

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์
กระทรวงยุติธรรม
Factor Effecting to the Efficiency of Service
of Central Institute of Forensic Science, Ministry of Justice

สุวรรณา ลาภสุวัจฉานนท์¹ และ อติพร เกิดเรือง²

Suwanna Lapsuwachananon¹ and Atiporn Gerduang²

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

¹Doctor of Public Administration, Shinawatra University

²สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร

²Institution of Public Administration, Shinawatra University

Received: July 12, 2019

Revised: August 13, 2019

Accepted: August 13, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติฯ และ (3) นำเสนอผลลัพธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติฯ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามถามผู้มารับบริการ 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีความรู้และประสบการณ์ด้านนิติวิทยาศาสตร์ 15 คน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 8 คน ผลการศึกษวิจัย พบว่า (1) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเห็นว่า หน่วยงาน มีการกิจครอบคลุมงานให้บริการอย่างเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี รองลงมาได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเครือข่ายและด้านสื่อสารมวลชน และความรวดเร็ว ความโปร่งใส ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (3) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านเครือข่าย ด้านสื่อสารมวลชน และด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีผลต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านเครือข่ายมีผลต่อความรวดเร็วและความพึงพอใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านสื่อสารมวลชนและปัจจัยด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีผลต่อความโปร่งใส แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คือ พัฒนาบุคลากรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการตรวจพิสูจน์ในสาขาที่หลากหลาย

คำสำคัญ: ปัจจัยการให้บริการ, ประสิทธิภาพ

Abstract

This research aims to (1) study the service conditions of the Institute of Forensic Science (CIFS) (2) To study the factors affecting to the efficiency of service of CIFS and (3) To present the results of factors effecting to the efficiency of service of CIFS. The research is divided into 3 parts: Quantitative

research were using questionnaire from 400 recipients. Analyze data by inferential statistics including t-test, F-test ANOVA. and Correlation. Qualitative research were using in-depth interviews from 15 persons with knowledge and experience in forensic science and Case study: the opinion of service providers and recipients on CIFS's service by using in-depth interviews with service providers and recipients for 8 persons. The results of the research found that 1. Service conditions in this research of service providers and recipients agree that the structural service of CIFS divided into 5 parts such which were accurate and various branches of forensic service. In additional to the recipients can access more conveniently and respond to the need of the recipients efficiency. 2. Factor effecting to the efficiency of service of CIFS at a high level is innovation and technology. Follow by leadership, network and communication respectively. Moreover, the speed of the around time of analysis and the transparency are effect to increase the satisfaction efficiency of the recipients. 3. The results of factors that affect service efficiency revealed that four factors were related to the service efficiency of CIFS. Leadership factors affect the efficiency of service speed. Network factors affect the efficiency, speed and service satisfaction. Mass communication factors and innovation and technology factors affect the efficiency of transparency in service, respectively. Guidelines and suggestions for increasing service efficiency are personnel development to keep up with changes and apply digital technology to benefit, providing inspection services in various fields, responding to the needs that are fast, accurate, transparent, as well as organizing the system to be able to provide one-stop service and expand to cover all over the country.

Keywords: Factor Effecting of Service, Efficiency of Service



บทนำ

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์หลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ และทางการแพทย์ประกอบการดำเนินคดีโดยการกำหนดและกำกับมาตรฐานของการปฏิบัติงานรวมถึงจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สถานปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานดำเนินการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

การปฏิบัติงานและการรายงานผลการตรวจพิสูจน์นั้น ต้องเป็นความจริงและปฏิบัติงานด้วยความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างสูงสุด ผลจากการตรวจพิสูจน์ต้องมีทั้งผู้ได้รับประโยชน์และผู้ที่ไม่ได้รับประโยชน์อยู่เสมอ ในความเป็นจริงต้องยอมรับว่ายังมีระยะห่างระหว่างความถูกต้องและความยุติธรรมอยู่ การพัฒนาการปฏิบัติงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับ

สากล ต้องอยู่บนพื้นฐานหลักวิชาการและกระบวนการทำงานที่สามารถทวนสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา โดยปัจจุบัน “...การพัฒนาเทคโนโลยีในยุคไซเบอร์ สมาร์ทโฟน และอื่นๆ ทำให้การทำงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ก้าวพ้นกรอบของการเป็นเพียงผู้สนับสนุนกระบวนการยุติธรรมแต่อย่างเดียว แต่ต้องพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง และอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่องเป็นธรรม...” (10 ปี สถาบันนิติวิทยาศาสตร์: 2555, น. 27)

