

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ
กรมสอบสวนคดีพิเศษ

**GUIDELINES FOR ENHANCING THE EFFICIENCY
IN RENDERING SERVICES OF SPECIAL CASE MANAGEMENT CENTER
DEPARTMENT OF SPECIAL INVESTIGATION**

ภัทรพร นิลละอ ¹

กุลเชษฐ์ มงคล ²

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของกรมสอบสวนคดีพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานการให้บริการประชาชน เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษ โดยใช้แผนภูมิการวิเคราะห์เหตุและผล หรือแผนภูมิก้างปลา (Fish Bone) ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง เมษายน 2557 การศึกษาเป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative) แบบการศึกษาเชิงเอกสารผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interviews) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร จำนวน 10 คน และ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 40 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 30 คน และข้าราชการผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 20 คน จากการศึกษาพบว่าปัญหาการดำเนินงานให้บริการประชาชนขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่สำคัญคือปัญหาด้านบุคคลผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่อประชาชนมีความล่าช้า ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนและไม่พึงพอใจ ซึ่งมี 3 สาเหตุของความล่าช้า ได้แก่ (1) ขั้นตอนการร้องทุกข์ ที่เกิดจากการทำงานด้านเอกสารที่ซ้ำซ้อน และการคัดแยกข้อมูลที่ใช้เวลานาน (2) ปัญหาความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูล เพราะต้องมีการตรวจสอบทำที่ละฐานข้อมูลขณะที่เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญ และการขาดบุคลากรที่ไม่เพียงพอ (3) การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งขาดความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบ และต้องรอข้อมูลด้านเอกสาร ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขปัญหานี้จะมุ่งเน้นการลดการทำงานด้านเอกสารที่ซ้ำซ้อน และการคัดแยกข้อมูลที่ใช้เวลานาน โดยสามารถแก้ไขได้ด้วยการที่จัดทำเอกสารให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันและการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

This research aimed to study the situations of Department of Special Investigation, and to study problems on rendering services to people in order to identify guidelines for enhancing the efficiency of the organization. In particular to the research methodology, in-depth interview had been used as a research instrument for this qualitative research .The data were also collected from 2 sample groups, namely, (1) officers of Department of Special Investigation and (2) 20 people and 20 government officers, totaling 40 persons, using the services of Special Case Management Center.

The results showed that the major problem was inefficient staff and delay of services and this lead to the dissatisfaction of people who received services from DSI. However, major reasons of the problem came from 1) complicated process 2) delay of information finding process, and 3) vague responsibility of staff. In order to solve the problems human resource management concept and information technology can help the organization to increase efficiency of work.

Keyword: Efficiency of work

¹ ที่อยู่ 128/140 ถ.ประชาอุทิศ แขวง/เขต ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210โทรศัพท์ 0931121805 E-mail

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ ทาวิทยาลัยขอนแก่น

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีได้มีพัฒนาการและการดำเนินการมาเป็นระยะเวลานานนับจากอดีตที่ผ่านมา ซึ่งได้สร้างปรากฏการณ์ของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม [1] ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ สำหรับเชิงบวกคือเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การค้าและการศึกษาให้มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว สะดวก และมีประสิทธิภาพ ขณะที่เชิงลบเทคโนโลยีได้ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิดโดยคนกลุ่มหนึ่งที่อาจขาดความรู้ความเข้าใจ หรือดำเนินการด้วยเจตนาที่ไม่บริสุทธิ์ การพัฒนาการของเทคโนโลยีจึงนำไปสู่การเกิดอาชญากรรมรูปแบบใหม่ [2] หรืออาชญากรรมที่มีความรุนแรงและสร้างผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก ปัญหาอาชญากรรมคือปัจจัยที่บ่อนทำลายการเจริญเติบโตของประเทศชาติทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคมศาสตร์ ซึ่งได้สร้างความวิตกกังวลต่อประชาชนผู้ปฏิบัติตนภายใต้กฎหมายตามระบอบการปกครองของประเทศ ทำให้การดำรงชีวิตในปัจจุบันเป็นไปอย่างที่ไม่ปราศจากความปลอดภัยและความสงบสุขโดยสิ้นเชิง และกลายเป็นปัญหาทางสังคม

