

การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้  
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา  
ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 1 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร\*

**The Implementation of Work From Home Policy during Epidemic Situation of  
Corona Virus Inflection 2019: A Case Study of Customs Tariff Standard Section I,  
Customs Tariff Division of the Customs Department**

จิรพรรณ พุ่มยี่สุ่น\*\*  
Jiraphan Phumyeesun  
6314832009@rumail.ru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 1 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน ผลการศึกษพบว่า รูปแบบ และวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ คือ บุคลากรระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไปต้องปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน ทุกวัน บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเวรเข้ามาปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน เป็น 2 ผลัด โดยเข้ามาปฏิบัติงานผลัดละ 5 วันทำการ มีการบันทึกเวลาเข้าและออกงานผ่านระบบ WORK@Home ซึ่งเป็นระบบออนไลน์ของกรมศุลกากร โดยกำหนดให้ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดทุกสัปดาห์ และมีการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์ อีเมล และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเครื่องมือในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ คือ 1) ปัญหาด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ปัญหาด้านทรัพยากร 3) ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร 4) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม 5) ปัญหาด้านเวลา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ 1) นำเทคโนโลยีมาพัฒนาในทุกขั้นตอนของการทำงาน 2) ปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่น 3) อบรมให้ความรู้แก่บุคลากร 4) จัดสรรทรัพยากรที่ทันสมัย 5) กำหนดกรอบเวลาทำงานที่ชัดเจน

**คำสำคัญ:** นโยบาย ; การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ; ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 1

**Keywords:** Policy ; Work From Home ; Customs Tariff Standard Section

---

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร 1 กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งโรคระบาดดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยมีอาการปอดอักเสบรุนแรงจนถึงขั้นเสียชีวิต และเชื้อไวรัสนี้ยังสามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านการไอ จาม หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วย ทำให้เกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ไปยังทั่วโลกอย่างรวดเร็ว

สำหรับประเทศไทย จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ระบาดไปทั่วโลก กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคภายในประเทศตามสถานการณ์ความรุนแรง ประกอบกับ กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค (2563) ได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2563) แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ 15 มาตรการเร่งด่วนรับมือการแพร่ระบาดของโรค รวมถึงรับทราบแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ของสำนักงาน ก.พ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติราชการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในบทบาทต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน สอดคล้องกับมาตรการการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรการในการดูแลคุณภาพชีวิต และการทำงานสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์พิเศษ

กรมตุลาการซึ่งเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามมติคณะรัฐมนตรี และ สำนักงาน ก.พ. และได้ดำเนินนโยบายดังกล่าว มาปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการภายใต้สถานการณ์พิเศษ และคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือเกิดผลเสียหายต่อประสิทธิภาพในการบริหารราชการและการบริการประชาชน จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการทั้งในและนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ตามบริบทและความเหมาะสมของส่วนราชการนั้น ๆ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตรานุการ 1 กองพิกัตอัตรานุการ กรมตุลาการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ให้มีความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมต่าง ๆ รวมถึงได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่จะนำไปใช้ในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนมาตรฐานพิกัตอัตรานุการ 1 กองพิกัตอัตรานุการ กรมตุลาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการส่วนมาตฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 1 กองพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมศุลกากร

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 6 คน ได้แก่ หัวหน้าส่วนมาตฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 1 นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structure interview or formal interview) คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีจำนวนข้อซักถาม และการเรียงลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว (สุภางค์ จันทวานิช, หน้า 75-76) เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ เช่น ตำราหนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม (Field Research) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้ศึกษาจะต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ไปตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะประสานกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดหมายวันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ในส่วนการวิจัยสนาม (Field Research) ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่ได้รับเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่เต็มใจ และเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยไม่มีการกดดันหากข้อมูลมีความคาดเคลื่อนใดๆ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้วิจัยแต่เพียงฝ่ายเดียว ตามหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตรายและหลักความยุติธรรม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งที่เป็นข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลตัวอย่าง เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 ถึงข้อ 3 ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มีลักษณะที่สำคัญ คือ ความเป็นระบบ และอิงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานนอก

