดสตูล จำเป็นต้องกักตัว ให้เน้นเรื่องการสร้างสุข แบ่งปัน คือ คอยช่วยเหลือ ให้อาหารการกิน ช่วยเป็นธุระเพื่อไม่ให้ผู้ถูกกักตัวออกจากบ้าน หรือให้ผู้ถูกกักตัวอยู่ในสถานกักกันโรคในพื้นที่ (Local Quarantine : LQ) อย่างมีความสุข พอที่จะดำรงชีวิตได้

ส 5 สามัคคีมีพลัง ช่วยกันเฝ้าระวังในชุมชน เป็นหูเป็นตา เป็นตาสับปะรด ช่วยดูว่าใครมาจากต่างถิ่น ต่างแดน ให้ช่วยกันสอดส่องดูแล แล้วแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

(2.8) Good HEALTH แก้วิกฤต COVID-19

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานประสานกลางในการขับเคลื่อนแผน “รวมพลังพลเมืองตื่นรู้ ช่วยกู้ภัยโควิด 19” ขอให้กระทรวงสาธารณสุขสนับสนุนให้คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอดำเนินการ “รวมพลังพลเมืองตื่นรู้ ช่วยกู้ภัยโควิด 19” ในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทุกพื้นที่ ให้ความสำคัญกับประเด็นการค้นหา เฝ้าระวัง ป้องกันโรค และลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นประเด็นการดำเนินการเป็นลำดับแรก

จังหวัดสุรินทร์นำแนวทางดังกล่าวมาดำเนินการโดยใช้ชื่อว่า Good HEALTH แก้วิกฤต COVID-19 คนสุรินทร์ ฝ่าวิกฤต COVID–19 “ปฏิบัติการ 90 วัน คนสุรินทร์ ฝ่าวิกฤต COVID-19” โดยอาศัยกลไกความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในจังหวัด ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนร่วมวางแผน บูรณาการแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาอันเกิดจากโรคระบาดครอบคลุมทุกมิติ ภายใต้แนวคิด GOOD HEALTH เป็นกรอบสำหรับขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลดี 6 ด้าน ดังนี้



<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1</u> ยกระดับการบริการด้านสาธารณสุข (H : Health Care) กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและการปฏิบัติตัวในการป้องกันโรค เฝ้าระวังประชาชนกลุ่มเสี่ยงและสถานที่เสี่ยง การป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ และการดูแลผู้ป่วย/ผู้ได้รับผลกระทบและการให้คำปรึกษา

<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในระดับพื้นที่ (E : Economics Problem Solving) กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ พัฒนาและส่งเสริมการเกษตร พัฒนาและส่งเสริม อุตสาหกรรม การค้าและบริการ

<u>ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ส่งเสริมการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดอย่างยั่งยืน (A : Adaptation) กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ สร้างความมั่นคงทางอาหาร

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย (L : Law Enforcement) กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ สร้างการรับรู้/เข้าใจข้อกฎหมายให้แก่ประชาชนเพื่อยับยั้งและป้องกันการกระทำผิดกฎหมาย การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดและการติดตามและประเมินผลพฤติกรรมผู้กระทำความผิดตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จังหวัดสุรินทร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน (T : Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาและจัดทำเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยี และพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางจังหวัด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ช่วยเหลือและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา COVID-19 (H : Help and Support) กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การลดหนี้/ชะลอหนี้ และการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบ

อย่างไรก็ตาม มาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างที่จังหวัดนำมาใช้เท่านั้น บางจังหวัดนำมาตรการที่เคยใช้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2563 มาใช้อย่างต่อเนื่อง แต่เนื่องจากสถานการณ์ในปี พ.ศ. 2564 มีความแตกต่างจากปี พ.ศ. 2563 อย่างมาก ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น การแพร่ระบาดในปี 2564 มีลักษณะเหมือนดาวกระจาย การติดต่อมีลักษณะเป็นกลุ่มก้อน ผู้ติดเชื้อไม่แสดงอาการ ทำให้เกิดการแพร่ระบาดโดยไม่รู้ตัว การควบคุมโรคทำได้ค่อนข้างยาก ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าหลายมาตรการได้รับการพัฒนาขึ้นมาใช้เพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละจังหวัดเป็นสำคัญ นอกจากนี้ การใช้มาตรการใดมาตรการหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียวไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องใช้หลายมาตรการควบคู่กันไปจึงจะได้ผลอย่างแท้จริง จากการรายงานข้างต้นได้นำมาตรการที่มีความแตกต่างกันทางสภาพทางภูมิศาสตร์ ความรุนแรงของสภาพปัญหา และภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดมาเป็นตัวอย่างเท่านั้น เช่น จังหวัดพื้นที่ติดชายแดนจะมีความเข้มงวดกับการเฝ้าระวังพื้นที่ชายแดนเพิ่มขึ้น หรือจังหวัดท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวัง ณ จุดเริ่มต้นของการเข้ามาของนักท่องเที่ยว เช่น สนามบิน เส้นทางการเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

2.1.3 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรับรู้ เข้าใจ

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการสร้างความรับรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานประการหนึ่ง การที่ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันเวลา จะช่วยลดความตระหนก แตกตื่น ที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ การตอบโต้ข่าวลวงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในสภาพการณ์เช่นนี้

ทุกจังหวัดมีแนวทางและรูปแบบการสื่อสาร สร้างการรับรู้ เข้าใจที่ไม่แตกต่างกัน และโดยเฉพาะยุคสมัยที่เทคโนโลยีมีความทันสมัย จังหวัดได้นำเทคโนโลยีมาช่วยให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทาง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเข้าถึงประชาชนได้กว้างไกลยิ่งขึ้น ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ เข้าใจ บางจังหวัดจะมีการแบ่งเนื้อหาข้อมูลข่าวสารตามช่วงเวลาของการเกิดเหตุ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่ (1) ก่อนเกิดเหตุการณ์ เป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้ข้อมูล ข้อควรปฏิบัติเพื่อเตรียมการป้องกัน เฝ้าระวังล่วงหน้า การให้ข้อมูลข้อมูลข่าวสารและติดตามสถานการณ์ เกี่ยวกับเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้นทั้งภายนอกประเทศ และภายในประเทศ (2) ช่วงระหว่างสถานการณ์วิกฤตจากการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นเกี่ยวกับเหตุการณ์

ข้อมูล ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและต่างประเทศ และ (3) หลังสถานการณ์วิกฤตจากการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือเยียวยาจากภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ

บางจังหวัดอาจแบ่งตามกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายภายใน ได้แก่ ข้าราชการ และกลุ่มภายนอก ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย หรือบางจังหวัดแบ่งตามรูปแบบในการให้ข้อมูล อย่างไรก็ตาม รูปแบบในการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้เข้าใจไม่มีความแตกต่างกัน ในที่นี้จะขอนำรูปแบบการประชาสัมพันธ์โดยแบ่งหลักการสื่อสาร 3 on ดังนี้

On Air : สร้างความรู้ความเข้าใจผ่านสถานีวิทยุในพื้นที่ วิทยุกระจายเสียง วิทยุชุมชน เสียงตามสายหอกระจายข่าว

On Line : สร้างความรู้ความเข้าใจทางสื่อสังคม (Social Media) อาทิ Facebook Page เว็บไซต์ สื่อภาพ Info Graphic คลิปวิดีโอ กลุ่มไลน์ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน สายตรงโควิด สายด่วน

On Ground : สื่อสิ่งพิมพ์ ไวนิล แผ่นพับ ป้าย/คัตเอาท์ประชาสัมพันธ์ รถแห่ประชาสัมพันธ์ กลไกของฝ่ายปกครองในพื้นที่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน บุคลากรสาธารณสุข (เจ้าหน้าที่ สสอ./รพ.สต.) อาสาสมัครสาธารณสุข และกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ และศูนย์รับเรื่อง 24 ชม. การจัดกิจกรรมรณรงค์ กิจกรรมพิเศษ งานมหกรรมหรืองานบุญประเพณี งานประจำปี

อย่างไรก็ตาม ในบางจังหวัดให้ข้อมูลในช่องทางและรูปแบบที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะของพื้นที่ เช่น จังหวัดระนองและจังหวัดสมุทรสาคร มีกลุ่มแรงงานข้ามชาติเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญควบคู่ไปกับประชาชนในจังหวัด การให้ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการป้องกันและควบคุมโรค มีการอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าวและผลิตสื่อในการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์ 2 ภาษา อาทิ แผ่นพับ สปอตวิทยุ บิลบอร์ด รถกระจายเสียง ประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าวในชุมชนที่พักอาศัยของแรงงานข้ามชาติ หรือในการประชาสัมพันธ์กลุ่มคนในภาคใต้ที่ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม จังหวัดนราธิวาสมีการประชาสัมพันธ์ในรูปของวิดีโอผู้นำศาสนาพุทธและอิสลามให้ความรู้เรื่องศาสนากับโควิด และภาษาที่ใช้ต้องเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายด้วย เป็นต้น

2.1.4 นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการของจังหวัด

ในยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เมื่อมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID–19 ที่มีความเสี่ยงในการติดต่อได้ง่าย ดังนั้น หลายจังหวัดจึงได้พัฒนานวัตกรรมขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานรวมทั้งการให้บริการประชาชน ในที่นี้ขอยกตัวอย่างในการดำเนินงานของบางจังหวัด ดังนี้

(1) นวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

(1.1) หุ่นยนต์ช่วยในการส่งอาหาร และเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล

จังหวัดมหาสารคาม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประดิษฐ์หุ่นยนต์ส่งของและฆ่าเชื้อโรค (Delivery and UV Sterilization Robot) ด้วยแสงอัลตราไวโอเลต เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อด้วยรังสียูวีซี หุ่นยนต์ฆ่าเชื้อด้วยแสงอัลตราไวโอเลตเป็นแบบบังคับระยะไกลด้วยรีโมทบังคับสามารถควบคุมการเคลื่อนที่ การเปิดปิดยูวีซี โดยมีหุ่นยนต์อยู่ 2 ชนิดคือ หุ่นยนต์ฆ่าเชื้อโรคบนพื้น และหุ่นยนต์ฆ่าเชื้อโรคบนผนัง โดยแสงยูวีซีจะฉายเข้าพื้นหรือผนังเท่านั้น เพื่อไม่ให้ผู้ใช้งานหรือบุคคลใกล้เคียงสัมผัสแสงโดยตรง เนื่องจากแสงยูวีซีเป็นอันตรายกับมนุษย์เมื่อมีการสัมผัสโดยตรง เป็นหุ่นยนต์ฆ่าเชื้อโรคเฉพาะจุด สามารถใช้งานในขณะที่มีคนอยู่ในพื้นที่ได้



“น้องกระติ๊บ” หุ่นยนต์แบบบังคับระยะไกลไร้สายผ่านรีโมทบังคับและมองภาพผ่านกล้อง สามารถส่งอาหาร ส่งยา หรือเข็นรถเข็นเพื่อส่งของใช้ในชีวิตประจำวัน ให้ผู้ติดเชื้อหรือผู้เฝ้าระวัง มีระบบฆ่าเชื้อตัวเองและสิ่งของรอบข้างด้วยรังสี UV มอบให้โรงพยาบาลสุทธาเวชเพื่อใช้ในการส่งอาหารและยาให้ผู้ป่วยเพื่อสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ ในการช่วยส่งของ ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ

จังหวัดกาฬสินธุ์ ประดิษฐ์หุ่นยนต์ที่มีชื่อว่าน้องไออุ่นเป็นหุ่นยนต์ขนส่งเวชภัณฑ์ เป็นผลงานสิ่งประดิษฐ์ในโครงการจิตอาสาสร้างสิ่งประดิษฐ์ให้กับบุคลากรทางการแพทย์และหน่วยงานเพื่อยับยั้งเชื้อ COVID-19

หุ่นยนต์ “น้องไออุ่น” ทำหน้าที่ขนส่งเวชภัณฑ์ เพื่อป้องกันการสัมผัสโดยตรงกับผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อหรือผู้ป่วยที่มีเชื้อ ป้องกันไม่ให้บุคลากรทางการแพทย์เข้าใกล้ผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อหรือผู้ป่วยที่มีเชื้อ เพื่อความสะดวกในการขนส่งของเวชภัณฑ์ “น้องไออุ่น 1” รุ่นแรก จำนวน 1 ตัว และ “น้องไออุ่น 2” จำนวน 2 ตัว ซึ่งได้บริจาคให้โรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยโรคติดเชื้อรุนแรง ได้แก่ โรงพยาบาลยางตลาด โรงพยาบาลกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ และโรงพยาบาลสงฆ์





จังหวัดสกลนคร วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร ประดิษฐ์หุ่นยนต์ส่งยาและอาหารให้กับผู้ป่วยที่ต้องอยู่ห้องปลอดเชื้อในโรงพยาบาลสกลนคร เพื่อลดการใช้ชุดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE) ที่มีจำนวนจำกัดและใช้ได้เพียงครั้งเดียวก็ต้องทิ้งไป หุ่นยนต์นี้ควบคุมด้วยจอยสติ๊ก (Joystick)

จังหวัดยะลา (โรงพยาบาลรามัน) จุดเริ่มต้นของแนวคิดการพัฒนาหุ่นยนต์เกิดจากในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการระบาดของโรค COVID-19 ค่อนข้างมาก หากเทียบกับภูมิภาคอื่นของประเทศไทย และปรากฏว่ามีบุคลากรทางการแพทย์ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ติดเชื้อ COVID-19 จำนวนหนึ่ง ซึ่งส่งผลต่อกำลังใจของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลรามัน ประกอบกับโรงพยาบาลรามันเป็นศูนย์กลางของการส่งต่อผู้ป่วยยืนยันโรค COVID-19 จากโรงพยาบาลใกล้เคียง ได้แก่ โรงพยาบาลธารโต และโรงพยาบาลกรงปินัง จึงเห็นว่าโรงพยาบาลรามันเป็นพื้นที่มีความเสี่ยงสูง และเพื่อมิให้บุคลากรทางการแพทย์มีความเสี่ยงในการดูแลรักษาผู้ป่วย ทีมช่างเทคนิคของโรงพยาบาลร่วมกับโปรแกรมเมอร์ของโรงพยาบาลจึงได้พัฒนาหุ่นยนต์ขึ้นมาเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์

โรงพยาบาลรามัน จังหวัดยะลา ได้ใช้เทคโนโลยีง่าย ๆ ที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน และอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้วในโรงพยาบาล มาประยุกต์ทำเป็นหุ่นยนต์ เพื่อช่วยส่งอาหาร ยา เสื้อผ้า หน้ากากอนามัย รวมถึงสามารถพูดคุยโต้ตอบกับผู้ป่วยได้ด้วย โดยหลักของหุ่นยนต์คือเป็นรถบังคับวิทยุธรรมดานำมาประยุกต์ใช้กับรีโมทคอนโทรล ให้สามารถควบคุมอุปกรณ์ไปในทิศทางที่ต้องการได้



(1.2) การนำอากาศยานไร้คนขับมาใช้ในการสำรวจพื้นที่เสี่ยง

จังหวัดมุกดาหาร มีการจัดตั้งชุดปฏิบัติการเฝ้าระวังป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยใช้อากาศยานไร้คนขับเข้าไปสำรวจพื้นที่เสี่ยง สถานที่ชุมนุมชน (สถานที่ท่องเที่ยว ตลาด พื้นที่กักกันตัวหมู่บ้าน/ชุมชน สวนสาธารณะ เป็นต้น) หรือพื้นที่ที่ได้รับการร้องขอให้เข้าไปตรวจสอบตามมาตรการ โดยมีการนำภาพเคลื่อนไหวทางอากาศมาวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อสั่งการ ณ ศูนย์บริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินของจังหวัด







ด้วยวิธีการดังกล่าว นอกจากช่วยลดความเสี่ยงให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเข้าพื้นที่ที่ตรวจพบการแพร่ระบาดโดยตรงแล้ว ยังสามารถนำภาพเคลื่อนไหวทางอากาศมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อปรับเปลี่ยนมาตรการควบคุมและป้องกันโรคของจังหวัดได้ทันท่วงที อีกทั้งยังสามารถใช้ประโยชน์จากอากาศยานไร้คนขับในการบินสำรวจภูมิประเทศเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยแล้งในพื้นที่ได้อีกด้วย ทำให้ประชาชนมีช่องทางขอความช่วยเหลือจากภาครัฐที่สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ฐานข้อมูลจากระบบต่าง ๆ มาบูรณาการเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนเร่งด่วนได้อย่างทั่วถึง และไม่ซ้ำซ้อน

(1.3) การใช้กล้องวงจรปิดตรวจสอบการดำเนินการตามมาตรการ

จังหวัดมุกดาหาร นำระบบการลงทะเบียนล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์เพื่อให้บริการประชาชนทั่วไปที่ต้องเดินทางเข้า-ออกจังหวัดมุกดาหาร โดยใช้ในการตรวจสอบการเดินทางในราชอาณาจักร ทำให้สามารถจัดระเบียบจำนวนบุคคลที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรให้สอดคล้องกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการคัดกรอง และการจัดสถานที่ไว้แยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกตสำหรับผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการผ่านด่านคัดกรองได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ ยังใช้ระบบกล้องวงจรปิด ณ ด่านตรวจหลัก (ช่องทางเข้า-ออกจังหวัดมุกดาหาร) โดยเชื่อมโยงระบบกับศูนย์บริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินของอำเภอและจังหวัด รวมถึงติดตั้งในอุปกรณ์เคลื่อนที่ของเจ้าพนักงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหากเกิดการไม่ปฏิบัติตามมาตรการที่ภาครัฐกำหนด

(1.4) การจัดตั้งอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว

อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) เป็นกลไกที่มีบทบาทสำคัญในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยทำหน้าที่หลักในการดูแลสุขอนามัยและสาธารณสุขในพื้นที่แรงงานข้ามชาติ ช่วยควบคุม ป้องกัน คัดกรอง และให้ความรู้แก่กลุ่มคนข้ามชาติ และแรงงานต่างด้าว ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ อสต. ยังทำหน้าที่สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรค การป้องกันตัว การดำเนินตามมาตรการที่ทางการกำหนด รวมทั้งเป็นล่ามในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและกลุ่มแรงงานต่างด้าว นอกจากนี้ ข้อดีของการมี อสต. คือ การได้รับความไว้เนื้อเชื่อใจจากแรงงานต่างด้าวด้วยกัน โดยจังหวัดที่ให้ความสำคัญกับ อสต. ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร ตาก ระนอง และภูเก็ต

จากความสำคัญของ อสต. นี้เอง ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครกำหนดให้ทุกโรงงานที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว ต้องมี อสต. ในสัดส่วน 1 คน ต่อแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน เพื่อเป็นตัวแทนดูแลหรือติดต่อประสานงานสุขภาพในแรงงานต่างด้าว นอกจากนี้ **โรงพยาบาลจังหวัดสมุทรสาครได้พัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ อสต. สื่อสารข้อมูลจากการลงพื้นที่ให้โรงพยาบาลทราบ (รายงานผู้สงสัย COVID-19 ผ่าน APP พ้นภัย และ APP อสต.ออนไลน์) โดยอาสาสมัครพิมพ์รายงานผลเป็นภาษาพม่า และระบบจะแปลให้เป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเพื่ออ่านผลด้วย**

(1.5) การพัฒนาระบบคัดกรอง เฝ้าระวัง และติดตามกลุ่มเสี่ยง

จังหวัดได้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข อาทิ ระบบติดตามตรวจสอบประวัติผู้ที่เดินทางเข้า-ออกจังหวัด เพื่อเป็นฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศในการป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายโรค COVID-19 ทำให้ลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ที่จุดตรวจคัดกรอง และลดเวลาการรอคอยของประชาชน ดังตัวอย่างดังนี้

ระบบติดตามตรวจสอบประวัติ และเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยง จังหวัดนครพนม (NPM–IMMIG Control) ติดตามผู้ที่เดินทางเข้า-ออกจังหวัด **จังหวัดสุรินทร์** พัฒนาโปรแกรม Surin COVID-19 Alert (www.covidalert.net) เพื่อใช้ติดตามและเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงทั้งหมดที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่จังหวัด **จังหวัดชัยภูมิ** พัฒนากระบวนการบันทึกข้อมูลและติดตามกลุ่มเสี่ยง COVID-19 ด้วย QR CODE **จังหวัดอุตรดิตถ์** พัฒนาระบบฐานข้อมูลออนไลน์ UTTARADIT COVID19 ONLINE เพื่อใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการเฝ้าระวังประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เดินทางเข้าจังหวัด **จังหวัดเพชรบุรี** ใช้แอปพลิเคชัน DDC care ในการติดตามกลุ่มเสี่ยงสูงในการกักตัวที่บ้านให้ครบ 14 วัน และใช้ลิงก์ในการบันทึกข้อมูลโดย อสม. และ รพ.สต. นำ QR Code ไปให้กลุ่มเสี่ยงสูงสแกน เพื่อติดตามการกักตัวตลอด 14 วัน **จังหวัดยะลา** ใช้แอปพลิเคชัน “YALA SAFE ALEART” ลงทะเบียนรวบรวม ประวัติการเดินทางของบุคคลที่เข้ามาในพื้นที่ เป็นต้น

ระบบคัดกรองและติดตามผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง เช่น จังหวัดนครพนมพัฒนาแอปพลิเคชั่น Line โดยใช้ชื่อว่า NPM COVID-19 สำหรับบันทึกข้อมูลใบอนุญาตการเข้า-ออกจังหวัด เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้มากยิ่งขึ้น **จังหวัดตรัง** ใช้โปรแกรม Trang Healthy Passport สำหรับติดตามผู้เดินทางจากพื้นที่เสี่ยงเข้ามาในจังหวัด **จังหวัดชลบุรี** นำโปรแกรม Thai QM บันทึกข้อมูลติดตามเฝ้าระวังผู้เดินทางจากพื้นที่เสี่ยงหรือผู้ผ่านการกักกันจากนอกพื้นที่ในการเข้ามาในพื้นที่ชุมชน/หมู่บ้าน **จังหวัดยโสธร**พัฒนาระบบรายงานการเฝ้าระวังและคัดกรองผู้มาจากพื้นที่เสี่ยงทั้งในชุมชนและในสถานบริการผ่านหน้าเว็บไซต์ http://203.157.181.13/cdyaso/ เป็นต้น

(1.6) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีหลายจังหวัดพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงาน และเพื่อใช้ประกอบการตัดสินในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เช่น **จังหวัดระนอง**จัดทำฐานข้อมูลแรงงานต่างด้าวด้วยระบบ IT เพื่อใช้ในการติดตามแรงงานต่างด้าวในจังหวัดระนอง **จังหวัดชุมพร**จัดทำ Chumphon COVID-19 Data Center โดยนำฐานข้อมูลที่ได้จากการบูรณาการทั้งจังหวัดเป็นฐานเดียว**มาใช้ในการกำหนดจุดเสี่ยง และกลุ่มเสี่ยง ดำเนินการกักกัน ป้องกัน ควบคุมโรค COVID-19** ได้ในเวลาอันจำกัดและมีประสิทธิภาพ **จังหวัดสมุทรสาคร**นำระบบการพยากรณ์ตามหลักระบาดวิทยาคาดการณ์จำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ของแต่ละวัน ซึ่งได้รับการรายงานในสถานการณ์จริงมาคำนวณโปรแกรมเพื่อจำลองสถานการณ์ และคาดการณ์จำนวนผู้ติดเชื้อในอนาคต เพื่อประเมินสถานการณ์ และกำหนดมาตรการที่จำเป็นในการควบคุมการระบาด และลดอัตราการเสียชีวิตของประชาชน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีการจัดทำ**แผนบริหารจัดการวัคซีน** โดยนำข้อมูลการจองฉีดวัคซีนของประชาชนจากแหล่งต่าง ๆ และจำนวนวัคซีนที่ได้รับจัดสรรให้ประชาชนกลุ่มเสี่ยงมาวางแผนการบริหารจัดการฉีดวัคซีนที่ทั่วถึงและเป็นธรรม **นอกจากนี้ มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019** โดยประสานรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เว็บไซต์ของจังหวัดเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการแลกเปลี่ยนในเรื่องการป้องกัน สกัดกั้นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งภายในและภายนอกพื้นที่จังหวัด เพื่อบูรณาการข้อมูลผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งด้านการวินิจฉัยโรค (Co-Lab) ด้านการรักษาโรค ด้านการควบคุมป้องกันโรคให้มีประสิทธิภาพ ลดภาระให้กับบุคลากร และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปทุกมิติ เช่น จังหวัดกาญจนบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ฉะเชิงเทรา เชียงใหม่ พะเยา กำแพงเพชร ขอนแก่น นครพนม ชุมพร เป็นต้น

(1.7) การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน

จังหวัดมีการปรับกระบวนการทำงานในรูปแบบความร่วมมือ/การทำงานร่วมกันกับทุกภาคส่วนของจังหวัด เช่น ระหว่างภาครัฐด้วยกัน (ส่วนราชการ จังหวัด และ อปท.) ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม หรือสถาบันการศึกษา หรือการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายของหน่วยงานในการพัฒนาในพื้นที่ เช่น จังหวัด อปท. ทำให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการทำงานร่วมกันภายในจังหวัดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การบูรณาการดังกล่าวมีหลายรูปแบบ เช่น การระดมสรรพกำลังจากหน่วยงานต่าง ๆ มาปฏิบัติงานร่วมกัน (การตั้งด่านควบคุมคนต่างพื้นที่เดินทางเข้ามาในจังหวัด การตั้งจุดคัดกรอง การตรวจเชิงรุก การเฝ้าระวังในพื้นที่เสี่ยง แนวชายแดน สนามบิน สถานีขนส่งรถโดยสารประจำทาง และสถานีรถไฟ เป็นต้น โดยบูรณาการการทำงานของทั้งฝ่ายปกครอง ตำรวจ สาธารณสุข อปท. ภาคเอกชน รวมทั้งประชาชนที่เข้าร่วมเป็นจิตอาสา) การบูรณาการงบประมาณ และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เป็นต้น

(1.8) การปรับวิธีการปฏิบัติงานภายใน

นอกจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยปฏิบัติงานที่บ้าน หรือทำงานเหลื่อมเวลาสลับวันทำงานแล้ว จังหวัดได้นำเทคโนโลยีสื่อสารทางไกลผ่านระบบต่าง ๆ เช่น VDO Conference, Zoom Meeting, Microsoft Team, Google Meet, Cisco Wedex Meeting และYealink Meeting เป็นต้น มาใช้ในการประชุมร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อติดตาม เตรียมความพร้อมในการเผชิญเหตุและรับมือกับสถานการณ์ การป้องกัน การสกัดกั้นการแพร่ระบาด การรักษา การส่งต่อ และการบริหารจัดการโรงพยาบาล เป็นต้น

(2) การพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการ

(2.1) การปรับเปลี่ยนการบริการภาครัฐให้เป็นบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ภาครัฐต้องปรับบทบาทในด้านการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก ง่ายยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการเดินทางมารับบริการที่หน่วยงาน หลายจังหวัดจึงมีการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น จังหวัดเชียงราย แพร่ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ กำแพงเพชร นครสวรรค์ ขอนแก่น นครพนม เพชรบุรี กระบี่ ตรัง ชัยนาท ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง และตราด เป็นต้น

ตัวอย่างงานบริการ e-Service ที่เปิดให้บริการ เช่น การขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนมาตรา 40 การขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน การขอรับเงินเยียวยา ระบบการยื่นคำร้องขอรับสิทธิ์การได้รับเงินช่วยเหลือ ระบบค้นหางาน (Smart Job Center) การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว การค้นหารูปแปลงที่ดิน การยื่นจองคิวจดทะเบียน/จองคิวรังวัดที่ดิน e-QLands การชำระค่าไฟฟ้า และการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น โดยงานบริการข้างต้นเป็นการให้บริการ e-Service ที่ส่วนราชการส่วนกลางได้พัฒนาขึ้นมาใช้ทั่วประเทศ ในช่วงของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จังหวัดได้นำระบบการให้บริการ e-Service มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และลดความเสี่ยงในการมารับบริการด้วย

(2.2) การให้บริการทางการแพทย์ออนไลน์

จังหวัดนำโปรแกรม Zoom, Video Call, Video Conference มาใช้ในการสื่อสารแบบเห็นหน้าหรือท่าทางของผู้ป่วย และผู้ป่วยสามารถโต้ตอบกับแพทย์และทีมงานของโรงพยาบาลได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ขณะเดียวกันก็ช่วยลดภาระและลดความกังวลของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ต้องเข้าไปสัมผัสใกล้ชิดโดยตรงกับตัวผู้ป่วย ซึ่งมีโอกาสสูงที่จะติดเชื้อ เช่น จังหวัดสิงห์บุรี ปราจีนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ อำนาจเจริญ ตรัง และยะลา เป็นต้น นอกจากนี้ จังหวัดนครนายกยังใช้ในการตรวจติดตามพัฒนาการเด็ก หากพบเด็กมีพัฒนาการล่าช้า เจ้าหน้าที่จะลงเยี่ยมบ้านเพื่อให้คำแนะนำแก่มารดาหรือผู้เลี้ยงดูเพื่อกระตุ้นพัฒนาการ สำหรับคลินิกสุขภาพเด็ก ปรับระบบการเยี่ยมบ้านของผู้ดูแล (Care Giver) โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ และวิดีโอคอลเพื่อให้ความรู้และคำแนะนำแก่ญาติในการดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น