การให้บริการของ DSI ต่อภาคประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะกระบวนการหรือขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษ มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และสามารถประสานงานระหว่างประชาชนกับทีมสอบสวน สืบสวนและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ปัจจุบันพบว่าขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษเกี่ยวกับคดีที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีและสารสนเทศเป็นคดีที่มีเกิดขึ้นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว [4] เนื่องจากการพัฒนาการด้านเทคโนโลยี และวิธีการทางอาชญากรรมแบบใหม่ที่เจ้าหน้าที่รักษากฎหมายโดยทั่วไปไม่สามารถที่จะติดตามได้ทันต่อเหตุการณ์ได้ เป็นช่องว่างที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้การให้บริการประชาชนที่เกี่ยวข้อง ยังมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การประสานงาน การติดตาม การรวบรวมข้อมูลหรือการประกาศและการชี้แจงประชาชนเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารและความคืบหน้าของการดำเนินงานในคดีต่างๆ [4] จากความผิดพลาดที่กล่าวมานั้นได้ส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก และยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษจะสนับสนุนให้เกิดการยกระดับการบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษเพื่อที่จะเป็นการศึกษาการให้บริการประชาชนในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสในการพัฒนา ตลอดจนอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นทางการพัฒนาเพื่อที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ (SWOT)
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานให้บริการประชาชนขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริหารคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์กรทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของศูนย์บริหารคดีพิเศษในปัจจุบัน ทำให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาศักยภาพขององค์กร DSI ให้สามารถรักษาและยกระดับจุดแข็งและนำมาใช้ในการยกระดับกระบวนการหรือขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษ
2. ทราบถึงปัญหาการดำเนินงานในขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริหารคดีพิเศษที่มีไว้เพื่อให้บริการประชาชน ทำให้เข้าใจถึงปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นและสามารถที่จะนำมาเป็นประเด็นในการกำหนดแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อที่จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิภาพ
3. องค์กรจะได้รับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ที่มีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นและจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมตามหลักปฏิบัติและทฤษฎีการบริหารและการจัดการได้อย่างเหมาะสม
4. องค์กรจะเกิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานราชการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative) แบบการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) ที่ผู้สัมภาษณ์จะกำหนดหัวข้อคำถามของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และใช้การสนทนาพูดคุย เพื่อดึงข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาทำการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และ 2) ประชาชนและข้าราชการผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตำแหน่งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ และ ประชาชนและข้าราชการผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 40 คน และประชาชนผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 30 คน และข้าราชการผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

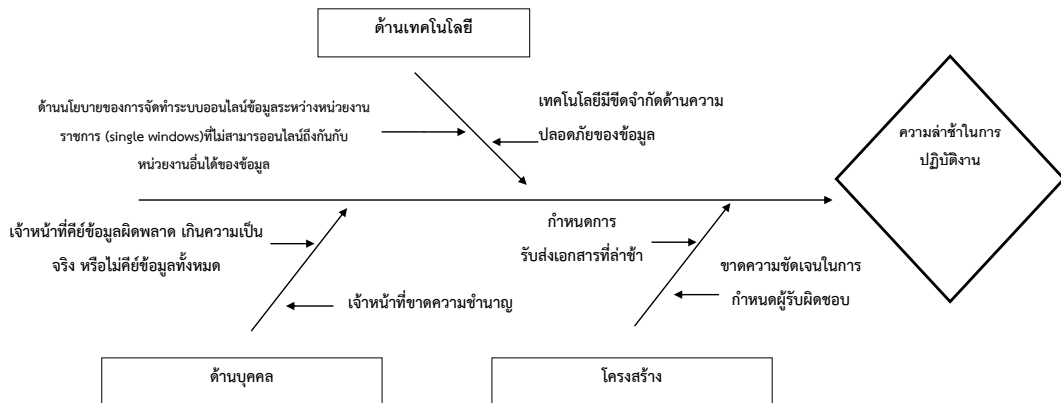
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกของเจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และ 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกของประชาชนและข้าราชการผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการคดีพิเศษ แผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative) แบบการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) ผสมผสานกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ 1) เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตำแหน่งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ และ 2) ประชาชนผู้มาใช้บริการในส่วนของศูนย์บริการคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 1) ศึกษาปัญหาเบื้องต้นของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงและวางแผนการดำเนินการวิจัย
- 2) ศึกษาเชิงเอกสาร เป็นการศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิหลายๆ แหล่ง ซึ่งข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ที่ถูกเขียนขึ้น
- 3) การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการระบุลงในแผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)
- 4) กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการคดี โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis และ Tows Matrix

