

นิติวิทยาศาสตร์กับการบริการประชาชนในยุคดิจิทัล

นิสสา คะสีทอง

นักนิติวิทยาศาสตร์ปฏิบัติการ

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

“เข้าถึงง่าย ได้มาตรฐาน บริการเท่าเทียม” เป็นคำขวัญประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์แก่ประชาชนของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ตามพระราชบัญญัติการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2559 มาตรา 3 “การให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ หมายความว่า การให้บริการตรวจพิสูจน์ให้ทราบความจริง โดยนำหลักวิทยาศาสตร์สาขาต่าง ๆ และการแพทย์มาใช้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมหรือเพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างหนึ่งอย่างใด”¹ ซึ่งสถาบันนิติวิทยาศาสตร์เปิดให้บริการการตรวจพิสูจน์แก่ประชาชนทั่วไป โดยคิดอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ด้วยกัน 3 ด้าน คือ (1) การบริการตรวจ DNA พ่อ แม่ ลูก (2) การบริการตรวจสารเสพติดในเส้นผม

และ (3) การบริการตรวจพยานเอกสาร โดยมีขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

1. ประชาชนสามารถโทรนัดหมายวันที่จะเข้ารับบริการกับเจ้าหน้าที่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

2. มาตามวันที่ได้นัดหมายไว้

3. กรอกรายละเอียดคำร้องและบันทึกข้อตกลงในการขอเข้ารับบริการ ณ สถานที่ทำการของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์

4. ชำระเงินค่าธรรมเนียม

5. เก็บตัวอย่างเพื่อตรวจพิสูจน์

6. รับรายงานการตรวจพิสูจน์

จากขั้นตอนดังกล่าว จะเห็นว่าการขอรับบริการเน้นไปที่การติดต่อประสานงานกันระหว่างบุคคลกับบุคคล ประชาชนที่ขอรับบริการต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหลายส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นส่วนงานรับโทรศัพท์ ส่วนงานประชาสัมพันธ์ ส่วนงานให้คำแนะนำในการกรอกรายละเอียดเอกสาร ส่วนงานการเงินที่รับชำระค่าธรรมเนียม ส่วนงานห้องปฏิบัติการเพื่อเก็บตัวอย่างตรวจพิสูจน์

¹ พระราชบัญญัติ การให้บริการนิติวิทยาศาสตร์ พ.ศ. 2559

และส่วนงานที่แจกจ่ายรายงานผลการตรวจ พิสูจน์ ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนรู้สึกถึงความ ลำบาก เหนื่อย ยุ่งยากซับซ้อน รอนาน และ มีความท้อแท้ในการขอรับบริการ

ในฐานะบุคลากรสังกัดสถาบัน นิติวิทยาศาสตร์ มีแนวความคิดในเรื่อง การบริการให้แก่ประชาชน คือ “ทำอย่างไร ประชาชนถึงจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดและ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด” ดีที่สุด หมายถึง สะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้มาตรฐาน เพราะงานบริการคืองาน ของเรา ข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน ฉะนั้น ความไม่พึงพอใจที่ได้จากการประเมิน ของประชาชนที่มาใช้บริการถือเป็นโอกาสใน การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ฉะนั้น แต่เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยี ดิจิทัลมีบทบาทสำคัญและถือเป็นปัจจัยที่ สำคัญปัจจัยหนึ่งในการดำรงชีวิตประจำวัน โดยการใช้เทคโนโลยีผ่านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แบบสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์แบบพกพา แท็บเล็ต เป็นต้น นอกจากนี้ ข้อคิดที่ได้จาก การเข้ารับบริการฝึกอบรมระยะสั้น ณ สาธารณรัฐ สิงคโปร์ ซึ่งเป็นประเทศที่มีความเป็น “Smart Nation” อีกประการหนึ่ง คือ การจะสร้างนวัตกรรมดิจิทัลใด ๆ ขึ้นมา จำกต้องอยู่บนพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์ ความ ต้องการปัจจัย 4 (อาหาร เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม

ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) รวมถึงความ ต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนในประเทศ และความต้องการ ทางด้านจิตใจของประชาชน คิดอะไรที่ ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน รับฟังผลสะท้อนกลับของ ประชาชนแล้วนำมาปรับปรุงการบริการ ให้ดีขึ้น เพียงเท่านี้จะทำให้นวัตกรรมที่สร้าง ขึ้นตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวันของ ประชาชนได้เป็นอย่างดี ประชาชนมีความ มีความสุข และส่วนงานราชการได้รับความ ร่วมมืออย่างเต็มที่ ซึ่งในทางตรงกันข้าม ระบบราชการในประเทศไทยนั้น ไม่นิยม รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มาขอรับ บริการ เนื่องจากไม่มีผลกระทบต่อตนเอง อีกทั้ง ข้าราชการบางคนยังขาดความตระหนัก ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ทำให้ ขาดการพัฒนาตามที่ควรจะเป็น

การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมดิจิทัล เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกกระทรวง ทบวง กรม รวมถึงสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรัฐบาลพยายามที่จะ เน้นเรื่องของ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นโมเดล ของ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” (STRONGER TOGETHER) จำเป็นต้องอาศัยทักษะด้าน ดิจิทัลเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนประเทศ ในด้านต่าง ๆ สำหรับสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้กลุ่มภารกิจด้านอำนวย ความยุติธรรม สังกัดกระทรวงยุติธรรม

มีภารกิจเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์หลักฐานทางวิทยาศาสตร์และทางการแพทย์ ประกอบการดำเนินคดี โดยการกำหนดและกำกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน รวมถึงจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานและผู้ช่วยปฏิบัติงานในสถาบัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ช่วยผู้ปฏิบัติงานดำเนินการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่น ความโปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับสากล² โดยคณะผู้บริหารควรมีการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์แก่ประชาชนในยุคดิจิทัล ซึ่งอาจแบ่งการพัฒนาได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร

ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีอยู่อย่างจำกัด ควรมีการสำรวจเพื่อทราบว่าบุคลากรคนไหนมีทักษะ แต่ยังขาดความรู้หรือบุคลากรบางคนอาจมีความรู้ แต่ยังขาดทักษะ รวมถึงบุคลากรที่ไม่มีความรู้ แต่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยี เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนาบุคลากรเหล่านี้ให้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการ

ให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร

(2) ด้านระบบ

ระบบงานประจำที่ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงหรืออยู่ตัวแล้ว ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติหรือเป็นดิจิทัลมากขึ้น มีแนวทางที่ชัดเจนในการบริหารจัดการข้อมูล เพื่อง่ายต่อการดึงข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผล มีการสร้างการเชื่อมต่อข้อมูลให้มีลักษณะเป็นห่วงโซ่ข้อมูล เพื่อข้อมูลจะสามารถสอบกลับได้ถึงที่มาที่ไป

(3) ด้านเครื่องมือ

อุปกรณ์ที่ใช้รองรับการเปลี่ยนแปลงการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ไปสู่ยุคดิจิทัลอย่างแท้จริง โดยอาจมุ่งเน้นการนำบางเทคโนโลยีมาใช้กับการปฏิบัติงานก่อน เช่น IoT (Internet of things) หรือ M2M (Machine to machine) เป็นเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่ออุปกรณ์กับเครื่องมือต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งต้องทำงานร่วมกับอุปกรณ์ RFID (Radio frequency identification) และ sensors การให้บริการในรูปแบบ one-stop service การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน

² กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2558

(Application) การให้บริการผ่านเครื่อง ให้บริการอัตโนมัติ (Multi-function self-service kiosk) เป็นต้น

ถึงแม้ว่าบุคลากร ระบบ และ เครื่องมือมีความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนในยุคดิจิทัล แต่สิ่งที่ใช้การันตี ความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านนิติวิทยาศาสตร์ และ ความมี ประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายใน องค์กร คือ การได้รับรองมาตรฐานสากล (ISO International Organization for Standardization) โดย พื้นฐาน ของ มาตรฐานสากลทุกมาตรฐานจะใช้วงจร การบริหารงานคุณภาพ (Plan-Do-Check- Act: PDCA) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้รับการ รับรองมาตรฐานทั้ง ISO/IEC 17025 ซึ่งเป็น มาตรฐานสากลที่ใช้ประเมินความสามารถ ทางวิชาการของห้องปฏิบัติการ, ISO/IEC 17020 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับหน่วย ตรวจจับ (Inspection body) และ ISO 9001³ ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่มีแนวคิดในการจัด วางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นว่ากระบวนการ ต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถ

ตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรใน องค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอน ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการ ฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการ ตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุ ไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาด เดิมอย่างไรบ้าง มีการทำความเข้าใจกับ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเพื่อใช้สำหรับการดำเนินการกับ ความเสี่ยงและโอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กร สามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กรของ

ISO 9001

- มีการบริหารเชิงกลยุทธ์และการ บริหารความเสี่ยงจากบริบทและความ ต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียขององค์กร
- มีการจัดการกับความต้องการและ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีคุณภาพการบริการที่ดีสม่ำเสมอ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้ อย่างแม่นยำขึ้น
- มีการจัดการความรู้ขององค์กร

³ masci.or.th/service

- เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการดีขึ้น

- เป็นส่วนหนึ่งของการมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- มีโครงสร้างมาตรฐานที่บูรณาการ (Integrate) มาตรฐานต่าง ๆ ได้ง่ายมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับภายนอกองค์กรของ ISO 9001

- ประชาชนเกิดความมั่นใจในการบริการ

- การบริหารจัดการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

- บรรลุความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผลสะท้อนกลับจากประชาชนผู้ใช้บริการ)

- เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (กรณีมีหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 (ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ) ด้วยอีกมาตรฐานหนึ่งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลทางคดีและเป็นความลับ จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัด

ระเบียบข้อมูล ระบุความเสี่ยงและควบคุมจัดการเพื่อลดความเสี่ยงนั้น ๆ

ท้ายสุดนี้ ปัจจุบันหน่วยงานราชการมีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบ e-service กันมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชน การเข้าถึงบริการ ถึงแม้จะสะดวกสบาย รวดเร็ว แต่ต้องแลกมาด้วยการยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้เกิดช่องโหว่ที่อาจกลายเป็นอันตรายแก่ประชาชนผู้ใช้งาน หากเทคโนโลยียิ่งก้าวล้ำ นำหน้าพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ มนุษย์จะสามารถดำรงความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีอย่างมั่นคงปลอดภัยอย่างไร ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และตระหนักรู้ที่จะอยู่และใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ อย่างมีสติ และรอบคอบอยู่เสมอ เราไม่จำเป็นต้องตามเทคโนโลยีให้ทัน แค่ใช้เทคโนโลยีให้เป็นเท่านั้น