จังหวัดนนทบุรีพัฒนา**ระบบเอสซีจีออนไลน์คลินิก** (SCG Online Clinic) เพื่อประเมินความเสี่ยงหรือความรุนแรงผ่านวิดีโอคอล และจองคิวเพื่อเข้ารับการตรวจ หากตรวจแล้วพบว่าเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงหรือป่วยรุนแรงก็จะมีการเชื่อมต่อการรักษาตัวกับโรงพยาบาลใกล้บ้านที่เลือกรับบริการได้ทันที นอกจากนี้ **จังหวัดนนทบุรี**พัฒนา**ระบบฝากครรภ์ออนไลน์**เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ดูแลเด็กและผู้หญิงโดยเฉพาะผู้หญิงตั้งครรภ์ เพื่อให้เข้าถึงระบบการบริการของรัฐได้มากที่สุด โรงพยาบาลที่ได้รับเลือกการฝากครรภ์จะจัดเตรียมช่องทางพิเศษในการนัดหมายเข้าฝากครรภ์และพัฒนา**ระบบเวชระเบียน และนัดหมายออนไลน์** เป็นการให้บริการนัดหมายผู้ป่วยด้วยระบบออนไลน์ของสถานบริการสุขภาพของรัฐ เพื่อลดความแออัดของผู้ป่วยในโรงพยาบาลและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ประชาชนสามารถลงทะเบียนจัดทำเวชระเบียนออนไลน์และนัดหมายโดยเลือกโรงพยาบาลของรัฐ แผนกที่ต้องการตรวจและแพทย์เพื่อเข้ารับบริการตามที่นัดหมายได้ การเลือกโรงพยาบาลและแพทย์สามารถทำได้เมื่อระบบแจ้งจำนวนผู้รับบริการที่แพทย์แต่ละคนจะรับได้ในแต่ละวัน ซึ่งระบบจะมีการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ประจำแผนกว่าทำการนัดหมายเสร็จเรียบร้อยแล้วและจะแจ้งผลการนัดหมายเป็นไทม์ไลน์และมี QR Code ให้กับผู้ป่วยซึ่งสามารถนำไปแจ้งเจ้าหน้าที่ในวันที่ไปโรงพยาบาลได้

(2.3) การบริหารจัดการผู้ป่วย

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดที่มีความรุนแรง จำนวนผู้ติดเชื้อมีเป็นจำนวนมาก ขณะที่ระบบสาธารณสุขที่จะรองรับได้มีจำนวนจำกัด ดังนั้น จังหวัดจึงต้องพัฒนาระบบการบริหารจัดการผู้ป่วยเตียงในการรักษา เพื่อจัดลำดับความสำคัญของผู้ป่วยในการเข้ารับการรักษา เช่น **จังหวัดศรีสะเกษพัฒนาระบบการรับส่งต่อผู้ป่วยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Refer)** เป็นโปรแกรมที่ใช้สื่อสารข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วยทั้งหมดในจังหวัด ทำให้คนไข้ในระบบส่งต่อได้รับการดูแลอย่างดี และ**พัฒนาโปรแกรมการส่งกลับผู้ป่วย (Bed Sharing)** โดยแสดงอัตราการครองเตียงของทุกโรงพยาบาลเพื่อช่วยบริหารจัดการระบบในการส่งกลับผู้ป่วย Intermediate Care ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลชุมชนใกล้บ้าน ช่วยความแออัด กระจายเตียงการรักษาผู้ป่วย **จังหวัดสมุทรปราการ**พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป**ระบบการจัดหาเตียงผู้ป่วย COVID–19** อำนวยความสะดวกในการจองเตียงของผู้รอคอยเตียงที่บ้าน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการส่งต่อผู้ติดเชื้อไปรับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง เป็นต้น

(2.4) การจองฉีดวัคซีน

ทุกจังหวัดตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ารับการฉีดวัคซีนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมในการสร้างภูมิคุ้มกันและลดอาการเจ็บป่วยที่รุนแรงและเสียชีวิตได้ จังหวัดได้พัฒนาระบบการจองฉีดวัคซีนทั้งการจองผ่านระบบและการจองผ่านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และ อสม. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตัวอย่างของการจองฉีดวัคซีนในระบบ เช่น

จังหวัดสมุทรปราการ พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปการจองวัคซีน “ปากน้ำพร้อม” เพื่อรับขึ้นทะเบียนจองวัคซีนสำหรับกลุ่มองค์กร โรงงานอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไป ผ่าน Google Sheet และ Google Form นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ประสงค์ฉีดวัคซีน และมีระบบ SMS ในการแจ้งเตือนการมารับวัคซีน โดยสามารถจองวัคซีนตามแบบสำรวจผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

จังหวัดพิษณุโลก พัฒนาโปรแกรมพิดโลกพร้อม (http://plkprom.plkhealth.go.th/) เพื่อเป็นทางเลือกให้ประชาชนที่ไม่สามารถจองวัคซีนผ่านไลน์หรือแอปพลิเคชันหมอพร้อมได้ โปรแกรม "พิดโลกพร้อม" มีขั้นตอนการลงข้อมูลง่าย สะดวก พร้อมจัดคิวนัดฉีดวัคซีน ประชาชนสามารถตรวจสอบวันนัดฉีดวัคซีนได้

(2.5) การคัดกรองภาวะสุขภาพจิตผานระบบออนไลน (Mental Health Check In)

ในช่วงสถานการณ์ดังกล่าว ประชาชนมีความเครียดทั้งจากภาวะการติดต่อ ความหวาดหวั่นในการติดเชื้อ รวมทั้งสภาพทางเศรษฐกิจของครอบครัวที่เกิดจากผลกระทบของมาตรการต่าง ๆ เช่น ภาวะการไม่มีงานทำ ไม่มีเงินใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน สภาพความเป็นอยู่ที่ฝืดเคือง ทำให้เกิดความเครียด มีพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง **จังหวัดนครสวรรค์**เห็นความสำคัญในปัญหาด้านสุขภาพจิตจึงได้พัฒนาระบบคัดกรองภาวะสุขภาพจิตผานระบบออนไลนและติดตามกลุมเสี่ยง เพื่อการประเมินสุขภาพจิตเบื้องต่น และคัดกรองความเสี่ยงตอปัญหาสุขภาพจิตจากสถานการณ COVID-19 ผานระบบออนไลน https://checkin.dmh.go.th/ หรือแอปพลิเคชัน Mental Health Check In โดยประชาชนและผูมีความเสี่ยงตอปญหาสุขภาพจิตสามารถประเมินตนเอง เพื่อใหไดรับการประเมินภาวะสุขภาพจิต และไดรับชวยเหลือเยียวยาอย่างรวดเร็ว

(2.6) การรับเรื่องร้องเรียน

จังหวัดได้เพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในห้วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น Facebook Fanpage เว็บไซต์จังหวัด สายด่วนไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โทรสาร นอกเหนือไปจากการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยงาน

2.2 กรณีตัวอย่างของจังหวัดที่มีแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good Practice)

2.2.1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ใน**ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563** ระลอกแรกที่รุนแรงและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ทุกจังหวัดพยายามปกป้องพื้นที่จังหวัดอย่างเต็มกำลังเพื่อรักษาพื้นที่ให้ปลอดจากการติดเชื้อ โดยมีการดำเนินมาตรการอย่างเข้มข้น โดยเฉพาะการปฏิบัติการเชิงรุก การคัดกรองในพื้นที่ระดับชุมชน มีกำลังที่สำคัญ ได้แก่ อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งประชาชนที่เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครร่วมเคาะประตูบ้าน ไม่เพียงแต่คัดกรองเท่านั้น ขณะเดียวกันก็ให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สร้างความรู้ความเข้าใจกันอย่างเต็มกำลัง รวมทั้งให้ประชาชนในพื้นที่ร่วมกันสอดส่องและติดตามกลุ่มเสี่ยง เป็นเสมือนตาสับปะรด โดยเฉพาะกับการติดตามบุคคลที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงทั้งต่างจังหวัดและต่างประเทศ จนกระทั่งสิ้นสุดการแพร่ระบาดระลอกแรกในราวเดือนกรกฎาคม 2563 พบว่ามี 9 จังหวัดที่ไม่พบการติดเชื้อ ได้แก่ จังหวัดน่าน พิจิตร กำแพงเพชร สิงห์บุรี ชัยนาท อ่างทอง ตราด ระนอง และบึงกาฬ จึงได้ศึกษาว่าแต่ละจังหวัดมีจุดเด่นหรือเน้นการทำงานอย่างไร หรือมีปัจจัยใดเกื้อหนุน จึงทำให้ประสบผลสำเร็จในการไม่พบผู้ติดเชื้อ

(1) จังหวัดน่าน : คนน่านต้านโควิด

ภูมิหลังของคนจังหวัดน่านเป็นสังคมที่เชื่อมโยงกัน อยู่ด้วยกันแบบเกื้อหนุน และมีจิตสำนึกรักในบ้านเกิดสูง ทุกคนในชุมชนมีวิถีชีวิตที่เชื่อมโยงเกี่ยวพัน กลไกของสังคมจึงมีความเข้มแข็ง มีความร่วมมือร่วมใจและมีน้ำหนึ่งใจเดียว และความเข้มแข็งและเป็นหนึ่งเดียวกันของชาวน่านนี่เองที่สร้างน่านให้เป็นจังหวัดที่จัดการโรค COVID-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การรวมตัวของสื่อมวลชนชาวน่าน ก็มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน การกระจายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรค COVID-19 ส่งผ่านสิ่งที่อยู่ในชีวิตประจำวันของชาวน่าน นั่นคือเสียงตามสาย รวมถึงกลุ่มไลน์แชท คนน่านต้านโควิด ซึ่งเป็นการรวมตัวจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนชาวน่าน

จังหวัดน่านเน้นการสร้างการรับรู้ด้วยสื่อที่ง่าย เน้นสื่อที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เพื่อลดความตระหนก และให้ความสำคัญกับการกระจายข้อมูลและรายงานสถานการณ์ COVID-19 ในจังหวัดให้เผยแพร่ได้อย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน

นอกจากปัจจัยเรื่องคนแล้ว จังหวัดน่านเน้นย้ำให้มีปฏิบัติการเข้มมาตรการควบคุมโรคติดต่อ เช่น ปิดถนน-โป๊ะข้ามฟาก คัดกรองคนเข้า-ออก บูรณาการหน่วยงานและองค์กร สร้างความเข้าใจและขอความร่วมมือในการปิดสถานบันเทิง ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า และพื้นที่สาธารณะที่จะเป็นแหล่งรวมคน รวมถึงงดจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวและชุมนุมผู้คนจำนวนมากด้วย นอกจากนี้ยังสั่งการให้นายอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้มาตรการเข้มข้นในการเฝ้าระวังและคัดกรองกลุ่มเสี่ยง การติดตามการกักตัวของกลุ่มเสี่ยง

(2) จังหวัดกำแพงเพชร : ความร่วมมือของประชาชนชาวกำแพงเพชรเป็นเรื่องสำคัญ

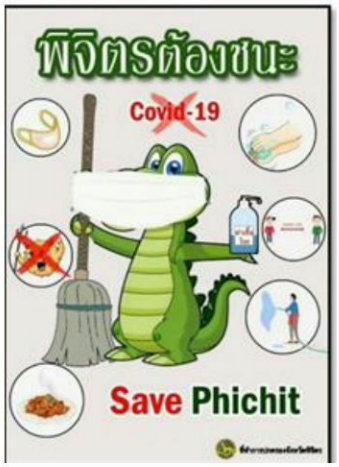
จังหวัดกำแพงเพชรได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือบังคับใช้ประกาศอย่างจริงจัง ทำบัญชีคนเข้า-ออกจังหวัด ตั้งด่านตรวจคัดกรอง บังคับให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัย เว้นระยะห่าง ล้างมือ วางแผนตามสถานการณ์ ต้องคาดเดาไปก่อนสองก้าว ประชุมศูนย์ COVID-19 ในจังหวัดเกือบทุกวัน

ปัจจัยที่สำคัญคือความร่วมมือของประชาชนกำแพงเพชรที่ร่วมใจกันยับยั้งการแพร่ระบาดปฏิบัติตามข้อกำหนดจนสามารถป้องกันโรค COVID-19 ไว้ได้ ในช่วงแรกของการแพร่ระบาดจังหวัดได้รณรงค์ให้ประชาชนดูแลตัวเอง ใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือ กินร้อนช้อนกลาง และทิ้งระยะห่าง มีการตั้งด่านเฝ้าระวังตั้งแต่ปลายเดือนมีนาคม เป็นด่านถาวรจำนวน 6 จุด ดำเนินการต่อเนื่องอย่างเข้มข้น ขณะเดียวกัน ยังตั้งด่านชั้นในและตั้งด่านหมู่บ้าน โดยให้ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำชุมชน อสม. อปพร. คณะกรรมการหมู่บ้าน จัดชุดเคลื่อนที่เร็วของตำรวจและฝ่ายปกครองเฝ้าติดตาม

มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในทุกอำเภอให้บันทึกประวัติการเดินทางเข้าหมู่บ้านทุกคนเพื่อติดตาม ค้นหา เฝ้าระวัง นอกจากนี้ ยังมีชุดปฏิบัติการคัดกรองในระดับท้องถิ่น โดยการสอบประวัติบันทึกข้อมูลหากพบมาจากพื้นที่ที่มีการระบาดหรือพื้นที่เสี่ยงเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบทันที

ปัจจัยความสำเร็จ คือ การบูรณาการการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนให้ความร่วมมือ ประกอบกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์มีลักษณะเด่น คือ เข้าถึงง่าย และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาให้ข้อมูลได้หลายทาง ขณะเดียวกันก็ใช้ช่องทางดังกล่าวสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งมีการจัดทำ QR code และ APP Line ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสกรณีพบบุคคลที่มีความเสี่ยง และผู้ติดเชื้อ และจุดเด่นอีกประการหนึ่งของจังหวัดกำแพงเพชร คือการให้ข้อมูลรายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ประสานงานฯ ของจังหวัด

(3) จังหวัดพิจิตร : *ความเด็ดขาดของผู้ว่าราชการจังหวัด*



ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจิตรใช้ 3 ยุทธวิธีในการบริหารจัดการในการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID–19 ได้แก่ (1) ยุทธวิธี “ชำระล้าง” โดยให้อำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมู่บ้าน/ชุมชน และภาคส่วนต่าง ๆ ร่วมทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคในพื้นความรับผิดชอบ รวมทั้งพื้นที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ (2) ยุทธวิธี “รณรงค์” ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการป้องกันการปฏิบัติตัว และมาตรการต่างๆ ของรัฐ โดยผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย สถานีวิทยุกระจายเสียง หอกระจายข่าว และเสียงตามสาย เป็นต้น รวมทั้งให้สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแจ้งข่าวสารที่ถูกต้อง กรณีมีข่าวปลอมหรือ Fake News และ (3) ยุทธวิธี “ส่งเสริม ยับยั้ง” ได้แก่ การแจกหน้ากากอนามัย การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน มอบหมายเจ้าหน้าที่ตรวจตรา รักษาความสงบเรียบร้อย และบังคับใช้กฎหมายตามข้อกำหนด

ในช่วงที่มีการระบาดมาก ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งปิดพื้นที่เส้นทางการคมนาคมทุกช่องทางทั้งทางบก ทางน้ำและทางรถไฟ ห้ามคนพิจิตรที่อยู่ต่างจังหวัดกลับเข้าพื้นที่ ส่วนคนในพื้นที่ก็ห้ามออก มีการส่งชุดปฏิบัติการพิเศษประกอบด้วยฝ่ายความมั่นคง ตำรวจ ฝ่ายปกครองและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ปูพรมปฏิบัติการตั้งด่านคัดกรองบนถนนทางหลวงสายหลักและสายรองที่เชื่อมต่อระหว่างจังหวัดพิจิตรกับจังหวัดใกล้เคียง เพื่อคัดกรองบุคคลที่จะเดินทางเข้ามาในพื้นที่จังหวัดพิจิตร

ข้อดีในแง่ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดพิจิตร เพราะไม่ใช่เมืองที่เป็นทางผ่านต้องมาด้วยความตั้งใจ และไม่ใช่เมืองท่องเที่ยวหลัก *มีความเป็นชนบทที่เรียบง่าย* คุณลักษณะที่ดีอีกประการหนึ่งคือคนพิจิตรตื่นตัวเรื่องนี้และให้ความร่วมมือดีมาก มีการปฏิบัติการตามมาตรการ เช่น สวมหน้ากากออกจากบ้าน ล้างมือ นอกจากนี้ ยังช่วยเป็นหูเป็นตาและแจ้งเบาะแส เนื่องด้วยความเป็นชนบท คนจึงรู้จักและคุ้นเคยกัน ดังนั้น จึงง่ายต่อการสอดส่อง หากมีคนแปลกหน้าเข้าพื้นที่จะรู้และแจ้งสาธารณสุขอำเภอลงไปตรวจสอบทันที

(4) **จังหวัดอ่างทอง : เริ่มจากภายใน**

หลังจากที่กระทรวงสาธารณสุขออกประกาศให้โรค COVID—19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทองมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดอ่างทอง โดยมีการประชุม ครั้งที่ 1/2563 ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2563 เปรียบเสมือนรถก็เรียกว่าออกตัวเร็ว

นโยบายการดำเนินงานของผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทองชัดเจน เคร่งครัดและทันต่อเหตุการณ์ ไม่ใช้นโยบายปิดเมือง แต่เน้นการจัดระเบียบ คัดกรองเฝ้าระวัง สื่อสารและทำงานอย่างเป็นมิตร เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ชีวิตอยู่อย่างมีความสุขตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และฝึกการปฏิบัติตัวอย่างมีวินัยจนถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมร่วมกัน

หลักการของจังหวัดคือ เริ่มต้นด้วยสุขอนามัยภายในครอบครัว สถานที่ทำงาน และพื้นที่สาธารณะก่อน โดยเน้นย้ำการทำความสะอาด ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ เริ่มตั้งแต่หัวหน้าส่วนราชการ จนถึงผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ชุมชน โดยส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อทำความเข้าใจกับชาวบ้าน จากนั้นเริ่มลงพื้นที่สาธารณะ

จังหวัดอ่างทองมีจุดคัดกรองโดยรอบทั้งหมด 11 จุด มีเจ้าหน้าที่ส่วนราชการต่างๆ เข้าร่วมทำงานกันตลอด 24 ชั่วโมง ใครไม่ได้เข้าเวรจุดคัดกรอง ก็ไปทำงานประจำ บางคนทำงานประจำเสร็จ ต้องมาเข้าเวรจุดคัดกรองต่ออีก ดำเนินการเช่นนี้อย่างต่อเนื่อง

5 มาตรการเข้มของอ่างทองโมเดล คือ (1) ตั้งจุดตรวจคัดกรองโรค 11 จุด ในเขตรอยต่อจังหวัด หากพบผู้มีไข้จะประสานโรงพยาบาลในพื้นที่ทันที (2) ขึ้นทะเบียนประชากรที่เข้าเดินทางเข้าจังหวัดทั้งที่มาจากกรุงเทพฯ ต่างจังหวัด และต่างประเทศ (3) ใช้กลไกผู้นำชุมชน อสม. เดินสำรวจ (4) สร้างกลุ่มไลน์ เพื่อให้ประชาชนลงทะเบียนและติดตามข่าวสาร และ (5) รณรงค์ 2 เมตรห่างกัน

(5) จังหวัดสิงห์บุรี : เน้นการคัดกรองที่เข้มงวด

มาตรการป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่จังหวัดโดยการคัดกรองผู้มาจากพื้นที่เสี่ยงและการตั้งด่านตรวจ/จุดสกัดในพื้นที่จังหวัดสิงห์บุรีถือเป็นหนึ่งในมาตรการที่สำคัญด่านแรกในการคัดกรองบุคคลที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เข้ามาในพื้นที่ เนื่องจากลักษณะทางภูมิศาสตร์จังหวัดสิงห์บุรีแวดล้อมด้วยหลายจังหวัด จังหวัดจึงตั้งจุดสกัด 7 จุด และด่านตรวจ 2 ด่าน โดยมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง ทหาร ตำรวจ แพทย์ ดูแลและคัดกรองตลอด 24 ชั่วโมง

จุดอ่อนไหวของจังหวัดสิงห์บุรีคือ มีสัดส่วนผู้สูงอายุต่อประชากรมากที่สุด (ข้อมูลกรมการปกครอง ปี 2562) จึงต้องให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ กรณีผู้เดินทางเข้าพื้นที่หรือกลับมาจากพื้นที่อื่นจะใช้แอปพลิเคชันในการติดตาม กรณีผู้ที่ไม่มีสมาร์ตโฟนจะใช้การสอดส่องดูแลโดยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และอาสาสมัครสาธารณสุข ช่วยกันสังเกตและรายงานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

จังหวัดสิงห์บุรีให้ความสำคัญกับการบริหารข้อมูลข่าวสารอย่างมาก มีการติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด มีการจัดทำแผนสร้างการรับรู้สู่ชุมชน การบริหารจัดการสื่อ จะมีทั้งเชิงรับ (รับข้อมูลจากส่วนกลาง) แล้วนำมาเผยแพร่ และเชิงรุกเป็นการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงประเด็นจากส่วนกลางกับพื้นที่ และเผยแพร่ในช่องทางที่เหมาะสมกับสื่อแต่ละประเภท และในรูปแบบที่เหมาะสมกับพื้นที่

(6) จังหวัดชัยนาท : จิตสำนึกของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้จังหวัดชัยนาทปลอดจากผู้ติดเชื้อ COVID–19 ได้แก่ ข้อดีทางสภาพภูมิศาสตร์ที่ไม่ใช่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ส่วนด้านภูมิสังคมคนชัยนาทไม่มีใครออกนอกบ้านตอนดึก จึงมีส่วนช่วยด้วยส่วนหนึ่ง และการทำงานร่วมกับระดับชุมชนจิตสำนึกของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ต้องเฝ้าระวังคนอื่น เฝ้าระวังตัวเองอย่างเดียวให้ได้ก่อน ว่าเราจะต้องป้องกันตัวเอง การป้องกันตัวเองก็คือการป้องกันคนอื่นด้วย ต้องเห็นประโยชน์ส่วนรวมสำคัญกว่าประโยชน์ส่วนตน

จังหวัดชัยนาทมีความตื่นตัวในการป้องกันตั้งแต่ระยะแรก มีการเฝ้าระวังทั้งในชุมชน หมู่บ้าน และเข้มข้นขึ้นเมื่อมีการตั้งด่านคัดกรองเพิ่มมากขึ้นในช่วงที่เริ่มมีการอพยพของคนกรุงเทพฯ และจากพื้นที่อื่นเข้ามา โดยตั้งด่านคัดกรอง 5 ด่าน ครอบคลุม 4 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอมโนรมย์ อำเภอวัดสิงห์ และอำเภอหันคา มีทีมคัดกรองระดับหมู่บ้าน โดยผู้ใหญ่บ้านและ อสม. ทำหน้าที่ในการสำรวจ ตรวจสอบ และประเมินผู้ที่มาจากพื้นที่เสี่ยง มีการให้ความรู้ แนะนำการปฏิบัติตัวให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความตระหนักในการระวังป้องกันโรค ในกรณีพบเป็นกลุ่มที่สงสัย มีความเสี่ยง หรือพบผู้ป่วย จะกักตัวทันที แต่กรณียังไม่ป่วยก็จะส่งต่อข้อมูลให้ทีมเฝ้าระวังในชุมชน

(7) จังหวัดตราด : เตรียมความพร้อมและเกาะติดสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จมาจากการเตรียมความพร้อมและเกาะติดสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง และมีการประชุมชี้แจงเพื่อให้ความรู้ในการป้องกันการแพร่ระบาด พร้อมกำหนดมาตรการก่อนที่รัฐบาลจะได้มีข้อสั่งการออกมาโดยใช้คณะกรรมการโรคติดต่อของจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการในเบื้องต้น สิ่งสำคัญที่เป็นจุดเปลี่ยน คือ การตัดสินใจควบคุมกิจกรรมการรวมตัวของชาวตราดและกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมด ซึ่งได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนตั้งแต่เริ่มต้น และเมื่อเริ่มมาตรการที่เข้มงวดมากขึ้น ชาวตราดก็ให้ความร่วมมืออย่างดี โดยเฉพาะการเว้นระยะห่างสังคม การสวมใส่หน้ากากอนามัยเมื่อออกจากบ้าน การทำงานที่บ้าน แม้จะได้รับผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน ชาวตราดทุกคนก็ให้ความร่วมมือด้วยดี สิ่งที่สำคัญ คือ ภาคเอกชน หน่วยงานท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม. ในแต่ละชุมชนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และออกมาช่วยกันทำงานป้องกัน ช่วยกันตั้งจุดคัดกรอง ช่วยกันเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

สภาพภูมิประเทศของจังหวัดตราดก็เป็นปัจจัยหนึ่ง เพราะห่างไกลจากกรุงเทพฯ เดินทางไม่ง่าย นักท่องเที่ยวจึงไม่ค่อยนิยม ทำให้คนภายนอกเดินทางมาจังหวัดตราดไม่มากนัก ขณะเดียวกันพฤติกรรมของคนตราดที่ไม่นิยมไปทำงานต่างพื้นที่ จึงไม่มีการอพยพคนเหล่านี้เข้ามาในช่วงการแพร่ระบาดของโรค ไม่ต้องเจอกับปัญหาแรงงานกลับภูมิลำเนาหลังเมืองใหญ่ล็อกดาวน์

ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีความเด็ดขาด ตัดสินใจได้รวดเร็ว มีคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดที่เข้มแข็ง มีทีมแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญช่วยในการตัดสินใจ จัดทีมเกาะติดเหตุการณ์ ประเมินแนวทางป้องกันแบบวันต่อวัน บุคลากรทางการแพทย์เชี่ยวชาญ ลงให้ความรู้ประชาชนถึงพื้นที่ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือประชาชนร่วมมือร่วมใจ คนพื้นที่ดูแลตัวเองได้ดี

ในส่วนของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ เกาะช้าง มีระบบเฝ้าระวัง 2 ส่วน คือ หมู่บ้าน ชุมชน โดยมีกรรมการหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าภาพสำรวจผู้ที่เดินทางเข้ามาในเขตรับผิดชอบและจัดทำรายงานส่งอำเภอก่อน 10.00 น. ทุกวันเพื่อรายงานจังหวัด อีกส่วนคือ โรงแรม รีสอร์ท สำรวจส่งข้อมูลประวัติผู้มาพักทุกวัน พร้อมทั้งตรวจวัดอุณหภูมิ ดูอาการส่งข้อมูลแจ้งอำเภอทุกวัน โดยมีจุดประสงค์หลักให้คนบนเกาะช้างปลอดภัย

(8) จังหวัดระนอง : เน้นหนักที่คัดกรอง และชุมชน/หมู่บ้านเข้มแข็งเป็นเกราะคุ้มกันที่สำคัญ

จังหวัดเริ่มมาตรการคัดกรองที่สนามบินเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2563 ผู้โดยสารขาเข้าทุกคนทุกเที่ยวบินและขยายสู่การคัดกรองที่ท่าเรือ ท่าเรือน้ำลึก เรือท่องเที่ยว ตั้งด่านคัดกรอง 4 จุดหลักที่จะเข้าสู่จังหวัด ยกระดับไปสู่การตรวจรถขาเข้าทุกคัน เมื่อการแพร่ระบาดเข้าสู่จุดสูงสุดเมื่อวันที่ 8 เมษายน มีการประกาศผู้ที่จะเข้าสู่จังหวัดต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าไม่ติดเชื้อไวรัส COVID-19

ส่วนมาตรการบริเวณชายแดน จังหวัดมีคำสั่งระงับการใช้ช่องทางจุดผ่านแดน ได้แก่ จุดผ่านแดนถาวรระนอง-เกาะสอง บริเวณช่องทางท่าเทียบเรือศุลกากรระนอง จุดผ่านแดนถาวรระนอง-เกาะสอง บริเวณช่องทางท่าเทียบเรือบริษัทอันดามัน คลับ (ท่าเรือแกรนด์อันดามัน) จุดผ่อนปรนเพื่อการค้าเขาฝาชี หมู่ที่ 4 ตำบลบางแก้ว อำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง รวมถึงระงับการเข้า-ออกของบุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ตลอดแนวชายแดนจังหวัดระนอง ยกเว้นการเข้า-ออก ณ จุดผ่านแดนถาวรระนอง-เกาะสอง บริเวณช่องทางท่าเทียบเรือสะพานปลา

