

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหางานวิจัย

การบริหารจัดการความรู้ หรือ Knowledge Management ของสำนักงานอัยการสูงสุด เกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสีย องค์ความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากร โยกย้าย สับเปลี่ยนประจำปี หรือเกษียณอายุราชการ รวมทั้งขาดการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เพื่อเป็นแบบแผนและแนวทางในการปฏิบัติงาน อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการ ขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียว จึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย ดังนั้น การบริหาร จัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์ ของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ก็จำเป็นจะต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร เรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง หากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มี การสร้างบรรยากาศแห่ง การเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า

สำนักงานอัยการสูงสุด ได้จัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้¹ ให้ครอบคลุมภารกิจ ขององค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ๑ การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยกำหนดแผน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต่อเนื่องเป็นระบบ โดยแบ่งองค์ความรู้เป็น 100 องค์ความรู้ จัดตั้ง ศูนย์รวมความรู้ กลาง (KM Center) นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการ จัดการความรู้ซึ่งการจัดการความรู้ในงาน เอกภาพการบังคับ เป็นภารกิจด้านการ อำนวยความ ยุติธรรมทางอาญา องค์ความรู้ที่ 11 อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีขออนุญาตฟ้อง 1 – 3)

¹อนุชาติ คงมาลัย : “แผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด” : บทความพิมพ์เผยแพร่ใน website ของสำนักงาน อัยการสูงสุด www.ago.go.th : 10 ตุลาคม 2552

ณ ปัจจุบัน บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้พิจารณาสั่งคดีเอกภาพ ตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญา พ.ศ.2547 ข้อ 92 เกิดสภาพปัญหาขาดแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ซึ่งถือเป็นปัญหา (Problem) วิกฤตของงานเอกภาพการสั่งคดี จึงหาวิธีและแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน เพราะหากปล่อยไว้ไม่ดำเนินการแก้ไข จะก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อการปฏิบัติงานคดีของพนักงานอัยการ เกิดความผิดพลาดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลต่อภารกิจขององค์กรอัยการด้านอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ขาดความน่าเชื่อถือและประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กร จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา (Solution) โดยการนำระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management System) หรือ KMS และนำทฤษฎีการจัดการความรู้ (ทฤษฎีของ Ikujiro Nonaka) นำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหา โดยระบบ KMS ที่สร้างจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันซึ่งความรู้ดังกล่าวเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในลักษณะต่างๆ และพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ เน้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนา Best practice จากการเรียนรู้จากการทำงานภายในองค์กร และจากการ “ตรวจจับ” (Capture) ความรู้ภายนอกองค์กรเอามาปรับใช้ในการทำงานเอกภาพการสั่งคดี สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาปรับใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบ KMS จะเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้งานเอกภาพการสั่งคดี จัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ทัวถึง ตรงประเด็น เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ที่ได้จากการเก็บความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert) เป็นเทคนิคการเรียนรู้จากผู้มี “วิธีการอันยอดเยี่ยม” (Best practice) อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยรวบรวมบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน และแนววินิจฉัยอัยการสูงสุดที่สำคัญๆ เป็นแหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน KMS จะช่วยพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการสั่งคดีเอกภาพของบุคลากรในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานเป็นระบบดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน ถูกต้อง ตรงตามระเบียบ หนังสือเวียนและบทบัญญัติของกฎหมาย ลดระยะเวลาในการทำงานเพราะบุคลากรผู้พิจารณาคดีเอกภาพไม่ต้องเสียเวลาคิด วิเคราะห์

ขั้นตอนในการทำงานใหม่ทุกครั้ง การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะทำให้บุคลากรขององค์กรมีการค้นคว้าหาความรู้และนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบที่เป็นวงจรต่อเนื่อง เกิดการพัฒนาต่อเนื่องเป็นการพัฒนาทั้งงาน บุคลากรและฐานความรู้