สถานที่ตั้งของส่วนราชการ และตามที่ท่านอาจารย์บรรยาย เพื่อสรุปผลการวิจัยการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานพิภักดิ์อัตราศุลกากร 1 โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า

1. รูปแบบ วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของส่วนมาตรฐานพิภักดิ์อัตราศุลกากร 1 กองพิภักดิ์อัตราศุลกากร กรมศุลกากร มีดังนี้

1) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ

การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของส่วนมาตรฐานพิภักดิ์อัตราศุลกากร 1 ได้รับแนวนโยบายมาจากคำสั่งกองพิภักดิ์อัตราศุลกากร เรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานในและนอกที่ตั้งกรมศุลกากรของเจ้าหน้าที่กองพิภักดิ์อัตราศุลกากร ให้มีความสอดคล้องกับข้อสั่งการของอธิบดีกรมศุลกากร ซึ่งส่วนมาตรฐานพิภักดิ์อัตราศุลกากร 1 มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการ คือ บุคคลที่กำหนดให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการ จะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ได้แก่เจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าฝ่าย โดยได้กำหนดให้แบ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ผลัด สลับกันเข้าปฏิบัติงานผลัดละ 5 วันทำการ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องบันทึกเวลาปฏิบัติราชการทุกวันทำการรวมทั้งวันลาในระบบ WORK@Home นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดทุกสัปดาห์ กรณีเจ้าหน้าที่ในผลัดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้แจ้งผู้อำนวยการระดับส่วนทันที และให้เจ้าหน้าที่กักตัวในที่พักอาศัยเป็นเวลา 14 วัน หากพบว่าผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่นอกที่ตั้งกรมศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาอาจหยุดการปฏิบัติงานนอกสถานที่ และกลับมาปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงาน ทุกวันทำการ

2) กระบวนการในการสื่อสารข้อความ

การประชาสัมพันธ์แนวทางการดำเนินนโยบาย ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือเวียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ของกรมศุลกากร รวมทั้งผ่านช่องทางแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มของหน่วยงาน ส่วนการติดต่อประสานงานภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร ได้ดำเนินการในหลายรูปแบบ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์กลุ่มของหน่วยงาน อีเมล และการประชุมออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) สมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ เป็นการนำเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ แต่เนื่องจากบุคลากรของส่วนมาตรฐานพิภักดิ์อัตราศุลกากร 1 ซึ่งเป็นผู้นำนโยบายมาปฏิบัติอาจมีพื้นฐานความรู้ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีไม่เท่าเทียมกัน หน่วยงานจึงได้จัดทำคู่มือประกอบการปฏิบัติหน้าที่ และจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การใช้ระบบวิธีการใช้แอปพลิเคชัน Zoom meeting การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แต่การจัดอบรมดังกล่าวไม่ครอบคลุม

บุคลากรทุกกลุ่มงาน นอกจากนี้ยังได้การจัดซื้อโปรแกรมสำหรับการประชุมออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานได้ประชุมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร รวมทั้งยังมีเครื่องคอมพิวเตอร์ PC สำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานยืมใช้งานในระหว่างการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ แต่ยังคงขาดการสนับสนุนงบประมาณด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้จัดหาเองและไม่สามารถเบิกจ่ายจากหน่วยงานได้

#### 4) ความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ

ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือกับการปฏิบัติตามนโยบาย เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) เป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และยังเอื้อประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงาน ได้อีกด้วย นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้นโยบายดังกล่าวไม่กระทบหรือเกิดผลเสียต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริหารราชการหรือการบริการประชาชน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตรากำลัง 1 กองพิทักษ์อัตรากำลัง กรมศุลกากร มีดังนี้

1) ปัญหาด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากยังมีบางขั้นตอนของการทำงานที่ยังต้องอาศัยเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติ ณ สำนักงาน ซึ่งไม่อาจทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ เช่น การส่งหนังสือด้วยระบบเอกสาร การลงนามในหนังสือราชการ เป็นต้น และการทำงานผ่านคอมพิวเตอร์บางระบบไม่สามารถดำเนินการได้หากไม่ได้เชื่อมต่อด้วยอินเทอร์เน็ตของกรมศุลกากร