จากการดำเนินงานการให้บริการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่ผ่านมาพบว่ามีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานด้านการแพทย์ต่างๆ แม้ว่าหน่วยงานเหล่านี้จะไม่ถือว่าเป็นคู่แข่งในการปฏิบัติงาน โดยถือว่าเป็นหน่วยงานเครือข่ายร่วมในการทำงานที่ดี แต่ประเด็นคือ จะมีวิธีการอย่างไรที่จะเพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีประสิทธิภาพให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่พึงของประชาชนได้มากที่สุด จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยเสียงสะท้อนความคิดเห็นในมุมมองต่างๆ จากผู้มาใช้บริการและผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านนิติวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ให้เป็นองค์กรในที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล มีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม
3. เพื่อนำเสนอผลลัพธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานการให้บริการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่ผ่านมาพบว่ามีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการ จะมีวิธีการอย่างไรที่จะเพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีประสิทธิภาพให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่พึงของประชาชนได้มากที่สุด แนวคิด ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ โดย Roberts-Lombard (2009) และ (Kotler. 1999) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคที่ใช้สินค้า หรือบริการ และ ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้นั้นจริง หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้านั้นจะเกิดความ พึงพอใจ ถ้าผลลัพธ์นั้นต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้านั้นจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงถูกผลักดันจากความคาดหวังที่ได้ของผู้บริโภค ความคาดหวังจากการได้รับ

บริการ และความคิดหวังที่ได้รับจากคุณภาพนั้น ซึ่ง Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำด้านพฤติกรรมผู้นำ (Personal Behavior Theory) โดย Hersey and Blanchard (1996) อธิบายว่า เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าผู้นำที่ดีต้องมุ่งงานหรือมุ่งคนเป็นสำคัญ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จได้ ต้องปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมกับบริบทภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ร่วมงาน สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งบริบทภายนอกองค์กร เช่น นโยบายรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ วิวัฒนาการและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี ด้านการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีขีดจำกัดในยุคโลกไร้พรมแดน ความต้องการทางสังคม และที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง (Wright, 1998; Kathleen, 1998; Sanyal, 1995; Morris & Moberg, 1994) ซึ่ง Yulk (1998) พบว่าภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้น สามารถประเมินได้จากผลงานที่ปรากฏ ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือในตัวผู้นำ การกระตุ้นหรือสร้างโอกาสความเจริญก้าวหน้าในอาชีพให้แก่บุคลากร การมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการ “ภาวะผู้นำภายในตัวผู้บริหารจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อการวางแผน การสั่งการ การตัดสินใจ และการควบคุมให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้” (ธนัญญา ประจงใจ, 2557, น. 18) องค์กรหรือหน่วยงานหนึ่ง ๆ จะประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนได้นั้นต้องอาศัยหลายปัจจัย ส่วนหนึ่งจะเกิดจากบุคลิกภาพของผู้นำ (Trait Theory) และพฤติกรรมการบริหารจัดการองค์การของผู้นำ (Style Theory) พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลที่เป็นผู้นำมีส่วนสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตาม ในการที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของคนในกลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน (Yulk, 1998) การบริหารจัดการองค์การหรือพฤติกรรมของผู้นำ คือ สิ่งที่แสดงถึงความสามารถของ

ผู้เป็นผู้นำในการสร้างความเชื่อมั่นที่จะสามารถช่วยเหลือหรือสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จของงานได้ (Martinez, 2005) มีความสามารถในการโน้มน้าวใจ ชักนำ ชี้แนะ หรือให้คำปรึกษาบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่งานหรือภารกิจสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพตามสิ่งแวดล้อมหรือบริบทขององค์การแต่ละแห่ง (สมชัย วราณกุลรัถย์, 2547) พฤติกรรมผู้นำจึงน่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

3. ทฤษฎีเครือข่าย เครือข่าย เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยความสัมพันธ์แบบมีขอบเขตและแบบไม่มีขอบเขต การเชื่อมโยงระหว่างความสัมพันธ์จะช่วยให้องค์กรเห็นเป็นรูปธรรมได้ 3 ลักษณะ คือ เครือข่ายแบบแลกเปลี่ยน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเครือข่ายความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน รวมถึงกันสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยแต่ละกลุ่มคนหรือองค์การต่างเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายได้เหมือนกัน (Boissevain & Mitchell, 1973) การรวมพลังกันทำงานนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณค่าหรือเข้มแข็งมากกว่าการที่แต่ละองค์กรจะทำงานโดยลำพังอย่างโดดเดี่ยว (Boissevain and Mitchell, 1973) นอกจากนั้น Dijk (2006, pp. 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดทำตกลงร่วมกันอย่างเป็นทางการของเครือข่ายสังคมนับเป็นเครือข่ายสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นระบบย่อยของสังคมที่สนับสนุนโดยเครือข่ายของสื่อ (media network) ในทุกระดับ เป็นการรวมพลังกันในการสร้างความสัมพันธ์ผ่านการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จร่วมกันตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ และได้ให้หลักการความสัมพันธ์ของเครือข่ายแลกเปลี่ยนไว้ ดังนี้ 1) ฝ่ายหนึ่งมีความต้องการสิ่งของจากอีกฝ่ายหนึ่ง และมีความเชื่อว่าฝ่ายนั้นมีความยินดีที่จะแลกเปลี่ยนสิ่งของให้กับตน 2) สิ่งของที่ต้องการนั้น ต้องได้มาจากผู้ที่มีสิ่งของนั้นจริง ๆ และการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นจะต้องมีความยุติธรรมและคงอยู่เท่าที่ทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกว่าจะมีความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน 3) ทั้งสองฝ่ายต้องไม่เคยแลกเปลี่ยนสิ่งของที่ไม่เหมาะสมกัน

4. ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน โดยกาญจนา แก้วเทพ (2554, น. 120) กล่าวว่า สื่อมวลชนได้เข้ามามีบทบาทในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือและเป็นช่องทางในการเผยแพร่กรอบอำนาจหรือต่อรองอำนาจเกี่ยวกับผลประโยชน์เหล่านั้น โดยการนำเสนออุดมการณ์เพื่อตอกย้ำ กรอบอำนาจหรือสกัด

กั้นอุดมการณ์ หรือก่อให้เกิดการเสียเปรียบในสังคมของฝ่ายตรงข้าม สื่อมวลชนจึงเป็นส่วนหนึ่งของตัวแทนอำนาจเป็นผู้ผลิตอุตสาหกรรมทางวัฒนธรรมแก่สังคม ซึ่งแนวคิดทฤษฎีแบบเข็มฉีดยา ธนวัต บัญลือ (2528) อธิบายว่า การไหลของข่าวสารจากสื่อมวลชนไปยังผู้รับสาร ไม่ได้เป็นการไหลแบบขั้นตอนเดียวเสมอไป ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะการไหลของข่าวสารได้ ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบขั้นตอนเดียว (One Step Flow Communication) หรือเรียกว่า ทฤษฎีเข็มฉีดยา (Hypodermic needle theory) 2) การสื่อสารแบบสองขั้นตอน (Two Step Flow Communication) หรือเรียกว่า ทฤษฎีสื่อสาร 2 จังหวะ (Two Step Flow Theory) 3) การสื่อสารแบบหลายขั้นตอน (Multi Step Flow Communication) หรือเรียกว่า ทฤษฎีกำหนดระเบียบวาระ (Agenda Setting Theory)

5. ทฤษฎีนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดย Toffler (1980) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรมเป็นการผสมผสานระหว่างเครื่องมือกลไกและเทคนิคต่าง ๆ ที่มีลักษณะ 3 ประการประกอบกัน ดังนี้ 1) จะต้องเป็นการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Creative) และเป็นความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (Feasible Idea) 2) จะต้องสามารถนำไปใช้ได้ผลจริง (Practical Application) 3) มีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน (Distribution) นอกจากนี้ Russell, Bebell, Dwyer & Connor (2003) พบว่า บุคลากรรุ่นใหม่จะมีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีมากกว่ารุ่นอาวุโส และเป็นที่ยอมรับแล้วว่า การได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีจากผู้นำองค์กร และเป็นนโยบายขององค์กร จะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่ และมีส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้น (Potter, 1998; Lloyd – Kolkin & Tyner, 1988)

6. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ฉัตรชัย มังกรแสงแก้ว (2559) กล่าวถึง หัวใจของความยุติธรรม ว่า คดีที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีความรุนแรง ยุ่งยาก สลับซับซ้อน ทำลายความยุติธรรมขึ้นเป็นลำดับ สังคมร้องหาความเป็นธรรม นิติวิทยาศาสตร์จึงถูกนำมาใช้เพื่อคลี่คลายคดี ท่ามกลางความคาดหวังและการตรวจสอบจากภาคประชาชน (ฉัตรชัย มังกรแสงแก้ว, 2559, น. 9) ซึ่งการสืบสวนสอบสวนทางนิติวิทยาศาสตร์ สามารถติดตามผู้กระทำความผิดได้ และสามารถนำหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ประกอบคำให้การจะช่วย

เพิ่มน้ำหนักพยานหลักฐานที่ได้มาเป็นที่ยอมรับในชั้นศาลได้มากยิ่งขึ้น (อมรเทพ พลศึก, 2560, น. 16) การผลักดันองค์กร เพื่อยกระดับองค์กรมุ่งสู่ระบบมาตรฐานสากลได้ต้องใช้วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กร โดย