จุดเน้นประการหนึ่งของผู้ว่าราชการจังหวัดคือ การสวมหน้ากาก โดยเสนอให้เป็น “ ระนองเมืองหน้ากาก” เพื่อรณรงค์ประชาชนสวมหน้ากากรับมือการแพร่ระบาดของโรคไวรัส ท้องถิ่นจังหวัดได้จัดตั้งทีมครู ก. เพื่อผลิตหน้ากากอนามัยชนิดผ้ามอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเคาะประตูบ้านเพื่อแจกจ่ายได้ครอบคลุมและทั่วถึง มาตรการเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ได้ขอความร่วมมือให้นายจ้างจัดหาหน้ากากอนามัย และกำชับลูกจ้างให้สวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่นอกเคหสถาน หากฝ่าฝืนจะไม่ให้ต่อทะเบียนแรงงานต่างด้าว

ความสำเร็จครั้งนี้อยู่ที่ชาวระนองร่วมมือร่วมใจกัน รู้วิธีป้องกัน โดยใช้คาถา คือ กินร้อน ช้อนตัวเอง ล้างมือด้วยสบู่ สวมหน้ากากทุกครั้งที่ออกนอกบ้าน และรักษาระยะทางสังคม ยุทธศาสตร์หลักที่นำมาสู่ความสำเร็จของทีมระนองอยู่ที่หมู่บ้านและชุมชน จึงมอบนโยบายด้วยการใช้ชุมชนและหมู่บ้านเข้มแข็งด้วยการรู้จักดูแลตัวเองและครอบครัว ขยายออกไปยังหมู่บ้าน ให้ทุกคนเป็นหูเป็นตาไม่ให้คนแปลกถิ่นต่างหน้าเข้ามา หากเข้ามาต้องมีการคัดกรอง สิ่งสุดท้ายคือ ทีมจิตอาสาCOVID-19 ที่มีความเข้มแข็ง ประกอบด้วยปลัดอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน ทีมสาธารณสุข และ อสม. กลไกหลักนี้จะต้องลงไปเคาะประตูบ้านทุกหลัง ขณะที่แนวหน้ามีการตั้งด่านสกัดทั้งทางหลัก ทางรอง เส้นทางธรรมชาติ ไปพร้อมกัน ทำให้ระนองเป็นจังหวัดที่ปลอดการระบาดจังหวัดเดียวในภาคใต้

(9) จังหวัดบึงกาฬ : เข้มงวดทุกเส้นทาง

จังหวัดบึงกาฬเป็นจังหวัดมีความเสี่ยงในช่วงระยะต้นของการติดเชื้อ เพราะมีผู้ที่เดินทางกลับจากสาธารณรัฐเกาหลีและประเทศกลุ่มเสี่ยงอื่น ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ รวม 117 คน ซึ่งจังหวัดให้ความสำคัญกับการดูแลผู้ที่กลับจากสาธารณรัฐเกาหลีอย่างเข้มงวด และให้สำรวจจำนวนคนไทยที่อยู่ในข่ายต้องเฝ้าระวังและติดตามอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ดังนั้น จังหวัดจึงให้ความสำคัญกับการคัดกรองที่เข้มงวด ประกอบกับจังหวัดบึงกาฬเชื่อมต่อกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อลดความเสี่ยงของการติดเชื้อตามแนวพรมแดน ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงประกาศปิดด่านผ่อนปรน ระงับการเดินทางเข้า–ออกบุคคลทุกสัญชาติ ณ จุดผ่านแดนถาวรด่านศุลกากรบึงกาฬ บ้านพันลำ รวมทั้งเพิ่มความเข้มงวดในการผ่านเข้าพื้นที่จังหวัดในทุกเส้นทาง

มาตรการรับมือผู้ที่กลับมาจากกรุงเทพฯ ในช่วง “ล็อกดาวน์” ต้องมารายงานตัวกับเจ้าหน้าที่ปกครอง กำนันผู้ใหญ่บ้าน และควบคุมตัวเองไว้ที่บ้าน 14 วัน ไม่มีข้อยกเว้น เพิ่มความเข้มงวดในการผ่านเข้าพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ ในทุกเส้นทาง โดยเข้มงวดการผ่านทั้งคน และรถ (หรือการล็อกดาวน์ ห้ามรถโดยสารสาธารณะเข้า–ออก ในเขตพื้นที่จังหวัดบึงกาฬ)

จังหวัดบึงกาฬเป็นจังหวัดใหม่มีพื้นที่ไม่มาก จุดเด่นของจังหวัดบึงกาฬ คือ ระบบทะเบียนราษฎร์ที่สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วว่าใช่คนในพื้นที่หรือไม่ ประกอบกับประชาชนในพื้นที่ได้ให้ความร่วมมือร่วมแรง ร่วมใจตรวจสอบคนเดินทางเข้า-ออกว่าเป็นคนในพื้นที่ในจังหวัดหรือไม่ หากพบว่ามาจากจังหวัดที่มีความเสี่ยงก็จะดำเนินการตามมาตรการป้องกันทันที ทำให้จังหวัดบึงกาฬรอดพ้นจากภัยเชื้อโรค COVID-19

จังหวัดบึงกาฬมีข้อได้เปรียบประการหนึ่งคือ เป็นจังหวัดที่อยู่ไกล การเดินทางกว่าจะมาถึงจำเป็นต้องผ่านด่านคัดกรองมาหลายจังหวัด ประชาชนมาถึงลำบากขึ้น จึงเสมือนว่าจังหวัดอื่นเป็นชั้นกรองที่ดีสำหรับจังหวัดบึงกาฬ

จากภาพรวมของจังหวัดที่ไม่พบผู้ติดเชื้อ COVID–19 ทั้ง 9 จังหวัด พบว่า มีประเด็นร่วมกันที่เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการไม่มีผู้ติดเชื้อในระลอกแรก ดังนี้

(1) **สภาพภูมิศาสตร์ บริบทของจังหวัด และวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่** ได้แก่ จังหวัดที่ไม่มีลักษณะโดดเด่นในเชิงเศรษฐกิจ เช่น ไม่ใช่แหล่งท่องเที่ยวที่นิยม ไม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การเดินทางค่อนข้างไม่สะดวก ส่วนใหญ่คือไม่มีสนามบินเชิงพาณิชย์ ประกอบกับเป็นจังหวัดที่ไม่มีความเป็นเมืองสูง ตรงกันข้ามกลับมีลักษณะเป็นเมืองขนาดเล็ก ประชาชนมีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย ไม่นิยมออกไปทำงานต่างพื้นที่เป็นพื้นที่ที่ต้องตั้งใจไป เป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้อให้ภาวะเสี่ยงลดลง

(2) **ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การตระหนักของประชาชนในพื้นที่** ดังที่ว่า แม้ว่าจะมีมาตรการดีเพียงใดแต่หากประชาชนไม่ให้ความร่วมมือก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ

(3) **การสื่อสารด้วยข้อความที่เรียบง่าย ข้อมูลที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย** โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับรูปแบบของสื่อ วิธีการส่งต่อสื่อที่เหมาะสมกับพื้นที่และพฤติกรรมของผู้รับสารจะช่วยให้ประชาชนตระหนักรู้ และให้ความร่วมมืออย่างเต็มกำลัง

(4) **การบูรณาการการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน** ความเสียสละ ความเอาจริงเอาจัง และความต่อเนื่อง เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การดำเนินมาตรการต่าง ๆ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

2.2.2 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังกล่าวแล้วข้างต้น ลักษณะการติดเชื้อ COVID–19 แตกต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 หลายประการ โดยเฉพาะการแพร่ระบาดที่รวดเร็ว การพบผู้ติดเชื้อกระจายทุกจังหวัดและที่สำคัญการพบผู้ติดเชื้อในลักษณะเป็นกลุ่มก้อน ดังนั้น ในรายงานฉบับนี้จะได้นำตัวอย่างการบริหารจัดการการแพร่เชื้อในลักษณะกลุ่มก้อน ที่พบผู้ติดเชื้อจำนวนมากในสองกรณี คือ การแพร่ระบาดที่ตลาดกลางกุ้งจังหวัดสมุทรสาคร และกรณีที่สองคือ เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับกรณีที่ 3 เป็นปฏิบัติการเชิงรุกของจังหวัดสมุทรสาครที่เรียกว่า สมุทรสาครโมเดล : ต้นแบบการทำ Factory Accommodation Isolation (FAI) โดยขอความร่วมมือจากสถานประกอบการให้มีการจัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในสถานประกอบการเพื่อรองรับผู้ติดเชื้อที่เป็นแรงงาน เพื่อให้กระทบต่อภาคการผลิตให้น้อยที่สุด ขณะเดียวกันก็เป็นการแบ่งเบาภาระของโรงพยาลาลของรัฐซึ่งขณะนั้นการรองรับผู้ป่วยเกินศักยภาพที่มีอยู่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรณีที่ 1 ตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร

จุดเริ่มต้นเกิดเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563 พบการติดเชื้อของเจ้าของแพกุ้งคนไทยที่ไม่มีประวัติเดินทางไปต่างประเทศ จึงค้นหาและสอบสวนโรคและพบว่าผู้ติดเชื้อรายนี้มีความเชื่อมโยงกับแรงงานเมียนมาเข้ามาทำงานในไทยที่ตลาดค้ากุ้ง มหาชัย พื้นที่ดังกล่าวมีแรงงานเมียนมาเข้ามาทำงานและพักอาศัยอยู่หนาแน่น (ที่มา : PPTV Online 21 ธันวาคม 2563)

จังหวัดจึงเริ่มตรวจเชิงรุกกับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว พบผู้ติดเชื้อจำนวนมากถึง 548 ราย ซึ่งเป็นสถิติใหม่ที่พบผู้ติดเชื้อเพิ่มในวันเดียวมากที่สุดในประเทศไทย นับตั้งแต่พบการระบาดครั้งแรกเมื่อช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา โดยแบ่งเป็นผู้ติดเชื้อชาวเมียนมาสูงถึงร้อยละ 90 และเป็นชาวไทยเพียงร้อยละ 10 ส่วนใหญ่ผู้ติดเชื้อที่ตรวจพบจะไม่มีอาการป่วย จึงทำให้เกิดการแพร่เชื้อสู่ผู้อื่นได้ง่าย โดยเฉพาะแรงงานชาวเมียนมาที่พักอาศัยในพื้นที่แออัดและใกล้ชิดกัน



ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการติดเชื้อและการแพร่ระบาดในครั้งนี้มีหลายกลุ่มเนื่องจากวงจรการค้ากุ้งมีความเชื่อมโยงกับแรงงานหลายกลุ่ม ดังนี้

- บ่อกุ้ง เช่น เจ้าของบ่อกุ้ง ผู้ได้รับการประมูล แรงงานที่ทำหน้าที่ลากกุ้งขึ้นจากบ่อ ซึ่งมีทั้งแรงงานคนไทย แรงงานข้ามชาติ พ่อค้าคนกลาง รวมถึงพ่อค้าแม่ค้าบางส่วนก็มาเลือกซื้อกุ้งที่บ่อเอง เมื่อลากกุ้งขึ้นจากบ่อ พ่อค้าคนกลางหรือคนที่ทำหน้าที่ขนส่งจะนำกุ้งไปส่งตามตลาดขนาดใหญ่ซึ่งเป็นตลาดค้าปลีก
- ตลาดค้าปลีก เช่น ตลาดกลางค้ากุ้ง ตลาดมหาชัย ตลาดไท จะมีพ่อค้าคนกลาง แรงงานข้ามชาติ แรงงานไทย พ่อค้าแม่ค้ารายย่อย ผู้บริโภค ที่มาซื้อไปขายต่อและซื้อไปประกอบอาหาร
- ตลาดย่อย จะมีพ่อค้าแม่ค้าขายปลีกนำไปขายต่อ ซึ่งบางแผงร้านอาจมีแรงงานข้ามชาติเป็นคนขาย ขณะเดียวกันผู้บริโภคมาเลือกซื้อส่วนใหญ่มักสัมผัสอาหารทะเลด้วยมือเปล่า และดมกลิ่นเพื่อดูความสด พฤติกรรมของพ่อค้าแม่ค้าในตลาดที่ต้องเชิญชวนลูกค้าและจับต้องอาหารอยู่ตลอด และพฤติกรรมของผู้ซื้อ รวมทั้งสภาพความชื้นในตลาดสดนี้ ยิ่งทำให้เชื้อโรคแพร่กระจายได้เร็วมากขึ้น

นอกจากมีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมากแล้ว พฤติกรรมของแรงงานเมียนมาก็มีความเสี่ยงที่ทำให้การแพร่ระบาดเชื้อ COVID-19 แพร่กระจายได้เร็วมากขึ้น เนื่องจากแรงงานเมียนมามีวัฒนธรรมการเข้าสังคมสูง ส่วนใหญ่มักจะเดินทางไปมาหาสู่กันทั้งในพื้นที่เดียวกันและต่างพื้นที่ในวันหยุด เครือข่ายแรงงานเมียนมาเหล่านี้กระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง โดยเฉพาะตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ บางบอน พระราม 2 ตลาดกิ่งเพชร อิมพีเรียล ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ตลาดกีบหมู ถนนสุเหร่า คลอง 1 จังหวัดปทุมธานี ซึ่งส่วนมากเดินทางไปมาหาสู่กันโดยใช้รถโดยสารประจำทาง และรถแท็กซี่

นอกจากนี้ แรงงานเมียนมายังให้ความสำคัญกับการร่วมพิธีกรรมต่าง ๆ เช่น งานแต่งงาน งานรับขวัญเด็กเกิดใหม่ของเพื่อนและญาติ ส่วนใหญ่มักจัดงานในห้องพักซึ่งมีขนาดเล็ก และมีการทำอาหารรับประทานร่วมกัน ใช้มือรับประทานอาหาร และใช้ภาชนะร่วมกัน ส่วนที่พักอาศัยส่วนใหญ่พักอาศัยรวมกันเป็นกลุ่มในชุมชนเดียวกัน ตึกเดียวกัน และพักรวมกันหลายคนในห้องเดียว

การดำเนินงานของจังหวัด

จากการตรวจพบผู้ติดเชื้อในรายแรก เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563 ผู้ว่าราชการจังหวัดโดยการสนับสนุนของกรมควบคุมโรค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เร่งตรวจค้นหาเชิงรุกในพื้นที่ตลาดกลางกุ้งและหอพักศรีเมือง ซึ่งเป็นที่พักของกลุ่มแรงงานเมียนมา ที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับตลาดกลางกุ้ง จากการพบตัวเลขผู้ติดเชื้อด้วยตัวเลขสูงถึง 548 ราย

จังหวัดสมุทรสาครได้จัดการแถลงข่าวสถานการณ์โดยอธิบดีกรมควบคุมโรค ผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้การตำรวจภูธร ภาค 7 เพื่อชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรุนแรงของสภาพปัญหา การบริหารจัดการสถานการณ์ดังกล่าว และมาตรการที่จะดำเนินการต่อไป ประชาชนควรปฏิบัติตัวอย่างไร พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่า การระบาดดังกล่าวเกิดในพื้นที่จำกัด และไม่มีผู้ป่วยรุนแรง แม้ว่ามีแนวโน้มที่จะพบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นในชุมชนที่อยู่รอบตลาดกลางกุ้งก็ตาม แต่จังหวัดจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ในครั้งนี้ได้

วันที่ 19 ธันวาคม 2563 มีการแถลงข่าวสถานการณ์ COVID-19 โดยมีนายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์ อธิบดีกรมควบคุมโรค พล.ต.ท. ธนา ชูวงศ์ ผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค 7 และนายวีระศักดิ์ วิจิตรแสงศรี ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร ร่วมแถลงข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น



ในการนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ออกคำสั่งเรื่อง มาตรการเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) เป็นการชั่วคราว เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2563 กำหนดให้ปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรงเป็นการชั่วคราว อาทิ สถานที่เล่นการพนัน สถานศึกษา ตลาด ตลาดนัด ห้างสรรพสินค้า สวนสนุก โรงภาพยนตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสั่งปิดตลาดกลางกุ้งและหอพักศรีเมือง ตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2563 ถึงวันที่ 3 มกราคม 2564 (ต่อมามีการขยายเวลาถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564) รวมทั้งขอความร่วมมือประชาชนงดออกจากเคหสถาน ระหว่าง 22.00 น.–5.00 น. ของวันรุ่งขึ้น ห้ามเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวเข้า-ออกจังหวัดสมุทรสาคร





ภาพการปิดตลาดกลางกุ้ง มหาชัย และการทำความสะอาดบริเวณตลาด

ในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าว จังหวัดนำมาตรการ Bubble and Seal มาใช้ในพื้นที่ตลาดกลางกุ้งและหอพักศรีเมือง โดยกำหนดให้เป็นพื้นที่ควบคุมโรคเด็ดขาด ซึ่งหมายถึง “คนในห้ามออก คนนอกห้ามเข้า”

การดำเนินการอย่างเร่งด่วนอีกประการหนึ่งคือ การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในตลาดกลางกุ้ง โดยสถาบันบำราศนราดูร กรมควบคุมโรค ได้เข้ามาจัดตั้งโรงพยาบาลสนามในบริเวณตลาดกลางกุ้งเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2563 ลักษณะเป็น Cohort Ward โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดูแลรักษาผู้ติดเชื้อ COVID-19 ที่ไม่มีอาการหรืออาการน้อย และให้การรักษาเบื้องต้นโรคทั่วไป วางแผนครอบครัว ฉีดยาคุมกำเนิด และสุขภาพจิตตามหลักมนุษยธรรม

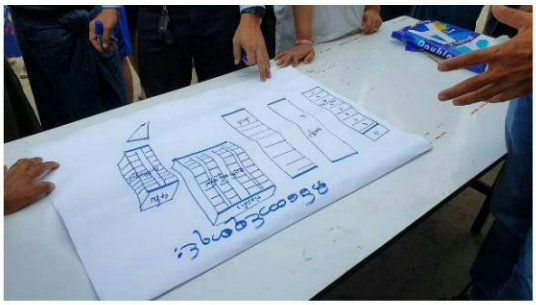
ภายในโรงพยาบาลสนาม แบ่งโซนบริการเป็น 3 โซน ได้แก่ โซนสีแดง คือ บริเวณหอพัก โซนสีส้ม คือ จุดรอรักษาและคัดกรอง และโซนสีเขียว คือ จุดพยาบาลปฏิบัติการ โดยได้รับการสนับสนุนเตียงจากทหาร รองรับได้สูงสุด 100 เตียง ในการรักษากลุ่มแรงงานต่างชาติ จะนำคนที่กักตัวครบ 14 วันมาเจาะเลือดตรวจหาภูมิต้านทาน ซึ่งหากมีภูมิต้านทานแล้วถือว่าหายป่วย จะย้ายไปอยู่ในบริเวณอื่นที่ภาครัฐจัดไว้ให้สำหรับการดูแลสุขภาพแรงงานในหอพักที่ตลาดกลางกุ้งเป็นการกักตัวเป็นกลุ่มก้อน (Cluster Quarantine) เพื่อไม่ให้คนในกลุ่มนั้นเดินทางและเกิดการแพร่เชื้อ มีทีมอาสาสมัครแรงงานต่างด้าว (อสต.) ช่วยในการสื่อสารและให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้ที่อยู่ภายในที่พัก จัดส่งอาหารและระบบป้องกันโรค และมีทีมช่วยเหลือเยียวยาจิตใจผู้ประสบภาวะวิกฤตลงพื้นที่ดูแลด้านสุขภาพจิตด้วย





โรงพยาบาลสนาม ตลาดกลางกุ้ง

การเปิดตลาดกลางกุ้ง จากคำสั่งเดิมกำหนดให้มีการปิดตลาดกลางกุ้งตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2563 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2564 ต่อมาจังหวัดสมุทรสาครได้มีหนังสือคำสั่งจังหวัดสมุทรสาครอีก 2 ฉบับ โดยขอให้ปิดตลาดกลางกุ้ง เนื่องจากสภาพตลาดกลางกุ้งและอาคารหรืออาคารที่พักอาศัยยังมีลักษณะไม่ถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาล ต้องมีการปรับปรุงสภาพพื้นที่และที่อยู่อาศัยให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เพราะหากให้ดำเนินการซื้อ การขาย การค้า และการทำการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปกุ้ง และสัตว์น้ำประเภทอื่น ๆ ในขณะนี้อาจทำให้เกิดการระบาดของโรคขึ้นอีก จากคำสั่งดังกล่าวจึงได้มีการจัดระเบียบในส่วนของหอพักบริเวณโดยรอบตลาดกลางกุ้งให้เป็นไปตามมาตรการของสาธารณสุขเพื่อลดความแออัดก่อนเปิดตลาดกลางกุ้งอีกครั้งหนึ่ง

สาธารณสุขอำเภอร่วมกับแรงงานต่างด้าววางแผนการจัดระเบียบที่พักอาศัย บริเวณตลาดกลางกุ้ง

ในการดำเนินงานดังกล่าว ได้รับความร่วมมือจากแรงงานต่างด้าววางแผนจัดระเบียบหอพักหรือที่อยู่อาศัย โดยเบื้องต้นได้เร่งสำรวจความหนาแน่นของประชากรเนื่องจากไม่เคยสำรวจมาก่อน และไม่มีข้อมูลชัดเจนนำมาใช้ในการวางแผนกรณีที่มีปัญหาด้านสุขภาพหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคง ดังนั้น การสำรวจทะเบียนราษฎรหรือสำมะโนประชากรจึงต้องเร่งดำเนินการเพื่อวางแผนด้านการสาธารณสุขในอนาคต เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับคนที่พักในตลาดกลางกุ้ง

หลังจากการปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าวมาเป็นเวลากว่า 2 เดือน ตลาดกลางกุ้งจึงกลับมาเปิดขายได้อีกครั้งหนึ่งเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2564 อย่างไรก็ตาม หลังจากมีการเปิดตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาครได้กำหนดมาตรการคุมเข้มเพื่อป้องกันโรค COVID-19 โดยทุกคนปฏิบัติตามมาตรการด้านสุขอนามัยตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดอย่างเคร่งครัด อาทิ การผ่านจุดการคัดกรอง ตรวจอุณหภูมิร่างกาย สวมหน้ากากอนามัยขณะอยู่ในตลาดตลอดเวลา โดยมีจุดบริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์กระจายทั่วทั้งพื้นที่ตลาด ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค ขณะเดียวกันตลาดจัดให้มีที่นั่งโดยมีฉากกั้นเพื่อให้ผู้เข้าไปซื้อสินค้าได้นั่งรอเพื่อลดการสัมผัสกัน นอกจากนี้ เจ้าของแพกุ้งรวมไปถึงแรงงานทำหน้าที่คัดกุ้งในตลาดทุกคนจะต้องมีป้ายชื่อ ระบุแพกุ้งที่ทำงาน ชื่อนายจ้าง พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ซึ่งเป็นอีกมาตรการช่วยสร้างความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีแรงงานผิดกฎหมายเข้ามาทำงานในตลาด

ปัจจัยทำให้การแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดที่ตลาดกลางกุ้งประสบความสำเร็จ ได้แก่

(1) การบริหารจัดการของผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีการตัดสินใจได้รวดเร็ว จริงจัง เด็ดขาด เห็นได้จากการพบผู้ติดเชื้อวันแรก หลังจากมีการสอบสวนโรคพบต้นตอของปัญหา ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ออกคำสั่งเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติของผู้ที่เกี่ยวข้องทันที โดยเฉพาะการปิดห้ามเข้า-ออกตลาดกลางกุ้งและหอพักศรีเมือง รวมทั้งมีการสนับสนุนให้มีการจัดตั้งโรงพยาบาลสนามขึ้นภายในสถานที่เกิดเหตุ การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามในพื้นที่พบเหตุ นับเป็นต้นแบบของการแก้ไขปัญหาพบการติดเชื้อ COVID-19 ในลักษณะเป็นกลุ่มก้อนในพื้นที่อื่น ๆ เช่น เรือนจำจังหวัดนราธิวาส เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ และสถานประกอบการ (Factory Quarantine) อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เป็นต้น

(2) การสื่อสารสร้างความรู้ ความเข้าใจ เมื่อมีการพบตัวเลขจำนวนผู้ติดเชื้อสูงเกินความคาดหมายและเป็นตัวเลขสูงจนน่าตกใจ สร้างความหวาดกลัวให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวสมุทรสาคร การเร่งออกมาชี้แจงก่อนที่สถานการณ์ผึ้งแตกรังจะเกิดขึ้น การที่ผู้ว่าราชการจังหวัดออกมาแถลงข่าวร่วมกับอธิบดีกรมควบคุมโรค นอกจากเป็นการลดความตื่นตระหนกได้แล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชนได้ในระดับหนึ่ง ขณะเดียวกันสามารถการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติ เพื่อลดการแพร่ระบาดดังกล่าว

(3) ความร่วมมือจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ด้วยลักษณะภารกิจด้านการเฝ้าระวังและควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนในจังหวัด

(4) ความร่วมมือของผู้ประกอบการ แรงงาน และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด ไม่เพียงเฉพาะตลาดกลางกุ้งและหอพักศรีเมืองเท่านั้น ในส่วนของผู้ประกอบการจะต้องปิดกิจการเป็นการชั่วคราว ประชาชนได้รับการร้องขอให้งดออกจากบ้านในช่วงเวลาที่กำหนด จากสถานการณ์ดังกล่าวพบว่าผู้ประกอบการและประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ไม่พบการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนมาตรการดังกล่าว ไม่มีการประท้วง หรือหลบหนีออกจากพื้นที่ควบคุม

นอกจากปัจจัยที่กล่าวแล้วข้างต้น กลไกที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การมีอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว (อสต.) ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการออกประกาศจังหวัดสมุทรสาคร เรื่อง การอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าวสำหรับสถานประกอบการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2563 ด้วยเห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในต่างประเทศยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันในประเทศยังมีการผ่อนผัน ผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ รวมถึงการเปิดให้มีการเดินทางเข้ามาจากต่างประเทศ จังหวัดสมุทรสาครซึ่งเป็นแหล่งอุตสาหกรรมสำคัญมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในพื้นที่เป็นจำนวนมาก จึงกำหนดให้สถานประกอบการทุกแห่งที่มีแรงงานต่างด้าวจัดให้มี อาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าวในสัดส่วน 1 คน ต่อแรงงานต่างด้าวไม่เกิน 100 คน เพื่อเป็นตัวแทนดูแลหรือติดต่อประสานงานด้านสุขภาพในแรงงานต่างด้าว (อสต.) โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครจะให้ความรู้แก่กลุ่มคนเหล่านี้ และอาศัย อสต. เหล่านี้ทำหน้าที่ให้ความรู้ด้านสาธารณสุข การดูแลการปฏิบัติตามมาตรการ รวมทั้งเป็นล่ามในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการปฏิบัติงานด้วย

สูตรการแก้ปัญหาการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร ถือเป็นต้นแบบของการแก้ไขปัญหาที่ได้ผล และถูกนำมาปรับใช้กับการแพร่ระบาดในหลายพื้นที่ ทั้งนี้ ผู้ที่มีบทบาทจะต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของกลุ่มก้อนนั้น ซึ่งอาจจะมีธรรมชาติที่แตกต่างจากตลาดกลางกุ้งในบางประการ เช่น การนำรูปแบบจากจังหวัดสมุทรสาครมาใช้ในการคุมคลัสเตอร์แคมป์แรงงานก่อสร้างกรุงเทพฯ การระบาดในอุตสาหกรรมการก่อสร้างมีจุดแข็ง คือ ส่วนใหญ่เป็นคนในวัยแรงงาน สุขภาพแข็งแรง มีกลไกการทำงาน และใช้ชีวิตอย่างเป็นระบบ แต่ยังมีจุดอ่อนจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตของแรงงานที่มักจะเกิดในช่วงพักรับประทานอาหาร การทานเลี้ยงหลังเลิกงาน จุดสูบบุหรี่ ห้องน้ำ และบ้านพัก รวมถึงการเข้า-ออกของคนภายนอกภายในแคมป์คนงาน ที่เป็นปัจจัยเสี่ยงของการติดเชื้อ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยความสำเร็จในกรณีของแคมป์คนงานก่อสร้างในกรุงเทพฯ ไม่ต่างจากจังหวัดสมุทรสาครคืออาศัยความร่วมมือของผู้ประกอบการและแรงงานในการปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัด

กรณีที่ 2 เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่

จุดเริ่มต้นของการพบการติดเชื้อเริ่มต้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2564 ตรวจพบผู้ต้องขังในแดนแรกรับติดเชื้อ 37 คน และหลังจากเร่งตรวจเชิงรุกจนพบตัวเลขล่าสุดที่สูงถึง 3,793 คน (17 พฤษภาคม 2564) จากจำนวนผู้ต้องขัง 10 แดน ทั้งหมด 6,311 คน สำหรับเหตุการณ์การระบาดในเรือนจำเริ่มต้นพบจากผู้ต้องขังจากแดน 4 ซึ่งเป็นแดนแรกรับ โดยผู้ต้องขังจากแดนนี้มีการไปทำกิจกรรมร่วมกับแดน 5 6 7 และ 8 ทำให้การแพร่กระจายไปอย่างรวดเร็ว และพื้นที่เรือนจำถือเป็นกลุ่มเปราะบาง มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดและเสียชีวิตได้ง่าย จึงต้องเร่งดำเนินการควบคุมโรค

