การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย : จากนโยบายสู่มาตรการและการปฏิบัติของหน่วยงาน*

Performing duties under the emergency situation, coronavirus diseases (COVID-19) of the Public Service Center, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior : Measurements and implement of the department.

บัณฑิตา โสภาชื่น**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานภายในศูนย์บริการประชาชน ศึกษานโยบายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 สู่มาตรการและการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงศึกษาปัญหา/อุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนแนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครองเป็นศูนย์กลางการให้บริการที่รวมงานต่างๆ เกี่ยวกับการอนุมัติ/อนุญาต ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการปกครอง ปัจจุบันผู้มาติดต่อขอรับบริการจำนวนมากและหลากหลาย มีการนำมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ของรัฐบาลมาปฏิบัติในหน่วยงาน ทั้งในด้านการจัดสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งนโยบายหลักๆ ที่มานำบังคับใช้ ได้แก่ มาตรการการป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย มาตรการยับยั้งการระบาดภายในประเทศ และมาตรการเพื่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการงานอนุมัติ อนุญาต รับรอง จดแจ้ง หรือจดทะเบียนตามกฎหมาย ในส่วนของปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนมีดังนี้ คือ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้เท่าที่ควร บางส่วนงานไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบาย Work from home หรือการเหลื่อมเวลาทำงานได้ เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด กฎหมายยังไม่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติจริง ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อของพนักงานเจ้าหน้าที่ และจำนวนผู้มาขอรับบริการลดน้อยลงเนื่องจากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติ และแนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคต คือ การพัฒนาในด้านเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามแบบ “new normal” หรือ “ความปกติใหม่” ตลอดจนการทบทวนบทกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้มีการรองรับต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : โรคไวรัสโควิด 19, มาตรการ, ศูนย์บริการประชาชน

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19 : โควิด-19) ในปี พ.ศ. 2562-2563 เป็นการระบาดที่มีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบ

---

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย : จากนโยบายสู่มาตรการและการปฏิบัติของหน่วยงาน

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วในวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยเชื้อไวรัสดังกล่าวมีการแพร่เชื้อระหว่างคนในลักษณะเดียวกับไข้หวัดใหญ่ ผ่านการติดเชื้อจากละอองเสมหะจากการไอระยะระหว่างการสัมผัสเชื้อ และมีอาการโดยทั่วไปแล้วอยู่ที่ 5 วัน แต่มีช่วงฟักตัวอยู่ระหว่าง 2 ถึง 14 วัน อาการที่พบบ่อย ได้แก่ มีไข้ ไอและหายใจลำบาก ภาวะแทรกซ้อนอาจรวมไปถึงปอดบวม และกลุ่มอาการหายใจลำบากเฉียบพลัน โดยยังไม่มีวัคซีนที่ได้รับอนุญาตหรือยาต้านไวรัสจำเพาะ แต่กำลังมีการวิจัยอยู่ในขณะนี้ การรักษาจึงพยายามมุ่งเป้าไปที่การจัดการกับอาการ และรักษาแบบประคับประคอง มาตรการป้องกันที่มีการแนะนำ คือ การล้างมือ การอยู่ห่างจากบุคคลอื่น (โดยเฉพาะกับบุคคลที่ป่วย) ติดตามอาการและกักตนเองเป็นเวลา 14 วัน ในกรณีที่สงสัยว่าตนอาจติดเชื้อ ทั้งนี้มีการตอบสนองทางสาธารณสุขทั่วโลกประกอบด้วย การจำกัดการท่องเที่ยว การกักด่าน การห้ามออกจากเคหสถานเวลาค่ำคืน การยกเลิกการจัดงาน การปิดสถานศึกษา การกักด่าน มีการคัดกรองตามท่าอากาศยานและสถานีรถไฟ และมีการออกคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางไปยังภูมิภาคที่มีการแพร่เชื้อในระดับประชาคม มีการปิดสถานศึกษาทั่วประเทศ ส่งผลกระทบต่อนักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก อีกทั้งการระบาดทั่วยังก่อให้เกิดอุบัติการณ์ประกอบด้วย ความไม่มั่นคงทางสังคมและเศรษฐกิจ อาการกลัวคนแปลกหน้า และการแพร่กระจายของข้อมูลที่ผิดๆ (วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี, 2563)

คณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) เป็นสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตของประชาชน รวมทั้งสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศเป็นอย่างมาก และมีแนวโน้มว่าสถานการณ์ดังกล่าวจะคงอยู่ต่อเนื่องต่อไปอีกช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนทั้งในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และภายหลังสถานการณ์การระบาดของโรคสิ้นสุดลง ซึ่งจะต้องฟื้นฟูประเทศในมิติต่าง ๆ อย่างเร่งด่วนด้วย โดยจะต้องมีการบูรณาการความร่วมมือทั้งหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทุกภาคส่วนอย่างเป็นระบบ ให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ของประเทศ ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้การบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวาระแห่งชาติ เพื่อให้การบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ให้ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อนวาระแห่งชาติดังกล่าวให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป

กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อดำเนินการตามข้อสั่งการจากศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) เป็นหน่วยอำนวยการในการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉิน สั่งการและประสานผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครอำนวยการ และประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด เฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ภายในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กำกับดูแล ควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและจังหวัดในการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และบูรณาการข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลที่ได้รับรายงานในความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง มีลักษณะเป็นศูนย์บริการร่วมที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 30 ที่กำหนดให้

ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว และเนื่องจากศูนย์บริการประชาชนเป็นสถานที่ซึ่งมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากและหลากหลาย เนื่องจากมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติ จึงมีความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ อีกทั้งด้านกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ทั้งในด้านการให้บริการประชาชน และการออกตรวจอาคารสถานที่เพื่อออกใบอนุญาตต่างๆนั้น ก็มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้วยเช่นกัน

การศึกษานี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 สู่มาตรการและการปฏิบัติของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง รวมถึงศึกษาปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานภายในศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อศึกษานโยบายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 สู่มาตรการและการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานภายในศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
3. เพื่อศึกษาปัญหา/อุปสรรคที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนแนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และการสัมภาษณ์ (interview) จากผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงและมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องและประเด็นต่างๆ เป็นอย่างดี ประกอบด้วยพนักงานเจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานที่อยู่ภายในศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กลุ่มงานละ 1 คน รวมทั้งหมด 6 คน

สำหรับเอกสารที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1. เอกสารชั้นต้น (primary source) ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล มติคณะรัฐมนตรี นโยบายระดับจังหวัด คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด รวมถึงเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง 2. เอกสารชั้นรอง (secondary source) ได้แก่ งานเขียน บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานภายในศูนย์บริการประชาชนกรมการปกครอง

ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง เป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง ที่รวมงานต่างๆ ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการปกครองไว้ ได้แก่ งานโรงแรม งานการพนัน งานขายทอดตลาดและค้าของเก่า งานอาวุธปืน งานเรี่ยไร และงานโรงรับจำนำ ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในส่วนของการรับคำร้อง คำขอ หรือรายงาน การตรวจสอบหลักฐาน การตรวจสอบประวัติบุคคล การสอบสวนบุคคล และการออกตรวจสถานที่เพื่อออกใบอนุญาต ซึ่งเกี่ยวกับการอนุมัติ/อนุญาตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตามกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490 พระราชบัญญัติควบคุมการขายทอดตลาดและค้าของเก่า พุทธศักราช 2474 พระราชบัญญัติการพนัน พุทธศักราช 2478 พระราชบัญญัติควบคุมการเรี่ยไร พุทธศักราช 2487 พระราชบัญญัติ โรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 และพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ประสานงานดำเนินการตามกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทางกฎหมายให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากการดำเนินการตามกฎหมายต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังต้องดำเนินการให้เป็นไปตามคู่มือบริการประชาชนที่หน่วยงานนั้นๆ ได้จัดทำขึ้น ซึ่งคู่มือบริการประชาชนนี้ถือเป็นรายละเอียดที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นอย่างไรเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

ภาพที่ 1 ภาพโครงสร้างหน่วยงานภายในศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง

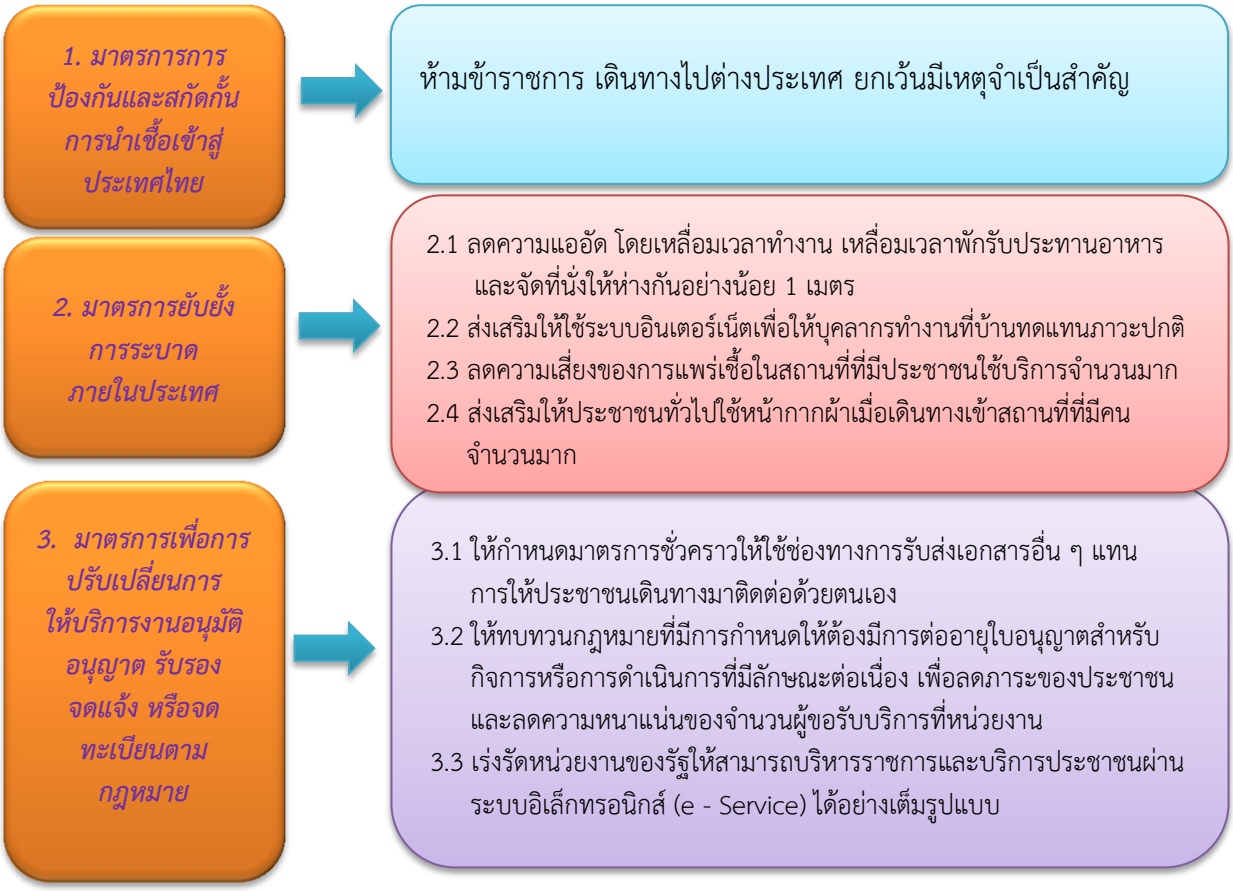
ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนเป็นสถานที่ซึ่งมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมากและหลากหลาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการแพร่กระจายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ อีกทั้ง