2) ปัญหาด้านทรัพยากร เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องมือ รวมทั้งงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต บุคลากรบางคนไม่มี หรือมีแต่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องจัดหาเองและไม่สามารถขอเบิกจ่ายจากหน่วยงานได้

3) ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ

4) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม การทำงานในสถานที่นอกที่ตั้งของส่วนราชการที่ไม่มีความพร้อมสำหรับจัดเป็นที่ทำงานโดยเฉพาะ ก็อาจถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ เช่น เสียงรบกวน โต๊ะทำงานไม่เหมาะสม แสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น

5) ปัญหาด้านเวลา เนื่องจากการติดต่อประสานงานในรูปแบบออนไลน์เกิดขึ้นทั้งในและนอกเวลา ราชการ ไม่สามารถกำหนดเวลาทำการที่ชัดเจนได้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานในการจัดสรรเวลาสำหรับการทำงานและการพักผ่อน อีกทั้งยังอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานได้

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตรากำลัง 1 กองพิทักษ์อัตรากำลัง กรมศุลกากร มีดังนี้

1) ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาใช้นวัตกรรมระบบงานทุกขั้นตอนให้เอื้อต่อการทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) และเพิ่มช่องทางการติดต่อในรูปแบบไม่เป็นทางการ

มากขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการเข้าถึงการรับบริการของประชาชน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) ควรปรับปรุงแบบการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่น มีการยอมรับรูปแบบการปฏิบัติงานแบบใหม่ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน ไม่ยึดติดกฎระเบียบ วิธีการที่มากเกินไปจนความจำเป็นอันจะก่อให้เกิดความล่าช้า

3) ควรมีอบรมให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกกลุ่มงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่ทันสมัยสำหรับกรปฏิบัติงานนอกที่ให้แก่บุคลากรอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ เช่น โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ

5) ควรมีการกำหนดกรอบเวลาการทำงานที่ชัดเจน และมีการแยกช่องทางการติดต่อเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีการใช้แอปพลิเคชันสำหรับติดต่อประสานงานโดยเฉพาะ เช่น การติดต่อเรื่องงานควรสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชัน Line Work ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับติดต่องานโดยเฉพาะ

#### อภิปรายผลการวิจัย

การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 1 กองพิกัดอัตราบุคลากร กรมศุลกากร สามารถนำแนวคิดของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น (Van Meter and Van Horn) (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 86) แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของกรมศุลกากร (2563) รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

นโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จัดเป็นนโยบายสาธารณะรูปแบบหนึ่ง ที่มาจากมติคณะรัฐมนตรีเป็นผู้กำหนดนโยบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ เจลิมพล ศรีหงษ์ (2564, หน้า 4) ได้กล่าวว่า นโยบายสาธารณะอาจพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบที่ 4 ได้แก่ มติคณะรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 เรื่อง แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 1 ได้รับนโยบายดังกล่าว ผ่านหน่วยงานระดับสำนักงาน ก.พ. กระทรวง กรม และกอง ตามลำดับ โดยมีรูปแบบ วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ประกอบด้วย

#### 1) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ

การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 1 ได้รับนโยบายมาจากคำสั่งกองพิกัดอัตราบุคลากร เรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติงานในและนอกที่ตั้งกรมศุลกากรของเจ้าหน้าที่กองพิกัดอัตราบุคลากร ให้มีความสอดคล้องกับข้อสั่งการของอธิบดีกรมศุลกากร ซึ่งส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราบุคลากร 1 มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการ คือ บุคคลที่กำหนดให้ปฏิบัติงานนอกที่ตั้งของส่วนราชการ จะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าฝ่าย โดยได้กำหนดให้แบ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ผลัด สลับกันเข้าปฏิบัติงานผลัดละ

