

การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19):

กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร *

The implementation of work from home policy
in pandemic situation of Coronavirus infections 2019 (COVID-19):
a case study of National Library of Thailand, Fine Arts department

วัลย์ลียา ชนะพันธ์ **

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไปปฏิบัติ รวมถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า สำนักหอสมุดแห่งชาติมีกระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไปปฏิบัติ คือ เมื่อได้รับข้อสั่งการจากกรมศิลปากรให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งจะดำเนินการประชุมผู้บริหารเพื่อกำหนดแนวทางให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง จากนั้นให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดกรอกแบบฟอร์มขออนุญาตปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง และเมื่อปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางการให้ราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง พบว่า 1) ปัญหาด้านทรัพยากร 2) ปัญหาด้านศักยภาพบุคลากร 3) ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน 4) ปัญหาด้านความชัดเจนของนโยบาย 5) ปัญหาด้านลักษณะของงาน 6) ปัญหาด้านความเครียด และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง พบว่า 1) ควรมีการจัดสรรทรัพยากรให้บุคลากรอย่างเพียงพอ 2) ควรมีการอบรมเสริมสร้างทักษะการใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี 3) ควรมีการกำหนดลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ 4) ควรมีระบบการลงชื่อปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งแบบออนไลน์ 5) ควรมีระบบการปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง 6) ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้สามารถเข้าใช้งานได้จากที่อื่น ๆ 7) ในบางกลุ่มงานควรมีการสลับคนมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง 8) ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต้องมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ; Work from Home; โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19); สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from Home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 เราได้รู้จักกับโรคระบาดชนิดใหม่ที่ทำให้ผู้ป่วยมีอาการ ปอดอักเสบรุนแรง จนถึงขั้นเสียชีวิต โดยพบเชื้อครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และมีการเรียกชื่อ โรคระบาดดังกล่าวว่า “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID-19” ซึ่งเชื้อไวรัสสามารถ แพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านการไอ จาม หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วย และสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ทวีความรุนแรงและแพร่ระบาดไปทั่วโลก

กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค (2563) ได้รายงานไว้ว่า ประเทศไทยพบผู้ป่วย ติดเชื้อรายแรกเป็นหญิงชาวจีน เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 และมีการพบผู้ป่วยภายในประเทศ มากขึ้นเรื่อย ๆ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มีความรุนแรงมากขึ้น โดยกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อโรคมามากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติได้มีมติให้โรค COVID-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตาม พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558

ในวันที่ 17 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ 15 มาตรการเร่งด่วนรับมือ การแพร่ระบาดของโรค รวมถึงรับทราบแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสำนักงาน ก.พ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ การปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในบทบาทต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เกิดความคล่องตัว ในการบริหารงาน และเป็นการสนับสนุนการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตามมาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรการในการดูแล คุณภาพชีวิต และการทำงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์พิเศษ

สำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแลของกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ ส่วนราชการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตามมติคณะรัฐมนตรีและ สำนักงาน ก.พ. และได้ดำเนินนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติ เนื่องจากคำนึงถึงคุณภาพชีวิต และความปลอดภัย ของบุคลากรในหน่วยงาน และเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารราชการ รวมถึงการบริการประชาชน จึงมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการในและนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ตามบริบทและ ความเหมาะสม

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร จึงมีความสนใจที่จะ ศึกษากระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไปปฏิบัติ รวมถึงปัญหา อุปสรรค และ แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ เพื่อให้การปฏิบัติงาน ดังกล่าวมีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเอกสาร ที่เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน โดยพิจารณาเลือกจากบุคลากรที่ได้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ จำนวน 7 คน และผู้บริหารสำนักหอสมุดแห่งชาติ จำนวน 8 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเพื่อสรุปผลการวิจัย ในประเด็นกระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ สภาพปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและสัมภาษณ์บุคลากร สำนักหอสมุดแห่งชาติที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการและผู้บริหารสำนักหอสมุดแห่งชาติ มีผลการวิจัยได้ดังนี้

1. กระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไปปฏิบัติของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร

สำนักหอสมุดแห่งชาติมีกระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไปปฏิบัติ คือ เมื่อสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับข้อสั่งการจากอธิบดีกรมศิลปากร ตามหนังสือกรมศิลปากร สำนักบริหารกลาง (กลุ่มอำนาจการฯ) ที่ วธ 0401/ว798 ลงวันที่ 24 มีนาคม 2563 เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศิลปากร สำนักหอสมุดแห่งชาติ จะดำเนินการประชุมผู้บริหารเพื่อกำหนดแนวทางการให้ราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยจะพิจารณาจากแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. และกรมศิลปากรกำหนด และด้วยสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน ดังนั้นในการกำหนดแนวทางดังกล่าวจะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ประกาศกรุงเทพมหานคร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ แนวทางปฏิบัติให้ราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีรายละเอียดดังนี้

1.1 บุคคลที่จะต้องมาปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้อำนวยการกลุ่ม หัวหน้าหอสมุดดนตรีฯ หัวหน้าหอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบังฯ

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ นักภาษาโบราณชำนาญการพิเศษ ยกเว้น ผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน

1.2 หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง

- (1) บุคลากรกลุ่มที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้
- (2) บุคลากรกลุ่มเสี่ยง เนื่องจากปัญหาสุขภาพที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อและแพร่เชื้อ บุคลากรที่ต้องดูแลผู้ป่วยที่บ้าน หรือดูแลเด็กเล็ก และสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
- (3) บุคลากรกลุ่มที่มีอุปสรรคในการเดินทางทำให้มีความเสี่ยงสูงในการติดเชื้อและแพร่เชื้อ โดยใช้บริการรถโดยสารสาธารณะมากกว่า 2 ต่อ และใช้บริการรถตู้โดยสารสาธารณะ และไม่มีระบบขนส่งมวลชนอื่นรองรับที่สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้

ทั้งนี้ ระยะเวลาปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ขึ้นอยู่กับแนวทางของกรมศิลปากร ประกาศกรุงเทพมหานคร และดุลยพินิจของผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าหอฯ/ หัวหน้าฝ่าย และกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งรายงานผลความก้าวหน้าและติดตามผลการดำเนินงานทุกวัน

1.3 แนวทางกำกับติดตามงาน สำนักหอสมุดแห่งชาติมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าหอสมุดดนตรีฯ/ หัวหน้าหอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบังฯ/ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ติดตามผลการดำเนินงานผู้ปฏิบัติราชการนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการทุกวัน ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่ให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รายงานตัวเพื่อกลับเข้าปฏิบัติราชการในสถานที่ตั้งตามปกติ และส่งมอบหรือรายงานผลผลิตผลงานในช่วงที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อรายงานผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ และอธิบดีกรมศิลปากรทราบต่อไป

1.4 การลงเวลาปฏิบัติราชการ สำนักหอสมุดแห่งชาติมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าหอสมุดดนตรีฯ/ หัวหน้าหอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบังฯ/ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ตรวจสอบการเริ่มปฏิบัติงาน โดยผ่านระบบไลน์ในช่วงเวลา 08.30 น. และสิ้นสุดการปฏิบัติงานในช่วงเวลา 16.30 น. กรณีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ประสงค์จะลาในทุกกรณี เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน เป็นต้น ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาตตามข้อตกลงร่วมกันไว้

1.5 กรณีมีเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติสามารถสั่งให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติราชการที่สำนักหอสมุดแห่งชาติได้โดยทันที รวมทั้งกรณีมีความจำเป็นต้องประชุมเร่งด่วน สามารถประชุมผ่านระบบออนไลน์หรือสถานที่ที่กำหนดได้

จากนั้นผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติจะมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าหอสมุดดนตรีฯ/ หัวหน้าหอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบัง และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป พิจารณาบุคลากรในสังกัดที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดแห่งชาติกำหนดไว้ และให้ผู้ที่

ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งกรอกแบบฟอร์มการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศิลปากร โดยให้กำหนดรายละเอียดและแนวทางการดำเนินงานให้สมบูรณ์ ครบถ้วน และมอบฝ่ายบริหารงานทั่วไปรวบรวมข้อมูลและนำเสนออธิบดีเพื่อขออนุมัติปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งในภาพรวมของสำนักฯ ทั้งนี้ เมื่อปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เห็นด้วย	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เช่น โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น บุคลากรบางคนไม่มีอุปกรณ์เหล่านี้ บางคนมีอุปกรณ์แต่ไม่รองรับกับงานที่ต้องทำ บุคลากรบางคนมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นและไม่สามารถเบิกจ่ายจากหน่วยงานได้	10 คน	67
2. ด้านศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรบางกลุ่มยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง	2 คน	13
3. ด้านระบบการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน แต่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการทำงานยังไม่มี การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบออนไลน์ ทำให้การทำงานของบุคลากรยังต้องใช้ทั้งระบบ Manual ผสมผสานกับระบบออนไลน์	8 คน	53
4. ด้านความชัดเจนของนโยบาย เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนและตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แม้ว่ากรมศิลปากรจะมีข้อสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง แต่ก็ต้องรอประกาศจากกรุงเทพฯ ว่าปิดสถานที่แหล่งเรียนรู้หรือไม่ หากปิดสำนักหอสมุดแห่งชาติจึงจะสามารถพิจารณาบุคลากรส่วนที่ให้บริการประชาชนปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ จึงเกิดความไม่ชัดเจนว่าต้องยึดนโยบายไหนเป็นหลัก	1 คน	7

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล สำคัญที่เห็นด้วย	คิดเป็นร้อยละ
5. ด้านลักษณะของงาน เนื่องจากลักษณะงานของบางตำแหน่ง ไม่ได้เป็นงานทางวิชาการ เช่น งานให้บริการประชาชน และงานที่ เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถ เข้าถึงจากที่อื่นได้ ต้องใช้งานที่สำนักหอสมุดแห่งชาติเท่านั้น จึงไม่เหมาะที่จะนำไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เพราะผลลัพธ์ของ งานไม่มีประสิทธิภาพเหมือนปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง	8 คน	53
6. ด้านความเครียด เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง จำเป็นต้องมีผลผลิตของงานที่เป็นรูปธรรม สามารถวัดผลได้ ตรง ตามผลผลิตของงานที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์มขออนุญาตปฏิบัติ นอกสถานที่ตั้ง บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบต่อตัวเองสูงจึงเกิด ความเครียดได้ อีกทั้งการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งบุคลากรไม่ได้ พบปะเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ไม่สามารถขอคำปรึกษา หรือข้อคิดเห็นได้อย่างสะดวก	3 คน	20

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหลายปัญหา

3. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล สำคัญที่เห็นด้วย	คิดเป็นร้อยละ
1. ควรมีการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานนอกที่สถานที่ให้ บุคลากรอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ อาทิ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน นอกสถานที่ตั้งควรจะสามารถเบิกจ่ายได้	6 คน	40
2. ควรมีการอบรมเสริมสร้างทักษะการใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ เช่น การใช้งานไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ การใช้งาน Zoom การใช้งาน Line ในคอมพิวเตอร์	2 คน	13
3. ควรมีการกำหนดลักษณะงานแต่ละตำแหน่งที่สามารถปฏิบัติงาน นอกสถานที่ตั้งได้ เพื่อความเป็นมาตรฐานและสะดวกต่อการ มอบหมายงานในอนาคต	3 คน	20

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ สำนักหอสมุดแห่งชาติ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล สำคัญที่เห็นด้วย	คิดเป็นร้อยละ
4. ควรมีระบบการลงชื่อปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทุกช่วงวัย และเพื่อให้การ จัดการข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสะดวกและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น	7 คน	47
5. ควรมีระบบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ที่ตั่ง เช่น ระบบสารบรรณออนไลน์ (E-office) และควรจัดสรร พื้นที่ออนไลน์ให้บุคลากรเพื่อใช้อัปโหลดข้อมูลการปฏิบัติงานต่าง ๆ เข้าไป เพื่อให้สะดวกต่อการจัดการข้อมูล	6 คน	40
6. ควรมีการพัฒนาาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้บุคลากรสามารถ เข้าใช้งานได้จากที่อื่น ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ในอนาคต	3 คน	20
7. ในบางกลุ่มงานควรมีการสลับคนมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง	2 คน	13
8. ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต้องมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน	1 คน	7

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนเสนอแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหลายแนวทาง

อภิปรายผล

กระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไปปฏิบัติของสำนักหอสมุด
แห่งชาติ กรมศิลปากร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

นโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ จัดเป็นนโยบายสาธารณะ
ประเภทหนึ่ง ที่สถาบันบริหารหรือมติคณะรัฐมนตรีเป็นผู้กำหนดนโยบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ
เฉลิมพล ศรีหงษ์ (2564, หน้า 11) ที่ว่า นโยบายสาธารณะอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบ
หนึ่งในนั้น คือ มติคณะรัฐมนตรี โดยเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบแนว
ทางการให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของ
โรค COVID-19 ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐใช้เป็นข้อมูลใน
การพิจารณากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่น
กรณีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ได้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณีไป และได้มีมติให้ทุก
กระทรวงมอบงานให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานบางอย่างนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ตาม
ความเหมาะสม แล้วรายงานผลการดำเนินการ โดยให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีรวบรวมเสนอ
คณะรัฐมนตรีทราบ

สำหรับสำนักหอสมุดแห่งชาติได้รับนโยบายดังกล่าวผ่านกระทรวงวัฒนธรรม และกรมศิลปากรตามลำดับ โดยมีกระบวนการ คือ เมื่อได้รับนโยบายมา สำนักหอสมุดแห่งชาติจะดำเนินการประชุมผู้บริหารเพื่อกำหนดแนวทางการให้ราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ โดยจะพิจารณาจากแนวทางที่สำนักงาน ก.พ. และกรมศิลปากรกำหนด และด้วยสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน ดังนั้นในการกำหนดแนวทางดังกล่าวจะต้องเป็นไปอย่างสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ประกาศกรุงเทพมหานคร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการให้ราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติมีรายละเอียด คือ บุคคลที่จะต้องมาปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุดแห่งชาติ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผู้อำนวยการกลุ่ม หัวหน้าหอสมุดดนตรีฯ หัวหน้าหอสมุดแห่งชาติเขตลาดกระบังฯ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ นักภาษาโบราณชำนาญการพิเศษ ยกเว้น ผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ และหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงาน สำหรับระยะเวลาปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ขึ้นอยู่กับแนวทางของกรมศิลปากร ประกาศกรุงเทพมหานคร และดุลยพินิจของผู้อำนวยการกลุ่ม/หัวหน้าหอฯ/ หัวหน้าฝ่าย โดยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านระบบไลน์ในช่วงเวลา 08.30 น. สิ้นสุดการปฏิบัติงานในช่วงเวลา 16.30 น. และให้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกวัน ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่ให้ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รายงานตัวเพื่อกลับเข้าปฏิบัติราชการในสถานที่ตั้งตามปกติ และส่งมอบหรือรายงานผลผลิตผลงานในช่วงที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

แนวทางปฏิบัติให้ราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชนมณีภา เขียนนอก (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษาของกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการทำงานแบบ Work from Home ของกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ บุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษขึ้นไป มาปฏิบัติงานทุกวัน บุคลากรตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการลงมาปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน มีการบันทึกเวลาเข้าออกการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบบันทึกเวลาการทำงาน “Work from Home” ออนไลน์ของกองความปลอดภัยแรงงาน และส่งเอกสารการปฏิบัติงานผ่านทางระบบ e-Document ของกองความปลอดภัยแรงงาน โดยใช้การติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์ส่วนตัวและไลน์กลุ่มกองความปลอดภัยแรงงาน อีเมล และโปรแกรม Zoom และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานแบบ Work from Home ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เพ็งถมยา (2563) ที่ศึกษาการนำนโยบายการ

ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการที่ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ คือ ให้เจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 ผลัด สลับมาทำงานที่สำนักงาน สัปดาห์ละ 1 ผลัด ส่วนเจ้าหน้าที่ผลัดอื่นให้ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย เท่านั้น โดยแต่ละผลัดจะมีหัวหน้าผลัดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในผลัดนั้น ๆ และจัดเวลาพักกลางวัน ในลักษณะเหลื่อมเวลา ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย ต้องลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านระบบออนไลน์ Work@Home ซึ่งเป็นระบบของกรมศุลกากร โดยทุกคนจะมีการสื่อสารกันผ่านกลุ่มไลน์ แอปพลิเคชัน และเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องรายงานผลการปฏิบัติราชการผ่านแบบฟอร์มที่กำหนดผ่าน ผู้บังคับบัญชาในวันสุดท้ายของสัปดาห์ทางอีเมล

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร มีประเด็นที่น่าสนใจมีประเด็นดังนี้