ด้านกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่เอง ทั้งในด้านการให้บริการประชาชน และการออกตรวจอาคารสถานที่เพื่อออกใบอนุญาตต่างๆ นั้น ก็มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้วยเช่นกัน

ประเด็นที่ 2 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 สู่มาตรการและการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานที่อยู่ภายในศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ทวีความรุนแรงและส่งผลกระทบในวงกว้างมากขึ้น โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทางรัฐบาลจึงได้มีนโยบาย ข้อสั่งการ รวมถึงมาตรการต่างๆ กำหนดมาเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาด ซึ่งศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทยก็ได้มีการดำเนินการปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2 มาตรการที่นำมาสู่การปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง



1. *มาตรการการป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย* คือ ห้ามข้าราชการ พนักงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจเดินทางไปต่างประเทศ ยกเว้นมีเหตุจำเป็นสำคัญ และเตือนประชาชนให้งดการเดินทางไปในประเทศซึ่งเป็นพื้นที่ระบาดต่อเนื่อง (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2563ข)

2. มาตรการยับยั้งการระบาดภายในประเทศ

2.1 ให้สถานที่ทำงาน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชนลดความแออัด โดยเหลื่อมเวลาทำงาน เหลื่อมเวลาพักรับประทานอาหาร และจัดที่นั่งให้ห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร โดยให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยทำแผนการทำงานจากบ้าน และรายงานผลการปฏิบัติต่อศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ทุกสัปดาห์

2.2 ส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเตอร์เน็ต เช่น ประชุมทางไกล เพื่อให้บุคลากรทำงานที่บ้านทดแทนภาวะปกติ

2.3 ลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อในสถานที่ที่มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ตลาด สถานที่ราชการ และรัฐวิสาหกิจ เช่น คัดกรองอุณหภูมิก่อนเข้าอาคาร การวางเจลล้างมือในจุดที่มีการใช้ร่วมกัน การทำความสะอาดพื้นผิวและห้องสุขา จำกัดจำนวนคนเข้าใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

2.4 ส่งเสริมให้ประชาชนทั่วไปใช้หน้ากากผ้าเมื่อเดินทางเข้าสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2563ข)

3. มาตรการเพื่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการงานอนุมัติ อนุญาต รับรอง จดแจ้ง หรือจดทะเบียนตามกฎหมาย

3.1 ให้กำหนดมาตรการชั่วคราว ให้ใช้ช่องทางการรับส่งเอกสารอื่นๆ แทนการให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง เช่น การรับส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e - mail) โดยให้ถือว่าเอกสารหลักฐานที่รับส่งผ่านช่องทางดังกล่าว เป็นหลักฐานโดยชอบตามกฎหมายไปพลางก่อน และหากมีความจำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตนหรือใช้เอกสารต้นฉบับแล้ว ให้เปิดช่องทางให้ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถยืนยันตัวตนหรือแสดงเอกสารต้นฉบับ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานของรัฐหลังจากสถานการณ์กลับสู่สภาวะปกติได้

3.2 ให้ทบทวนกฎหมายที่มีการกำหนดให้ต้องมีการต่ออายุใบอนุญาตสำหรับกิจการหรือการดำเนินการที่มีลักษณะต่อเนื่อง และเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเพื่อให้ประชาชนสามารถชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตด้วยตนเองโดยเร่งด่วน เพื่อลดภาระของประชาชนในการดำเนินการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต และลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงาน

3.3 เร่งรัดหน่วยงานของรัฐให้สามารถบริหารราชการและบริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Service) ได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยเร่งจัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างกันได้ รวมทั้งให้การรับส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานของรัฐและประชาชนเป็นไปในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e - Document) รวมถึงการออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ (e - License) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชนในสภาวะวิกฤตด้วย (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2563ก)

นอกจากนี้ยังมีนโยบายเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องในบางส่วนงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ดังนี้

1. การขอความร่วมมือโรงรับจำนำปรับลดอัตราดอกเบี้ย และขยายระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์จำนำ โดยปรับลดอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ ตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 ตามที่เห็นสมควร และผ่อนผันหรือยืดระยะเวลาการชำระหนี้แก่ผู้จำนำ ตามมาตรา 25 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติโรงรับจำนำ พ.ศ. 2505 โดยขยายระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์จำนำออกไปอีกเป็นระยะเวลาที่ไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือนนับจากวันครบกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย (4 เดือน 30 วัน)