5 วันทำการ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องบันทึกเวลาปฏิบัติราชการทุกวันทำการ รวมทั้งวันลาในระบบ WORK@Home นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่หน่วยงาน กำหนดทุกสัปดาห์ กรณีเจ้าหน้าที่ในผลัดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้แจ้งผู้อำนวยการระดับ ส่วนทันที และให้เจ้าหน้าที่กักตัวในที่พักอาศัยเป็นเวลา 14 วัน หากพบว่าผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่นอก ที่ตั้งกรมศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาอาจให้ยุติการปฏิบัติงานนอกสถานที่ และกลับมา ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงาน ทุกวันทำการ ซึ่งแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้กำหนดรายละเอียดแนวทาง ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน มีคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานนอกสถานที่ตั้ง ของส่วนราชการ สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศุลกากร (2563) ที่ให้ส่วน ราชการกำหนดรายละเอียดและแนวทางให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วน ราชการตามความเหมาะสมกับลักษณะงานและโครงสร้างของส่วนราชการ โดยรายละเอียดและแนวทาง ดำเนินการที่กำหนดควรครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) รูปแบบการปฏิบัติงานในลักษณะสลับเปลี่ยน หมุนเวียนมาปฏิบัติงานเป็นผลัด ณ สำนักงาน (2) ระยะเวลา และสถานที่ปฏิบัติงาน (3) การลงเวลาปฏิบัติ ราชการ (4) แนวทางกำกับติดตามงาน (5) ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mountjoy and Totool Jr. (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 90-91) ได้กล่าวว่า ปัจจัย 2 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติและ แนวทางการปฏิบัติที่ระบุอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งหน่วยงานจะต้องได้รับแนวทางในการปฏิบัติใหม่ ที่ เฉพาะเจาะจงและชัดเจน ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่มีความสำคัญมาก มิฉะนั้นจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบ ความความล้มเหลวได้ง่าย

## 2) กระบวนการในการสื่อสารข้อความ

การติดต่อสื่อสารของส่วนมาตรฐานพิกัตอัตราศุลกากร 1 ในการนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกที่ตั้ง ของส่วนราชการไปปฏิบัติ เป็นการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาใช้เป็นช่องทางในการ สื่อสาร ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ของกรมศุลกากร แอปพลิเคชันไลน์กลุ่มของหน่วยงาน โทรศัพท์มือถือ อีเมลของหน่วยงาน และการประชุมออนไลน์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้ผู้นำนโยบายไป ปฏิบัติได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้อง กับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 86) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติว่าควรทำอย่างไร ทั้งนี้ยัง ขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบายรวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความรู้อุปการะและความเข้าใจตลอดจน ความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกันระหว่างผู้ปฏิบัติสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนมนิภา เขียนนอก (2562) ได้ศึกษา การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า การติดต่อสื่อสารของกองความปลอดภัยแรงงานในช่วงของการนำ นโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติเป็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารผ่านไลน์ กลุ่มกองความปลอดภัยแรงงาน โทรศัพท์มือถือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมโดยใช้โปรแกรม Zoom

## 3) สมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ หน่วยงานจำเป็นต้อง สนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ และความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งถึงแม้หน่วยงานจะมีการจัดอบรมให้

ความรู้แก่บุคลากรในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ แต่การจัดอบรมดังกล่าวไม่ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มงาน และการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ PC ยังมีความไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังขาดการสนับสนุนงบประมาณด้านค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้จัดหาเองและไม่สามารถเบิกจ่ายจากหน่วยงานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน วิชา พึ่งวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 86) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยปฏิบัติว่าจะกระทำได้ตามที่คาดหวังไว้ได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ความสามารถดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับความพอเพียงของทรัพยากรที่สนับสนุนกิจกรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Brevier and deLeon (อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2554, หน้า 432) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรในการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงทั้งเงินทุน เวลา และบุคลากร ตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิกมล ไชยสมภาร (2562) ได้ศึกษา การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า งบประมาณก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อ การนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยเฉพาะงบประมาณจากสำนักงานงบประมาณ เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบจัดซื้อทรัพยากรดิจิทัลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