ผลผลิต (Productivity) ที่จะได้รับจากการนำระบบจัดการความรู้งานเอกภาพการสังคคี มาใช้เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และสนับสนุนการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น ในประเด็นของการจัดการแก้ไขปัญหา คือ บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความรู้ในการปฏิบัติงานคคีเอกภาพถูกต้องเพิ่มมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตรงตามระเบียบและบทบัญญัติของกฎหมาย มีการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น ผลของงานมีประสิทธิภาพ โอกาสเสี่ยงของการเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานคคีเอกภาพลดลง และประเด็นการสนับสนุนการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดนั้น ระบบการจัดการความรู้จะเป็นศูนย์กลางการรวบรวมองค์ความรู้ ข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ อันได้มาจากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ (Expert) แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานทั้งที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานอัยการสูงสุด ระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นความรู้ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน แนววินิจฉัยอัยการสูงสุด คำพิพากษาฎีกาและข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็น อันจะเป็นประโยชน์เสริมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 ศึกษาสภาพปัญหาของงานเอกภาพการสังคคี โดยนำระบบจัดการความรู้มาช่วยแก้ปัญหา

1.2.2 เพื่อสร้างระบบจัดการความรู้ในด้านเอกภาพการสังคคี

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.3.1 พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคล

1.3.2 เพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมองค์กร ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้อง รวดเร็วผู้บริหารสามารถทำการปรึกษา ประชุม และเรียกใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจผ่านเทคโนโลยีเครือข่าย คอมพิวเตอร์ได้ ทำให้สะดวก ประหยัดเวลาและงบประมาณ

1.3.3 ส่งเสริมการเรียนรู้ หรือการฝึกหัด เมื่อใช้งานบ่อยๆ

1.3.4 ได้ระบบจัดการความรู้และสารสนเทศสนับสนุนการทำงาน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาปัญหาของ องค์กรความรู้เอกภาพการสังคคี ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ KMS เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึง องค์กรความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ ทัวทั้งองค์กร บรรลุสู่นวัตกรรมเทคโนโลยีที่สนับสนุนในการทำงาน ซึ่ง งานเอกภาพการสังคคี องค์กรความรู้ที่ 11 เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายขออนุญาตฟ้อง 1- 3 สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด โดยอาศัยศักยภาพที่มีอยู่ในบุคลากรสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุดซึ่งผ่านกระบวนการศึกษา สังเกต คิดวิเคราะห์จนเกิดปัญญามาแก้ปัญหาการทำงานคือการบันทึกรวบรวมองค์กรความรู้ในบุคลากรเหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นฐานความรู้ให้คนรุ่นใหม่ได้พัฒนาต่อยอด และการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร นำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด อีกทั้งนำความรู้มาเพิ่มพูนพัฒนาต่อเนื่องอย่างไม่สิ้นสุด ประเด็นที่สำคัญของการจัดการความรู้จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ เกี่ยวกับความรู้ 5 ประการคือ การหา การสร้าง การสืบทอด การแลกเปลี่ยนและการประยุกต์ใช้ รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถ Competency แต่กิจกรรมที่เป็นประเด็นหลักสำหรับผู้จัดการความรู้ก็คือ กิจกรรมที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างบุคคล และการพยายามที่จะทำให้ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคลถ่ายทอด

ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร ข้อความ ภาพและเสียงในสื่อต่างๆ ที่เก็บรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ได้ง่าย ถูกต้องครบถ้วน รวดเร็วเป็นปัจจุบัน และทั่วถึง โดยรวบรวม บทบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนที่สำคัญ อันเป็นแหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อย่างอิงในการปฏิบัติงาน นำมาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้พัฒนางานเอกภาพการสังคคี โดยประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรมที่สำคัญ ทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลโดยวิธีวิศวกรรมความรู้ Comman KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)

1.4.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคตคิจการอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีชออนุญาตฟ้อง 1 – 3)

1.4.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) สำนักงานคตคิจการอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีชออนุญาตฟ้อง 1-3)ภารกิจที่สำคัญ คือ “การสังคคีเอกภาพ”