จนกว่าสถานการณ์ฯ จะคลี่คลาย (กระทรวงมหาดไทย, 2563ข) “...ในส่วนนี้นอกจากเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของผู้จำนำจากการไปรวมตัวที่โรงรับจำนำ และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนดำเนินการได้รวดเร็ว ประหยัดเวลาไม่ต้องลางานไปดำเนินการแล้ว ยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าที่ที่ลดความหนาแน่นของจำนวนผู้มาขอรับบริการยังหน่วยงาน เป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ด้วยอีกทางหนึ่ง” (สุภาพร นาคแท้, สัมภาษณ์ 2563)

2. การอนุมัติ อนุญาตจัดให้มีการเล่นพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนันในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรควิด 19 มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 ที่มีมาตรการปิดสถานที่ชั่วคราว สถานที่ซึ่งผู้คนไม่ได้มาชุมนุมเป็นกิจวัตร แต่มาเพื่อทำกิจกรรมที่มีการเบียดเสียดใกล้ชิด และเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อง่ายทางปาก (ตะโกน เชียร์) สัมผัสถูกเนื้อตัวหรือใช้สิ่งของร่วมกันง่าย ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าการจัดให้มีการเล่นการพนันในแต่ละครั้งมีผู้เข้าเล่นการพนันเป็นจำนวนมาก ซึ่งอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคไปสู่บุคคลอื่นได้ จึงขอให้พิจารณางดออกใบอนุญาตการจัดให้มีการเล่นการพนันชนไก่ กัดปลา ชกมวย แข่งม้า และชนโคไปจนกว่าสถานการณ์ฯ จะคลี่คลาย (กระทรวงมหาดไทย, 2563ก) “...การสั่งการในเรื่องนี้ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้อนุมัติ อนุญาตในการจัดให้เล่นการพนันโดยตรง เพราะเนื่องจากเมื่อมีการสั่งปิดสถานที่ดังกล่าว ก็จะส่งผลให้จำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการลดน้อยลงไปด้วย แต่ก็เป็นผลดีในแง่ที่ลดความหนาแน่นของผู้มาขอรับบริการ” (มลิวรรณ บุพนิมิตร, สัมภาษณ์ 2563)

3. กฎกระทรวงมหาดไทยยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับประกอบธุรกิจโรงแรม (2563) กำหนดการยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับการประกอบธุรกิจโรงแรม ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 ถึง 30 มิถุนายน 2565 โดยเป็นไปตามนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่ให้หน่วยงานภาครัฐพิจารณามาตรการในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่มีการจ้างแรงงานเพื่อให้แรงงานยังมีรายได้อยู่ และยังเป็นการลดจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการด้านงานโรงแรมในการขอติดต่อชำระค่าธรรมเนียมรายปีอีกด้วย

อีกทั้งยังมีนโยบายที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ คือ การปิดสถานที่เสี่ยงต่อการติดต่อโรค โดยปิดสถานที่ซึ่งมีคนจำนวนมากไปทำกิจกรรมร่วมกัน และเสี่ยงต่อการแพร่เชื้อโรคโควิด 19 เป็นการชั่วคราว ปิดสถานที่ ดังต่อไปนี้ สนามมวย สนามกีฬา สนามแข่งขัน สนามเด็กเล่น สนามม้า ศาสนสถาน สถานีขนส่งหรือโดยสาร ตลาด และห้างสรรพสินฯลฯ เป็นต้น “...โดยปกติผู้มาขออนุญาตทำการเรี่ยไรส่วนใหญ่จะทำการเรี่ยไรในสถานที่ที่มีคนจำนวนมาก พอมีการสั่งปิดสถานที่ เช่น ห้างสรรพสินค้า ตลาด ก็จะทำให้จำนวนผู้มาขออนุญาตเรี่ยไรลดน้อยลง” (ศิริเพ็ญ อุไรสนธ์, สัมภาษณ์2563)

“...ในส่วนของงานขายทอดตลาดและค้าของเก่า เมื่อมีการสั่งปิดบางสถานที่นั้นก็จะส่งผลต่อสถานประกอบการที่อยู่บนห้างสรรพสินค้า เช่น ร้านทอง ร้านขายโทรศัพท์มือสอง เป็นต้น นอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถดำเนินกิจการตามปกติได้แล้ว ยังส่งผลต่อกระบวนการปฏิบัติงาน คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถออกตรวจสถานประกอบการได้ ทั้งกรณีการออกตรวจเพื่อกำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และการออกตรวจเพื่อออกใบอนุญาต และทั้งยังทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการลดน้อยลงไปด้วย” (นุชรัตน์ดา จตุเทน, สัมภาษณ์ 2563) ทั้งนี้ในส่วนงานการพนันก็เช่นเดียวกัน เพราะเมื่อมีการปิดสนามมวย สนามม้าต่างๆ ก็ทำให้ยอดผู้มาติดต่อขอรับบริการลดน้อยลงไปด้วย

จากนโยบายต่างๆที่ได้กล่าวมาข้างต้น ยังมีข้อมูลจากคำให้สัมภาษณ์ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงานที่อยู่ภายในศูนย์บริการประชาชน ซึ่งได้มีการนำนโยบายต่างๆไปปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่