ให้ความสำคัญกับปัจจัยการผลิตและกระบวนการ เช่น คน เงิน งบประมาณ เครื่องมือ ซึ่งเป็นส่วนที่จะผลักดันให้บุคลากรมีการพัฒนาทางสมรรถนะ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านเครือข่าย ปัจจัยด้านสื่อสารมวลชน และปัจจัยด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทั่งยุติธรรม
2. ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านเครือข่าย ปัจจัยด้านสื่อสารมวลชน และปัจจัยด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทั่งยุติธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed method) ใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กัน การวิจัยเชิงปริมาณ

เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaires) วิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาความ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) จากกลุ่มผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ตรงทางด้านนิติวิทยาศาสตร์ที่หลากหลายจากภาคส่วนต่าง ๆ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานการตรวจพิสูจน์ ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านการตรวจสอบพันธุกรรม DNA การตรวจลายพิมพ์นิ้วมือ เอกสารลายมือชื่อ การตรวจสอบสารเสพติด และการตรวจสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น ซึ่งประเด็นการสัมภาษณ์จะมีข้อคำถามที่มีลักษณะเฉพาะที่สอดคล้องกับแบบสอบถามเชิงปริมาณ เช่น สภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบัน

นิติวิทยาศาสตร์ ความสำคัญของผู้นำองค์กร เครือข่ายความร่วมมือ สื่อสารมวลชน นวัตกรรมใหม่ๆ และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นต้นเนื่องจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในด้านนี้ยังมีไม่มากนักและอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ จึงเป็นข้อจำกัดในการดำเนินการสัมภาษณ์อยู่บ้าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร กำหนดให้หน่วยการวิเคราะห์ข้อมูล (Unit of Analysis) คือ กลุ่มประชากรที่มาใช้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา และนครนายก โดยใช้ฐานข้อมูลปี 2558 จำนวน 2,114 คน (สถาบันนิติวิทยาศาสตร์, 2558) โดยมาจาก 3 ภาคส่วน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชากรที่มาใช้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ใน 3 ภาคส่วน ประกอบด้วย ภาครัฐ จำนวน 350 คน ภาคเอกชน จำนวน 40 คน และภาคประชาชนทั่วไป จำนวน 10 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่ใช้ในระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ด้านนิติวิทยาศาสตร์ หรือเกี่ยวข้องกับงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ทำการคัดเลือกโดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 15 คน จาก 3 ภาคส่วน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 คน ภาคเอกชน จำนวน 3 คน และภาคประชาชนทั่วไป จำนวน 2 คน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ประเภท คือ กรอบแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Form) และแบบสอบถาม (Questionnaire)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายตามที่ได้ติดต่อประสานงานไว้ พร้อมทั้งอธิบาย และชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม ในส่วนการสัมภาษณ์ขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นรายบุคคลในช่วงเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับผู้ให้ข้อมูลตามที่เห็นสมควร

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากการสังเกตการณ์ของแต่ละผู้ให้ข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์สร้างข้อสรุป โดยใช้รูปแบบอุปนัย (Inductive Method)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตาม ด้วย การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ใช้สถิติบรรยาย (Description Statistics) คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test, F-Test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 สภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ด้านความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 โดยในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เชื่อว่าเป็นองค์กรที่ให้ความยุติธรรม สามารถคานอำนาจกับหน่วยงานอื่นได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 คนในครอบครัวรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านเชื่อมั่นว่าผลที่ได้รับจากการให้บริการเป็น

ที่น่าพอใจและนำไปดำเนินการทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ค่าเฉลี่ย = 3.54 (SD=0.99) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านเครือข่าย ค่าเฉลี่ย = 3.48 (SD=0.90) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านความรวดเร็วและความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านสื่อสารมวลชน ค่าเฉลี่ย = 3.33 (SD=0.85) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านความโปร่งใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย = 3.73 (SD= 0.81) มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านความโปร่งใสในการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ พบว่า คุณลักษณะของผู้นำองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านพฤติกรรม และด้านวิชาการ มีส่วนช่วยในการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในมุมมองของประชาชนที่มีต่อองค์กร เพื่อก้าวไปสู่มาตรฐาน ผู้นำมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถที่จะชี้แนะให้เดินไปตามทิศทางที่กำหนด ต้องรักษามาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และมีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เต็มกำลังความสามารถ 2) ปัจจัยด้านเครือข่าย แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ เครือข่ายแบบรวมพลัง และเครือข่ายแบบแลกเปลี่ยน การมีเครือข่ายมากทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าจะเป็นตัวช่วยเสริมความต้องการในเรื่องที่ขาดแคลน ช่วยให้การตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องที่สลับซับซ้อนได้เร็วขึ้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารราชการและผู้ใช้บริการสามารถให้บริการตรงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หน่วยงานภาคเอกชนพร้อมให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งระหว่างบุคคลหรือองค์กร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนเปรียบเทียบความรู้ที่มีอยู่เดิมและปรับเปลี่ยนพัฒนาให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพดีขึ้น 3) ปัจจัยด้านสื่อสารมวลชน แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับมหภาค และระดับจุลภาค สื่อสารมวลชนมีผลต่อการ