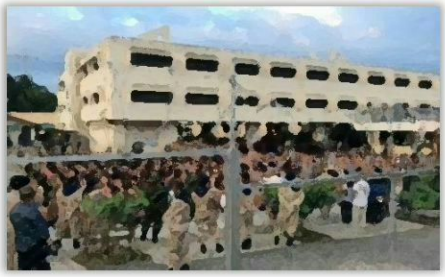
การดำเนินงานของจังหวัด

การแก้ไขปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้นำมาตรการ Bubble and Seal ที่เคยได้ผลที่เรือนจำนราธิวาส และตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร มาปรับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน 2564 โดยกระทรวงสาธารณสุขได้เข้าไปวางระบบภายในเรือนจำตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2564 มีการจำกัดคนเข้า-ออกเป็นเวลา 28 วัน เพื่อควบคุมโรคทุกแดนของพื้นที่เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคล้ายกับการล็อกดาวน์ โดยมาตรการ Bubble and Seal ที่เร่งดำเนินการ คือ (1) จำกัดควบคุมเขตการระบาดไม่ให้มีการกระจายจากแดนสู่แดน และไม่ให้มีการกระจายสู่พื้นที่ภายนอก ในลักษณะ Seal เป็นเวลา 28 วัน (2) ระหว่างการควบคุมโรค เร่งค้นหาผู้ที่มีอาการเพื่อรักษาโดยเร่งด่วน (3) จัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในเรือนจำเพื่อรองรับฝ่าย 28 วันคาดว่าจะเหลือผู้ติดเชื้อไม่เกินร้อยละ 10 ที่ยังไม่มีภูมิคุ้มกัน

สำหรับมาตรการ Bubble and Seal ที่นำมาใช้ในเรือนจำกลางเชียงใหม่ต้องจำกัดขอบเขตการควบคุมโรคไม่ให้มีการกระจายสู่แดนอื่นหรือพื้นที่ภายนอก โดยการ Seal หรือปิดพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดไว้ 28 วัน และในระหว่างการควบคุมโรคจะต้องเร่งค้นหาผู้ที่มีอาการของโรค เพื่อนำเข้าสู่กระบวนการการรักษาให้รวดเร็วที่สุด ขณะเดียวกันได้จัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในเรือนจำ เพื่อรักษาผู้ป่วยที่มีอาการเล็กน้อยถึงปานกลาง ส่วนผู้ต้องขังที่มีอาการหนักจะทำการส่งตัวออกมารักษาที่โรงพยาบาลภายนอก

การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในเรือนจำในแดน 6 เนื่องจากมีพื้นที่แยกสัดส่วนจากแดนอื่นชัดเจน กระทรวงสาธารณสุขได้วางระบบภายในวันที่ 27 เมษายน 2564 โดยได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย นอกจากบุคลากรทางการแพทย์ในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ยังได้รับการสนับสนุนจากจังหวัดข้างเคียง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครที่เคยมีประสบการณ์ในการจัดตั้งโรงพยาบาลสนามที่ตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาครมาแล้วมาให้คำแนะนำ ปรึกษา รวมถึงกรมราชทัณฑ์ได้ขอความร่วมมือเสริมกำลังจากเรือนจำข้างเคียงและกองทัพด้วย

นอกจากนี้ กรมแพทย์ทหารบกจัดผู้เชี่ยวชาญพิเศษเพื่อสนับสนุนหน่วยงานของสาธารณสุขการให้บริการในพื้นที่เรือนจำ โดยทำหน้าที่เชื่อมต่อการดูแลรักษาพยาบาลระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในเรือนจำสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และโรงพยาบาลในพื้นที่ เพื่อลดภาระงานและลดข้อจำกัดในการดำเนินงานและเพื่อลดการส่งออกผู้ป่วยที่มีอาการสีเหลือง สีเขียวเข้ม หรือพ้นขีดความสามารถของบุคลากรในเรือนจำ และได้จัดตั้ง Mini ICU ในเรือนจำ เพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรง นอกจากการดำเนินงานตามมาตรการด้านสาธารณสุขแล้ว เรือนจำได้ใช้ยาและสมุนไพรเสริมให้ผู้ต้องขังทั้งผู้ที่ติดเชื้อและไม่ติดเชื้อ โดยผู้ติดเชื้อจะรับประทานควบคู่กับการรักษาแผนปัจจุบัน อาทิ ยาฟ้าทะลายโจร น้ำขิง น้ำกระชายขาว และวิตามินซี ซึ่งพบว่าผู้ต้องขังที่ติดเชื้อกว่า 3,000 คน อาการดีขึ้น และมีภูมิคุ้มกันเพิ่มขึ้น








ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ รองแม่ทัพภาคที่ 3 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผู้บัญชาการเรือนจำกลางเชียงใหม่ รองเจ้ากรมการแพทย์ทหารบก และนายอำเภอแม่แตง ได้จัดแถลงข่าวเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2564 โดยได้ชี้แจงข้อเท็จจริงและรายละเอียดเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งมาตรการที่นำมาใช้ในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 อาทิ ตัวเลขผู้ต้องขังติดเชื้อที่พบ การนำมาตรการ Bubble and Seal มาใช้ การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามในเรือนจำกลาง การคัดกรองตรวจหาผู้ติดเชื้อการตรวจหาภูมิคุ้มกัน โดยให้คำยืนยันว่า ผู้ต้องขังทุกคนจะอยู่ภายใต้การดูแลรักษาอย่างดี และคาดว่าจะสามารถส่งมอบคืนพื้นที่ให้เรือนจำกลางเชียงใหม่ได้ในวันที่ 28 พฤษภาคม 2564 เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนว่า สถานการณ์ดังกล่าวจะคืนสู่สภาพปกติได้ภายในสิ้นเดือนพฤษภาคม และสร้างความเชื่อมั่นต่อว่าผู้ต้องขังสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้ตามปกติและไม่ส่งผลกระทบกับชุมชน โดยจะให้ผู้ที่พ้นโทษต้องได้รับการกักตัวอีก 14 วันใน Local Quarantine หรือสถานที่ที่จัดไว้ให้



ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ รองแม่ทัพภาคที่ 3 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
รองเจ้ากรมการแพทย์ทหารบก ผู้บัญชาการเรือนจำกลางเชียงใหม่ และนายอำเภอแม่แตง ได้จัดแถลงข่าว
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในเรือนจำกลางเชียงใหม่

หลังจากการดำเนินงานตามมาตรการ Bubble and Seal ครบ 28 วัน เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2564 เรือนจำกลางเชียงใหม่ได้ประกาศเป็นพื้นที่สีขาว ปราศจากการติดเชื้อ 100% หลังจากนี้จนถึงวันที่ 29 มิถุนายน 2564 เป็นระยะเวลา 14 วัน จะทำการเฝ้าระวัง หากไม่มีผู้ป่วยติดเชื้อเพิ่มขึ้นมาอีก ไม่ว่าจะเป็นผู้ต้องขังหรือเจ้าหน้าที่ ถือว่าเรือนจำกลางเชียงใหม่ได้ปฏิบัติตามแผน Exit Plan หรือการออกจากสถานการณ์อย่างสมบูรณ์แบบ ผู้ต้องขังกว่า 6 พันคน ไม่มีการติดเชื้อ COVID-19 จะสามารถใช้ชีวิตภายในเรือนจำได้อย่างปกติ

ทั้งนี้ อำเภอแม่แตงได้จัดตั้ง Local Quarantine จำนวน 4 ศูนย์ เพื่อรองรับผู้ที่ได้รับการปล่อยตัวออกมาจากเรือนจำกลางเชียงใหม่ ทั้งผู้ที่พ้นโทษและผู้ประกันตัวในชั้นศาล เนื่องจากเข้าไปอยู่ในพื้นที่เสี่ยงสูงมาก เพื่อติดตามและสังเกตอาการ โดยมีเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลแม่แตง และสาธารณสุขอำเภอแม่แตงเข้ามาดูแลและรักษาพยาบาล พร้อมทั้งมีการจัดตั้งเวรยามควบคุมตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะไม่มีการแพร่เชื้อออกไปสู่ภายนอก

ปัจจัยที่ทำให้การแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดที่เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

(1) การได้รับความร่วมมือจากภาครัฐหลายหน่วยงาน เนื่องจากเรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่เป็นราชการส่วนกลางตั้งอยู่ในภูมิภาค ดังนั้น ส่วนราชการต้นสังกัด (กรมราชทัณฑ์) ให้การสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหานี้อย่างเต็มกำลัง โดยได้รับความร่วมมือจากจังหวัดใกล้เคียงรวมทั้งหน่วยงานของกระทรวงกลาโหม

(2) บริบทของเรือนจำเป็นพื้นที่ปิด มีขอบเขตการแพร่ระบาดชัดเจน กลุ่มเป้าหมายชัดเจน จึงทำการควบคุมการแพร่ระบาดทำได้ง่ายกว่าพื้นที่เปิด

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นมีการกระจายตัวของเชื้ออย่างรวดเร็ว เนื่องจากผู้ที่ติดเชื้อไม่แสดงอาการ การติดต่อมีลักษณะเป็นกลุ่มก้อนมีความเชื่อมโยงกันด้วยกิจกรรม และเมื่อมีการระบาดอย่างรวดเร็วแล้ว มาตรการที่เร่งทำในเบื้องต้นของทั้งสองกรณี ก็คือ การสอบสวนหาต้นตอของปัญหา ความเชื่อมโยง และรีบดำเนินการตามมาตรการ Bubble and Seal ทันที เร่งตรวจเชิงรุก ซึ่งในลักษณะนี้จะเป็นการตรวจเชิงรุกในกลุ่มคนเฉพาะเจาะจง มีกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ภารกิจสำคัญต่อไป คือ การจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม ทั้ง 2 กรณี จัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในพื้นที่ที่เกิดการระบาดทันที เพื่อดำเนินมาตรการทางด้านสาธารณสุข การเกิดในพื้นที่จำกัดเป็นเงื่อนไขที่ดีที่ทำให้การจำกัดวงการแพร่ระบาดทำได้ง่ายและรวดเร็ว

นอกจากมาตรการทางด้านสาธารณสุขที่ต้องเร่งดำเนินการแล้ว การสื่อสาร สร้างการรับรู้ เข้าใจ เป็นภารกิจที่สำคัญลำดับถัดไป ดังจะเห็นได้ชัดเจนกรณีของตลาดกลางกุ้ง เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดระลอกที่ 2 โดยเป็นการระบาดครั้งใหญ่ พบจำนวนผู้ติดเชื้อจำนวนมากจนน่าตกใจ ดังนั้น ในกรณีของตลาดกลางกุ้ง การสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ตลอดจนการสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของภาครัฐ เพื่อลดความตื่นตระหนกของประชาชนอย่างจำเป็นเร่งด่วน รวมทั้งต้องชี้แจงให้ประชาชนทราบว่าภาครัฐจะดำเนินการอย่างไร และประชาชนเองจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไร

สำหรับกรณีของเรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ จะเห็นว่าการออกมาแถลงสถานการณ์ ข้อเท็จจริงต่างจากสถานการณ์แรก เนื่องจากมีบริบทที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เรือนจำกลางเป็นพื้นที่เฉพาะสำหรับกลุ่มผู้ต้องขังเท่านั้น และเป็นพื้นที่ปิดโดยแท้จริง การแพร่ระบาดภายในเรือนจำสามารถควบคุมได้ง่ายกว่า ประกอบกับไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยทั่วไป จึงไม่เร่งรีบออกมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง อย่างไรก็ตาม สาระของการแถลงข่าวไม่แตกต่างกัน คือ จะเน้นการรายงานสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น การดำเนินงานของภาครัฐ และที่สำคัญคือการสร้างความมั่นใจว่าภาครัฐจะสามารถควบคุมสถานการณ์ดังกล่าวได้ และจะเร่งดำเนินการให้กลับสู่สภาวะปกติให้ได้โดยเร็ว สำหรับการบริหารจัดการภายในของทั้ง 2 พื้นที่นั้นไม่แตกต่างกัน

ความคล้ายคลึงอีกประการหนึ่ง คือ การดำเนินการได้รับความร่วมมือจากหลายภาคส่วน กรณีตลาดกลางกุ้งกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องจะมีมากและมีความหลากหลายมากกว่า แต่เนื่องด้วยเรือนจำเป็นสถานที่ปิดอยู่แล้ว การเข้าไปมีส่วนร่วมของกลุ่มคนทั่วไปจึงทำได้ค่อนข้างจำกัด

สำหรับความแตกต่างของทั้งสองกรณี คือ บทบาทของผู้ว่าราชการจังหวัดในการนำการบริหารจัดการ กรณีของตลาดกลางกุ้ง ผู้ว่าราชการจังหวัดมีบทบาทเป็นเสมือนตัวเอก เนื่องจากสถานที่เกิดเหตุการณ์อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง ขณะที่เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานส่วนกลางสังกัดกรมราชทัณฑ์ แม้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดจะมีบทบาทในฐานะประธานคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดก็ตาม แต่กรมราชทัณฑ์จะมีบทบาทหลักในการแก้ปัญหา และเนื่องจากเรือนจำกลางเป็นหน่วยงานปิดที่ห้ามไม่ให้บุคคลภายนอกเข้า-ออกอยู่แล้ว ดังนั้น ความร่วมมือหรือการสนับสนุนส่วนใหญ่จึงมาจากกองทัพเป็นหลัก

กรณีที่ 3 สมุทรสาครโมเดล : ต้นแบบการทำ Factory Accommodation Isolation (FAI)

ปัจจุบัน **“โรงงานอุตสาหกรรม”** กลายเป็นหนึ่งสาเหตุหลักของการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ในหลายจังหวัด ทั้งการแพร่ระบาดระหว่างพนักงานด้วยกันเอง จากพนักงานกระจายสู่ครอบครัว และแหล่งชุมชน เป็นวงรอบที่ 3

จังหวัดสมุทรสาครเป็นแหล่งผลิตอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศ รายได้หลักมาจากภาคอุตสาหกรรมสูงถึงร้อยละ 98 มีโรงงานอุตสาหกรรมกว่า 6,000 แห่ง ทำให้จังหวัดสมุทรสาครเป็นแหล่งรวมของแรงงานจำนวนมาก โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าว

การดำเนินงานของจังหวัด

ในระยะเริ่มต้นการจัดตั้ง FAI ของจังหวัดสมุทรสาครเป็นการขอความร่วมมือจากสถานประกอบการ แต่เมื่อสถานการณ์COVID-19 ของจังหวัดพบผู้ติดเชื้อสูงถึงวันละ 2,000 คน เกินศักยภาพของโรงพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอยู่ ขณะเดียวกัน สถานที่ของชุมชนที่ทำเป็น CI (Community Isolation) โรงพยาบาลสนามที่มีอยู่ขณะนั้นสามารถรองรับผู้ป่วยได้ประมาณ 7,000 คน หากพนักงานแรงงานโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่มีการติดเชื้อจำนวนมาก สถานพยาบาลที่มีอยู่ก็ไม่สามารถรองรับได้เพียงพอ

ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงได้หารือกับประธานสภาอุตสาหกรรมและประธานหอการค้าจังหวัดสมุทรสาครเพื่อหาแนวทางปกป้องการผลิตในภาคส่งออกให้สามารถเดินหน้าและขยายตัวได้มากขึ้น โดยไม่สร้างภาระหรือความเสี่ยงต่อการระบาดในประเทศ โดยมีแนวทางสรุปว่า ให้โรงงานหรือสถานประกอบการจัดตั้งโรงพยาบาลสนามขึ้น หรืออาจร่วมกับสถานประกอบการอื่นร่วมกันจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม เพื่อรองรับกรณีมีการติดเชื้อของพนักงานของโรงงาน โดยไม่ต้องปิดสถานประกอบการนั้น ๆ หากสามารถดำเนินการควบคู่กันได้ทั้งทางเศรษฐกิจและสาธารณสุข ก็จะทำให้ลดการสูญเสียลงได้

จากข้อตกลงร่วมกัน หากมีการจัดตั้ง FAI 10% ของพนักงาน หรือทำโรงงานละ 10 เตียง ก็จะได้เตียงเพิ่มขึ้นมากกว่า 60,000 เตียง ให้กับผู้ติดเชื้อสีเขียวที่ไม่มีอาการ โดยโรงงานรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ขณะที่โรงงานสนาม ศูนย์พักคอย (Community Isolation) หรือศูนย์ห่วงใยคนสาครที่ภาครัฐจัดตั้งขึ้น ก็ให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ การจัดตั้ง FAI จึงช่วยลดภาระโรงพยาบาลไปได้มาก

เมื่อได้ข้อยุติร่วมกัน ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงมีคำสั่งจังหวัดสมุทรสาคร ที่ 2013/2564 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ให้โรงงานหรือสถานประกอบการจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม (Factory Accommodation Isolation : FAI) โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) จังหวัดโดยผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งให้โรงงานหรือสถานประกอบการที่มีแรงงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป หรือมีกำลังเครื่องจักร 50 แรงม้าขึ้นไป ต้องจัดตั้งโรงพยาบาลสนามในโรงงานหรือสถานประกอบการเพื่อใช้แยกกักตัวและรักษาผู้ติดเชื้อ COVID-19 ในโรงงาน

(2) โรงพยาบาลสนามในโรงงานต้องมีจำนวนเตียงไม่น้อยกว่า 10% ของจำนวนพนักงานและต้องเพียงพอต่อการแยกกัก การควบคุมโรคที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยอาจจัดตั้งโรงพยาบาลสนามภายในหรือภายนอกสถานประกอบการ หรือร่วมกันจัดตั้งโรงพยาบาลสนามกับสถานประกอบการอื่น ๆ เพียงแห่งเดียวเพื่อให้สะดวกในการวางมาตรการด้านสาธารณสุขทั้งเรื่องระบบการให้บริการทางการแพทย์ ลดจำนวนแพทย์-พยาบาลที่ต้องมาดูแลรักษาผู้ติดเชื้อ และการกำจัดขยะติดเชื้อ เป็นต้น และ**ต้องจัดตั้งให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กรกฎาคม 2564** หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้เสนอคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดเพื่อพิจารณาปิดโรงงานหรือสถานประกอบการทันที

(3) โรงงานรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง คือ การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามและค่ารักษาพยาบาล สนับสนุนโดยระบบสาธารณสุขของจังหวัด

จากคำสั่งดังกล่าว พบว่า FAI ของโรงงาน **ทำให้มีเตียงเพิ่มขึ้นเกือบ 50,000 เตียง (เฉพาะรองรับแรงงาน)** และบางแห่งมีแพทย์ พยาบาลที่โรงงานรับผิดชอบในการจัดหา ส่วนใหญ่ใช้วิธี Telemedicine เนื่องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เป็นของรัฐที่ดูแลโรงพยาบาลชุมชน ไม่สามารถดูแล FAI ได้ทุกที่

FAI จึงเรียกได้ว่าเป็น “สมุทรสาครโมเดล” ที่เป็นต้นแบบของการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนในการป้องกันโรค COVID-19 ร่วมกับภาครัฐ เพื่อให้การค้า การผลิต ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องได้ โดยส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการ แรงงาน และภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดน้อยที่สุด ขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้โรงงานกลายเป็นคลัสเตอร์การระบาดที่จะกระทบประชาชนในวงกว้าง นอกจากนี้ FAI ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานประกอบการในสายตาสังคมและชุมชนที่มีส่วนร่วมในช่วงที่ประเทศและสังคมมีปัญหา

ปัจจัยที่ทำให้การจัดตั้ง FAI ของจังหวัดสมุทรสาครประสบความสำเร็จ ได้แก่

(1) การมีวิสัยทัศน์ของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยพิจารณาจากปัจจัยแวดล้อมสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นตัวเลขจำนวนผู้ติดเชื้อของจังหวัดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง กลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เป็นสาเหตุหลักของการติดเชื้อในลักษณะกลุ่มก้อน บริบทของจังหวัด สภาพเศรษฐกิจ ข้อมูลความสามารถในการรองรับของสถานพยาบาลภาครัฐที่ไม่เพียงพอรองรับผู้ติดเชื้อจำนวนมาก และการคาดการณ์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเตรียมหาทางออกก่อนเหตุการณ์จะมาถึง

(2) การร่วมแรงร่วมใจ การเสียสละของสถานประกอบการ เนื่องจากการจัดทำ FAI เป็นการเพิ่มต้นทุนของผู้ประกอบการ เพราะต้องกันพื้นที่ส่วนหนึ่งจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม และการจัดหาอาหารสำหรับผู้ป่วย เป็นต้น

(3) การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการรองรับ โดยมีการหารือจนได้ข้อยุติร่วมกัน เป็นที่ยอมรับของทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงได้ประกาศเป็นคำสั่งบังคับใช้

2.3 ปัจจัยที่แห่งความสำเร็จ (Key Success Factors)

ข้อสรุปจากรายงานการประเมินผลตนเองตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัด พบว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อ COVID–19 ทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ไม่มีความแตกต่างกัน กล่าวโดยสรุป ดังนี้

(1) บทบาทของผู้ว่าราชการจังหวัด

ข้อกำหนดตามมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 1 **ให้อำนาจสำคัญแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินทุกมิติในเขตท้องที่ที่ตนรับผิดชอบ** ประกอบกับพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 มาตรา 20 **กำหนดให้มีคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน** การบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยอาศัยกฎหมายดังกล่าว ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จ การบริหารงานมีความเป็นเอกภาพ การสั่งการจึงมีลักษณะเป็น Single Command ส่งผลการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนและสับสนของผู้ปฏิบัติ

การบริหารงานภายใต้กลไกของคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดที่มีองค์ประกอบจากหลายภาคส่วน ไม่ได้มีหน้าที่เพียงออกคำสั่ง กำหนดมาตรการแนวทางปฏิบัติเท่านั้น แต่ต้องรับฟังข้อมูลความคิดเห็นของคนรอบข้าง เพื่อส่งผลกระทบต่อภาพรวมของจังหวัดทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความปลอดภัยให้น้อยที่สุด การกำหนดมาตรการด้านสาธารณสุขขั้นสูงสุดย่อมกระทบในเชิงผกผันกับความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะประธานคณะกรรมการโรคติดต่อจำเป็นต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดตามมาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ คุณสมบัติของตัวผู้นำด้านการมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล กล้าคิด (นอกกรอบ) กล้าตัดสินใจ ติดตามสถานการณ์และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองเหตุการณ์ได้ทันท่วงที จึงเป็นคุณสมบัติของผู้บัญชาการรบในสถานการณ์เช่นนี้

(2) ความร่วมมือของประชาชน จากสถานการณ์ดังกล่าว จะเห็นพลังของประชาชนโดยเริ่มต้นมาจากภายในครอบครัว การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการ แนวทางปฏิบัติที่กำหนด ถึงแม้ว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตบ้างก็ตาม เพื่อให้สถานการณ์คลี่คลายลงได้ พลังความร่วมมือของประชาชนจึงเป็นข้อกำหนดพื้นฐานของการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้ พลังของประชาชนที่ส่งมาในรูปของการสนับสนุนการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการเป็นหูเป็นตาในพื้นที่ การสอดส่องความผิดปกติในพื้นที่ การแจ้งเบาะแสเมื่อพบบุคคลต้องสงสัย หรือพบผู้ติดเชื้อ รวมทั้งร่วมเป็นจิตอาสาในกิจกรรมต่าง ๆ การสนับสนุนเงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ หรือพื้นที่ดำเนินการ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญถึงแม้จะเป็นกลไกเล็ก ๆ ก็ตาม แต่มีพลังอันยิ่งใหญ่

(3) การบูรณาการการทำงานร่วมกันหลายภาคส่วน เห็นได้ว่าภาครัฐแต่เพียงลำพังหรือเพียงหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ลุล่วงได้ จำเป็นต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจจากหลายภาคส่วน ดังจะเห็นได้จากกรณีศึกษาของตลาดกลางกุ้งที่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐทั้งภายในจังหวัดและต่างพื้นที่ ผู้ประกอบการ แรงงานต่างด้าว องค์กรต่าง ๆ และประชาชน ทำให้สถานการณ์ดังกล่าวคลี่คลายลงได้ นอกจากตัวอย่างดังกล่าว การปฏิบัติการเชิงรุกในพื้นที่ต้องอาศัยการร่วมแรง ร่วมใจ จากทั้ง

ฝ่ายปกครอง ทหาร ตำรวจ สาธารณสุข อาสาสมัคร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนเข้าร่วมปฏิบัติการจากสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างรุนแรงที่ผ่านมาซึ่งเกินศักยภาพด้านสาธารณสุขที่มีอยู่จะรับมือไหว ทำให้เห็นหลายปรากฏการณ์เกิดขึ้นตามมา ไม่ว่าจะเป็นการตั้งโรงพยาบาลสนาม Local Quarantine, Community Isolation ทั้งในวัด สถานประกอบการ โรงแรม สถานศึกษา สนามกีฬา หอพักนักศึกษา และศูนย์ประชุม รวมทั้งการรับผู้ติดเชื้อจากกรุงเทพฯ และพื้นที่สีแดงกลับไปรักษาที่ภูมิลำเนา

(4) ความพร้อมในการรับมือการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมด้านระบบการแพทย์และสาธารณสุข ความพร้อมด้านการรักษาพยาบาลและทรัพยากรที่เพียงพอ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข ความเข้มแข็งของสาธารณสุขมูลฐาน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งส่งผลให้การติดตาม การป้องกัน และการควบคุมโรคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมด้านเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์ สถานที่ (สถานบริการภาครัฐ และเอกชน) รวมทั้งสถานที่กักกันตัว (State–Local Quarantine) ที่สามารถรองรับการทำงานได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งความพร้อมด้านงบประมาณที่สามารถนำมาใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ทันที รวมทั้งมีเงินสำรองกรณีที่ยังไม่สามารถเบิกเงินงบประมาณมาใช้ได้

(5) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ เข้าใจ เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่มีความสำคัญ ถึงแม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะเกิดขึ้นมาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 แล้วก็ตาม แต่ในปี พ.ศ. 2564 มีความแตกต่างจากปี พ.ศ. 2562 ด้วยตัวเลขจำนวนผู้ติดเชื้อที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การกลายพันธุ์ การติดต่อที่รวดเร็วและไม่รู้ตัว สถานการณ์เหล่านี้ล้วนสร้างความหวาดวิตกให้แก่ประชาชนอย่างมาก การให้ข้อมูลข้อเท็จจริง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การชี้แจงสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งการตอบโต้กับข่าวลวง ล้วนเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อลดความตื่นตระหนกที่จะเกิดขึ้น และประชาชนจะได้ตระหนักถึงความรุนแรงของสถานการณ์และมีการระมัดระวังมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากกรณีตัวอย่างเมื่อมีเหตุการณ์ที่รุนแรง ผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องรีบชี้แจงทันที พร้อมกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในพื้นที่ การปกปิดข้อมูลมีแต่จะทำให้สถานการณ์นั้นเลวร้ายลง

(6) ระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา มีความจำเป็นอย่างมากในการบริหารสถานการณ์พิเศษเช่นนี้ ฐานข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา นำมาซึ่งการตัดสินใจที่ถูกทาง ในการวางแผนการดำเนินงานจำเป็นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ชัดเจน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จข้างต้นนี้ เป็นเพียงปัจจัยร่วมที่กำหนดความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เบื้องต้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม บางจังหวัดที่มีความเฉพาะเจาะจงและมีบริบทที่แตกต่างกันไปอาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเป็นตัวแปรสำคัญอีกก็ได้เช่นกัน

2.4 ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญของการดำเนินงานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัดโดยรวมสรุปได้ดังต่อไปนี้

(1) ความไม่ชัดเจนของกฎ ระเบียบ กฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ข้อสั่งการ

ในช่วงการแพร่ระบาดระยะเริ่มแรก ส่วนกลางต้องกำหนดมาตรการเพื่อรองรับสถานการณ์เป็นการด่วน ทำให้กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หนังสือสั่งการบางฉบับมีความคลุมเครือ ขาดข้อมูลที่ครบถ้วน การตีความมีความคลาดเคลื่อนและสร้างความสับสนในทางปฏิบัติ นอกจากนี้ข้อสั่งการจากส่วนกลางบางประเด็นขาดความชัดเจน สับสน และล่าช้า โดยเฉพาะนโยบายการบริหารจัดการวัคซีน