1.1 การจัดระบบคัดกรองผู้เดินทางมาติดต่อราชการและบุคลากรของหน่วยงาน โดยมีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายทุกครั้งก่อนเข้าอาคาร ในกรณีที่มีอุณหภูมิร่างกายสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้าอาคาร ทั้งนี้สามารถขอรับการตรวจซ้ำได้โดยมีระยะห่าง 15-30 นาที หรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่จะมาทำการติดต่อ หรือกรณีที่มีอาการอย่างใดอย่างหนึ่งของโรคระบบทางเดินหายใจ เช่น มีไข้ ไอ เจ็บคอ จาม มีน้ำมูก จะมีการแนะนำให้พบแพทย์และงดเข้าสถานที่ และในกรณีของผู้มาใช้บริการที่มีอุณหภูมิในร่างกายไม่เกิน 37.5 องศาเซลเซียส และไม่พบอาการหรือแสดงอาการดังกล่าว ก็มีการทำสัญลักษณ์ติดประจำตัวผู้นั้นให้เห็นได้ชัดเจน

1.2 การตั้งจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมืออย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในบริเวณที่มีการใช้งานร่วมกันจำนวนมาก และมีการทำความสะอาดพื้นผิว ห้องสุขา วัสดุอุปกรณ์ และบริเวณที่มีผู้สัมผัส เช่น ราวบันได ลูกบิดประตู รวมถึงมีการจำกัดจำนวนคนเข้าใช้บริการในแต่ละช่วง เพื่อลดความเสี่ยงการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19 ด้วย

1.3 การจัดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค เช่น วิธีการสวมใส่และวิธีการใช้หน้ากากอนามัยที่ถูกต้อง วิธีการล้างมือที่ถูกต้อง และมีการส่งเสริมให้ประชาชนผู้มารับบริการสวมใส่หน้ากากอนามัยหรือหน้ากาก Face Shield ทุกครั้งที่เข้ามาติดต่อ เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคต่างๆ ในระบบทางเดินหายใจกระจายของเชื้อโรค

1.4 การจัดวางเก้าอี้ที่ไว้สำหรับให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ โดยการจัดที่นั่งให้ห่างกันอย่างน้อย 1 เมตร ไม่ให้ประชาชนนั่งหรือยืนรวมกันอย่างเบียดเสียด ตามนโยบาย social distancing หรือ “การเว้นระยะห่างทางสังคม” รวมถึงโต๊ะทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ก็มีการนั่งเว้นระยะห่างกันอย่างน้อย 1 เมตรด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อลดความแออัดและลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19

2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

2.1 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น งานเรี่ยไรที่มีการให้ผู้ประกอบการโรงรับจำนำรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านทางแอพพลิเคชั่น LINE มายังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือการรับคำขอของงานโรงแรมในบางกรณี เช่น คำขอแจ้งการปิดกิจการโรงแรมชั่วคราวเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเปิดช่องทางให้ผู้ประกอบการยื่นคำขอผ่านทางไปรษณีย์ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แทนการให้ประชาชนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง และการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการส่งทะเบียนผู้พักผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - DOPA License) ซึ่งเป็นระบบของหน่วยงานกรมการปกครองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อลดความแออัดของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19 อีกทางหนึ่ง

2.2 การเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อทบทวนกฎหมาย ที่กำหนดให้ต้องมีการต่ออายุใบอนุญาตสำหรับกิจการหรือการดำเนินการที่มีลักษณะต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนสามารถชำระค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตด้วยตนเองโดยเร่งด่วน เพื่อลดภาระของประชาชนในการดำเนินการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตและลดความหนาแน่นของจำนวนผู้ขอรับบริการที่หน่วยงาน “...ในทางปฏิบัติจริงนั้นไม่สามารถทำได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดของบทกฎหมาย

ที่กำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของบุคคลผู้ยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาต และการตรวจสอบอาคารสถานที่ว่าได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ อย่างไร จึงไม่สามารถให้ประชาชนชำระค่าธรรมเนียมแล้วต่ออายุใบอนุญาตให้ได้เลย" (สิงห์คำ คำยอด, สัมภาษณ์ 2563)

2.3 การใช้ระบบอินเตอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น การประชุมผ่านระบบ Video call การประสานงานผ่านแอพพลิเคชั่น LINE หรือการส่งต่อข้อมูลผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทำงานที่บ้านทดแทนภาวะปกติตามนโยบาย Work from home

3. ด้านบุคลากร

3.1 บุคลากรทุกคนมีการป้องกันตนเอง โดยการสวมใส่หน้ากากอนามัยและการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอร์อยู่สม่ำเสมอ "...เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามมาตรการของรัฐในการป้องกันเชื้อไวรัสโควิด 19 กันอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นในด้านของการให้บริการ หรือการป้องกันตนเองในขณะปฏิบัติหน้าที่" (กิตติภพ คงภานิติธรรม, สัมภาษณ์ 2563)

3.2 เมื่อมีการออกตรวจสถานที่เพื่อพิจารณาออกใบอนุญาต พนักงานเจ้าหน้าที่มีการป้องกันตนเองโดยการสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกครั้ง ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ และหลีกเลี่ยงการสัมผัสวัสดุอุปกรณ์ หรือสิ่งต่างๆ เช่น ลูกบิดประตู ราวบันได เนื่องจากเราไม่สามารถรู้ได้ว่าสถานที่แห่งนั้นมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด เช่น โรงแรม โรงรับจำนำ หรือสถานประกอบกิจการค้าของเก่า เป็นต้น