ปฏิบัติงานโดยจะช่วยกระตุ้นการทำงานที่ต้องเร่งให้ข้อมูลและผลการพิสูจน์หลักฐาน มีส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และการให้บริการขององค์กร เพื่อสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นให้กับประชาชน 4) ปัจจัยด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การเรียนรู้นวัตกรรม การใช้เทคโนโลยี ความพร้อมของเทคโนโลยี และความสามารถในการนำเทคโนโลยีไปใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย สถาบันนิติวิทยาศาสตร์เป็นหน่วยงานที่ต้องมีความพร้อมของเทคโนโลยีสูง มีการตรวจพิสูจน์ที่ได้มาตรฐาน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยไปประยุกต์หรือปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด 5) ผลลัพธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ พบว่า แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการ คือ พัฒนาศักยภาพให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ให้บริการตรวจพิสูจน์ในสาขาที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำมีความโปร่งใส พร้อมทั้งจัดระบบงานให้สามารถบริการแบบเบ็ดเสร็จที่เดียวและขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นสามารถอภิปรายได้ตามประเด็นศึกษา ดังต่อไปนี้ สภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ พบว่า ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเห็นว่า หน่วยงานที่ให้บริการ 5 กองของสถาบันฯ มีการกิจที่ครอบคลุมงานให้บริการอย่างเหมาะสมทำให้การทำงานมีความถูกต้อง ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น อาจเนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ มีความรับผิดชอบและความรอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีสมรรถนะที่สูง มีความซื่อสัตย์สุจริตและความเป็นธรรม ปราศจากอคติ ไม่เอื้อนเอียงไปข้างใดข้างหนึ่ง การพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานหลักวิชาการและกระบวนการทำงานที่สามารถทวนสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา นอกจากนั้น การส่งวัตถุดิบด้วยตนเองจะได้รับความสะดวกรวดเร็ว วัตถุดิบจะมีความน่าเชื่อถือและตรงกับเป็นความจริงมากที่สุด ขณะเดียวกันการจัดส่งวัตถุดิบ

ทางไปรษณีย์ ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางมาเอง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การให้บริการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์มีส่วนช่วยสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาในองค์กร ทำให้องค์กรมีการพัฒนาที่ดีขึ้นทั้งด้านความถูกต้อง รวดเร็ว และการมีมาตรฐานสากล มีการกำหนดมาตรฐานกลางของการตรวจทางนิติวิทยาศาสตร์ และมีการควบคุมดูแลตามมาตรฐานโดยการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการและบุคคลที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธาและทำให้กระบวนการยุติธรรมเข้าสู่มาตรฐานสากล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ 1) ด้านภาวะผู้นำ พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารหน่วยงานหรือองค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชน ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานภายในองค์กร คือ การมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหาร 3 ปัจจัย ได้แก่ การบริหารตนเอง การบริหารคน และการบริหารงาน โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารตนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีและสามารถสร้างภาวะผู้นำพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา การบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้น่าภาคภูมิใจ ดังแนวคิดที่ Bennis and Nanus (1985) กล่าวว่า “... ไม่มีสังคมใด ประเทศใด หรือองค์กรใดที่ปราศจากภาวะผู้นำ (Leadership) ความสำคัญของภาวะผู้นำในกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์นั้นได้รับการยอมรับมาตั้งแต่ มนุษย์สามารถคิดค้นวิธีการจดบันทึกได้...” และยังคงกล่าวเป็นเชิงเปรียบเทียบให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำไว้ว่า “หากองค์กรขาดเงินทุน ก็อาจกู้ยืมมาได้ หากองค์กรอยู่ในทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสมก็อาจย้ายที่ตั้งได้ แต่หากขาดภาวะผู้นำแล้วองค์กรนั้นแทบจะไม่มีโอกาสอยู่รอดได้เลย” สอดคล้องกับกวี วงศ์พุ่ม (2542) กล่าวถึงลักษณะของผู้นำที่ดีต้องมีบุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะทางสังคม และทางกายภาพที่เหมาะสม ได้แก่ ความมุ่งมั่นในอารมณ์ ความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถจูงใจผู้ร่วมงาน เป็นต้น คุณลักษณะภาวะผู้นำดังกล่าว สอดคล้องกับ (เสนาะ ดิยาวร, 2542, 189-190) อ้างถึงใน ประภัทธร เหลืองประเสริฐ, 2548)