#### 4) ความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ

ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือกับการปฏิบัติตามนโยบาย เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) เป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และยังเอื้อประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงาน ได้อีกด้วย นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้นโยบายดังกล่าวไม่กระทบหรือเกิดผลเสียต่อผลสัมฤทธิ์ในการบริหารราชการหรือการบริการประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน วิชา พึ่งวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 86) ที่กล่าวว่า ด้านตัวผู้ปฏิบัติเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติเอง โดยความร่วมมือดังกล่าวจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความซื่อสัตย์จงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรและประโยชน์ของตน รวมทั้งความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการปฏิบัติที่เคยทำอยู่แต่ก่อน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงในเดช อุณหะจรัสรักษ์, 2563, หน้า 35-37) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ ความผูกพัน ความขัดแย้งระหว่างค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์นิภา เขียนนอก (2562) ได้ศึกษา การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ที่นำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการทำงานแบบ Work from Home เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความรุนแรงส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และการทำงานแบบ Work from Home ยังเอื้อประโยชน์ในเรื่องของการลดระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของส่วนมาตรฐานพิทักษ์อัตราบุคลากร 1 กองพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมบุคลากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้



1) ปัญหาด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากยังมีบางขั้นตอนของการทำงานที่ยังต้องอาศัยเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติ ณ สำนักงาน ซึ่งไม่อาจทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลิยา ชนะพันธ์ (2564) ได้ศึกษา การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านระบบปฏิบัติการ เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการทำงานยังไม่มี การเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบออนไลน์ ทำให้การทำงานของบุคลากรยังต้องใช้ทั้งระบบ Manual ผสมผสานกับระบบออนไลน์

2) ปัญหาด้านทรัพยากร เนื่องจากอุปกรณ์และเครื่องมือ รวมทั้งงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต บุคลากรบางคนไม่มี หรือมีแต่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติพัฒน์ ครองยุดิ (2561) ได้ศึกษา การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษา กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีปัจจัยที่เกิดจากการกระจายตัวของเครื่องมือและอุปกรณ์ และงบประมาณที่ไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิศักดิ์ สุขฤทธิ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การนำมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการนำมาตรการไปปฏิบัติ มีวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งานและไม่ทันสมัย

3) ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร เจ้าหน้าที่บางรายยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาหนัน เวฬุวัน (2564) ได้ศึกษา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร ยังขาดทักษะ ความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญของผู้ปฏิบัติที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงาน และทัศนคติของบุคลากร ยังยึดติดกับแนวคิดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม และไม่เปิดใจต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม การทำงานในสถานที่นอกที่ตั้งของส่วนราชการที่ไม่มีความพร้อมสำหรับจัดเป็นที่ทำงานโดยเฉพาะ ก็อาจถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ เช่น เสียงรบกวน โต๊ะทำงานไม่เหมาะสม แสงสว่างไม่เพียงพอ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญา เพ็งถมยา (2563) ได้ศึกษา การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า เกิดปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ได้จัดเป็นที่ทำงานโดยเฉพาะ อาจถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ จนอาจทำให้ผลลัพธ์ของงานไม่ดีเท่าที่ควร หรือประสิทธิภาพในการทำงานไม่เทียบเท่ากับการปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน

5) ปัญหาด้านเวลา เนื่องจากการติดต่อประสานงานในรูปแบบออนไลน์เกิดขึ้นทั้งในและนอกเวลา ราชการ ไม่สามารถกำหนดเวลาทำการที่ชัดเจนได้ ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานในการจัดสรรเวลาสำหรับการทำงานและการพักผ่อน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลิยา ชนะพันธ์ (2564) ได้ศึกษา การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work

from home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาและอุปสรรค ด้านความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมีผลผลิตของงานที่เป็นรูปธรรม สามารถวัดผลได้ ตรงตามผลผลิตของงานที่กำหนด บุคลากรต้องมีความรับผิดชอบสูงจึงเกิดความเครียดได้