3.3 การเหลื่อมเวลาทำงาน เหลื่อมเวลาพักรับประทานอาหาร สลับกันมาทำงานตามนโยบาย Work from home โดยกำหนดจำนวนวันของผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ไม่เกิน 3 วันต่อสัปดาห์ เช่น วันเว้นวัน หรือพิจารณาตามความเหมาะสมหรือบริบทของแต่ละกลุ่มงาน และกำหนดสัดส่วนผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน ทั้งนี้ต้องจัดทำแผนการทำงานจากบ้านและรายงานผลการปฏิบัติต่อศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ทุกสัปดาห์

ประเด็นที่ 3 ปัญหา/อุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนแนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ในอนาคต

ปัญหา/อุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่

1. เรื่องการเหลื่อมเวลาทำงาน หรือสลับกันมาทำงานตามนโยบาย Work from home นั้น ในบางส่วนงานไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายนี้ได้ เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนค่อนข้างจำกัด และด้วยงานหลัก คือ การให้บริการประชาชนหน้าเคาน์เตอร์จึงจำเป็นต้องมีพนักงานเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมที่จะให้บริการประชาชน ดังนั้นจึงไม่สามารถสลับกันหยุดได้

2. เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนหน้าเคาน์เตอร์ ถือเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 สูง เนื่องจากต้องพบปะกับประชาชนเป็นจำนวนและหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติ ซึ่งจะต้องมีกระบวนการในส่วนของพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อตรวจสอบประวัติบุคคล มีการสัมผัสกับอุปกรณ์พิมพ์ลายนิ้วมือซึ่งมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน หรืองานโรงแรมที่ผู้ประกอบการ/ผู้จัดการโรงแรมมีเป็นทั้งคนไทยและคนต่างชาติ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของโรงแรมที่มาติดต่อ ซึ่งสถานที่ประกอบธุรกิจโรงแรมนั้นถือเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการติดเชื้ออยู่แล้ว เนื่องจากมีทั้งคนไทยและคนต่างชาติเข้ามาพัก ดังนั้นเมื่อบุคคลเหล่านี้มาติดต่อขอรับบริการยังศูนย์บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีสภาวะความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นอย่างมาก รวมถึงการออกตรวจอาคารสถานที่เพื่อออกใบอนุญาต

ที่บางส่วนงานได้มีการเดินทางไปยังสถานที่ประกอบการนั้นๆ โดยอาศัยรถยนต์โดยสารสาธารณะ ซึ่งแน่นอนว่ามีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสด้วยเช่นกัน

3. เรื่องกฎหมายที่ยังไม่สอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติ คือ ในการรับคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งทางไปรษณีย์ ระบบกฎหมายยังมิได้บัญญัติไว้โดยชัดแจ้ง

4. นโยบายที่ให้ผู้ประกอบการชำระค่าธรรมเนียมเพื่อต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตเพื่อลดความหนาแน่นของจำนวนผู้มารับบริการที่หน่วยงานนั้น ในความเป็นจริงยังไม่สามารถทำได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดของบทกฎหมายที่บัญญัติไว้ในบางประการ เช่น จำเป็นต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามโดยการตรวจสอบประวัติบุคคล และการตรวจสอบอาคารสถานที่ด้วย จึงไม่สามารถดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้

5. เทคโนโลยีที่นำมาใช้ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้เท่าที่ควร เช่น ไม่รองรับต่อแนวความคิดที่ให้ประชาชนยื่นคำร้อง คำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะยังเป็นการส่งไฟล์มาทางอีเมล์ ซึ่งผลสุดท้ายทางเจ้าหน้าที่ก็ต้องมาปริ้นเอกสารออกมา ทั้งนี้จึงยังเป็นแค่เสี้ยวหนึ่งของแนวความคิดที่จะรับคำขอผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น เป็นต้น

6. จำนวนประชาชนผู้มาติดต่อน้อยลง เนื่องจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 และด้วยทางคณะรัฐมนตรีได้มีมาตรการสั่งปิดบางสถานที่ ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถดำเนินกิจการตามปกติได้ และเมื่อมีการปิดกิจการชั่วคราว ก็ส่งผลให้พนักงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถออกไปตรวจสถานประกอบการต่างๆ ตามหน้าที่ได้

แนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ในอนาคต

1. ประเด็นเรื่องการเหลื่อมเวลาทำงานหรือการดำเนินตามนโยบาย Work from home เนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอ ฉะนั้นเพื่อเป็นการรับมือในอนาคตต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 จึงควรมีการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ให้บุคคลหนึ่งบุคคลสามารถทำงานได้หลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นมิติในด้านการให้บริการประชาชน มิติด้านงานธุรการ หรือมิติในงานภาคสนามที่ต้องออกไปตรวจอาคารสถานที่

2. ประเด็นความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ของพนักงานเจ้าหน้าที่ คือ ในด้านของตัวพนักงานเจ้าหน้าที่เองจะต้องมีป้องกัน ระมัดระวังตนเองตามมาตรการที่รัฐบาลกำหนด ได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัย การล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์อย่างสม่ำเสมอ และการรักษาระยะห่างทางสังคม หรือ social distancing รวมถึงดูแลเครื่องมือให้สะอาด คอยเช็ดทำความสะอาดอยู่สม่ำเสมอ รวมถึงการพักผ่อนให้เพียงพอด้วย