ที่กล่าวว่า ผู้บริหารต้องกล้าเผชิญความท้าทาย ต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค มีพลังผลักดันที่พยายามอย่างมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการจูงใจผู้ร่วมงานให้เกิดความไว้วางใจ เอาใจใส่ ผูกพันต่อภารกิจหน้าที่ ตลอดจนความสามารถในการใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาที่ยุ่ยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานอย่างลึกซึ้งด้วย 2) ด้านเครือข่าย สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ของสถาบันฯ ไว้ข้อหนึ่งว่า “สร้างเครือข่ายความร่วมมืองานนิติวิทยาศาสตร์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ” การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสามารถทัดเทียมกับองค์กรอื่นๆ และได้รับการยอมรับ ดังที่เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของเครือข่ายว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ 1) การรับรู้มุมมองร่วมกัน (common perception) มีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ร่วมกันถึงเหตุการณ์ที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกเครือข่ายเกิดความรู้สึกผูกพันในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น 2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) รับรู้ เข้าใจในทิศทางเดียวกันและการมีเป้าหมายที่จะดำเนินไปด้วยกันจะช่วยให้ขบวนการเคลื่อนไหวของเครือข่ายมีพลัง เกิดเอกภาพและช่วยบรรเทาความขัดแย้งอันเกิดจากมุมมองที่แตกต่างลงไป 3) การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (Mutual Interests/Benefits) มีการรวมตัวกันบนฐานของผลประโยชน์ร่วมที่มากเพียงพอจะดึงดูดให้รวมเป็นเครือข่าย 4) การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (All Stakeholders Participation) สมาชิกในเครือข่ายควรเสริมสร้างความสัมพันธ์ในลักษณะของความเท่าเทียมหุ้นส่วนของเครือข่ายและควรสานต่อความสัมพันธ์แนวนราบ 5) กระบวนการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (Complementary Relationship) ทำให้เกิดการประสานผลประโยชน์ร่วมกัน การเสริมสร้างต่อกันนั้นเกิดจากการรวมตัวเป็นเครือข่ายซึ่งมีผลดีมากกว่าการไม่รวมเป็นเครือข่าย 6) การพึ่งพิงร่วมกัน (Interdependence) เป็นการเติมเต็มในส่วนที่ขาดของแต่ละฝ่าย เนื่องจากทุกฝ่ายต่างก็มีข้อจำกัดในกระบวนการทำงานและมีความรู้ ประสบการณ์ที่แตกต่าง และ 7) การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (Interaction) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเครือข่ายตามด้วย 3) ด้านสื่อสารมวลชน

จากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม โดยข้อที่มีค่ามากที่สุด คือ การคุยกันปากต่อปากทำให้ได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ซึ่งส่งผลทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวในด้านการสื่อสาร ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากองค์การยังขาดองค์ความรู้ความเข้าใจในด้านการสื่อสาร ตลอดจนขาดเครื่องมือในการดำเนินการ สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (อ้างถึงใน Certo, 2000) ที่กล่าวถึง ปัญหาที่เป็นอุปสรรคที่ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรลดลงมาซึ่งมีอุปสรรคใหญ่ 2 อย่าง คือ อุปสรรคในระดับมหภาค (Macro Barrier) และอุปสรรคระดับจุลภาค (Micro Barrier) ดังนี้

- 1) อุปสรรคในระดับมหภาค (Macro Barrier) เป็นอุปสรรคที่เกิดจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมของโลกหรือในระดับนานาชาติ ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร โดยมีสาเหตุมาจาก (1) ความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้น (2) ความสลับซับซ้อนของข้อมูลมีมากขึ้น (3) การใช้ภาษาการติดต่อธุรกิจกันอย่างหลากหลายทั่วโลก (4) ขาดการเตรียมความพร้อมสำหรับองค์ความรู้หรือแนวคิดใหม่ทางการบริหาร
- 2) อุปสรรคระดับจุลภาค เป็นปัจจัยที่ทำให้กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงวิธีการส่งสารและรับสาร อันมีสาเหตุมาจาก (1) ทักษะของผู้ส่งสารที่มีต่อผู้รับสาร (2) การแทรกแซงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (3) ทักษะของผู้รับข่าวสารที่มีต่อแหล่งข่าวสาร (4) ความสามารถในการรับรู้ของบุคคล (5) คำที่มีหลายความหมาย นอกจากนี้ ธีรธรรม ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ยังระบุว่าปัญหาในการสื่อสาร มี 4 ประการ คือ 1) อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเพศหญิงและเพศชาย 2) การสื่อสารแบบการเมืองที่ถูกต้อง 3) การสื่อสารในวัฒนธรรมข้ามชาติ 4) การสื่อสารโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ 4) ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นกระบวนการเสนอสิ่งใหม่อย่างแท้จริงสู่สังคม โดยการเปลี่ยนแปลงค่านิยม (Value) ความเชื่อ (Belief) เดิม ตลอดจนระบบคุณค่า (Value System) ของสังคมอย่างสิ้นเชิง ซึ่งสอดคล้องกับศุภจิตต์เจือวงศ์ (2556) กล่าวว่า นวัตกรรมสื่อสารรูปแบบใหม่ที่จะช่วยสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านช่องทางการสื่อสาร การบริหารจัดการข้อมูล ทำให้มีประสิทธิภาพพิเศษที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานของผู้ใช้งานในด้านต่างๆ มากขึ้น เช่น