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ ของส่วนมาตรฐานพิภคัตตราศุลกากร 1 กองพิภคัตตราศุลกากร กรมศุลกากร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1) ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมมาใช้พัฒนาระบบงานทุกขั้นตอนให้เอื้อต่อการทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ และเพิ่มช่องทางการติดต่อในรูปแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการเข้าถึงการรับบริการของประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว วลัยธิดา ชนะพันธ์ (2564) ได้ศึกษา การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ควรมีระบบการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง เช่น ระบบสารบรรณออนไลน์ (E-office) และควรจัดสรรพื้นที่ออนไลน์ให้บุคลากรเพื่อใช้พอโหลดข้อมูลการปฏิบัติงานต่าง ๆ เข้าไป เพื่อให้สะดวกต่อการจัดการข้อมูล

2) ควรปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่น มีการยอมรับรูปแบบการปฏิบัติงานแบบใหม่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงาน ไม่ยึดติดกฎระเบียบ วิธีการที่มากเกินไป ความจำเป็นอันจะก่อให้เกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญา เฟิงถมยา (2563) ได้ศึกษา การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐานเออีโอ กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการยอมรับการปฏิบัติงานแบบใหม่ ไม่ยึดติดกับระเบียบการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดเช่นเดิมมากเกินไป ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานต้องมีมุมมอง ทศนคติที่ยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนที่จำเป็น แต่ยังคงผลลัพธ์ของงานไว้ให้มากที่สุด

3) ควรมีอบรมให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกกลุ่มงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาหนัน เวฬุวัน (2564) ได้ศึกษา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคควรมีการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะ มีความรู้ และควรจัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากร

4) ควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่ทันสมัยสำหรับการปฏิบัติงานนอกที่ให้แก่บุคลากรอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ เช่น โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (อ้างถึงในเดช อุณหะจิริงรักษ์, 2563, หน้า 35-37) ที่กล่าวว่า ความเพียงพอของทรัพยากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายจะประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการสนับสนุนทางทรัพยากรทั้ง ด้านการเงินและงบประมาณ รวมถึงกำลังคนและคุณภาพของคน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา เดชระรัฐ (2559) ได้ศึกษา การนำนโยบายบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวไปปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกับ

ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ ต้องมีการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

5) ควรมีการกำหนดกรอบเวลาการทำงานที่ชัดเจน และมีการแยกช่องทางการติดต่อเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว โดยมีการใช้แอปพลิเคชันสำหรับติดต่อประสานงานโดยเฉพาะ เช่น การติดต่อเรื่องงานควรสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชัน Line Work ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับติดต่องานโดยเฉพาะ ราชการสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของกรมศุลกากร (2563) ที่ให้ส่วนราชการกำหนดรายละเอียดและแนวทางให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ด้านกรอบระยะเวลาและสถานที่ปฏิบัติงานให้ชัดเจน รวมทั้งมีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานต้นสังกัดควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการดำเนินนโยบายและระบบงานต่าง ๆ ต่อผู้บริหาร หรือผู้กำหนดแนวทาง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมมาใช้ปรับระบบการทำงานให้ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และมีการใช้ระบบออนไลน์ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การลงนามในหนังสือราชการด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2563). หนังสือกรมศุลกากร เรื่อง แนวทางการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน/นอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (เลขที่ กค 0516/6219). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค. (2563). คำกล่าวแถลงเรื่อง “ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019”. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2565, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/declaration.php>

เจนจิรา เดชะรัฐ. (2559). การนำนโยบายบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวไปปฏิบัติ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคพิเศษ.

ชนม์นิภา เขียนนอก. (2562). การนำนโยบาย Work from Home ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนิยามนโยบายและการจัดการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคพิเศษ.

- ปรัชญา เพ็งถมยา. (2563). การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการไปปฏิบัติ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): กรณีศึกษา ส่วนมาตรฐาน เออีโอ กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาหนัน เวฬุวัน (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-2019). การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2562). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฤทธิศักดิ์ สุขฤทธิ์. (2563). การนำมาตรการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูริพัฒน์ ครองยุติ. (2561). การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลย์ลียา ชนะพันธ์. (2564). การนำนโยบายการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work from home) ไปปฏิบัติ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรณีศึกษา สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2554). นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2563). หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เรื่อง แจ้งแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (เลขที่ นร. 0505/ว116). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.