3. ประเด็นเรื่องของกฎหมายที่ยังไม่สอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติ ในอนาคตเพื่อให้สอดรับกับสภาวะการบ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา รวมทั้งด้านการป้องกันภัยพิบัติของโรคติดต่อ ควรต้องมีการแก้ไขบทกฎหมายในบางประการ เพื่อให้สอดรับกับระบบการให้บริการ ไม่ว่าจะผ่านทางไปรษณีย์ หรือผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดได้ รวมถึงการรับชำระเงินค่าแบบ e - payment ต่างๆ ด้วย

4. การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงในการพบปะผู้คน และเพื่อเป็นการลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโควิด 19 อีกทั้งควรมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตให้เป็นไปตามแบบ “new normal” หรือ“ความปกติใหม่” ซึ่งหมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คนในการใช้ชีวิตประจำวันและการขับเคลื่อนทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะออนไลน์

5. ประเด็นที่ว่าเมื่อนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แล้ว แต่ยังไม่รองรับเท่าที่ควรนั้น ควรมีการส่งเสริมงบประมาณเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน โดยให้มีการใช้งานที่ครอบคลุม และเชื่อมโยงถึงกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ เช่น ผลประวัติบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้องแทบจะทุกงานที่เป็นการตรวจสอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ที่ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องต่างๆ ดังนั้นหน่วยงานที่ดูแลในส่วนของผลประวัติบุคคลควรมีข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงถึงหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อลดการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองและต้องมีการพิมพ์ลายนิ้วมือของบุคคลดังกล่าว ทั้งนี้เป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินการเพราะไม่ต้องรอผลประวัติซึ่งโดยปกติจะใช้ระยะเวลาประมาณ 1 ถึง 2 สัปดาห์ และเป็นการลดจำนวนผู้เดินมาติดต่อขอรับบริการ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ด้วย

อภิปรายผล

ข้อค้นพบของการวิจัยนี้ในประเด็นโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน ตลอดจนกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานภายในศูนย์บริการประชาชน พบว่า ศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง โดยรวมงานต่างๆ ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรมการปกครองไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิรังรักษ์, 2563, หน้า 9) ได้กล่าวสรุปว่า การบริการรวมที่จุดเดียว เป็นรูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service โดยมีหน่วยงานต่างๆ มาร่วมดำเนินการและให้บริการ ณ ที่แห่งเดียว เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิด พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต พ.ศ. 2558 (อ้างถึง วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562, หน้า 94) ได้กล่าวสรุปว่า ส่วนราชการต่างๆ จะต้องจัดให้มีศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำขอและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตไว้ ณ ที่เดียวกัน และรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครองนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรชัย บุญศรี (2562) ได้ศึกษา *การให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองกีฬา สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า รูปแบบการให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรีให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของวิโรจน์ ก่อสกุล และชลิดา ศรมณี (2562) ได้ศึกษา *การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง* ผลการวิจัยสรุปว่า มีการใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มี Service mind ช่องทางการให้บริการมีทั้งแบบเคาน์เตอร์ ทางโทรศัพท์ ทาง Line และทาง Website

ในส่วนกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่หลัก คือ การรับคำร้อง คำขอและการพิจารณาเพื่อออกใบอนุญาตต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง และมีการจัดทำคู่มือบริการประชาชนที่ใช้เป็นกรอบในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต พ.ศ. 2558 (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562, หน้า 93) ได้กล่าวสรุปว่า เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ผู้มีอำนาจต้องมีคู่มือสำหรับประชาชนไว้ให้บริการประชาชนตามที่กฎหมายกำหนดทุกเรื่อง พร้อมทั้งปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอทุกแห่งและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย และผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรปภา จิรภาสชยังกูร (2561) ได้ศึกษา *การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยสรุปว่า กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนของสำนักการโยธาต้องปฏิบัติ

ตามคู่มือประชาชน พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเด็นที่สองด้านนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 สู่มาตรการและการปฏิบัติหน้าที่นั้น มาตรการ คำสั่งการต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นในช่วงการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 นั้นถือเป็นนโยบายสาธารณะอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Day (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2562ก, หน้า 3) ได้กล่าวสรุปว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง สิ่งที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ สิ่งที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำจึงครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส และการนำนโยบายเกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าวมาสู่การปฏิบัติหน้าที่การให้บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง มีกระบวนการดังต่อไปนี้ คือ มีการก่อตัวของนโยบายที่เกิดจากปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ที่มีการแพร่กระจายเชื้อในหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยด้วย ซึ่งถือเป็นภัยพิบัติอย่างหนึ่ง ต่อมารัฐบาลจึงได้มีการประชุมเพื่อหาทางออกของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสดังกล่าว ทั้งแนวทางในการป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย และยับยั้งการระบาดภายในประเทศ จนได้มีมติคณะรัฐมนตรีกำหนดมาตรการต่างๆ โดยมีการตัดสินใจเลือกแนวทางออกที่มีความเหมาะสม เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 จากนั้นหน่วยงานราชการต่างๆ ได้มีการนำมาตรการดังกล่าวมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครองด้วย เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้น และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือ ทุกคนในประเทศปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 19 รวมถึงมีการประเมินผลเพื่อให้ทราบว่าการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือไม่ จากการสำรวจยอดผู้ติดเชื้อในแต่ละวัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Anderson (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2562ก, หน้า 5-8) ได้กล่าวสรุปว่า กระบวนการนโยบายสาธารณะ ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอนคือ 1. การก่อตัวนโยบาย โดยการวิเคราะห์สภาพของปัญหาสาธารณะว่าปัญหาที่เกิดเป็นปัญหาอะไร 2. การกำหนดนโยบาย ซึ่งเป็นแนวทางที่กำหนดขึ้นมาเพื่อก่อเกิดการบริหารอื่นๆ ตามมา 3. การตัดสินนโยบาย เพื่อเลือกแนวนโยบายที่เหมาะสมที่สุด 4. การนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การที่ต่อเนื่องและเป็นพลวัตเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของนโยบาย และ 5. การประเมินผลนโยบาย เป็นกระบวนการเพื่อให้ทราบผลว่าการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ กรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะได้มีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 จากนโยบายสู่มาตรการและการปฏิบัติของหน่วยงาน ยังถือเป็นการนำนโยบายของรัฐไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2562ข, หน้า 10) ได้กล่าวสรุปว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการหลักการที่กฎหมายผ่านสภา หรือนโยบายได้รับการอนุมัติ เป็นกิจกรรมของการนำนโยบายที่อยู่ในรูปของกฎหมาย นโยบาย มาตรการ ระเบียบ คำสั่ง หรือรูปแบบอื่นๆ ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการที่อยู่ระหว่างการก่อรูปนโยบายและผลลัพธ์