นอกจากนี้ กฎหมายที่ประกาศออกบังคับใช้มีทั้งของส่วนกลางและที่จังหวัดออกบังคับใช้เอง ซึ่งมีความแตกต่างในรายละเอียดและความเคร่งครัดที่แตกต่างกันในแต่ละจังหวัด ทำให้ประชาชนซึ่งอยู่ต่างพื้นที่กัน มีความสับสน โดยเฉพาะเมื่อจะเดินทางเข้า-ออกพื้นที่จังหวัด

(2) การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์

ด้วยระยะเวลาการแพร่ระบาดที่รวดเร็วและขยายตัวในวงกว้าง ประกอบกับการเป็นโรคอุบัติใหม่ ทำให้ระยะแรกยังไม่มีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ล่วงหน้า และเมื่อสถานการณ์การแพร่กระจายตัวอย่างรวดเร็วสร้างความตระหนกให้แก่ประชาชน จึงเกิดการกักตุนสินค้า โดยเฉพาะสินค้าที่จำเป็นต่อการป้องกันพื้นฐานของประชาชน เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ สเปรย์ฆ่าเชื้อ และเครื่องวัดอุณหภูมิ เป็นต้น สินค้าเหล่านี้ขาดตลาด ราคาสินค้าสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ในการป้องกันการติดเชื้อให้กับบุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอเช่นกัน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ มีสาเหตุมาจากการแพร่ระบาดที่รุนแรง การพบผู้ติดเชื้อจำนวนมากและมีอาการที่รุนแรงกว่าที่พบในระลอกแรก ทำให้เกิดการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นเตียงรองรับผู้ป่วย เครื่องช่วยหายใจ เครื่องวัดออกซิเจนปลายนิ้ว เครื่องวัดความดัน ถังออกซิเจน รวมทั้งชุดตรวจหาเชื้อ COVID-19 แบบแอนติเจน หรือ ATK (Antigen Test Kit) ในพื้นที่ เนื่องจากมีจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีกลุ่มเสี่ยงจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการตรวจหาเชื้อเชิงรุกเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ วัคซีนที่ส่วนกลางสนับสนุนให้มีการฉีดเพื่อป้องกันกลับมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ความไม่ชัดเจนของจำนวนวัคซีน และระยะเวลาที่จะได้รับการจัดสรร ทำให้จังหวัดไม่สามารถบริหารจัดการตามแผนได้

(3) บุคลากรในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอและมีความเสี่ยง

บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะเห็นได้ว่าทุกจังหวัดมีชุดปฏิบัติการที่มาจากการระดมสรรพกำลังจากหลายฝ่ายร่วมกันปฏิบัติการทั้งส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชน ซึ่งต้องปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ จังหวัดที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ จังหวัดที่มีสถานประกอบการจำนวนมาก จังหวัดที่มีผู้กักกันตัวจำนวนมาก และจังหวัดที่มีผู้ติดเชื้อจำนวนมาก ยิ่งต้องเพิ่มความระมัดระวัง การป้องกันขั้นสูงสุดมีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ขณะที่ทรัพยากรบุคคลมีค่อนข้างจำกัด จากสถานการณ์ที่ผ่านมาจังหวัดได้รับการสนับสนุนด้านกำลังคนจากภาคเอกชนและประชาชนเข้ามาเป็นอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงาน หากอาศัยเพียงบุคลากรภาครัฐเท่านั้น ก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จ

การบูรณาการการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วนเป็นเงื่อนไขความจำเป็นในภาวะที่ต้องแก้ปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้านี้ การปฏิบัติงานที่ใช้เวลายาวนานอย่างต่อเนื่อง ไม่มีโอกาสสลับสับเปลี่ยนเนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ ขณะเดียวกันภารกิจงานประจำก็ไม่สามารถละเลยได้ส่งผลกระทบต่องานประจำเช่นกัน ในมิติของเจ้าหน้าที่ที่ต้องอยู่ท่ามกลางความเสี่ยงในการติดเชื้อเพราะมีโอกาสสัมผัสกับผู้ป่วยได้ง่ายกว่าหากระบบป้องกันไม่มีคุณภาพพอ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานโดยไม่มีการพักผ่อนที่เพียงพอย่อมนำมาซึ่งความเครียด ความเหนื่อยล้า และเจ้าหน้าที่บางรายมีการเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน

(4) ความไม่ยืดหยุ่นของระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ และความไม่เพียงพอ

งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญของการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาวิกฤตในช่วงของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในทางปฏิบัตินอกจากพบว่างบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอที่จะรองรับการแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวโดยเฉพาะกับจังหวัดที่พบจำนวนผู้ติดเชื้อสูงและมีความรุนแรงแล้ว ยังพบข้อจำกัดด้านระเบียบ ข้อกฎหมาย ระบบงบประมาณหลายประการที่ไม่เอื้ออำนวยให้จังหวัดสามารถบริหารจัดการ/ปฏิบัติงานได้ทันท่วงที เช่น

- งบประมาณการจัดการภัยพิบัติจากงบฉุกเฉินไม่สามารถนำมาใช้กับบุคลากรบางวิชาชีพหรือบางกลุ่มได้ เช่น กลุ่มแรงงานต่างด้าวหรือผู้ที่หลบหนีเข้ามาในราชอาณาจักรอย่างผิดกฎหมาย บางจังหวัดมีแรงงานกลุ่มนี้อยู่เป็นจำนวนมาก
- งบประมาณที่ทุกจังหวัดได้รับจัดสรรตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีไม่สามารถดำเนินโครงการได้ เนื่องจากขัดกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แต่ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่สามารถโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณในส่วนนั้นมาเพื่อใช้จ่ายในการแก้ปัญหาเร่งด่วนดังกล่าว หากจะนำมาใช้ได้ต้องผ่านกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ และใช้เวลานาน
- ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่าย งบกลาง รายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2562 มีรายละเอียดและมีหลายขั้นตอน ทำให้การบริหารงานไม่มีความคล่องตัว เช่น การโอนเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต้องทำความตกลงกับสำนักงบประมาณก่อนจึงจะดำเนินการต่อได้
- ความเข้าใจในทางปฏิบัติตามระเบียบราชการการเบิกจ่ายงบประมาณในสถานการณ์ฉุกเฉินที่แตกต่างกันของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ
- การเบิกจ่ายงบประมาณในภาวะฉุกเฉินของหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และมีข้อจำกัดและเงื่อนไขมาก เช่น งบยับยั้งภัยภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินกรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงบเสี่ยงภัยของกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติการในภาวะวิกฤตได้อย่างรวดเร็ว

(5) ขาดการสื่อสารสร้างการรับรู้ เข้าใจที่ถูกต้อง

การสื่อสารประชาสัมพันธ์นับเป็นหัวใจของการปฏิบัติงานนี้เช่นกัน เพราะเป็นเครื่องมือสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน จากรายงานการประเมินผลพบว่า ประชาชนยังมีความสับสนเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่ส่วนราชการประกาศบังคับใช้ และมาตรการที่จังหวัดกำหนดใช้ในพื้นที่

การเข้าถึงข้อมูลของประชาชนแต่ละกลุ่มยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากช่องทางการรับข่าวสารของประชาชนไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มผู้สูงอายุมีข้อจำกัดเรื่องการรับข้อมูลผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ทำให้ได้รับข้อมูลน้อยกว่ากลุ่มที่สามารถรับข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย ฯลฯ นอกจากนี้ การสร้างข่าวลวง ข่าวเท็จ มีให้เห็นโดยทั่วไป ทำให้ประชาชนตระหนกไปกับข่าวเหล่านั้น เช่น ประชาชนในบางพื้นที่ไม่ยอมรับหรือไม่ไว้เนื้อเชื่อใจในกลุ่มผู้ป่วยที่รักษาหายแล้วหรือกลุ่มที่มาจากต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ เนื่องจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับธรรมชาติการเกิดโรคและวิธีการแพร่กระจายเชื้อ ประชาชนบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการใช้สถานที่ในการจัดตั้งเป็นสถานที่กักกันตัวสำหรับผู้ที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ (Local Quarantine) หรือการตั้งโรงพยาบาลสนาม จึงเกิดการปฏิเสธและต่อต้าน เป็นต้น

(6) ฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน

เนื่องจากเป็นโรคอุบัติใหม่ ข้อมูลในพื้นที่จึงยังไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ข้อมูลยังอยู่ในหน่วยงาน ข้อมูลไม่ครบถ้วน และไม่อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ จึงทำให้ขาดฐานข้อมูลที่จำเป็นในการวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบาย การวางแผน และการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน อาทิ การบริหารจัดการเตียง การบริหารจัดการวัคซีน และการควบคุมโรคของกลุ่มแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

2.5 สรุปสาระสำคัญ

ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่มีต่อการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาของจังหวัด การให้บริการประชาชน ตลอดจนผลการดำเนินงานตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ทำให้จังหวัดต้องปรับรูปแบบวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งพัฒนานวัตกรรมเพื่อช่วยในการปฏิบัติและการให้บริการเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ ดังนั้น การดำเนินงานของจังหวัดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงเป็นการจำลองกลไกการดำเนินงานและมาตรการมาจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เช่น มีการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัด และตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระดับจังหวัด การปิดสถานบริการ ปิดสถานที่ที่มีการรวมกลุ่มของคนจำนวนมาก งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของหน่วยงานที่มีคนจำนวน งดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย วิทยาลัย และโรงเรียน เป็นต้น

สำหรับการบริหารจัดการในพื้นที่ส่วนราชการส่วนกลางมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้จังหวัด โดยแต่ละจังหวัดอาจมีการปรับให้เข้ากับสภาพปัญหาที่เผชิญในแต่ละพื้นที่ให้เหมาะสมได้ เช่น กรมควบคุมโรคกำหนดมาตรการในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน โดยใช้หลัก 6 C (**C**apture, **C**ase Management and Infection Control, Contact tracing and Containment, **C**ommunication, **C**ommunication Intervention and Law Enforcement และ **C**oordinating and Joint Information Center) หรือกลยุทธ์การสอบสวนโรค ของกรมควบคุมโรค (เตรียมให้พร้อม ตรวจให้พบ ตีให้เร็ว และตามให้หมด) เป็นต้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีลักษณะการกระจายตัวของการแพร่ระบาดที่รุนแรงกว่า มีการพบการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน จังหวัดจึงกำหนดมาตรการมารองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ มาตรการ อาทิ การสวมหน้ากากอนามัยเมื่อออกนอกเคหสถานหรือที่สาธารณะ มาตรการกักตัวผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง มาตรการงดออกนอกเคหสถาน และมาตรการ Bubble and Seal เป็นต้น และจากสถานการณ์การติดเชื้อที่อยู่ในภาวะวิกฤต ระบบสาธารณสุขที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับได้เพียงพอ จึงเกิดการกักตัว การรักษาในหลายรูปแบบ เช่น การกักตัวที่บ้าน (Home Isolation) ตั้งศูนย์พักคอย (Community Isolation) ในชุมชน ซึ่งใช้เป็นสถานที่สำหรับดูแลรักษาเบื้องต้นระหว่างรอเตียง Hospitel ที่มีการดัดแปลงโรงแรมเป็นสถานพยาบาลชั่วคราว เหมาะสำหรับผู้ป่วย COVID-19 ที่ต้องการความสะดวกสบาย เป็นส่วนตัวมากกว่าโรงพยาบาลสนาม รองรับผู้ป่วยที่มีอาการน้อยหรือไม่รุนแรง และโรงพยาบาลสนาม

นอกจากกำหนดมาตรการในการปฏิบัติการตอบโต้สถานการณ์ดังกล่าวแล้ว จังหวัดได้พัฒนานวัตกรรมขึ้นมาเพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และนวัตกรรมในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ตัวอย่างเช่น การสร้างหุ่นยนต์เพื่อช่วยในการส่งอาหารและเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาล เพื่อช่วยลด

ความเสี่ยงของบุคลากรทางการแพทย์ พัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบออนไลน์เช่น การจองคิว การนัดหมายเข้ารับบริการ และการฝากครรภ์ เป็นต้น การนำอากาศยานไร้คนขับมาใช้ในการสำรวจพื้นที่เสี่ยง การใช้กล้องวงจรปิดตรวจสอบการดำเนินการตามมาตรการ การพัฒนาระบบคัดกรอง/เฝ้าระวัง และติดตามกลุ่มเสี่ยง โดยผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

จากการดำเนินมาตรการข้างต้นเมื่อสิ้นสุดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ระลอกแรก (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) พบว่ามี 9 จังหวัดที่ไม่พบผู้ติดเชื้อ ได้แก่ จังหวัด*น่าน พิจิตร กำแพงเพชร บึงกาฬ สิงห์บุรี ชัยนาท อ่างทอง ตราด และระนอง* จังหวัดเหล่านี้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการที่แตกต่างกันไป ซึ่งส่วนใหญ่จะ**ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก** โดยเน้นการสร้างวินัยในการปฏิบัติตนเพื่อให้ห่างไกลโรค เช่น รักษาระยะห่าง ไม่ออกจากบ้านหากไม่จำเป็น สวมหน้ากากอนามัย และล้างมือบ่อยครั้ง เป็นต้น รองลงมาคือการเข้มงวดกวดขันในการคัดกรองเพื่อสร้างเกราะป้องกันประชาชนภายในจังหวัด หากพิจารณาจาก 9 จังหวัดดังกล่าวพบว่าสภาพทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดที่เข้าถึงไม่สะดวกนัก ต้องตั้งใจไปจริง ๆ รวมทั้งไม่ใช่เป็นเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ หรือมีขนาดเล็ก และประชาชนใช้ชีวิตที่เรียบง่าย คุณสมบัติดังกล่าวกลายเป็นข้อดีที่ช่วยปกป้องให้รอดพ้นจากการติดเชื้อในครั้งนี้ได้

สำหรับกรณีที่เป็นการปฏิบัติที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในรายงานได้นำเสนอกรณีตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร และเรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่ โดยทั้งสองกรณีมีบริบทของสถานที่ที่ค่อนข้างใกล้เคียงกัน แม้ว่าตลาดกลางกุ้งและบริเวณหอพักศรีเมืองจะไม่เป็นพื้นที่ปิดก็ตาม แต่ก็สามารถ Seal พื้นที่ดังกล่าวได้ ขณะที่เรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่ปิดโดยแท้จริง จึงทำให้กรณีเรือนจำกลางนั้นบริหารจัดการค่อนข้างง่าย แต่ติดขัดที่ไม่สามารถเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยส่วนราชการด้วยกันโดยเฉพาะกองทัพเข้ามาให้การสนับสนุน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองกรณีมีแนวทางปฏิบัติคล้ายคลึงกัน คือ การนำมาตรการ Bubble and Seal มาใช้ ควบคู่ไปกับการตั้งโรงพยาบาลสนามขึ้นภายในบริเวณที่พบการติดเชื้อ การเร่งตรวจเชิงรุก และการรักษาพยาบาล โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จของตลาดกลางกุ้งได้แก่ บทบาทในการบริหารจัดการสถานการณ์วิกฤตรวมทั้งคุณสมบัติของผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีการตัดสินใจเด็ดขาด รวดเร็ว (เนื่องจากเรือนจำกลางจังหวัดเชียงใหม่เป็นราชการส่วนกลาง สังกัดกรมราชทัณฑ์ ดังนั้นกรมราชทัณฑ์จึงมีบทบาทหลักในการแก้ไขสถานการณ์นี้อย่างเต็มกำลัง) ส่วนปัจจัยแห่งความสำเร็จร่วม ได้แก่ การมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน รวมทั้งการสื่อสาร สร้างการรับรู้ ความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แนวทางการดำเนินงานของภาครัฐ แนวทางปฏิบัติของประชาชน รวมถึงการสร้างความมั่นใจว่าภาครัฐสามารถแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวให้ลุล่วงได้โดยเร็ว เพื่อคลายความกังวลของประชาชน

กล่าวในภาพรวม จากการรายงานของจังหวัดพบว่ามีหลายปัจจัยที่เอื้อต่อการประสบความสำเร็จในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ประการสำคัญคือ การมอบอำนาจในการบริหารจัดการแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดภายใต้การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน การเป็นประธานคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดตาม พ.ร.บ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการได้อย่างเบ็ดเสร็จ เกิดเอกภาพในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน นอกจากนี้ การบูรณาการการทำงานหลายภาคส่วนภายใต้การสั่งการเดียว (Single Command) ของผู้ว่าราชการจังหวัดทำให้การปฏิบัติงานและเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน คือ ความพร้อมในด้านการแพทย์และการสาธารณสุข งบประมาณและเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ เป็นต้น ความร่วมมือของประชาชน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ตลอดจนระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง และทันการณ์

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจังหวัดยังคงพบกับปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดหลายประการที่ต้องได้รับการแก้ไข ไม่ว่าจะเป็นความไม่ชัดเจนของกฎ ระเบียบ กฎหมาย ประกาศ คำสั่ง ข้อสั่งการ ทำให้ผู้ปฏิบัติต้องใช้ดุลพินิจในการตีความ นอกจากนี้ ประชาชนยังพบกับความสับสนระหว่างประกาศหรือคำสั่งของส่วนกลางและของจังหวัดซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือความไม่เพียงพอของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องดำเนินการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดให้ครอบคลุมพื้นที่จังหวัดอย่างต่อเนื่องเป็นช่วงเวลานาน โดยไม่สามารถหาอัตรากำลังสำรองมาทดแทนได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเหนื่อยล้า เกิดภาวะเครียดและส่งผลต่อปัญหาสุขภาพตามมา

งบประมาณที่ไม่เพียงพอประกอบกับความไม่ยืดหยุ่นของระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณสร้างความยุ่งยากและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติ ส่งผลให้คุณภาพงานด้อยลงไปบ้าง นอกจากนี้ ยังขาดการสื่อสารสร้างการรับรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง เนื่องจากภาระงานเฉพาะหน้าที่ต้องเร่งแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าว การส่งต่อข้อมูลข่าวสารยังไม่กระจายถึงทุกกลุ่ม ทำให้ประชาชนเข้าใจคลาดเคลื่อน และบางครั้งนำมาสู่การปฏิเสธและต่อต้านการทำงานของภาครัฐ เช่น การตั้งโรงพยาบาลสนาม หรือการตั้งสถานที่กักกันในพื้นที่ เป็นต้น และประการสุดท้าย คือ ระบบฐานข้อมูลที่จำเป็นในการประกอบการตัดสินใจดำเนินมาตรการ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในด้วยกัน และการเชื่อมโยงกับส่วนกลาง ยังเป็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไข เพื่อให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว และถูกต้อง

จากข้อมูลการถอดบทเรียนของจังหวัดในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ข้างต้นจะได้นำไปสู่แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะในบทต่อไป

บทที่ 3
บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ท้าทายความสามารถของผู้ว่าราชการจังหวัดในการรับมือและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และจากการดำเนินงานที่ผ่านมาก็เป็นบทพิสูจน์ได้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการภายใต้สภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง ๆ ที่จังหวัดจะมีความแตกต่างกันทั้งในด้านภูมิศาสตร์ วิถีการดำรงชีวิตของประชาชน สภาพปัญหา และความรุนแรงของสถานการณ์ โดยที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวมิได้มีสูตรสำเร็จตายตัว แต่ขึ้นกับศาสตร์และศิลป์ของผู้ว่าราชการจังหวัดที่จะนำขึ้นมาใช้

3.1 ข้อค้นพบ

จากการถอดบทเรียนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดในสภาวะปกติและการบริหารงานภายใต้สภาวะวิกฤต และผลกระทบที่เกิดขึ้นมีลักษณะอย่างไร สรุปดังนี้

เปรียบเทียบการบริหารจัดการของผู้ว่าราชการจังหวัดในภาวะปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน และผลกระทบที่เกิดจากการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน

ประเด็น	ภาวะปกติ	สถานการณ์ฉุกเฉิน	ผลกระทบ
1. โครงสร้างและการบริหารงาน	• พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 (ม. 57) ผู้ว่าราชการจังหวัดบริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการ • ส่วนภูมิภาคมีหน้าที่ประสานและผลักดันนโยบายของการบริหารราชการส่วนกลางสู่การปฏิบัติ • กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปแนวทางนโยบายการพัฒนาของประเทศ • การสั่งการมีลักษณะ Top-Down	• อาศัยอำนาจตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน และ พ.ร.บ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 • มุ่งเน้นการบริหารราชการแบบบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายได้ • ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถกำหนดมาตรการเฉพาะที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่เองได้ • มีการแบ่งงาน ทีมทำงานที่ชัดเจน ทำให้สามารถรับผิดชอบงานในภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ชัดเจน	• ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ • ลดความทับซ้อนของการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภูมิภาค • การทำงานมีเอกภาพ มีทิศทางเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน • ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสั่งงานข้ามสายการบังคับบัญชาได้ • ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บัญชาการสูงสุด • ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถสร้างกลไกในระดับพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา และตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้รวดเร็ว

ประเด็น	ภาวะปกติ	สถานการณ์ฉุกเฉิน	ผลกระทบ
	• มีหน่วยงานจำนวนมากในพื้นที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค • การแก้ไขปัญหาอาศัยความสามารถส่วนบุคคลของผู้ว่าราชการจังหวัดในการประสานงาน	• มีการบูรณาการการทำงานหลายภาคส่วน รวมทั้งภาคเอกชน และประชาชนอย่างแท้จริง	• มีการค้นคิดนวัตกรรมเพื่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้ในภาวะปกติ • สอดคล้องกับแผนการปฏิรูปประเทศ ได้แก่ (1) จังหวัดเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการให้บริการมาใช้ระบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น (2) โครงสร้างการบริหารงานมีความยืดหยุ่น ไม่ยึดกรอบภารกิจหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานยืดหยุ่น คล่องตัว ปรับได้ตามสถานการณ์ สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน • กล่าวได้ว่าจังหวัดเป็น จังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance Province) สามารถแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและทันต่อสถานการณ์
2. งบประมาณ	• การแก้ไขปัญหาอาศัยความสามารถส่วนบุคคลของผู้ว่าราชการจังหวัดในการประสานงาน	• มีงบประมาณเพื่อแก้ไขสถานการณ์จากหลายแหล่ง • มีการบูรณาารงบประมาณ	• จังหวัดต้องมีอำนาจเต็มในการจัดการงบประมาณเพื่อตอบสนองได้ทันการณ์ • ผู้ว่าราชการจังหวัดยังไม่สามารถดำเนินการได้คล่องตัวเท่าที่ควร เนื่องจากกฎระเบียบในการเบิกจ่ายงบประมาณแต่ละแหล่งแตกต่างกัน • การจัดซื้อ จัดจ้างยังใช้ระเบียบปกติ ไม่สอดคล้องกับภาวะวิกฤตที่ต้องการความเร่งด่วนและคล่องตัวมากกว่า • ยังไม่มีแนวทางการ เบิกจ่ายที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นโรคอุบัติใหม่

ประเด็น	ภาวะปกติ	สถานการณ์ฉุกเฉิน	ผลกระทบ
			● การใช้จ่ายจากเงินบริจาคคล่องตัวกว่า ● ไม่สามารถนำงบประมาณของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดมาใช้ในการแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที เนื่องจากมีกฎเกณฑ์ระเบียบเฉพาะ
3. การบริหารงานบุคคล	● ผู้ว่าราชการจังหวัดสังกัดกระทรวงมหาดไทย ● การบริหารงานบุคคลยังรวมศูนย์ที่ส่วนกลาง ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถโยกย้ายสับเปลี่ยนข้าราชการได้ภายในเขตจังหวัดเท่านั้น และการพิจารณาความดีความชอบก็ยังคงเป็นอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการ และอำนาจการเลื่อนเงินเดือนของหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดประเภทอำนวยการสูงเป็นของหัวหน้าส่วนราชการ	● ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถระดมทรัพยากรบุคคลได้จากทุกหน่วยงานในพื้นที่ ● บริหารบุคคลทำได้ง่าย	● เป็นการทำงานที่มุ่งเน้นการทำงานในเชิงพื้นที่มากยิ่งขึ้น ● มีเอกภาพในการสั่งการหน่วยงานในพื้นที่ ● มีทิศทางการทำงานที่ชัดเจนไม่ทับซ้อน

จากการถอดบทเรียนการแก้ไขสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และจากตารางเปรียบเทียบข้างต้นนำสู่ข้อค้นพบทั้งในส่วนที่เป็นจุดแข็ง และจุดอ่อนหลายประการ ดังนี้

ข้อค้นพบประการแรกคือ การให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดบริหารจัดการภายในพื้นที่ได้เองอย่างเบ็ดเสร็จ ภายใต้เงื่อนไขของความแตกต่างในบริบทของแต่ละจังหวัด ต้องอาศัยความสามารถเฉพาะตัวของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งแต่ละจังหวัดจะมีรูปแบบ วิธีการที่แตกต่างกันไป ศาสตร์ และศิลป์ของผู้ว่าราชการ จังหวัดก็เป็นทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์ดังกล่าว การบริหารจัดการในภาวะวิกฤตดังกล่าวจะเป็นกระจกสะท้อนให้เห็นสัมฤทธิผลของผู้ว่าราชการจังหวัด ขณะเดียวกันก็ต้องตั้งคำถามว่า หากมีการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์จะสามารถแก้ไขปัญหาที่มีต้นเหตุ ความรุนแรง และปัจจัยแวดล้อมที่ต่างกันได้ทันการณ์และมีประสิทธิภาพได้หรือไม่ และถึงเวลาแล้วหรือไม่ที่จะต้องทบทวนและนำระบบการบริหารจัดการในภาวะวิกฤตมาเป็นวิถีการบริหารจัดการยุคใหม่ (New Normal)

จากการถอดบทเรียนฯ พบว่า หัวใจของการบริหารจัดการของผู้ว่าราชการจังหวัดในภาวะวิกฤต คือการมีอำนาจในการบริหารจัดการในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จ ดังกล่าวแล้วข้างต้นในการบริหารจัดการสถานการณ์ ดังกล่าวผู้ว่าราชการจังหวัดต้องอาศัยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2 ฉบับควบคู่กัน คือ พระราชกำหนดในการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน และพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 อย่างไรก็ตาม ในมุมมองที่มีต่อกฎหมายแต่ละฉบับ พบว่ามีข้อดีและข้อเสียเช่นกัน โดยสรุปดังนี้

กฎหมาย	ข้อดี	ข้อเสีย
1. พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน	● ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการในพื้นที่ได้อย่างเบ็ดเสร็จ ประชาชนตระหนักว่าเป็นเรื่องใกล้ตัว ที่ทุกคนได้รับผลกระทบในด้านใดด้านหนึ่ง ส่งผลต่อการดำรงชีวิตที่ไม่ปกติเมื่อเทียบกับสถานการณ์ทั่วไป ● ทำให้ประชาชนให้ความร่วมมือเพราะการกระทำที่ฝ่าฝืน ย่อมมีความผิดและถูกลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด	● คำว่า “ฉุกเฉิน” มีความหมายเชิงลบส่งผลต่อความเชื่อมั่นของต่างชาติ โดยเฉพาะส่งผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ● การประกาศใช้ ใช้เฉพาะกรณีฉุกเฉินเท่านั้น และควรใช้ในระยะเวลาสั้น
2. พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558	● ใช้ในสถานการณ์การเกิดโรคระบาดเป็นการเฉพาะ	● ประชาชนมองว่าเป็นเรื่องของกระทรวงสาธารณสุข ไกลตัว จึงไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ● ใช้ได้เฉพาะกรณีเกิดโรคระบาดเท่านั้น

จะเห็นว่ากฎหมายแต่ละฉบับมีข้อดีข้อเสียต่างกันไป แต่เมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดใช้อำนาจข้างต้นเอื้อให้สามารถบริหารจัดการแก้ไขสถานการณ์ในพื้นที่ได้อย่างคล่องตัว สถานการณ์ดังกล่าวเป็นเครื่องยืนยันให้เห็นว่า หากมีการกระจายอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการได้โดยไม่ต้องรอรับการสั่งการจากส่วนกลางแต่เพียงอย่างเดียว แต่ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถใช้ข้อมูลในพื้นที่มากำหนดมาตรการรองรับหรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ (Area Based Mangement) ผู้ว่าราชการจังหวัดจึงเปรียบเสมือนศูนย์กลางการสั่งการ (Command Center) นับเป็นจุดแข็งที่สำคัญในการแก้ไขสถานการณ์ในครั้งนี้ แต่อย่างไรก็ตาม โจทย์ที่ตามมาคือ ทำอย่างไรผู้ว่าราชการจังหวัดจึงจะสามารถบริหารจัดการในลักษณะที่ว่านี้โดยอาศัยกฎหมายฉบับเดียว เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการได้ทันที

จากกรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ครั้งนี้ เกิดขึ้นทั่วโลก การประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างต่อเนื่องยาวนานไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์หรือความเชื่อมั่นของประเทศ เนื่องจากทุกประเทศเผชิญเหตุการณ์ที่วิกฤตเช่นเดียวกัน การบริหารจัดการภายในของแต่ละประเทศ จึงไม่เป็นที่จับตามอง