ผลการวิจัย



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์โดยใช้แผนภูมิก้างปลา(Fish Bone Diagram)

จากภาพ แผนภูมิแสดงสาเหตุและผล (cause and effect diagram) พบสาเหตุของปัญหาในด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า แบ่งออกเป็น 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. ด้านเทคโนโลยี

โดยผู้ทำการวิจัยได้พบสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการคดีพิเศษ ในส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ว่ามี 2 สาเหตุหลักๆ ในด้านเทคโนโลยี คือ

1.1 ด้านนโยบายการจัดหาระบบออนไลน์ข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการ (single windows) ที่ไม่สามารถออนไลน์ถึงกันได้กับหน่วยงานอื่น

1.2 เทคโนโลยีมีขีดจำกัดด้านความปลอดภัยของข้อมูลเนื่องจากการเข้าถึงข้อมูลนั้นจะเป็นอภิสิทธิ์ของแต่ละบุคคลโดยที่คนที่จะเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้นั้นก็จะมีขีดจำกัดของการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันไป

2. ด้านบุคคล

2.1 เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญ และมีการรวบรวมเอกสารเป็นจำนวนมากจึงอาจมีข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลต่างๆและอาจเกิดข้อผิดพลาดในการที่เจ้าหน้าที่คีย์ข้อมูลผิดพลาด เกินความเป็นจริง หรือไม่คีย์

3. ด้านโครงสร้าง

3.1 กำหนดการรับส่งเอกสารที่ล่าช้า สำหรับสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนี้พบว่า การที่มีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวนมาก (หลายช่องทาง) ทำให้ต้องมีการรวบรวมเอกสาร คัดแยก และจัดให้ตรงตามหมวดหมู่หรือระเบียบการทั้งหมดก่อนที่จะจัดเรียงเอกสารใหม่และส่งไปที่ศูนย์บริหารคดีพิเศษ

3.2 ขาดความชัดเจนในการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบในงาน

อย่างไรก็ตาม หลังจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร จำนวน 10 คน และ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 40 คน และ ประชาชนผู้มาใช้บริการในส่วน of ศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 30 คน และข้าราชการผู้มาใช้บริการในส่วน of ศูนย์บริหารคดีพิเศษแผนกรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 20 คน ผลการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นไปในทางเดียวกันว่าปัญหาด้านบุคคลเป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินงานเนื่องจากเป็นสาเหตุหลักที่นำไปสู่การดำเนินงานที่ล่าช้า โดยผลการสัมภาษณ์ได้ระบุถึง 3 สาเหตุของความล่าช้า ได้แก่ (1) ขั้นตอนการร้องทุกข์ ที่เกิดจากการทำงานด้านเอกสารที่ซ้ำซ้อน และการคัดแยกข้อมูลที่ใช้เวลานาน (2) ปัญหาความล่าช้าในการตรวจสอบข้อมูล เพราะต้องมีการตรวจสอบทำที่ละฐานข้อมูล ขณะที่เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญ และ (3) การประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งขาดความชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบ และต้องรอข้อมูลด้านเอกสาร

ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะมุ่งเน้นนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาไปในเรื่องของบุคคลเพียงประเด็นเดียว และจะนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาอื่นให้การศึกษาครั้งต่อไป

แนวทางการแก้ปัญหา

สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุด้านด้านบุคคลในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกที่จะใช้กลยุทธ์เชิงแก้ไขซึ่งได้จากการประเมินจุดอ่อนในข้อที่ (1) และโอกาสในข้อที่ (2) และ (4) โดยการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร และสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญในหน้าที่การดำเนินงานในปัจจุบันที่ปฏิบัติอยู่ เพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นตระหนักถึงคุณค่าของการดำเนินงานและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อยกระดับคุณภาพในการบริการด้วยความเต็มใจ หลังจากนั้นจึงเริ่มให้บุคลากรได้ทำการเรียนรู้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาความล่าช้าและสร้างความชำนาญให้แก่บุคลากร โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยให้การดำเนินงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของจุดอ่อนที่สำคัญจะพบว่าในปัจจุบันบุคลากรมีความผิดพลาดจากการดำเนินงาน เช่น คีย์ข้อมูลผิดพลาด เกินความเป็นจริง หรือไม่คีย์ข้อมูลทั้งหมด และขาดความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและอบรมบุคลากรให้มีความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การอาจนำแนวคิดทฤษฎี Appreciative Inquiry หรือ AI [5] ซึ่งได้แก่กระบวนการศึกษาค้นหาพร้อมกันเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคนหรือในองค์กร ทั้งนี้จะนำมาใช้ในการหาบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีที่สุด และให้เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ภายในตนเอง