การส่งอีเมล (E-Mail) การจัดทำตารางนัดหมาย ปฏิทิน การถ่ายภาพ ฟังเพลง ฯลฯ เป็นต้น และตรงกับวีระ สุภาภิกข (2539) กล่าวว่า ผู้ใดที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ก่อน ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ผู้นั้นก็จะได้เปรียบผู้อื่น และสุชาติ กิระนันท์ (2541) กล่าวว่า สารสนเทศจึงมีความสำคัญเป็นปัจจัยอย่างมากในการดำเนินการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชนและทางการศึกษา เนื่องจากสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ นวัตกรรมและเทคโนโลยียังเป็นขบวนการค้นพบ หรือคิดค้นสิ่งใหม่ ที่มีลักษณะต่อเนื่องไม่สิ้นสุด โดยอาศัยความรู้ทางวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยในการประยุกต์เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การนำเสนอผลลัพธ์ ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร เพราะถ้าองค์กรขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการก็จะทำให้องค์กรนั้นไม่สามารถที่จะดำเนินกิจกรรมหรือกิจการของตนเองได้ตลอดรอดฝั่งได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารระดับสูงจะกำหนดไปทิศทางใด ซึ่งก็สอดคล้องกับวีรัช สงวนวงค์วาน (2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นตัวชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านเครือข่าย ปัจจัยด้านสื่อสารมวลชน และปัจจัยด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ในด้านความเร็ว ความโปร่งใส และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกรณีศึกษา: ความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กล่าวว่า ผู้รับบริการเห็นว่า เรื่องความถูกต้อง แม่นยำ และความรวดเร็วเป็นสิ่งสำคัญที่สุด กรณีที่มีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการไปตรวจพิสูจน์ล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์ มีการล่าช้าหรือทำลายหลักฐานออกหมดจะทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน ความล่าช้าจากผลการตรวจพิสูจน์บางกรณีทำให้ไม่มีข้อมูลตอบ

ข้อซักถามสื่อต่างๆ ได้ทัน ผู้กระทำผิดอาจปฏิเสธได้ และอาจไม่มีหลักฐานเพื่อยืนยันการฝากขังผู้ต้องสงสัยด้วย จึงเป็นประเด็นที่ต้องการผลการตรวจที่รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยตรง

ในส่วนของการนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ จะให้ความสำคัญเรื่องบุคลากรรวมถึงผู้บริหารหรือผู้นาองค์กร ที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวรรณชนก อุบลพงษ์ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ และด้านปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ควรมีการศึกษาวิจัยนวัตกรรมเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เรื่องการใช้เครื่องมือ ห้องปฏิบัติการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมใช้งานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับอุดมพร สุคน ธฉายา (2547) กล่าวว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จากกรณีศึกษา: ความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กล่าวว่า ต้องพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ให้บริการตรวจพิสูจน์ในสาขาที่หลากหลาย

หลาย ตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีความโปร่งใส พร้อมทั้งจัดระบบงานให้สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จที่เดียวและขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้บริหารองค์กร ควรนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ควรเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการเรียนรู้นวัตกรรมและความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการมีเครือข่ายความร่วมมือ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงลึกในแต่ละด้าน หรือปัจจัยด้านอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงที่สามารถนำผลการวิจัยไปแก้ไขปัญหาและเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อการประสานความร่วมมือและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจการให้บริการที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้สูงขึ้น