ขณะเดียวกัน ภาวะวิกฤตดังกล่าวเกิดขึ้นกับทุกจังหวัด ดังนั้นการที่รัฐบาลประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วประเทศจึงเป็นการสมควร แต่หากเกิดเหตุการณ์ขึ้นเฉพาะบางจังหวัด ทำอย่างไรผู้ว่าราชการจังหวัดจะมีอำนาจในการบริหารจัดการในพื้นที่ได้ทันสถานการณ์ โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง ดังนั้น ควรมีกลไกพิเศษหรือกฎหมายเฉพาะที่ให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารงานในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเบ็ดเสร็จ ไม่เพียงแต่เฉพาะกรณีวิกฤตจากการแพร่ระบาดของโรคร้ายแรงเท่านั้น แต่หากรวมถึงกรณีวิกฤตอื่นที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ โดยไม่ต้องอาศัยพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้การบริหารจัดการภายในจังหวัดทำได้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จประการสำคัญ และจะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของจังหวัดให้เป็น “จังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง” (High Performance Provinces : HPP) ได้อย่างแท้จริง

ข้อค้นพบประการถัดมาคือ **การร่วมมือจากหลายภาคส่วน (Collaboration)** การแก้ไขปัญหาวิกฤตที่ผ่านมาพบว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่สามารถแก้ปัญหาแต่เพียงลำพังหรืออาศัยเพียงหน่วยราชการในพื้นที่ได้ ดังจะเห็นได้จากหลายจังหวัดที่พบการติดเชื้อหลายกลุ่มก้อน และมีผู้ติดเชื้อจำนวนมากนั้นจนเกินศักยภาพของระบบสาธารณสุขที่มีอยู่จะรองรับได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือ การสนับสนุนจากภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาคประชาชนในพื้นที่ก็ยากที่จะบรรลุผลได้ โดยการสนับสนุนดังกล่าวจะมีทั้งเงิน การให้ใช้พื้นที่ส่วนบุคคลในการจัดทำโรงพยาบาลสนาม จัดทำ Local Quarantine และ Community Isolation เพื่อรองรับผู้ป่วยที่ไม่สามารถเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลของรัฐได้ นอกจากนี้ ยังให้การสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการร่วมพลังของภาคเอกชนและประชาชนก็เป็นจุดแข็งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของทุกจังหวัด ที่ทำให้ปัญหาวิกฤตในจังหวัดคลี่คลายลงได้

ข้อค้นพบอีกประการหนึ่งที่ต้องกล่าวถึงคือ**การทำงานของรัฐในรูปแบบใหม่** จากเดิมที่ทำงานในลักษณะแท่ง ยึดหน่วยงานเป็นหลักปฏิบัติ แต่การทำงานของรัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 กลับสร้างแนวทางการปฏิบัติงานในลักษณะของ **Agile Organization** โดยเป็นการหลอมรวมหน่วยงานในพื้นที่เข้าร่วมในการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมาย มุ่งสู่ทิศทางการทำงานเดียวกัน มีขอบเขตพื้นที่จังหวัดเป็นเป็นองค์กร ข้อดีของการทำงานในแนวคิด Agile คือการไม่มีกำแพงระหว่างหน่วยงาน เพราะทุกหน่วยงานมาทำงานอยู่ในทีมเดียวกัน และทำงานแบบรุมกันทำ (scrum) การทำงานดังกล่าวทำให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลได้โดยง่าย ต่างคนต่างทำในบทบาทที่ได้รับมอบหมายจากศูนย์กลางคือ ผู้ว่าราชการจังหวัด นอกจากจะระดมสรรพกำลังในพื้นที่เข้าร่วมปฏิบัติการแล้ว ยังสามารถระดมทรัยากร (Mobilized Resources) ที่มีมาใช้ในการแก้ไขปัญหานี้ได้เช่นกัน และกล่าวได้ว่าเป็นจุดแข็งประการที่สามในการแก้ไขสถานการณ์ในครั้งนี้

อย่างไรก็ตาม จากการถอดบทเรียนข้างต้นยังพบว่ามีจุดอ่อนบางประการที่ต้องได้รับการแก้ไข เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคการปฏิบัติงานต่อไป **จุดอ่อนสำคัญประการแรกคือการแข็งตัวของกฎระเบียบที่ใช้ทั้งในภาวะปกติและในสถานการณ์ฉุกเฉิน** กฎระเบียบที่ทุกจังหวัดเห็นว่าเป็นจุดอ่อนคือ **ระเบียบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่ยังไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว ไม่เหมาะสมกับช่วงการแก้ไขสถานการณ์วิกฤต**ที่ต้องการความรีบด่วน ความรวดเร็ว ฉับไว ประกอบกับงบประมาณของแต่ละหน่วยงานก็มีระเบียบการเบิกจ่ายเฉพาะ สร้างความยุ่งยากในทางปฏิบัติ จังหวัดไม่กล้าดำเนินการเกรงจะกระทำผิดระเบียบ

จุดอ่อนประการถัดมาคือ ระบบฐานข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารจัดการ แม้ว่าจะมีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศขึ้นมาใช้เพื่อการบริหารจัดการภายในจังหวัดเองก็ตาม ที่มาของข้อมูลยังมีความหลากหลาย มีรูปแบบการจัดเก็บ ห้วงเวลาการจัดเก็บที่แตกต่างกัน ทำให้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ COVID-19 และข้อมูลที่เกี่ยวข้องยังมีลักษณะเฉพาะของแต่ละจังหวัด ยังไม่เป็น Real Time ข้อมูลดังกล่าวมีความเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ไม่เพียงต้องติดตามสถานการณ์ภายในจังหวัดอย่างใกล้ชิดเท่านั้น ยังจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมด้วย เช่น ข้อมูลจากพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง หรือประเทศเพื่อนบ้านกรณีติดชายแดน เป็นต้น ซึ่งในช่วงภาวะวิกฤตนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน เพื่อสามารถนำมาคาดการณ์แนวโน้ม ทิศทางของสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบาย หรือมาตรการรองรับที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความรุนแรงของปัญหา

รวมทั้งไม่สามารถนำมาเชื่อมโยงเพื่อแสดงสถานการณ์ในภาพรวมของประเทศได้ จุดอ่อนนี้ส่วนกลางควรเป็นผู้พัฒนาแพลตฟอร์มกลางในการรายงานข้อมูล รวมทั้งฐานข้อมูลร่วมที่ทุกจังหวัดจำเป็นต้องมี รวมทั้งกำหนดรายละเอียดของการจัดเก็บข้อมูล เช่น นิยามของข้อมูล ช่วงเวลาการจัดเก็บ และแหล่งที่มาข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อยู่ในรูปของฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นมาตรฐาน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย การดำเนินงาน การกำกับติดตาม การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากความไม่มีระบบข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงได้แล้ว บางจังหวัดไม่มีการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นไว้ ดังจะเห็นได้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 พบว่ามีต้นเหตุสำคัญมาจากกลุ่มแรงงานต่างด้าว ฐานข้อมูลเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะนอกจากแรงงานที่มีการเคลื่อนย้ายหางานไปหลายพื้นที่แล้ว การเคลื่อนย้ายแรงงานตามฤดูกาลเพื่อทำงานในช่วงผลผลิตเกษตรออกผล ทำให้ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ทันเวลา ดังนั้น ฐานข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน จึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันการณ์

จุดอ่อนที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การสื่อสารสร้างการรับรู้เข้าใจ การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยถูกนำมาใช้ทั้งในเชิงสร้างสรรค์และการทำลาย จะเห็นว่าหลายจังหวัดพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึง ขณะเดียวกันการสร้างข่าวลวง บิดเบือนข้อเท็จจริงยังมีให้เห็นโดยทั่วไป เป็นการสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนให้กับประชาชน บั่นทอนความน่าเชื่อถือ ศรัทธาในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจจึงเป็นหัวใจของการบริหารจัดการ เพราะจะนำมาซึ่งความร่วมมือ และปฏิบัติตาม ตัวอย่างที่เห็นคือในบางพื้นที่ประชาชนปฏิเสธการตั้งโรงพยาบาลสนาม และ Community Isolation ในพื้นที่ชุมชน การไม่ให้ผู้ที่หายจากการติดเชื้อ หรือผู้ที่พ้นการกักตัวเข้ามาอาศัยในชุมชน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม บางพื้นที่มีการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและต่อเนื่อง จะมีให้เห็นในรูปของการนำอาหาร สิ่งของเครื่องใช้มาให้ผู้ที่ต้องกักตัวในชุมชน เป็นต้น

จากข้อค้นพบดังกล่าว **เมื่อวิกฤตคลี่คลายลงควรต้องกลับมาทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน**เหล่านี้เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากพบสถานการณ์วิกฤตอื่นที่อาจนำประเด็นเหล่านี้มาร่วมแก้ไขให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

หากพิจารณาจากแนวโน้มทิศทางของจำนวนผู้ติดเชื้อแล้ว ยังไม่พบจุดสิ้นสุดที่แน่ชัดได้ เพราะความเคลื่อนไหวของจำนวนผู้ติดเชื้อยังไม่ลดต่ำลงต่อเนื่องอย่างที่ควรจะเป็น แต่การณ์กลับพบว่ามีการกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสต่อไปไม่หยุดยั้ง และพัฒนาการของไวรัสยิ่งทำให้การแพร่เชื้อเกิดขึ้นง่ายขึ้น และขยายวงกว้างอย่างรวดเร็ว การไม่แสดงอาการของผู้ติดเชื้อ ยิ่งเสริมพลังให้เชื้อดังกล่าวขยายตัวได้เร็ว และหากเป็นเช่นนี้ต่อไป การปิดสถานที่เสี่ยงโดยเฉพาะสถานประกอบการ และการปิดประเทศจะส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ซึ่งรัฐบาลไม่สามารถชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นได้ทั่วถึงเป็นธรรม ดังนั้น การปรับตัวเพื่อให้อยู่ร่วมกับ COVID-19 โดยรักษาสุขภาพควบคู่กับการรักษาการเติบโตทางเศรษฐกิจจึงเป็นสิ่งที่ต้องกลับมาทบทวนก่อนจะมีผลกระทบเป็นระลอกคลื่นไปมากกว่านี้ เช่น การทำ Factory Accommodation Isolation : FAI ของจังหวัดสมุทรสาคร เป็นแนวทางหนึ่งของการเติบโตทางเศรษฐกิจขณะเดียวกันก็รองรับปัญหาด้านสุขภาพของกลุ่มแรงงานด้วย

จากบทเรียนที่จังหวัดบริหารจัดการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แล้ว สิ่งที่จังหวัดควร**ต้องให้ความสำคัญในลำดับถัดไปคือ** จะทำให้คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนภายหลังสถานการณ์ของโรค COVID-19 คลี่คลายลงได้อย่างไร ทั้งการฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดให้สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้ ขณะเดียวการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ควรต้องให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ดังนั้น ประเด็นที่จังหวัดต้องให้ความสำคัญ คือ ฐานข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ที่ต้องการความช่วยเหลือ อาทิ กลุ่มผู้ตกงาน ข้อมูลจำนวนผู้ว่างงานและประสงค์จะทำงาน โครงการที่จะสนับสนุนการฟื้นฟู เยียวยา หรือการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

นอกจากนี้ **ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ ปริมาณขยะติดเชื้อที่เพิ่มสูงขึ้น** ทั้งที่มาจากโรงพยาบาลสนาม สถานบริการสาธารณสุขผู้ป่วยเฉพาะกิจ (Hospitel) ศูนย์ฉีดวัคซีน (Vaccine Pop-Up) การแยกกักตัวที่บ้าน (Home Isolation) และการแยกกักตัวในชุมชน (Community Isolation) โดยขยะติดเชื้อที่พบมากในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เช่น หน้ากากอนามัย ชุดตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ชุดป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (PPE) และแผ่นป้องกันใบหน้า (Face Shield) นอกจากนี้ในกรณีของสถานที่กักตัว หากผู้ป่วยสั่งอาหารเดลิเวอรีมารับประทาน กล่องบรรจุอาหารและภาชนะที่ใช้แล้ว รวมทั้งกระดาษทิชชู ก็มีแนวโน้มได้รับการปนเปื้อนเชื้อและกลายเป็นมูลฝอยติดเชื้อด้วย ซึ่งขยะเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างถูกต้องเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค ดังตัวอย่างจังหวัดอุตรดิตถ์ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำจัดขยะติดเชื้อจากโรงพยาบาลสนามโดยใช้เตาเผาขยะลดมลพิษ ประหยัดพลังงาน แบบเคลื่อนที่ Mobile Burn ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถกำจัดขยะติดเชื้อได้ประมาณ 1,500 ตันต่อวัน ที่อุณหภูมิความร้อน 1,000 องศาขึ้นไป ภายใต้การควบคุมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพื่อให้ถูกสุขาภิบาลและสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนในพื้นที่

3.2 บทสรุป

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของจังหวัด ดังนี้

(1) ผลกระทบต่อการขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาที่สำคัญของจังหวัด เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน โครงการที่กำหนดไว้ อาทิ โครงการที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดงานเทศกาล งานประเพณีต่าง ๆ งานแสดงสินค้า รวมทั้งการงดจัดกิจกรรมที่มีการรวมตัวของคนจำนวนมาก ทำให้กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชนและผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน การเตรียมความพร้อมของเกษตรกรเพื่อยกระดับมาตรฐานการผลิต การให้ความรู้แก่กลุ่มเสี่ยงด้านยาเสพติด และการจัดประชาคมในพื้นที่ไม่สามารถดำเนินการได้

(2) การให้บริการประชาชนไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ เนื่องจากมาตรการจำกัดการรวมตัวของคนจำนวนมากเพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการแพร่เชื้อ เช่น การจำกัดจำนวนผู้รับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน การปิดบริการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม การลด/รอ/เลื่อนนัดการให้บริการด้านสาธารณสุขที่ไม่เร่งด่วน รวมทั้งการงดการเยี่ยมญาติทุกเรือนจำ เป็นต้น

(3) ผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถเข้าทำงานในสถานที่ตามปกติได้ ต้องมีการทำงานเหลื่อมเวลา สลับวันกันทำงาน รวมทั้งการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทาง และลดความแออัดของสถานที่ทำงาน

(4) ผลกระทบต่อการประเมินตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 ทำให้ผลการประเมินไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ สะท้อนให้เห็นภาพที่ชัดเจนจากข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศที่ลดลงจากปีก่อนหน้าเกือบร้อยละ 50 หรือรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน จากเดิมที่เคยเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 20 แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 9 และร้อยละ 8 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้น

การดำเนินการของจังหวัดเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ ดังนั้น การดำเนินงานของจังหวัดเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จึงเป็นการจำลองกลไกการดำเนินงาน และมาตรการมาจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เช่น จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของจังหวัด และตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระดับจังหวัด มีมาตรการปิดสถานบริการ งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของหน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก งดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย วิทยาลัย โรงเรียน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูงตามเจตนารมณ์ของกิจกรรมปฏิรูปที่ 4 สร้างความเข้มแข็งในการบริหารราชการในระดับพื้นที่โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน ภายใต้แผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับปรับปรุง) กล่าวคือ มีการบูรณาการการทำงานในทุกภาคส่วน มีกฎหมาย ระเบียบ แนวทาง เป้าหมายที่ชัดเจน มีการออกแบบระบบการบริหารงาน มีโครงสร้างสนับสนุนการทำงาน มีการพัฒนาการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศ และการระดมสรรพกำลังจากทุกภาคส่วน ในสังคม กล่าวโดยสรุปดังนี้

3.2.1 การบริหารงานและโครงสร้าง

(1) การมอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินทุกมิติในเขตท้องที่ที่ตนรับผิดชอบ ตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และการให้มีคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เป็นการให้อำนาจอย่างเบ็ดเสร็จ ทำให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีเอกภาพและการมีเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน เป็นหลักประกันได้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดจะบริหารงบประมาณ บุคคล และทรัพยากรที่มีเพื่อผลักดันให้เป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลได้

(2) การบูรณาการการทำงานหลายภาคส่วน (Collaborative Government) ทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน ร่วมมือช่วยเหลือ และร่วมกันขับเคลื่อนการทำงาน ทำให้การแก้ไขปัญหาของจังหวัดประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้นและรวดเร็วขึ้น

3.2.2 รูปแบบการบริหารงานตามแนวคิดจังหวัดผลสัมฤทธิ์สูง

การบริหารจัดการของจังหวัดในการแก้ไขสถานการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับรูปแบบการขับเคลื่อนจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูงทั้ง 3 ประการ ดังนี้

(1) การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน (Digital Government) และการให้บริการ พบว่า จังหวัดได้นำระบบดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติงานเช่นภาวะปกติได้ เนื่องจากขัดกับมาตรการที่กำหนด และเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงต้องปรับวิธีการทำงานใหม่ เช่น การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) การปรับรูปแบบการประชุมหรือทำงานร่วมกันผ่านระบบ VDO Conference, Microsoft Team และแอปพลิเคชันไลน์ หรือการพัฒนาแอปพลิเคชันมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การจองฉีดวัคซีน การติดตามกลุ่มเสี่ยง และพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ เป็นต้น สำหรับการให้บริการมีการนำ e-Service มาให้บริการมากขึ้น

(2) การพัฒนานวัตกรรม (Public Innovation) เพื่อช่วยการทำงาน ได้แก่ การปรับกระบวนการทำงานในรูปแบบความร่วมมือ/การทำงานร่วมกันกับทุกภาคส่วนเช่น การร่วมมือกับภาครัฐด้วยกัน การร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และสถาบันการศึกษา นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนานวัตกรรมอื่นขึ้นมาเพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เช่น การนำหุ่นยนต์มาช่วยในการขนส่งอาหารและเวชภัณฑ์ภายในโรงพยาบาล การใช้อากาศยานไร้คนขับสำรวจพื้นที่เสี่ยง หรือการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขต่างด้าว เพื่อช่วยดูแลด้านสาธารณสุขแก่กลุ่มแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

(3) การพัฒนาไปสู่ราชการระบบเปิด (Open Government) จังหวัดเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หรือการปรึกษาหารือร่วมกับผู้ประกอบการก่อนกำหนดมาตรการเพื่อบังคับใช้ เป็นต้น

3.3 ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน

3.3.1 ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน

(1) การปรับวิถีการทำงานภาครัฐแนวใหม่ที่ให้ปฏิบัติงานที่บ้าน พบว่า งานบางประเภทไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ เช่น งานให้บริการประชาชน งานรักษาพยาบาล งานในห้องปฏิบัติการ งานป้องกันภัยพิบัติและสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้งงานสนับสนุนต่าง ๆ เช่น งานด้านการเงิน และการพัสดุ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังพบข้อจำกัดที่ทำให้การปฏิบัติงานที่บ้านไม่สามารถทำได้จริงจังเท่าที่ควร เช่น ข้อจำกัดในเรื่องของทักษะและขีดสมรรถนะด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(2) โครงการเพื่อขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาที่สำคัญไม่สามารถดำเนินการได้ โดยเฉพาะโครงการเกี่ยวกับศึกษา อบรม รวมทั้งการจัดงานประเพณี กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องจากขัดกับมาตรการการป้องกันและแพร่ระบาดของโรค COVID-19

3.3.2 ด้านกฎหมาย

(1) ความไม่ชัดเจนของข้อกฎหมายทำให้หน่วยปฏิบัติดำเนินงานล่าช้า เช่น ประเด็นการจัดตั้งโรงพยาบาลสนาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการได้หรือไม่ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและการระงับโรคติดต่อ แต่ไม่มีหน้าที่ในการรักษา

(2) การฝ่าฝืนกฎหมายทำให้การควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคยุ่งยากมากขึ้น เช่น การลักลอบเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมายของแรงงานต่างด้าว การปกปิดข้อมูลแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการ กลุ่มคนเหล่านี้มีความเสี่ยงสูงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นอกจากนี้ ประชาชนเองก็ขาดความตระหนักและความรับผิดชอบต่อสังคม ยังพบมีการจับกลุ่มเล่นการพนัน ดื่มเหล้า เป็นต้น

(5) การบังคับใช้กฎหมายที่เข้มงวดส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชน และสภาพเศรษฐกิจ สร้างความไม่พอใจกับกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ ดังจะเห็นอยู่บ่อยครั้งที่มีการเรียกร้องให้ผ่อนคลายมาตรการ นอกจากนี้ ยังมีให้เห็นถึงการละเลย ไม่ปฏิบัติตามมาตรการแนวทางที่กำหนด

3.3.3 ด้านการจัดการข้อมูลและการให้บริการ

(1) การขาดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในบางพื้นที่ ทำให้การทำงานซ้ำซ้อน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

(2) การบริการภาครัฐที่ขาดความต่อเนื่องในสถานการณ์ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น บางงานบริการยังไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ และความไม่เพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่รองรับการบริการผ่านระบบออนไลน์

(3) การบริหารจัดการเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่เป็นไปตามแผน เนื่องจากจำนวน/ประเภทของวัคซีนที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ความไม่ชัดเจนของช่วงเวลาที่จะได้รับจัดสรร นอกจากนี้การลงทะเบียนเพื่อขอรับวัคซีนมีหลากหลายช่องทาง อาทิ หมอพร้อม อสม. แพลตฟอร์มของจังหวัด ทำให้ประชาชนเกิดความสับสนและอาจเสียสิทธิการได้รับวัคซีน

(4) การให้บริการไม่สามารถทำได้เต็มศักยภาพ ต้องจำกัดจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวัน รวมทั้งมีการเลื่อนการให้บริการบางประเภทที่ไม่ใช่กรณีเร่งด่วนออกไปเพื่อให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันที่กำหนด

3.3.4 ด้านงบประมาณ

(1) ความไม่ยืดหยุ่นของระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหา/บรรเทาความเดือดร้อนได้ทันเวลา

(2) ความล่าช้าของการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ เนื่องจากบางกิจกรรมมีความซ้ำซ้อนกับการเบิกจ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน การนำงบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ มาบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ยังไม่สามารถดำเนินการได้คล่องตัว ทำให้เกิดความล่าช้า

นอกจากข้อจำกัดที่พบข้างต้นแล้ว ปัญหาที่ตามมาในทุกพื้นที่คือ ปริมาณขยะติดเชื้อที่เกิดจากสถานที่ที่เปิดมารองรับผู้ป่วยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลสนาม Home Isolation, Home Quarantine, Community Isolation, Hospitel และตั้งจุดพักคอยขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ปริมาณขยะติดเชื้อในพื้นที่เพิ่มสูงขึ้นเกินกว่าระบบปกติจะรองรับได้ จำเป็นต้องเร่งหาทางกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

ข้อจำกัดที่พบอาจมีความแตกต่างกันไปบ้างในบางพื้นที่ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ต่างกัน เช่น จังหวัดที่มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้าน มีช่องทางธรรมชาติทั้งทางบก ทางทะเล จำนวนมาก (จังหวัดระนอง และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น) หรือสภาพภูมิประเทศที่เป็นเขา พื้นที่สูง (จังหวัดน่าน และแม่ฮ่องสอน เป็นต้น) ยากแก่การเข้าถึง จึงยากแก่การควบคุม และป้องกันการแพร่ระบาด สภาพทางเศรษฐกิจที่ต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าว จังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก ทำให้มีแรงงานต่างด้าวเป็นประชากรแฝงจำนวนมาก (เช่น จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร) แรงงานบางกลุ่มมีอัตราการเคลื่อนย้ายสูง โดยปราศจากการควบคุม ประกอบกับพฤติกรรมทางสังคม วัฒนธรรมประเพณี ยิ่งทำให้กลุ่มเหล่านี้มีความเสี่ยง และโอกาสในการติดเชื้อสูง

3.4 ข้อเสนอแนะ

บทเรียนที่ได้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา เป็นการส่งสัญญาณว่าการทำงานหลัง COVID-19 ต้องปรับเปลี่ยนไป จังหวัดต้องมีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์อย่างทันการณ์ การปฏิบัติงานต้องยืดหยุ่นและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ในการศึกษานี้จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.4.1 การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(1) **พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล**ของหน่วยงานภายในจังหวัดให้มีความพร้อมเพื่อให้การบริหารงานและการให้บริการสามารถรองรับ ตอบสนองภาวะวิกฤตและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

(2) **พัฒนาระบบฐานข้อมูลในระดับจังหวัดให้เป็นดิจิทัล มีมาตรฐานและนำสู่การเปิดเผยต่อสาธารณะ**เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลกับหน่วยงานในพื้นที่และส่วนกลาง โดยส่วนกลางควรพัฒนาแพลตฟอร์มกลางในการเก็บรวบรวมและการรายงานข้อมูล กำหนดฐานข้อมูลร่วมที่ทุกจังหวัดจำเป็นต้องมี รวมทั้งกำหนดรายละเอียดของการจัดเก็บข้อมูล เช่น นิยามของข้อมูล ช่วงเวลาการจัดเก็บ และแหล่งที่มาข้อมูล เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อยู่ในรูปของฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นมาตรฐาน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย การดำเนินงาน การกำกับติดตาม การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) **พัฒนาทักษะของบุคลากรให้พร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล** สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ผ่านมา พบว่าบุคลากรยังไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้อย่างเต็มที่นัก ซึ่งปัญหาสำคัญนอกจากความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์แล้ว ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นข้อจำกัด ดังนั้น จังหวัดจึงควรเร่งพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลเพื่อยกระดับและเตรียมความพร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

(4) จังหวัดควร**สนับสนุนให้หน่วยงานนำระบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) มาเพิ่มช่องทางการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนมากขึ้น** โดยเฉพาะการให้บริการที่อำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชน ขณะเดียวกันส่วนราชการเจ้าของงานบริการควรพัฒนาระบบให้สามารถให้บริการได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ หน่วยให้บริการ

3.4.2 การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ จังหวัดควรกำหนดแนวทางรูปแบบการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย วางแนวทางการสื่อสาร เพื่อสร้างความรับรู้ เข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของภาคส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และสร้างการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของจังหวัด

3.4.3 การยกระดับแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan: BCP) : จังหวัดควรทบทวน ซักซ้อม และปรับปรุงแผน BCP อย่างต่อเนื่อง และนำแผนไปใช้อย่างจริงจัง เมื่อเกิดเหตุวิกฤตเพื่อลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนให้สามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุดหยุดลง โดยเห็นควรให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำประเด็นการจัดทำและทบทวนแผน BCP ไปกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และการประเมินประสิทธิภาพขององคกรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA)

3.4.4 การวางระบบการบริหารงบประมาณในระดับพื้นที่ : เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดเป็นด่านหน้าและเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการแก้ไขสถานการณ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงแผนงานโครงการของจังหวัดที่กระทบกับแผนงานเดิม จำเป็นต้องพิจารณาผ่านกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งใช้ระยะเวลานานและอาจไม่ทันต่อสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤต จึงมีข้อเสนอ ดังนี้

(1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดควรเสนอคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) พิจารณาปรับแนวทางการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อแก้ไขในภาวะวิกฤตในกรณีที่มีมติคณะรัฐมนตรีรองรับ ให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และ/หรือคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก.) แล้วจึงรายงานให้ส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการหารือกับผู้อำนวยการกองจัดทำงบประมาณเขตพื้นที่ สำนักงบประมาณ เพื่อดำเนินการตามระเบียบการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

(2) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากทุกแหล่งที่จัดสรรให้จังหวัด คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติควรวางแนวทาง หลักเกณฑ์ในการบูรณาการเพื่อให้คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดสามารถบริหารจัดการให้มีเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(3) หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญด้านการตรวจสอบ เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ควรสรุปบทเรียนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณในภาวะวิกฤตและสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเมื่อมีเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

3.4.5 พัฒนากลไกหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการในพื้นที่ในสถานการณ์วิกฤตอื่นที่มิใช่โรคระบาด หรือภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยการปรับปรุงกฎหมายที่มีอยู่หรือพัฒนากฎหมายฉบับใหม่ให้ครอบคลุมเพื่อสามารถรองรับภัยพิบัติฉุกเฉินรูปแบบใหม่ ซึ่งอาจเกิดขึ้นเฉพาะบางพื้นที่เท่านั้น เมื่อเผชิญสถานการณ์ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถประกาศใช้ได้ทันที โดยไม่ต้องรอการสั่งการจากส่วนกลาง หรือการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน

.....

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท 0309/ว 8039 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2563 เรื่องมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในส่วนของการให้บริการประชาชนกับงานทะเบียนและบัตรประชาชน.

กรมการปกครอง. สำเนาวิทยุกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท 0309/ว7694 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2563 สั่งปิดการให้บริการศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้มเป็นการชั่วคราว.

กรมที่ดิน. ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง ขอความร่วมมือประชาชนติดต่อรับบริการงานที่ดิน ช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 วันที่ 25 มีนาคม 2563.