ด้านปัญหา อุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงานภายในศูนย์บริการประชาชน พบว่ามีบางกลุ่มงานที่ไม่สามารถดำเนินการออกใบอนุญาตให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือบริการประชาชนได้ เนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายสั่งปิดสถานที่ต่างๆ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงต้องแจ้งเหตุแห่งการล่าช้าให้ผู้ประกอบการทราบ สอดคล้องกับแนวคิดของพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต พ.ศ. 2558 (อ้างถึง วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562, หน้า 94) ได้กล่าวสรุปว่า กรณีผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่คู่มือกำหนด ให้ผู้

อนุญาตแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งการล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ และในส่วนแนวทางแก้ไขและรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 ในอนาคต จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการโดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 สอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุณญรัตพันธุ์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562, หน้า 115-116) ได้กล่าวสรุปว่า การปรับปรุงขั้นตอนเดิมที่มีอยู่ หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการให้บริการเพิ่มขึ้น ออกแบบขั้นตอนและวิธีการให้บริการแบบใหม่ที่แตกต่างและดีกว่าเดิม และการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซท์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิต เพื่อเป็นการปรับตัวและเตรียมความพร้อมในการรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
3. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดรับกับกระบวนงาน และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติโรคไวรัสโควิด 19 เท่านั้น ควรมีการศึกษาในมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้วย เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพื้นที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ควรมีการศึกษาในหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นด้วย เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในวงกว้าง นำไปสู่แนวทางการรับมือเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินภัยพิบัติต่างๆ ในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงมหาดไทยยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2563 (2563, มิถุนายน 2563). ราชกิจจานุเบกษา, 137(48ก), 5.

กระทรวงมหาดไทย. (2563ก). *การอนุมัติ อนุญาตจัดให้มีการเล่นพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนันในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรควิด 19 (Coranavirus Disease 2019 (COVID – 19)).* กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง

กระทรวงมหาดไทย. (2563ข). *ขอความร่วมมือโรงรับจำนำปรับลดอัตราดอกเบี้ย และขยายระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์จำนำ.* กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง

ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1). (2563, มีนาคม 2563). ราชกิจจานุเบกษา, 137(69ง), 10 - 11.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2563). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

ธีรชัย บุญศรี. (2562). *การให้บริการของศูนย์กีฬามิตรไมตรี กองการกีฬา สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร*. บทความวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2562ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2562ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

พระราชกฤษฎีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546, ตุลาคม 9). ราชกิจจานุเบกษา, 130(100ก), 9.

ภัทรปภา จิรภาสชยังกูร. (2561). *การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร*. บทความวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). *การระบาดทั่วของไวรัสโคโรนา พ.ศ. 2562 - 2563*. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2563, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/การระบาดทั่วของไวรัสโคโรนา_พ.ศ._2562–2563

วิโรจน์ ก่อสกุล และชลิดา ศรมณี. (2562). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครระยอง*. บทความวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคพิเศษ.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563ก). *มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง มาตรการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารราชการและให้บริการประชาชนในสภาวะวิกฤต [รองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)]* (มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 31 มีนาคม 2563). กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563ข). *มาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019* (มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 17 มีนาคม 2563). กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.

สัมภาษณ์

กิตติภพ คงภานิติธรรม. (11 มิถุนายน 2563). เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ รับผิดชอบงานอาวุธปืน. สัมภาษณ์

นุชรัตน์ดา จตุเทน. (11 มิถุนายน 2563). เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ รับผิดชอบงานการควบคุมขายทอดตลาดและค้าของเก่า. สัมภาษณ์

มลิวรรณ บุพนิมิตร. (11 มิถุนายน 2563). เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ รับผิดชอบงานการพนัน. สัมภาษณ์

ศิริเพ็ญ อุไรสนธ์. (11 มิถุนายน 2563). เจ้าหน้าที่ปกครองชำนาญงาน รับผิดชอบงานเรี่ยไร. สัมภาษณ์

สิงห์คำ คำยอด. (17 มิถุนายน 2563). เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ รับผิดชอบงานโรงแรม. สัมภาษณ์

สุภาพร นาคแท้. (15 มิถุนายน 2563). เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ รับผิดชอบงานโรงรับจำนำ. สัมภาษณ์