References

- Bennis, W., & Nanus, B. (1995). *Leaders: The strategies for taking charge*. New York: Haper & Row
- Boissevain, J. (1974). *Friends of friends: network, manipulators and coalitions*. Oxford: Basil Blackwell.
- Boissevain, J., & Mitchell, C. J. (1973). *Network analysis: studies in human interaction*. Netherlands: Mouton.
- Boonlue, T. (1985). *Communication for hill tribe development*. Bangkok: Office of the Prime Minister. (in Thai)
- Chareonwongsak, K. (2000). *Network management: an important strategy for the success of education reform*. Bangkok: Success Media. (in Thai)
- Certo, S. C. (2000). *Modern management: diversity, quality, ethics, and the global environment*. New York: Prentice-Hall.
- Dijk, J. V. (2006). *The network society*. London: SAGE.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (1996). *Management of organizational behavior*. (7thed.). Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.
- Institute of Forensic Science. (2012). *10 years, Institute of Forensic Science: 2012*. Bangkok: Ministry of Fair. (in Thai)
- Jacobs, J. B., & Potter, K. (1998). *Hate crimes: criminal law & identity politics*. Oxford: Oxford University.
- Kathleen, A. (1998). Collaborative advantage: The art of alliances. *Harvard Business Review*, 4, 96-108.
- Kolter, P. (1989). From mass marketing to mass customization. *Planning Review*, 17, 10-47.
- Kaewthep, K. (1998). *Mass communication: theories and guidelines for education*. Bangkok: Printing Factory picture prints. (in Thai)
- Kiranan, S. (1998). *Information technology statistics: information in information systems*. Bangkok: Printing Chulalongkorn University. (in Thai)
- Khunthongchan, S. (2016). *Integrated human resource management*. Bangkok: SE-Education. (in Thai)
- Kuljitlueawong, S. (2013). Line communication form on the smartphone's creativity advantages and limitations of applications. *Executive*, 33(4), 42-54. (in Thai)
- Lloyd – Kolkin, D., & Tyner, K. (1988). *Media literacy education needs for elementary schools: a survey*. Retrieved from <https://books.google.co.th/books?id=jWScAAAAMAAJ&q=Lloyd++Kolk in+%26+Tyner>
- Lueangprasert, P. (2005). *Leadership of senior executives in the ministry of education in future*. Master of Education Thesis The field of educational administration Rajabhat University Suan Sunandha. (in Thai)
- Mangkorn-Saengkaew, C. (2016). *Heart forensic science standards development*. Retrieved from <http://www.cifs.moj.go.th/cifskm/index.php/topic,81.msg87.html#msg87> (in Thai)
- Martinez, P. G. (2005). Paternalism as a positive form of leadership in the Latin American context: leader benevolence, decision-making control and human resource management practices. *Managing human resources in Latin America*, 75-93.

- Martinez-Conde, S., Mackin, S. L., Martinez, L. M., Alonso, J. M., & Tse, P. U. (2006). *Visual perception part 1 fundamentals of vision: low and midlevel process in perception*. Amsterdam: ELSEVIER
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: a behavioral perspective on the customer*. New York: Science and Education.
- Prajongjai, T. (2014). *The relationship between leadership, change and work team based on the ideas of teachers in educational institutions under the Office of Educational Service Area Primary Education, Trat*. The field of educational administration. Rambhai Barni Rajabhat University. (in Thai)
- Phonlasuek, A. (2018). *The Cooperation for development of forensic science: a case study of quality development according to the international standard*. Bangkok: Silpakorn University (in Thai)
- Pham, H. T. S., & Ahammed, M. F. (2017). Antecedents and consequences of online customer Satisfaction: a holistic process perspective. *Technological Forecasting and Social Change* DOI: 10.1016/j.techfore.2017.04.003. Retrieved from https://www.researchgate.net/journal/00401625_Technological_Forecasting_and_Social_Change
- Roberts-Lombard, M. (2009). Customer retention strategies implemented by fast-food outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal Provinces of South Africa: a focus on something fishy, Nando's and Steers. *African Journal of Marketing Management*, 1(2), pp. 70-80.
- Russell, M., Bebell, D., O'Dwyer, L., & O'Connor, K. (2003). Examining teacher technology use: implications for pre-Service and in-Service teacher preparation. *Journal of Teacher Education*, 54, 297-310.
- Sabin, T., Carney, R. M., & Ecoyang, C. (1994). *Citizen Espionage: Studies in Trust and Betrayal*. Darya Ganj, New Delhi: Gyan.
- Sanyal, B. C. (1995). *Innovations in University Management*. New York: McGraw-Hill.
- Sanguanwongwan, W. (2008). *Personnel management experience*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Suphakij, V. (1996). *Management information system: school practice*. Bangkok: Suviriyasan. (in Thai)
- Tachaya, S. (2004). *Effectiveness of the service center for one-stop service case study of people who request service at Lak Si District Office Bangkok*. Graduate School, Phranakhon Rajabhat University. (in Thai)
- Tangsinsubsiri, T. (2007). *Organizational behavior*. Bangkok: Thanatach. (in Thai)
- Toffler, A. (1980). *The Third wave*. London: William Collins Sons.
- Ubonpong, W. (2013). *Increasing the efficiency of the service of water use services Lat Phrao Branch Office*. Bangkok: Graduate School Business Administration Program Master. Kasem Bundit University. (in Thai)
- Waranukulrak, S. (1999). *Special lecture notes about leadership (project Develop the manufacturing industry to raise the level of competitiveness)* Bangkok: Department of Industrial Promotion (in Thai)

- Wongphut, K. (1999). *Leadership*. (5th ed.). Bangkok: BK Interprint (in Thai)
- Wright, P. M. (1998). On the leaning and measurement of goal commitment. *Journal of Applied Psychology*, 79, 6, 11-28.
- Yukl, G. (1998). *Leadership in organizations*. (4thed.). London: Prentice-Hall.