กรมที่ดิน. ประกาศกรมที่ดิน เรื่อง ขอความร่วมมือประชาชนติดต่อรับบริการงาน ณ สำนักงานที่ดิน ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) วันที่ 5 พฤษภาคม 2564.

กรมราชทัณฑ์สั่งการให้ทุกเรือนจำงดการเยี่ยมญาติตั้งแต่วันที่ 18 – 31 มีนาคม 2563 เผยแพร่ : 18 มีนาคม 2563 สืบค้นจาก https://today.line.me/th/v2/article/371knW.

กรมราชทัณฑ์. หนังสือกรมราชทัณฑ์ ด่วนที่สุด ที่ ยธ 0704.12/10006 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2563 เรื่องมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในเรือนจำ.

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มมส ส่งมอบ 3 นวัตกรรมให้ รพ.มหาสารคาม ช่วยแพทย์ลดความเสี่ยงติดเชื้อไวรัส COVID-19 เผยแพร่ : 20 กรกฎาคม 2563 สืบค้นจาก http://www.web.msu.ac.th/ssystem/msuhotnews/detailnews.php?hm=&hotnewsid=9237&uf=&qu=.

จังหวัดกำแพงเพชร. คำสั่งคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดกำแพงเพชร ที่ 2/2563 วันที่ 23 มีนาคม 2563 เรื่องมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 : COVID-19) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 (ฉบับที่ 2).

จังหวัดสมุทรสาคร. คำสั่งจังหวัดสมุทรสาคร ที่ 3443/2563 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2563 เรื่อง มาตรการเฝ้าระวังและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (ฉบับที่ 22)

จังหวัดสมุทรสาคร. คำสั่งจังหวัดสมุทรสาคร ที่ 2013/2564 ลงวันที่ 23 กรกฎาคม 2564 เรื่อง ให้โรงงานหรือสถานประกอบการ จัดตั้งโรงพยาบาลสนาม (Factory Accommodation Isolation : FAI)

จังหวัดสมุทรสาคร. ประกาศจังหวัดสมุทรสาคร เรื่องการอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขด่างด้าว (อสต.) สำหรับสถานประกอบการ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019) ลงวันที่ 2 กันยายน 2563.

ชื่นชม 11 จังหวัด! ตั้งป้อมสกัดเชื้อCOVID-19 เหนียวแน่น! เผยแพร่ : 6 เมษายน 2563 สืบค้นจาก https://www.thebangkokinsight.com/wp- content/uploads/2020/04/.

ถอดบทเรียน 9 จว. อยู่อย่างปลอดโควิด *เผยแพร่ : 2 พฤษภาคม 2563* สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_2166921.

ทิพิชา โปษยานนท์ นภินทร ศิริไทย ศิริธร อรไชย “รวมพลังพลเมืองตื่นรู้ ช่วยชาติ สู้ภัยโควิด 19: สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) เมษายน 2563.

ที่แรกของโลก "ไทย" ร่วมถอดบทเรียน "โควิด-19" กับ WHO และองค์กรระหว่างพฤษภาคม 2563 ประเทศ เผยแพร่ : 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 สืบค้นจาก https://www.thaipost.net/main/detail/72303.

นักเรียนและครูในเครือข่ายมูลนิธิฯ ร่วมกันจัดส่งหุ่นยนต์ “น้องไออุ่น” ขนส่งเวชภัณฑ์ช่วยหมอทำงาน เผยแพร่ : 17 มิถุนายน 2563 สืบค้นจาก https://www.pmca.or.th/thai/?p=8602.

บึงกาฬประกาศล็อกดาวน์ รักษาจังหวัดสีขาวไร้โควิด ตั้งแต่บัดนี้-30 เม.ย. 63 เผยแพร่ : 6 เมษายน 2563 https://www.dailynews.co.th/regional/766935.

เปิดโมเดล 13 จังหวัดรอด “โควิด” “ผู้ว่าฯ หมูป่า” ชูโมเดลป้อง “ลำปาง” เผยแพร่ : 28 มีนาคม 2563 สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/covid-19/news-439500.

เปิดโมเดล 3 ชุมชน พลิกวิกฤต “โควิด-19” สู่นวัตกรรมสร้างสุข เผยแพร่ : 9 มิถุนายน 2563 สืบค้นจาก https://www.bangkokbiznews.com/recommended/detail/2245.

ผู้จัดการรายวัน. หนังสือพิมพ์. คอลัมภ์ มุมจีน : สรุปบทเรียน 10 ปัจจัยความสำเร็จ ไต้หวัน สู้ภัยCOVID-19 แบบไม่ล็อกดาวน์ วันอังคารที่ 19 พฤษภาคม 2563 ปีที่ 12 ฉบับที่ 3173.

มหาดไทย. กระทรวง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ 1816.4/ว1628 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2563 เรื่อง การป้องกันการแพร่ระบาดจองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

มหาดไทย. กระทรวง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0206.2/ว1824 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2563เรื่อง การส่งข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้สู่ชุมชน ครั้งที่ 11/2563.

รพ.มหาสารคาม รับมอบ “น้องกระติ๊บ” หุ่นยนต์ส่งของและฆ่าเชื้อด้วยแสงอัลตร้าไวโอเลต หุ่นยนต์ตรวจวัดอุณหภูมิ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ จาก มมส. เผยแพร่ : 20 กรกฎาคม 2563 สืบค้นจาก https://www.mkh.go.th/th/node/15085.

รุ่งทิวา มากอิ่ม ฐิติกร โตโพธิ์ไทย และชมพูนุท โตโพธิ์ไทย. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. บทเรียนจากการป้องกันและควบคุมการระบาดของ โควิด-19: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองอ่างทอง. ปีที่ 14 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2563.

ผู้จัดการออนไลน์. ผู้ว่าฯ เชียงใหม่นำแถลงยืนยันคุมCOVID-19 เรือนจำกลางอยู่หมัด-ดูแลผู้ต้องขังทุกคนอย่างดี. เผยแพร่: 17 พ.ค. 2564.

ผู้จัดการออนไลน์. ผู้ว่าฯ สั่งล็อกดาวน์ “สมุทรสาคร” ห้ามเข้า-ออกพื้นที่ หลังแถลงติดCOVID-19 เพิ่ม 516 ราย เผยแพร่: 19 ธ.ค. 2563.

ผู้จัดการออนไลน์. บ.เรือนจำกลางเชียงใหม่เผยเคล็ด (ไม่) ลับ “ฟ้าทะลายโจร-ขิง-กระชายขาว” เสริมภูมิผู้ต้องขังสยบCOVID-19 เผยแพร่: 3 มิ.ย. 2564

มหาดไทย, กระทรวง. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0309.2/ว 364 ลงวันที่ 18 มกราคม 2564 เรื่อง การขยายกำหนดเวลาทำบัตรประจำตัวประชาชนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19).

รู้แล้ว! ทำไม"ชัยนาท"ปราศจากCOVID-19 พบทุกฝ่ายช่วยกัน และประชาชนให้ความร่วมมือ เผยแพร่: 1 เม.ย. 2563 สืบค้นจาก https://mgronline.com/local/detail/9630000033381.

วท.สกลนคร สร้างหุ่นยนต์ส่งยา-อาหารผู้ป่วยCOVID-19 ช่วยเซฟบุคลากรทางการแพทย์ เผยแพร่ : 20 เมษายน 2563 สืบค้นจาก http://www.focusnews.in.th/7555.

สุดยอดไอเดีย “รพ.รามัน” นำหุ่นยนต์ส่งยา-อาหาร คนไข้ COVID-19 เผยแพร่ : 26 เมษายน 2563 สืบค้นจาก https://www.77kaoded.com/news/idongphoto/1574678.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1007.4/326 ลงวันที่ 5 มีนาคม 2563 เรื่อง หลักเกณฑ์สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พัก ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี.

สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ร่วมกับมูลนิธิสถาบันอนาคตไทยศึกษา. มองภาพอนาคต ประเทศไทย แนวทางการรับมือหลังวิกฤต COVID-19 ไม่ระบุปีที่พิมพ์.

อภิชาติ โตดิลกเวชช์ สมาชิกวุฒิสภา การแก้ไขสถานการณ์โควิด 19 ในระดับพื้นที่และชุมชนของจังหวัด 7 เมษายน 2563.

อ่างทอง ผู้ติดเชื้อเป็นศูนย์ รณรงค์เข้ม-ชาวบ้านร่วมมือ ต้นแบบป้องกันโควิด-19. เผยแพร่ : 29 มีนาคม 2563 สืบค้นจาก https://www.mtoday.co.th/49081.

HOW TO... 'รอด' - ถอดรหัส 'บึงกาฬ-พิจิตร-ชัยนาท' ทำอย่างไร? ปลอดเชื้อCOVID-19 เผยแพร่ : 8 เมษายน 2563 สืบค้นจาก ://www.isranews.org/article/isranews-scoop/87369-repoer06-3.html.

PPTV Online. เจาะแนวคิด "ผู้ว่าฯ ปู" สู้COVID-19 สมุทรสาครโมเดล กับการทำ FAI รักษา พนง. โรงงานอุตสาหกรรม. เผยแพร่ 19 ส.ค. 2564.

PPTV Online. เปิดสายพาน “ตลาดกุ้ง” จุดเริ่มต้นโควิดระบาด. เผยแพร่ 21 ธ.ค. 2563.

รายการ QR Code สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ - ๔

๑) สรุปผู้บริหารรายงานการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๒) รายงานการดำเนินการของส่วนราชการในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๓) รายงานการดำเนินการของจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

หรือ Link https://clouddrive.opdc.go.th/s/5epSrqcS6aHayrw

ด่วนที่สุด
ที่ กห ๐๒๐๗/๑๐๗๒



กระทรวงกลาโหม
ถนนสนามไชย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง เสนอความเห็นเรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามที่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงกลาโหม พิจารณาเสนอความเห็นเรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี รายละเอียดตามอ้างถึงนั้น

กระทรวงกลาโหม พิจารณาแล้วเห็นว่า การเสนอเรื่องรายงานการถอดบทเรียนฯ ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา จะเป็นประโยชน์กับส่วนราชการและหน่วยงาน ในการขับเคลื่อนและบูรณาการการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต โดยในส่วนของกระทรวงกลาโหมได้พัฒนารูปแบบการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 เพื่อดำรงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำศักยภาพของกองทัพมาสนับสนุนรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้น กระทรวงกลาโหม จึงเห็นชอบตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอ

จึงเรียนมาเพื่อกรุณาทราบ

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก
(ชัยชาญ ช้างมงคล)
รัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ทำการแทน
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
สำนักนโยบายและแผนกลาโหม
โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๒ ๓๖๐๖

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด
ที่ กค ๐๒๐๙/ ๕๗๗

กระทรวงการคลัง
ถนนพระรามที่ ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๑๘ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นเพิ่มเติมของกระทรวงการคลัง จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงการคลังเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลังพิจารณาแล้ว มีความเห็น ดังนี้

๑. รับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ เนื่องจากเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแม้เกิดสภาวะวิกฤต

๒. เห็นชอบในหลักการของข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ ทั้งนี้ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของกระทรวงการคลังตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทร. ๐ ๒๑๒๖ ๕๘๐๐ ต่อ ๒๖๖๔ (ฐมาภรณ์) ๒๐๓๙ (ณิชา)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ gpr@mof.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

bit.ly/3ubtTmt
สิ่งที่ส่งมาด้วย

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ความเห็นเพิ่มเติมของกระทรวงการคลังต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ในประเด็นข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
๑.	**การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐ ทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ**	
	๑.๑ ให้หน่วยงานภาครัฐที่ได้ปรับรูปแบบการทำงานโดยการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ดำเนินการให้มีประสิทธิภาพต่อไป และให้คงคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเช่นเดิมแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลายลง	**กรมธนารักษ์ :** แอปพลิเคชัน TRD SMART PAY พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (ผู้เช่า/ผู้ใช้ที่ราชพัสดุ) ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เช่าที่ราชพัสดุทั่วประเทศ ประมาณ ๑๘๒,๐๐๐ ราย ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ราชพัสดุได้อย่างรวดเร็ว ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูล การเช่าที่ราชพัสดุ อัตราค่าเช่า สัญญาเช่า แปลงที่ราชพัสดุ ที่เช่า การตรวจสอบรายการที่ต้องชำระเงิน ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม หลักประกันการเช่า และเงินอื่น ๆ การชำระเงินออนไลน์ผ่านบัตรเครดิต/เดบิต และผ่านสถาบันการเงิน โดยผู้รับบริการจะได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในการชำระเงินดังกล่าว นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นคำร้องขอดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ราชพัสดุ เช่น การขอเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล การขอหนังสือรับรองการเป็นผู้เช่าและอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้การใช้บริการในงานด้านที่ราชพัสดุได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ช่วยลดการเดินทางมาติดต่อราชการอันเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		กรมบัญชีกลาง : กรมบัญชีกลางได้ดำเนินการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชน โดยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กับระบบงานของหน่วยงานรัฐเจ้าของเอกสาร ดังนี้ ๑) เชื่อมโยงกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อให้ประชาชนลดการยื่นเอกสารหลักฐานประกอบการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้าง และการยื่นเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยเชื่อมโยงเอกสาร ได้แก่ หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง หนังสือบริคณห์สนธิ และใบทะเบียนพาณิชย์ ๒) เชื่อมโยงกับกรมการขนส่งทางบก โดยเชื่อมโยงใบทะเบียนรถ เพื่อลดการยื่นเอกสารและลดการตรวจสอบการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้าง ๓) เชื่อมโยงกับกรมเจ้าท่า โดยเชื่อมโยงใบทะเบียนเรือ เพื่อลดการยื่นเอกสารและลดการตรวจสอบการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้าง **กรมศุลกากร** : มีการปรับรูปแบบและบริหารจัดการการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทั้งมิติด้านขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการทำงานภายในองค์กร เช่น การนำโปรแกรมควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล Team Viewer Program มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าสืบค้นข้อมูลผ่านระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ได้จากทุกที่ ทุกเวลา ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น จัดทำและพัฒนาแอปพลิเคชัน Work@Home สำหรับ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		ติดตามและรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนและผลการตรวจ COVID-19 ของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ มีการพัฒนา HR Chatbot ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่จะเกษียณอายุราชการ ซึ่งสามารถสอบถามข้อมูลได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้านผู้รับบริการ เช่น การชำระเงินโดยใช้ระบบการชำระเงินผ่าน e-Payment ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินด้วยวิธีตัดบัญชีผู้ประกอบการโดยตรง การชำระเงินผ่านทางตู้ ATM หรือ Mobile Banking นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำระบบ “เรานัดกัน” (Advanced Appointment System : AD - SYS) มาให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้งานเพื่อยื่นชุดคำขอคืนอากรทั่วไปแบบออนไลน์ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการหลายประการ อาทิ ผู้รับบริการสามารถยื่นชุดคำขอได้อย่างรวดเร็ว และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง **กรมสรรพสามิต** : กรมสรรพสามิตได้ดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการและการบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ได้แก่ ๑) ด้านการให้บริการประชาชน กรมสรรพสามิตมีการให้บริการผ่าน e-service เช่น การจดทะเบียน การแจ้งราคา การชำระภาษี การขอคืน ยกเว้น ลดหย่อนภาษีการยื่นงบเดือน การออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไพ่ ผ่าน 7-Eleven/KTB โดยประชาชนไม่ต้องกรอกเอกสาร ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ ณ สำนักงาน และการเปิดเผย และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ผ่านเว็บไซต์กรม data.go.th และ catalog.excise.go.th เป็นต้น ๒) ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีการกำหนดมาตรการ Work From Home เพื่อลดความหนาแน่นในสถานที่ทำงาน

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		และเปิดให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงระบบสารสนเทศของกรมผ่านระบบ VPN ประชุม/อบรม ผ่านโปรแกรม Zoom และการติดตามรายงานผลการปฏิบัติงาน /ผลการตรวจ COVID-19 ของเจ้าหน้าที่ทั่วประเทศผ่านระบบ Online (das.excise.go.th) รวมทั้ง มีแผนบริหารความต่อเนื่องภายใต้สภาวะวิกฤต (Business Continuity Plan) ที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ดำเนินการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จึงทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการและประชาชนทั่วประเทศ จะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เบ็ดเสร็จจุดเดียว ทุกที่ ทุกเวลา สอดคล้องความต้องการ **กรมสรรพากร** : กรมสรรพากรมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดเป็นทิศทางที่ชัดเจน ตั้งแต่ วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ รวมถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในสภาวะปกติและสภาวะวิกฤตต่าง ๆ และแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลาย กรมสรรพากรยังคงขับเคลื่อนองค์กรตามทิศทางที่กำหนดไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการดำเนินงานที่สามารถรองรับและตอบสนองการให้บริการและการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์อย่างเป็นระบบ ดังนี้ ๑. การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย “การทำธุรกรรมทางภาษีที่บ้าน หรือ Tax from Home” เพื่อให้ภาคธุรกิจและประชาชนเข้าถึงการทำธุรกรรมทางภาษีได้ง่าย

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		สะดวก และปลอดภัย รวมทั้งช่วยลดและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซึ่งครอบคลุมการให้บริการตั้งแต่การลงทะเบียนไปจนถึงการขอคืนภาษี ได้แก่ ๑.๑ e-Registration การลงทะเบียนขอใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต และอัพโหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบการยื่นคำร้อง คำขอ ๑.๒ e-Filing การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และได้รับสิทธิประโยชน์ในการขยายเวลาการยื่นแบบฯ ออกไปอีก ๘ วัน ๑.๓ e-Payment การชำระภาษีผ่านช่องทาง Online โดยได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ ๑.๔ e-Refund การขอคืนภาษี โดยจะดำเนินการคืนเงินภาษีสำหรับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลผ่านระบบพร้อมเพย์ ๒. การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ เช่น ๒.๑ การยื่นแบบชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่าน Open API ๒.๒ การให้บริการตอบคำถามภาษีอากรด้วย AI Chatbot น้องอารี ๒.๓ การคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่นักท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยี Blockchain ๓. การพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ในรูปแบบ e-Service เช่น ๓.๑ ระบบ e-Withholding Tax ภาษีหัก ณ ที่จ่าย อิเล็กทรอนิกส์ ๓.๒ ระบบ e-Tax Invoice & e-Tax Receipt ระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		๓.๓ ระบบ e-Stamp Duty การยื่นขอเสียอากรแสตมป์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ๓.๔ e-Donation ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ๓.๕ การให้บริการอื่น ๆ เช่น การขอคัดแบบแสดงรายการภาษีทางอิเล็กทรอนิกส์ ๔. การปรับรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home : WFH) โดยได้พัฒนาระบบ VPN ให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบงานต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเมื่อ WFH ได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง **สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)** : มีการปรับรูปแบบการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ให้คงคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนเช่นเดิมแม้สภาวะวิกฤตจะคลี่คลายลง อาทิ การปรับระบบด้านเทคโนโลยีของ สคร. ให้เป็น Clouding Computer ทั้งองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการทำงานนอกสถานที่ตั้ง มีการใช้ระบบ e-Office ในการนำเสนองาน รวมทั้งริเริ่มให้มีการลงนามในเอกสารแบบ e-Signature เป็นต้น **สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง** : จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ กระทรวงการคลังได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินนโยบายทางการคลังผ่านโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วทันท่วงทีและสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เช่น โครงการเราชนะ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		โครงการคนละครึ่ง โครงการยิ่งใช้ได้ เป็นต้น ซึ่งมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” นอกจากนี้ สำหรับประชาชนที่ไม่มีสมาร์ทโฟนหรือไม่สามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต กระทรวงการคลังได้มีการริเริ่มใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน โดยสนับสนุนวงเงินผ่านบัตรประจำตัวประชาชนให้สามารถนำไปใช้จ่ายได้เช่นเดียวกัน และสำหรับผู้ประกอบการ กระทรวงการคลังได้มีการสนับสนุนให้มีการรับชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน “ถุงเงิน” ซึ่งทำให้ประชาชนมีความสะดวกในการซื้อขายสินค้าและบริการ ทั้งนี้ กระทรวงการคลังจะนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนต่อไปในอนาคต เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนด้านดิจิทัล (Digital Literacy) อันจะเป็นการวางรากฐานให้คนไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ได้ทั่วถึงมากขึ้น
๒.	การบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ	
	๒.๑ ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับกระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และคณะกรรมการการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาแนวทางสำหรับการจัดหางานบริการสาธารณะผ่านความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคีเครือข่ายภาคเอกชนและภาคประชาสังคม เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการในการบริหารจัดการงบประมาณและโครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม บทบาทของส่วนราชการและภาคีเครือข่าย รวมถึงวิธีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการผ่านเครือข่ายให้มีความชัดเจน	ปัจจุบันการดำเนินโครงการร่วมทุนระหว่างรัฐและเอกชน อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๒ โดยเป็นกฎหมายที่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการโครงการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชนในกิจการโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของโครงการถือปฏิบัติ โดยมีความมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อให้เกิดความสำเร็จและความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการร่วมลงทุน นำความเชี่ยวชาญและนวัตกรรมของเอกชนมาเพื่อพัฒนาโครงการ โครงสร้างพื้นฐาน และบริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		สาธารณะของประเทศ ภายใต้หลักความเป็นหุ้นส่วนระหว่างรัฐและเอกชนที่จะต้องมีการจัดสรรความเสี่ยงและผลประโยชน์ตอบแทนแก่เอกชนอย่างเป็นธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ตลอดจนคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการจากโครงการร่วมลงทุนด้วย และยังมีการกำหนดให้มีกลไกที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการและการคัดเลือกเอกชน การจัดให้มีคณะกรรมการ/คณะทำงานซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายภาคส่วนเข้าร่วม รวมถึงมีการสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานเจ้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลไกดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวทางตามข้อเสนอแนะของรายงานการดำเนินการของส่วนราชการในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ เพื่อให้เกิดการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนภารกิจต่อไป
๓.	**ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกแบบการให้บริการผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็น** โดยกำหนดประเด็นที่สำคัญเพื่อจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการภาครัฐและนำข้อเสนอที่ได้ไปขับเคลื่อนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป	**กรมศุลกากร :** มีการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับฟังความคิดเห็นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๗๗ กรณีมีการแก้ไขกฎหมาย อาทิ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการแก้ไข “พระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. ๒๕๓๐” รวมถึงมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรในสังกัด ในการจัดทำ “ข้อกำหนดจริยธรรมของกรมศุลกากร” นอกจากนี้ กรมศุลกากรยังมีคณะทำงานร่วมภาครัฐและภาคเอกชนเพื่ออำนวยความสะดวก

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		ในการนำเข้าส่งออก (ครอ.) ที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้า-ส่งออก ร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น หารือปัญหา อุปสรรค และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การปฏิบัติ พิธีการศุลกากรในกระบวนการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคณะทำงานดำเนินการด้านนวัตกรรมของกรมศุลกากร ที่ดำเนินการกระตุ้นและส่งเสริมให้หน่วยงานและบุคลากรในสังกัดกรมศุลกากรเกิดการตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมอันจะส่งผลให้การพัฒนางานบริการของกรมศุลกากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ และปัจจุบันกรมศุลกากรมี "โครงการสิทธิประโยชน์สัญจร" ที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ นักลงทุน ภาคเอกชน ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษี ซึ่งเป็นช่องทางในการรับทราบ รับฟัง ปัญหา/อุปสรรค และความต้องการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษี เพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นอันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานที่ดีร่วมกัน **กรมสรรพสามิต** : กรมสรรพสามิตมีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและที่เพิ่มขึ้นในอนาคต จากนั้นจึงรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุงพัฒนา ออกแบบ สร้างนวัตกรรมการบริการเชิงรุกเฉพาะกลุ่ม โดยมีตัวอย่างการมีส่วนร่วม เช่น การออกแบบระบบ Blockchain ในการยกเว้นภาษีน้ำมันร่วมกับผู้ประกอบการ สินค้าน้ำมัน และ KTB

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		การออกแบบกระบวนการและเทคโนโลยี ร่วมกับตัวแทนรับชำระเงินค่าใบอนุญาต (7- Eleven/KTB) และประชาชน/ผู้ประกอบการสินค้าสรรพสามิต เป็นต้น **กรมสรรพากร** : กรมสรรพากรได้ดำเนินงานสร้างการมีส่วนร่วมโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงได้เปิดโอกาส และรับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ พัฒนาการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นที่ปรึกษา/คณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ การให้ภาคเอกชนเข้ามาร่วมพัฒนาการให้บริการ เป็นต้น และ กรมสรรพากรมีความยินดีและพร้อมรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบโดยพัฒนาการให้บริการ รวมถึงนำความคิดเห็นไปปรับปรุงและยกระดับการให้บริการ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้ กรมสรรพากรยินดีร่วมการกำหนดประเด็นกับสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อการจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon **สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)** : สคร. มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ (หน่วยงานเจ้าของโครงการ/หน่วยงานที่มีความประสงค์จะจัดทำโครงการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน) โดยการรับฟังความคิดเห็นผ่านการจัดทำแบบสอบถาม และรับฟังความเห็นในการประชุมหรือสัมมนาต่าง ๆ เช่น การประชุม CEO Forum การประชุมกับคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ การสัมมนาการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชน กรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงการคลัง	ความเห็นเพิ่มเติม
		ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวทางตามข้อเสนอของรายงานการดำเนินการของส่วนราชการในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

ด่วนที่สุด
ที่ กต ๐๒๐๐.๓/๒๗๔



กระทรวงการต่างประเทศ
ถนนศรีอยุธยา กทม. ๑๐๔๐๐

๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการต่างประเทศเสนอความเห็นเกี่ยวกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการต่างประเทศมีความเห็น ดังนี้

๑. รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ จะเป็นประโยชน์แก่ส่วนราชการในการนำไปเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติราชการภายใต้สภาวะวิกฤต ทั้งนี้ การที่หน่วยงานภาครัฐมีแนวทางในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต ย่อมส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินภารกิจรวมทั้งการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

๒. ภายใต้สภาวการณ์ใหม่ การปรับตัวของหน่วยงานภาครัฐให้พร้อมที่จะก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลรวมถึงการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งนอกจากจะเป็นการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลเป็นรูปธรรมแล้ว ยังทำให้หน่วยงานภาครัฐรวมถึงบุคลากรทุกระดับสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA 4.0) ของสำนักงาน ก.พ.ร.

๓. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) กระทรวงการต่างประเทศได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

/อาทิ...

อาทิ การจัดการประชุม สัมมนา หรือการหารือด้านการต่างประเทศในระดับต่าง ๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนาวิธีการและเครื่องมือสำหรับการให้บริการประชาชน อาทิ ระบบลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการขอหนังสือรับรองการเดินทางเข้าราชอาณาจักร (Certificate of Entry: COE) ของกรมการกงสุล ซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นระบบ Thailand Pass ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายดอน ปรมัตถ์วินัย)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ

สำนักงานปลัดกระทรวง
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทร. ๐๘ ๗๓๕๘ ๔๘๒๔ (อนุกูล)
โทรสาร ๐ ๒๖๔๓ ๕๑๗๒
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban0200.3@mfa.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด
ที่ กก ๐๒๑๔/ ๑๐๒๐



กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
๔ ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การเสนอความเห็น เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่า เห็นควรรับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ตามข้อ ๓.๑ – ๓.๔ รวมทั้งเห็นควรให้ความเห็นชอบข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต และเห็นควรมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว ตามข้อ ๓.๕ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ เนื่องจากมีความครอบคลุมในประเด็นที่สำคัญที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นที่การทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ ซึ่งถือเป็นปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) และอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น ในการนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีความเห็นเพิ่มเติมว่าในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้หน่วยงานภาครัฐปรับรูปแบบการทำงาน โดยการพัฒนานวัตกรรมหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน จึงเห็นควรให้ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดร่วมระหว่างส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ในการพัฒนานวัตกรรมที่สามารถบูรณาการเชื่อมโยงกันได้ระหว่างส่วนราชการ โดยเฉพาะการนำระบบดิจิทัลมาเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการผลักดันนวัตกรรมต่างๆ ร่วมกันระหว่างส่วนราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๒๓ มี.ค. ๖๕

สำนักงานปลัดกระทรวง
กลุ่มประสานงานคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา (ปคร.)
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๑๕๒๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban.pkr@mots.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๘๓๕๓



กระทรวงการอุดมศึกษา
วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ ราชเทวี กทม. ๑๐๔๐๐

๑๙ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พิจารณาแล้วเห็นควรรับทราบรายงานดังกล่าว และเห็นชอบตามข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นการสร้างระบบนิเวศที่เอื้อให้ส่วนราชการสามารถเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรที่ใช้ระบบดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติภารกิจและการให้บริการประชาชน ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ ในส่วนของบุคลากรภาครัฐทุกประเภทให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล สนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบัน กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้สนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาหลักสูตรประกาศนียบัตร (Non - degree) เพื่อตอบสนองความต้องการการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ แก่ผู้เรียนทุกช่วงวัย ทั้งด้าน Hard Skills และ Soft Skills ในสาขาวิชาที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์และความเชี่ยวชาญของแต่ละสถาบัน โดยเปิดโอกาสให้ผู้สนใจเข้าศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะ (Upskill) และสร้างทักษะใหม่ (Reskill) สั่งสมและเพิ่มพูนทักษะความรู้ รวมทั้งการสร้างความรู้และสมรรถนะใหม่ ๆ อีกด้วย ซึ่งหลักสูตรดังกล่าว มีทั้งการจัดการเรียนการสอนในที่ตั้ง (On-site) และระบบออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีการจัดหลักสูตรออนไลน์ของโครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย (Thailand Cyber University) เพื่อให้บริการและสนับสนุนด้านการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) แก่หน่วยงานการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ทุกระดับ ทุกอาชีพ ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ หรือการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีความประสงค์จะพัฒนาหรือเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นดังกล่าว เพื่อเป็นการเสริมและพัฒนาทักษะ และสร้างทักษะใหม่ ให้กับบุคลากรภาครัฐให้มีศักยภาพในการบริหารและปฏิบัติงาน

/ด้าน ...