(Tacit Knowledge) ไปสู่การบันทึกเป็นวิธีการที่มีลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) ก่อนที่จะรวบรวมความรู้ที่ป็นลายลักษณ์อักษรทั้งหมดเข้าด้วยกันและนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการซึมซับและนำไปได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้องค์กรควรมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะสมรรถนะในการที่จะนำมาใช้ในการทำงานที่สอดคล้องกับสารสนเทศขององค์กรเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าสมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถในการปรับทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด หรือคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะทางกายภาพ ซึ่งมีความจำเป็นกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องมีคุณลักษณะสำคัญเฉพาะบุคคลซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. จากแนวทางการแก้ไขที่ได้นำเสนอไปนั้น องค์กรควรมีการนำไปทดลองปฏิบัติใช้จริงเพื่อที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในการลดระยะเวลาการให้บริการ ทั้งนี้สำหรับการนำไปทดลองควรมีการจัดตั้งทีมงานที่มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ และมีความพร้อมซึ่งจะต้องจัดให้มีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีเวลาการปฏิบัติหน้าที่ที่เพียงพอ หลังการจัดตั้งทีมงานควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง พิจารณาทางเลือกการปรับปรุงที่เหมาะสมที่สุดพร้อมกำหนดงบประมาณ และกรอบระยะเวลา ผู้รับผิดชอบและผู้ปฏิบัติให้มีความสอดคล้อง หลังจากนั้นให้มีการทดลองปรับเปลี่ยนและปรับปรุงในส่วนย่อยๆ ที่จะไม่กระทบต่องานภาพรวมทั้งหมด และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ก่อนที่จะมีการปรับปรุงทั้งระบบเพื่อให้เกิดการยกระดับที่ทำได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. การปรับปรุงกระบวนการร้องทุกข์ที่ดีควรมีการควบคุมและประเมินผลอย่างใกล้ชิดเพื่อพิจารณาผลที่เกิดขึ้นว่าสามารถยกระดับคุณภาพการดำเนินงานได้หรือไม่ ทั้งนี้การควบคุมและประเมินผลต้องมีการจัดตั้งทีมประเมินที่ชัดเจน มีอิสระต่อการดำเนินงานและได้รับการยอมรับซึ่งต้องมีอำนาจสิทธิต่างๆ ในการประเมินและสามารถเข้าตรวจสอบประเมินได้ทุกครั้ง และทุกเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบ ทั้งนี้ทีมประเมินจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน และตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้ เช่น ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ปริมาณการใช้ทรัพยากร ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่ และผู้ร้องทุกข์ เป็นต้น ทั้งนี้ผลการประเมินจะต้องมีการนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่สำคัญในการยกระดับหรือปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากงานการศึกษาชิ้นนี้มุ่งเน้นการศึกษาหาปัญหาและกำหนดแนวทางการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยมุ่งเน้นเรื่องบุคคลเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาในอีกสองด้านได้แก่ ด้านโครงสร้าง และด้านเทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

- [1] Paige Baltzan. (2012). Business Driven Technology. (5th ed.). Irwin: McGraw-Hill.
- [2] พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550. (2550). พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- [3] กรมสอบสวนคดีพิเศษ. (2556). ประวัติกรมสอบสวนคดีพิเศษ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dsd.go.th>

- [dsi.go.th/view.aspx?tid=T0000008](http://www.dsi.go.th/view.aspx?tid=T0000008) (ค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2557)
- [4] กรมสอบสวนคดีพิเศษ. (2557). คดีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dsi.go.th/view.aspx?tid=T0000437> (ค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2557)
- [5] Cooperrider, D.L., Whitney, D., & Stavros, J. (2003). Appreciative inquiry handbook: The first in a series of AI workbooks for leaders of change. San Francisco: Barrett-Koehler Publisher.