1. ปัญหาด้านทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น บุคลากรบางคนไม่มีอุปกรณ์เหล่านี้ บางคนมีอุปกรณ์แต่ไม่รองรับกับงานที่ต้องทำ บุคลากรบางคน มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นและไม่สามารถเบิกจ่าย จากหน่วยงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของบุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ (2564, หน้า 141) ที่ว่า ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยอื่น แม้จะมีปัจจัยอื่นครบถ้วน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Brevet and deLeon (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ, 2564, หน้า 24) ที่ว่า ทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายรวมถึงทั้งเงินลงทุน เวลา และบุคลากร ตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ แต่ในความเป็นจริงของสังคม ทั่วไปนั้น มักพบว่าทรัพยากรไม่เพียงพอต่อการพัฒนาโครงการต่าง ๆ เพราะทุกสังคมล้วนมี ทรัพยากรจำกัด ข้อจำกัดซึ่งเกิดจากการมีทรัพยากรอย่างจำกัดนี้มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นอย่างมาก

2. ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรบางกลุ่มยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญา เพ็งถมยา (2563) เรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไป ปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร พบว่า ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะใน การใช้เทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการทำงานแบบ Work from Home

3. ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต้องใช้ เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน แต่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการทำงานยังไม่มี การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบ

ออนไลน์ ทำให้การทำงานของบุคลากรยังต้องใช้ทั้งระบบ Manual ผสมผสานกับระบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนม์นิภา เขียนนอก (2562) เรื่อง การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กอง ความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานแบบ Work from Home ต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ข้อมูลที่ใช้ ประกอบการทำงานยังไม่มี การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบออนไลน์ ทำให้การทำงานค่อนข้างลำบาก

4. ปัญหาด้านความชัดเจนของนโยบาย เนื่องจากสำนักหอสมุดแห่งชาติเป็น หน่วยงานให้บริการประชาชนและตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แม้ว่ากรมศิลปากรจะมีข้อสั่ง การให้บุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง แต่ก็ต้องรอประกาศจากกรุงเทพมหานครว่าปิดสถานที่ แหล่งเรียนรู้หรือไม่ หากปิดสำนักหอสมุดแห่งชาติจึงจะสามารถพิจารณาบุคลากรส่วนที่ให้บริการ ประชาชนปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ จึงเกิดความไม่ชัดเจนว่าต้องยึดนโยบายไหนเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดของ Brevier and deLeon (อ้างถึงใน บุญเกียรติการะเวกพันธ์ุ, 2564 หน้า 19) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายที่ดีจะต้องคำนึงถึงความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบายและ รายละเอียดที่เหมาะสม หากปรากฏว่านโยบายมีรายละเอียดมากเกินไปหรือน้อยเกินไป อาจทำให้ ผู้บริหารนโยบายไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของนโยบายและอาจทำให้เกิดการบิดเบือนนโยบาย โดยการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม ดังนั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้กำหนดนโยบาย จะต้องคำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยตั้งความมุ่งหมายไว้ อย่างระมัดระวังและควรจัดทำแผนเพื่อการประเมินผลนโยบาย และกำหนดกลยุทธ์การนำนโยบาย ไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ปัญหาด้านลักษณะของงาน เนื่องจากลักษณะงานของบางตำแหน่งไม่ได้เป็นงาน ทางวิชาการ เช่น งานให้บริการประชาชน และงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด อัตโนมัตินี้ไม่สามารถเข้าถึงจากที่อื่นได้ ต้องใช้งานที่สำนักหอสมุดแห่งชาติเท่านั้น จึงไม่เหมาะที่จะ นำไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เพราะผลลัพธ์ของงานไม่มีประสิทธิภาพเหมือนปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เพ็งถมยา (2563) เรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีไอ กรมศุลกากร พบว่า ปัญหาที่ไม่สามารถปฏิบัติงาน บางประเภทได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ต้องพบปะประชาชน หรือผู้ประกอบการ ซึ่งงาน ในส่วน มาตรฐานเออีโอนั้น จำเป็นต้องมีการออกนอกสถานที่ เพื่อไปตรวจประเมินบริษัท ดังนั้นการ ปฏิบัติงานที่บ้านภายใต้สถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเป็นอุปสรรคสำคัญ ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดงานค้างและล่าช้าได้