ด้านดิจิทัล กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พร้อมให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรจากภาคส่วนต่าง ๆ สามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะและเพิ่มโอกาสในการทำงานได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ที่ผ่านมา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพเป็นหลัก มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนการทำงาน ตลอดจนทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป อย่างไรก็ดี พบว่าประเด็นสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ได้แก่

๑. นโยบายของผู้บริหารที่มีความชัดเจนในเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป ทั้งในเรื่องของ (๑) การกำหนดมาตรการการทำงานที่บ้าน (Work from Home) หรือการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง หรือการสลับวันหรือการเหลื่อมเวลาการเข้าปฏิบัติงาน (๒) การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานบริการประชาชน เพื่อให้หน่วยงานสามารถออกแบบวิธีการทำงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแนวทางตามมาตรการควบคุมหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรค (๓) การใช้อาคาร สถานที่และการจัดกิจกรรม ให้หน่วยงานพิจารณายกเลิกหรือปรับเปลี่ยนระยะเวลาหรือกำหนดกิจกรรมอื่นมาทดแทนเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค และ (๔) การปรับวิธีการวัดประเมินผลให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการไป เป็นต้น

๒. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงระบบสนับสนุนอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบที่หลากหลาย หากหน่วยงานใดที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และโครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมรองรับการทำงานอยู่แล้ว ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความต่อเนื่องจากสถานการณ์ปกติ หรือทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นเมื่อดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับแผนการดำเนินงาน

๓. ความพร้อมของบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยี ทั้งความรู้พื้นฐานของเครื่องมือ อุปกรณ์ และความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ต้องนำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอนก เหล่าธรรมทัศน์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
โทร ๐ ๒๓๓๓ ๓๘๗๖
โทรสาร ๐ ๒๓๓๓ ๓๙๓๘

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ กษ ๐๒๒๑/ว๓๙๕



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๒๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์พิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เกี่ยวกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์พิจารณารายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ แล้ว เห็นด้วยในหลักการข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและสาธารณชนแม้ว่าจะเกิดสภาวะวิกฤต ภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายเฉลิมชัย ศรีอ่อน)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
สำนักพัฒนาระบบบริหาร
โทร. ๐ ๒๖๒๙ ๙๖๕๓
E-mail : adgmoac@gmail.com

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด
ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๐.๒/๔๕๕



กระทรวงคมนาคม
๓๘ ถนนราชดำเนินนอก กทม. ๑๐๑๐๐

๑๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงคมนาคมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงคมนาคมพิจารณาแล้ว เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต เนื่องจากเป็นการบริหารจัดการผลกระทบในภาพรวมและเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤต มีการขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐในด้านต่าง ๆ ยกระดับทักษะของบุคลากร กฎหมายและกฎระเบียบให้มีความทันสมัย เอื้อต่อสถานการณ์ มีการบูรณาการทุกภาคส่วนการแก้ไขปัญหาสภาวะวิกฤตมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการใช้จ่ายงบประมาณที่คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีข้อเสนอแนะว่า การทบทวนปรับปรุงกฎหมายในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนทันสมัยเอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับสถานการณ์เป็นเรื่องสำคัญที่ควรเร่งดำเนินการ

/เนื่องจาก ...

เนื่องจากปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับแต่ยังไม่ครอบคลุมกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแบบดิจิทัลที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการบนแพลตฟอร์มควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ทั้งนี้ โดยให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอคณะรัฐมนตรีประกอบการพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายศักดิ์สยาม ชิดชอบ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

สำนักงานปลัดกระทรวง
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๓๓๖๖
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๙๕๘
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pattaraporn.s@mot.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด
ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๕๒๖



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๙๒ ซอยพหลโยธิน ๗ ถนนพหลโยธิน
แขวงพญาไท เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสนอความเห็น เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อรายงานการถอดบทเรียนดังกล่าว และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

๑. การพัฒนาแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐ ในกรณีที่หน่วยงานมีระบบ e-service ให้บริการอยู่แล้ว เห็นควรให้หน่วยงานสามารถนำระบบเดิมไปเชื่อมโยงหรือบูรณาการกับแพลตฟอร์มกลางดังกล่าวได้ โดยไม่ต้องพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่

๒. ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถหลากหลาย มุ่งเน้นการพัฒนาตนเองและสร้างประสบการณ์การทำงานต่างสายงาน สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ หรือทำงานข้ามสายงานได้เมื่อเกิดภาวะวิกฤต

๓. ควรมีการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการบริหารจัดการงานและมีระบบฐานข้อมูลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้จากทุกสถานที่ ลดการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและให้บริการกับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างแท้จริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวราวุธ ศิลปอาชา)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

สำนักงานปลัดกระทรวง
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๗๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cplo.mnre@hotmail.com

ด่วนที่สุด

ที่ พน ๐๒๐๘/๖๗๘



กระทรวงพลังงาน
ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี
ถนนวิภาวดีรังสิต กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล)๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงพลังงานเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงพลังงานพิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าไม่มีข้อขัดข้องต่อรายงานการถอดบทเรียนดังกล่าว เนื่องจากมีประโยชน์ต่อส่วนราชการและจังหวัด โดยหลายส่วนราชการมีการปรับรูปแบบการทำงานและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกและลดภาระของประชาชนในการขอรับบริการ ซึ่งควรเผยแพร่อย่างกว้างขวางเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อีกทั้งจะทำให้เกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุพัฒนพงษ์ พันธ์มีเชาว์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทร. ๐ ๒๑๔๐ ๖๓๘๗, ๐ ๒๑๔๐ ๖๓๙๒
โทรสาร ๐ ๒๑๔๐ ๖๓๙๙
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pdg@energy.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด

ที่ ยธ ๐๒๐๑๒/ ๓๗๘๓



กระทรวงยุติธรรม
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๑๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้สอบถามความเห็นกระทรวงยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

กระทรวงยุติธรรม ขอเรียนว่า เห็นชอบด้วยกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ โดยกระทรวงยุติธรรมพบว่าจำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบ e-Service ในภาพรวมยังมีปริมาณการใช้บริการน้อย กระทรวงยุติธรรมจึงเห็นควรที่จะมุ่งเน้นพัฒนาการสร้างการรับรู้ในการเข้าถึงบริการผ่านระบบ e-Service ของส่วนราชการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีผู้ใช้บริการผ่านระบบ e-Service มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ เทพสุทิน)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กระทรวงยุติธรรม
โทร. ๐๘ ๒๙๙๔ ๙๔๔๒ (พิมพ์จุฑา)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@moj.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด
ที่ รง ๐๒๐๑.๒/ ๙๙๙๗



กระทรวงแรงงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๗ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงแรงงานพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงแรงงานพิจารณาแล้ว ไม่ขัดข้องต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ เนื่องจากรายงานการถอดบทเรียนฯ ดังกล่าว จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของส่วนราชการ โดยให้หน่วยงานของรัฐปรับแนวทางการทำงานในรูปแบบออนไลน์และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถบริหารงานตามภารกิจและการให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพหากเกิดภาวะวิกฤตในอนาคต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ ชมกลิ่น)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๓๒ ๑๑๕๗
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban.mol@mol.mail.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ด่วนที่สุด
ที่ วธ ๐๒๑๔/ ๑๓๔๔



กระทรวงวัฒนธรรม
๑๐ ถนนเทียมร่วมมิตร
เขตห้วยขวาง กทม. ๑๐๓๑๐

๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงวัฒนธรรมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน นั้น

กระทรวงวัฒนธรรมรับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดำเนินการในการบริหารงานและให้บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ตลอดจนภาวะวิกฤตอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งถือเป็นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ (Hybrid Threats) ที่จะต้องเผชิญในศตวรรษที่ ๒๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและนำความเห็นเสนอประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอิทธิพล คุณปลื้ม)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ
โทร. ๐ ๒๒๐๙ ๓๕๔๗
โทรสาร ๐ ๒๒๐๙ ๓๕๔๙
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ m-culture0200@saraban.mail.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕



ที่ สธ ๐๒๑๖/๑๒๗๔

กระทรวงสาธารณสุข
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๑๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงสาธารณสุขเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ประเด็นความเห็นเรื่องรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงสาธารณสุข ได้พิจารณาแล้ว มีความเห็นว่าเพื่อให้สอดคล้องและเป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ จากรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ จึงเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต ที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุทิน ชาญวีรกูล)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๑๐๑๗
โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๑๔๐๖

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด

ที่ อก ๐๒๐๕/๒๑๐๑

กระทรวงอุตสาหกรรม
ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้กระทรวงอุตสาหกรรม เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัด ในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงอุตสาหกรรม พิจารณาแล้ว เห็นควรรับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัด ในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ โดยมีความเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

๑. การปรับรูปแบบการทำงานของภาครัฐโดยการพัฒนานวัตกรรม หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เห็นควรมีการเตรียมความพร้อมรับมือสภาวะวิกฤตที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลกระทบสูงกับประชาชนรวมถึงระบบเศรษฐกิจของประเทศ เช่น เหตุอุทกภัย ปัญหาภัยแล้ง ปัญหาสงคราม ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งจะสามารถลดผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนหรือผู้ประกอบการให้สามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่สะดุดหยุดลง

๒. การเร่งส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาแพลตฟอร์มกลาง หรือโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลกลางภาครัฐ เช่น Biz Portal และ Citizen Portal ให้เป็นแพลตฟอร์มกลางของงานบริการภาครัฐสำหรับภาคธุรกิจและประชาชน ตลอดจนการพัฒนาแหล่งรวบรวมนวัตกรรม หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาและนำไปให้บริการประชาชนซึ่งจะสามารถเป็นตัวอย่างแนวทางปฏิบัติที่ดี หรือสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ซึ่งจะสามารถช่วยประหยัดเวลาและงบประมาณในการพัฒนาใหม่ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ

(นายสุริยะ จึงรุ่งเรืองกิจ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
โทร. ๐ ๒๔๓๐ ๖๙๖๐ ต่อ ๖๙๖๐๐๘
โทรสาร ๐ ๒๔๓๐ ๖๙๖๒

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๑๑๑/๗๗๔

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งขอให้สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว เห็นว่าเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนในทุกภาคส่วนราชการและจังหวัด จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีการดำเนินการภารกิจของภาครัฐ ตลอดจนแนวทางการให้บริการประชาชน เพื่อรองรับมาตรการควบคุมโรคและการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต ซึ่งข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นั้น เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชนได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับประชาชนและสาธารณชน ว่าภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ แม้เกิดสภาวะวิกฤต จึงเห็นชอบด้วย ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ทุกส่วนราชการควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. เร่งปรับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งหนังสือและปรับวิธีการให้บริการแบบ e-Service ให้เพิ่มขึ้นครบทุกหน่วย
๒. เร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทุกมิติให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๗๙๔/โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๘๐๙
ผู้ประสานงาน นางสาวพรพรรณ การนา โทร ๐๖ ๓๓๗๒ ๙๙๙๖

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๗๒๙.๑/๕๕๓

สำนักงบประมาณ
ถนนพระรามที่ ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๔ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้สำนักงบประมาณเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอเรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ เพื่อให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๑. รับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

๒. เห็นชอบข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความคืบหน้าและรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงบประมาณพิจารณาแล้วขอเรียนว่า รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนราชการและจังหวัดถอดบทเรียนการบริหารจัดการผลกระทบและการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและให้บริการประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและสาธารณชนว่าภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถปฏิบัติภารกิจในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแม้จะเกิดสภาวะวิกฤต ประกอบกับคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มีมติเห็นชอบรายงานดังกล่าวด้วยแล้ว จึงเห็นสมควรที่คณะรัฐมนตรีจะรับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการ

/ของส่วนราชการ...

ของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ และเห็นชอบข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความคืบหน้าและรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไปตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ

อย่างไรก็ดี ข้อเสนอแนะการวางระบบการบริหารงบประมาณในระดับพื้นที่ โดยให้สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) เสนอ ก.บ.ภ. พิจารณาปรับแนวทางการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดให้การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ เพื่อแก้ไขในภาวะวิกฤตในกรณีที่มีมติคณะรัฐมนตรีรองรับ เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และหรือคณะกรรมการบริหารกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก.) แล้วให้รายงานส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที นั้น สำนักงบประมาณมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกรณีจังหวัดและกลุ่มจังหวัดขอเปลี่ยนแปลงโครงการภายใต้แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดดังกล่าว เห็นควรจัดทำรายงานการเปลี่ยนแปลงโครงการและแจ้งให้คณะอนุกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (อ.ก.บ.ภ.) ที่กำกับดูแลภาคทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันสิ้นไตรมาสที่ได้รับอนุมัติให้เปลี่ยนแปลงโครงการ เพื่อ อ.ก.บ.ภ. จะใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลตามอำนาจหน้าที่ อ.ก.บ.ภ. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

(นายเฉลิมพล เพ็ญสูตร)
ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ

กองประเมินผล ๑
โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๑๖๕๗
โทรสาร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๔๘๓

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ มิ.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๙๐๔/๖๔



สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
๑ ถนนพระอาทิตย์ เขตพระนคร
กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอความเห็นเกี่ยวกับรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณาแล้ว เห็นว่า กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีสามารถพิจารณาได้ตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ ในการปรับปรุงกฎหมาย กฎ และระเบียบในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการนั้น สำนักงานฯ ได้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ โดยเพิ่มระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และมีผลใช้บังคับแล้ว และได้แก้ไขกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เข้าสู่การพิจารณาของสำนักงานฯ ให้ดำเนินการโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักไปแล้วกว่า ๘๐ ฉบับ รวมทั้งจัดทำพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีผลใช้บังคับไปแล้ว ส่วนร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. .... อยู่ระหว่างการพิจารณาของที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปกรณ์ นิลประพันธ์)
เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

กองกฎหมายการบริหารราชการแผ่นดิน
ฝ่ายกฎหมายการเมืองการปกครอง
โทร. ๐ ๒๒๒๒ ๐๒๐๖-๙ ต่อ ๑๓๐๑ (นางสาวพรทิพย์ฯ)
โทรสาร ๐ ๒๒๒๖ ๕๑๙๔
www.krisdika.go.th
www.lawreform.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@ocs.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๑๐๑๒.๑/๒๓๓



สำนักงาน ก.พ.
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้สำนักงาน ก.พ. เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. พิจารณาแล้ว มีความเห็น ดังนี้

๑. รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายของภาครัฐและการบริหารราชการแผ่นดินให้เหมาะสมกับวิถีชีวิตใหม่หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Post COVID-19) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลสำรวจความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภาครัฐในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำเมื่อเดือนมกราคม ๒๕๖๕ โดยข้าราชการพลเรือนสามัญตอบแบบสำรวจ จำนวน ๕๔,๖๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๖ ของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) และประชาชนตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๒,๓๘๘ คน ผลการสำรวจฯ พบว่า ข้าราชการผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ ๘๑.๖๒ และร้อยละ ๘๐.๗๓ ตามลำดับ) และประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของราชการเช่นกัน (ร้อยละ ๘๘.๙๑ และร้อยละ ๘๘.๖๗ ตามลำดับ) ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าส่วนราชการได้มีการปรับตัวทั้งในส่วนของรูปแบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และปรับรูปแบบการทำงานโดยปฏิบัติงานนอกที่ตั้งและเหลื่อมเวลาในการทำงานตามนโยบายของรัฐบาล โดยในขณะนี้ สำนักงาน ก.พ. อยู่ระหว่างการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีแนวทางการดำเนินการเพื่อรองรับการปฏิบัติงานในอนาคตและสามารถนำไปปรับใช้ในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้ต่อไป

/๒. เห็นด้วยกับ...

๒. เห็นด้วยกับข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่จะขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเสนอให้สำนักงาน ก.พ. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประสานดำเนินการร่วมกับองค์กรกลางบริหารงานบุคคลประเภทต่าง ๆ เพื่อร่วมกันวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ ทั้งการเสริมและพัฒนาทักษะ (Upskill) และสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารและปฏิบัติงานด้านระบบดิจิทัลในอนาคต โดยขอเรียนว่า คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบในหลักการของร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลและการพัฒนาประเทศ และสำนักงาน ก.พ. ได้บรรจุรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไว้ในหลักสูตรต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ. จำนวนทั้งสิ้น ๑๐ หลักสูตร โดยมีผู้ผ่านการอบรมแล้ว จำนวน ๑๓๘,๘๐๙ คน (ข้อมูล ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๖ จากจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด อย่างไรก็ดี สำนักงาน ก.พ. จะดำเนินการในเรื่องนี้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเป็นประเด็นการพัฒนาบุคลากรที่ต่อเนื่องและมีการดำเนินการต่อยอดการเรียนรู้อย่างยั่งยืนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปิยวัฒน์ ศิวรักษ์)
เลขาธิการ ก.พ.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล
โทร. ๐ ๒๕๔๗ ๑๐๐๐ ต่อ ๘๘๓๒, ๘๘๒๐
โทรสาร ๐ ๒๕๔๗ ๑๘๖๘

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๗ มิ.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๑๑๒๒/๒๓๙



สำนักงานสภาพัฒนาการ
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๙๖๒ ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๑๒ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานฯ พิจารณาแล้วมีความเห็นดังนี้

๑. เห็นควรรับทราบรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

๒. เห็นชอบข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคต และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยให้สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความคืบหน้าและรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการต่อไป

๓. สำหรับในกรณีที่กำหนดให้ สศช. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค (ก.บ.ภ.) เสนอ ก.บ.ภ. พิจารณาปรับแนวทางการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ให้การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเพื่อแก้ไขในภาวะวิกฤตในกรณีที่มีมติคณะรัฐมนตรีรองรับ เป็นอำนาจของคณะกรรมการบริหารจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.จ.) และ/หรือคณะกรรมการบริหารงานกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ (ก.บ.ก.) แล้วจึงรายงานให้ส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการหารือกับผู้อำนวยการกองจัดทำงบประมาณเขตพื้นที่ สำนักงบประมาณ เพื่อดำเนินการตามระเบียบการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้อง นั้น สำนักงานฯ ขอเรียนว่า ก.บ.ภ. ได้เห็นชอบหลักเกณฑ์**การเปลี่ยนแปลงโครงการตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๗๐ ของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด** โดยได้กำหนดให้เป็นอำนาจของ ก.บ.จ. หรือ ก.บ.ก. พิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยไม่ต้องขออนุมัติจาก อ.ก.บ.ภ. ที่กำกับดูแลภาค และ ก.บ.ภ. ในกรณีดังต่อไปนี้

๓.๑ โครงการที่ ก.บ.ภ. ให้ความเห็นชอบแต่ยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

/๓.๒ โครงการ ...

๓.๒ โครงการเดิมที่มีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม หรือพื้นที่ดำเนินการ หรือแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือยกเลิกการดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรมภายใต้โครงการ

๓.๓ การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของโครงการที่ไม่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ของโครงการ กิจกรรม หรือรายการตามแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ

๓.๔ การขยายผลโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จเพื่อเพิ่มเติมเป้าหมายโครงการเดิมให้บรรลุผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น

๓.๕ การใช้งบประมาณเหลือจ่าย เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจ่ายเงินตามคำพิพากษาของศาล การจ่ายเงินชดเชยค่างานก่อสร้างตามสัญญาแบบปรับราคาได้ (ค่า K) และค่าใช้จ่ายในการบำรุง ดูแล รักษา หรือค่าสาธารณูปโภคฯ ของสินทรัพย์ที่อยู่ระหว่างการโอนสินทรัพย์ให้ส่วนราชการ เฉพาะสินทรัพย์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการที่ได้รับความเห็นชอบจาก ก.บ.ภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายดนุชา พิชยนันท์)
เลขาธิการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
โทร ๐ ๒๒๘๐ ๔๐๘๕ ต่อ ๕๖๐๘
โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๑๔๗๕
E-mail : Montathip@nesdc.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

ด่วนที่สุด

ที่ ตช ๐๐๐๗.๑๒/๖๒๗๖

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
ถนนพระรามที่ ๑ เขตปทุมวัน
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ความเห็นต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว (ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอความเห็นของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ โดยส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีโดยด่วน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้พิจารณารายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว ขอเรียนว่ามีความเห็น “เห็นด้วย” ต่อรายงานฯ ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก
(ปิยะ อุทาโย)
รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๙ เม.ย. ๖๕

สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๕ ๓๓๘๕ - ๖

ด่วนที่สุด

ที่ ตผ ๐๐๐๖/ ๒๒๗๒



สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๔๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและส่วนจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ส่งรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและส่วนจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน รับทราบรายงานการถอดบทเรียนดังกล่าวและเห็นพ้องกับประเด็นที่ควรดำเนินการต่อไป (Pointers for Action) และข้อเสนอแนะของสำนักงาน ก.พ.ร. ทั้งนี้ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะนำรายงานการถอดบทเรียนดังกล่าวไปพิจารณาประกอบการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประจักษ์ บุญยัง)
ผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน

๕ เม.ย. ๖๕ เวลา ๑๔:๒:๔๕ (Trusted TSA) Personal PKI-LN
Signature Code : RU5n+-y1pjn-F83pV-YgnbE

สำนักผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน
โทร. ๐ ๒๒๗๑ ๘๐๐๐ ต่อ ๒๒๑๒, ๘๐๓๓
โทรสาร ๐ ๒๖๑๘ ๕๗๗๒
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ao@oag.go.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๗ มี.ค. ๖๕

ที่ สพร ๒๕๖๕/๔๐๘

๑๑ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งความคิดเห็นต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๗๔๓๐ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง รายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ส่งสำเนาหนังสือคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. แสดงความคิดเห็นต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ สพร. พิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อเสนอแนะในเรื่องการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของภาครัฐทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามรายงานดังกล่าวข้างต้น ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์โดยเฉพาะประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ สพร. ดังนี้

๑) การให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มบริการแบบเบ็ดเสร็จ และตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (End-to-End Digital Data and Services via Service Platform)

๒) การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐทุกประเภท ทั้งในส่วนของการเร่งสร้างและรักษาบุคลากรภาครัฐด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรภาครัฐทั่วไป

๓) การทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องสถานการณ์

ทั้งนี้ สพร. ยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินการ และร่วมหารือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการผลักดันอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุพจน์ เธียรวุฒิ)
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ฝ่ายขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล
ส่วนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล
มือถือ ๐๘ ๐๐๔๕ ๓๓๙๖ (กุลกานต์)
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dgp_division@dga.or.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สารบรรณกลาง saraban@dga.or.th

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
19 เม.ย. 65

ETDA

ที่ ดศ(สพธอ) ๕๑๑/๒๘๓

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า
(อาคารบี) ชั้น ๒๑ เลขที่ ๓๓ / ๔ ถนนพระราม ๙
แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
๑๐๓๑๐

๔ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง ความเห็นต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/๔๐ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕

ตามที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ขอให้ สพธอ. ให้ความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อรายงานการถอดบทเรียนการดำเนินการของส่วนราชการและจังหวัดในการรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ที่เสนอโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดทราบแล้วนั้น

ในส่วนข้อเสนอแนะการบริหารงานและการให้บริการประชาชนกรณีเกิดสภาวะวิกฤตในอนาคตตามข้อ ๓.๕ สพธอ. ขอรายงานผลการดำเนินการและความเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ซึ่งตามข้อ ๓.๕.๑ (๒) เสนอให้มีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับบุคคลธรรมดา นิติบุคคล และชาวต่างชาติ และตามข้อ ๓.๕.๑ (๔) เสนอให้มีการพัฒนามาตรฐานรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของนิติบุคคล

สพธอ. เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะดังกล่าว ประกอบกับปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการใช้งานระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ เพื่อร่วมกำหนดแนวทางในการผลักดันให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ซึ่งรวมถึงแผนปฏิบัติการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ระบบรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล หรือ Digital ID ด้วยการพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนด้วยใบหน้าทางดิจิทัล (Face Verification Service - FVS) ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

นอกจากนี้ ในส่วนการพัฒนามาตรฐานเพื่อรองรับรองรับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ของนิติบุคคลนั้น สพธอ. อยู่ระหว่างการจัดทำร่างข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยการมอบอำนาจทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงการทำธุรกรรมของนิติบุคคลด้วยดิจิทัลไอดีของบุคคลธรรมดา และมีส่วนสนับสนุนให้การทำธุรกรรมของนิติบุคคลมีความน่าเชื่อถือด้วยดิจิทัลไอดี

(๒) การทบทวน ปรับปรุงกฎหมาย และกฎระเบียบในการขับเคลื่อนด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจนเพื่อให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งตามข้อ ๓.๕.๑ (๔) เสนอให้พัฒนากฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมและเพียงพอกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมแบบดิจิทัลที่จะมีขึ้นในอนาคต เช่น การปรับปรุงกฎระเบียบที่ยังกำหนดให้ประชาชนและผู้ประกอบการต้องแสดงตนต่อเจ้าหน้าที่และยื่นเอกสารประกอบเป็นรูปแบบกระดาษ

สพธอ. เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะดังกล่าว ประกอบกับ สพธอ. อยู่ระหว่างการพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยเทคโนโลยีหรือ Digital Service ที่จะมีขึ้นในอนาคต เช่น การปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อเสนอแนะของคณะอนุกรรมการปฏิรูปกฎหมายเพื่อสนับสนุนสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔ โดยขณะนี้อยู่ระหว่างการจัดร่างกฎหมายร่วมกับสำนักงาน ป.ย.ป. รวมทั้งอยู่ระหว่างการศึกษาและพิจารณาความจำเป็นในการดูแลธรรมาภิบาล (Governance) ของการใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น AI หรือ Blockchain เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานหรือกฎระเบียบที่สำคัญ (หากจำเป็น) ต่อไป

นอกจากนี้ ในส่วนการดูแล Digital Service ที่สำคัญ เช่น บริการด้าน Digital ID หรือบริการด้าน Digital Service Platform ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในการหลักการต่อร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลที่ต้องได้รับใบอนุญาต พ.ศ. .... และร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ต้องแจ้งให้ทราบ พ.ศ. .... นั้น ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอยู่ระหว่างเตรียมเสนอร่างกฎหมายที่ตรวจพิจารณาแล้วเสร็จเพื่อแจ้งยืนยันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกาตามลำดับ

ทั้งนี้ ในส่วนการปรับปรุงกฎหมายเพื่อลดภาระประชาชนในการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษกับหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และ สพธอ. จะมีการจัดทำวิธีการและมาตรฐานเพื่อการปฏิบัติราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ร่างพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. .... ต่อไป

(๓) ด้านการพัฒนามาตรฐาน ซึ่งตามข้อ ข้อ ๓.๕.๑ (๒) เสนอให้มีการพัฒนามาตรฐานรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล เช่น e-Receipt e-Document และตามข้อ ๓.๕.๑ (๔) เสนอให้มีการพัฒนามาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าระหว่างประเทศและภายในประเทศ

สพธอ. เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยปัจจุบัน สพธอ. ได้มีการพัฒนามาตรฐานรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลในหลายเรื่อง ซึ่งรวมถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้านการค้าระหว่างประเทศที่ได้ดำเนินการร่วมกับคณะกรรมการร่วมภาคเอกชน ๓ สถาบัน (กกร.) เช่น ใบแจ้งหนี้ (invoice) ใบสั่งซื้อ (purchase order) ใบรายการบรรจุหีบห่อ (packing list)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

โยธิน มิตรพันธ์

(นายชัยชนะ มิตรพันธ์)
ผู้อำนวยการ
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
โทรศัพท์ ๐๒ ๑๒๓ ๑๒๓๔

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวเฉลิมขวัญ ทองจันทร์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
๑๗ เม.ย. ๖๖