6. ปัญหาด้านความเครียด เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งจำเป็นต้องมีผลผลิตของงานที่เป็นรูปธรรม สามารถวัดผลได้ ตรงตามผลผลิตของงานที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์มขออนุญาตปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบต่อตัวเองสูงจึงเกิดความเครียดได้ อีกทั้งการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งบุคลากรไม่ได้พบปะเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ไม่สามารถขอคำปรึกษาหรือข้อคิดเห็นได้อย่างสะดวก เป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “...บางคนไม่ยอมทำงานที่บ้าน เพราะต้องมีความรับผิดชอบสูง ต้องมีผลผลิตของงานตามที่กำหนดไว้ ซึ่งหากปฏิบัติงานที่สถานที่ตั้งตามปกติจะไม่จำเป็นต้องตั้งเป้าหมาย มาทำงานที่หอสมุดยังได้พูดคุย ปรึกษาปัญหา กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาได้” และ “...ไม่เจอผู้คน เพื่อนร่วมงาน ก็จะเหงา ๆ หน่อย บางทีก็เครียดไม่รู้จะคุยกับใคร”

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ควรมีการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงานนอกที่สถานที่ให้บุคลากรอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งควรจะสามารถเบิกจ่ายได้ สอดคล้องกับแนวคิดของศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงใน เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2564, หน้า 37) ที่อธิบายว่า ความเพียงพอของทรัพยากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายจะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้ง ด้านการเงินและงบประมาณ รวมถึงกำลังคน และคุณภาพของคน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เพ็งถมยา (2563) เรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร พบว่า ควรมีการสนับสนุนทรัพยากร เครื่องมือ รวมทั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานที่บ้านนั้น อาจมีอุปกรณ์ เครื่องมือการปฏิบัติงานไม่ครบครัน เหมือนกับที่สำนักงาน

2. ควรมีการอบรมเสริมสร้างทักษะการใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ เช่น การใช้งาน Zoom meeting การใช้งาน Line ในคอมพิวเตอร์หรือ โน้ตบุ๊ก การใช้งานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เพ็งถมยา (2563) เรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร พบว่า ควรส่งเสริมอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้เทคโนโลยีที่จำเป็นให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุกกระดับ เช่น การใช้โปรแกรมประชุมออนไลน์ เป็นต้น

3. ควรมีการกำหนดลักษณะงานแต่ละตำแหน่งที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ เพื่อความเป็นมาตรฐานและสะดวกต่อการมอบหมายงานในอนาคต สอดคล้องกับลักษณะงานที่

สามารถปฏิบัติราชการนอกสถานที่ได้ทั้งหมดหรือบางส่วนของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ที่อธิบายว่าประกอบด้วย

1. งานวิชาการในลักษณะของการศึกษาค้นคว้าคิดวิเคราะห์การจัดทำรายงานการศึกษา การวิเคราะห์วิจัย รายงานทางวิชาการ การจัดทำข้อเสนอแนะ การออกแบบหรือพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ การออกแบบ ด้านสถาปัตยกรรม การพิจารณาวินิจฉัยข้อกฎหมาย หรืองานรูปแบบอื่นที่หน่วยงานต้นสังกัดเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน
2. งานบริหารและงาน อำนวยการที่สามารถสื่อสารกำกับและติดตามการดำเนินงานกับผู้ปฏิบัติงานโดยผ่านระบบหรือ ช่องทางดิจิทัลได้
3. งานลักษณะอื่นที่สามารถเข้าถึงผ่านระบบหรือช่องทางดิจิทัลและสามารถ ปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกับการปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน
4. งานที่สามารถกำหนดเป้าหมายและ ประเมินผลสำเร็จของงานได้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “...ควรมี การกำหนดงานที่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ เช่น งานทางด้านวิชาการที่เป็นลักษณะ การศึกษาค้นคว้า คิดวิเคราะห์ การเขียนบทความ การวิจัยในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการลงพื้นที่ งานที่สามารถ ใช้การสื่อสารผ่านระบบหรือช่องทางดิจิทัลได้ และงานที่ไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน...”

4. ควรมีระบบการลงชื่อปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรทุกช่วงวัย และเพื่อให้การจัดการข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “...เรามีบุคลากรหลากหลายประเภทนะ การลงเวลาต้องมีระบบที่น่าเชื่อถือและควบคุมได้ เช่น อาจมีการรายงานตัวเข้าปฏิบัติงานผ่านชุม ต้องเปิดกล้องให้เห็นว่าเราพร้อมทำงานแล้วนะ...” และ “...ปรับระบบการลงชื่อเข้างานให้มีความ เหมาะสมมากขึ้น เนื่องจากที่ผ่านมาการลงชื่อมีการทับซ้อนกันค่อนข้างมาก และบางคนไม่สามารถ ลงชื่อได้สะดวกในรูปแบบดังกล่าว โبلงชื่อแสดงข้อมูลไม่ชัดเจน...”

5. ควรมีระบบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เช่น ระบบสาร บรณออนไลน์ (E-office) และควรจัดสรรพื้นที่ออนไลน์ให้บุคลากรเพื่อใช้อัปโหลดข้อมูลการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ เข้าไป เพื่อให้สะดวกต่อการจัดการข้อมูล เป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลว่า “...ควรใช้ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งเป็นไป อย่างราบรื่นในอนาคต...” “...ควรมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ สามารถลงนามในระบบได้ เสนอเรื่องได้” และ “ควรมีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลออนไลน์ เช่น Google drive ให้กับบุคลากร เวลาเอาไฟล์ กลับบ้านหรือเวลาจะส่งงานก็อัปโหลดขึ้นไป สะดวกดี...”

6. ควรมีการพัฒนากระบวนการข้อมูลต่าง ๆ ให้บุคลากรสามารถเข้าใช้งานได้จากที่อื่น ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งในอนาคต เป็นไปตามคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 คน ว่า “...ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ต้องพัฒนาให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าดูระบบจากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ ได้...” “...อยากให้พัฒนาระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกสำหรับการทำงาน

นอกสถานที่...” และ “...อยากให้ปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สามารถเข้าถึงได้ผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ จะได้ทำงานได้ทุกที่ และรองรับรูปแบบการทำงานที่บ้านในอนาคต...”

7. ในบางกลุ่มงานควรมีการปรับรูปแบบให้สลับคนมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชนมณีภา เขียนนอก (2562) เรื่อง การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า รูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการทำงานแบบ Work from Home ของกองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ การให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานที่กองความปลอดภัยแรงงานตามเวลาที่กองความปลอดภัยแรงงานกำหนด โดยสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เพ็งถมยา (2563) เรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร พบว่า ส่วนมาตรฐานเออีโอส่วนมาตรฐานเออีโอจะให้เจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 ผลัด สลับมาทำงานที่สำนักงาน สัปดาห์ละ 1 ผลัด ส่วนเจ้าหน้าที่ผลัดอื่น ให้ปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัยเท่านั้น

8. ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งต้องมีระเบียบ วินัยในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 86) ที่กล่าวว่า ในด้านตัวผู้ปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมเกิดขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติเอง ความร่วมมือดังกล่าวจะมีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับความจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรและประโยชน์ส่วนตัว ตลอดจนความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เดิม ซึ่งหากได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติก็ย่อมจะมีสูงไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาพบปัญหาในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เช่น ทรัพยากรไม่เพียงพอ ศักยภาพของบุคลากรบางกลุ่มไม่สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการปฏิบัติงานยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติบางงานไม่สามารถนำไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ เป็นต้น ดังนั้นหากหน่วยงานมีแผนจะปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งในอนาคต ควรศึกษารูปแบบหรือมิติต่าง ๆ ของปัญหาในการดำเนินการที่ผ่านมา เพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

2. ผลการศึกษาพบแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของสำนักหอสมุดแห่งชาติ หน่วยงานอาจนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน รูปแบบการทำงาน รวมไปถึงการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาสนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ตั้งให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มหรือเปลี่ยนเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อค้นหาปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ

4. ควรมีการศึกษาวิจัยการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งในสถานการณ์ปกติ หรือไม่ได้ อยู่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งอาจได้ ผลการวิจัยที่สอดคล้องหรือแตกต่างกับการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมศิลปากร. (2563). *หนังสือกรมศิลปากร เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศิลปากร* (เลขที่ วธ. 0401/ว798). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *คู่มือการปฏิบัติราชการนอกสถานที่*. ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2564, จาก <http://103.28.101.10/project51new/LAW/eMeeting03.pdf>
- กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค. (2563). *คำกล่าวแถลงเรื่อง “ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัส โคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019”*. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/declaration/declaration01.pdf>
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชนมณีภา เขียนนอก. (2562). *การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษาของความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานนโยบายและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปรัชญา เฟื่องมยา. (2563). *การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19):*

กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์
นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

สำนักหอสมุดแห่งชาติ. (2563). แนวทางให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของ
สำนักหอสมุดแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563). หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เรื่อง การปรับแนวทาง
ประเมินส่วนราชการและองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อ
รองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และ
แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (เลขที่ นร. 0505/
ว116). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.