

บทที่ 1

บทนำ

1.1 กล่าวนำ

ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรได้ให้ความสนใจกับการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ทำให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล เปลี่ยนแปลงแก้ไข การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันของข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง และเพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งานข้อมูล และสารสนเทศที่ได้มามีคุณภาพนำไปวิเคราะห์และใช้งานมากขึ้น

ประเทศไทยได้มีการผลักดันยุทธศาสตร์รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การนำการจัดการสารสนเทศไปสู่ความรู้ที่สำคัญในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 (ดำรง วัฒนา, 2548) และได้มีหลายหน่วยงานนำเอาสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ทักษะในหน้าที่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงาน การเชื่อมโยงทุกระบบงานทั้งสถานะปัจจุบันและอนาคตเข้าด้วยกัน และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 78(4) ได้สะท้อนความสำคัญในการพัฒนาระบบงานภาครัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ การนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยแบ่งเบาภาระและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบัน อีกทั้งแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยังได้เน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี ผลักดันสู่วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ¹

¹ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2554 – 2558. หน้า VI.

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว เที่ยงธรรม และแม่นยำ ดังนั้น ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องมีการพัฒนา เพื่อสนองต่อภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด และวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานสากล ความรู้ของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจึงเป็นหนึ่งในกระบวนการพัฒนาองค์กรที่สำคัญ ซึ่งพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังยึดติดกับวัฒนธรรมการปฏิบัติแบบเดิม ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มองเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จับต้องแล้วอาจเกิดความเสียหายได้ง่ายและอาจทำให้ตนเองมีความผิดหรืออาจเสียค่าใช้จ่ายให้กับการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานานและยังไม่มีแก้ไข ความไม่รู้อาจไม่เข้าใจก็ยังเป็นทัศนคติของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในปัจจุบัน หากไม่ได้รับการแก้ไขสำนักงานอัยการสูงสุดอาจเสียประโยชน์และเสียชื่อเสียงด้านกระบวนการให้บริการได้ ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรจะทำให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั่นก็คือ “เทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อสนองต่อต่อสภาพสังคมที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ในปัจจุบันเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่าทุกองค์กรได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพียงแต่สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานด้านกฎหมายที่มีการหลักในการให้บริการด้านกฎหมายแก่ประชาชน โดยการปฏิบัติงานผ่านระบบงานที่สำนักงานได้พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลด้านคดี ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของรัฐก็จะต้องปฏิบัติงานบนพื้นฐานความถูกต้องและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำหนังสือราชการ การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งหลายทั้งปวงนี้ล้วนแล้วแต่ต้องมีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสิ้น

แต่ยังมีข้อจำกัดในการฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ของบุคลากร เป็นการเพิ่มพูน ทักษะ ความรู้ในการเข้าถึงเทคโนโลยีและขาดความรู้ด้านการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) และทัศนคติของบุคลากรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมการทำงาน แก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์กร ที่มีอยู่กระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ อันอาจเกิดจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยตนเอง และบุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานไปสู่ผู้อื่นได้ แม้ว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรจะเป็นสิ่งที่ดี ก็ควรจะต้องนำมาวิเคราะห์และใช้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ ด้วยมีประสิทธิภาพ พัฒนาขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นเลิศระดับโลก การพัฒนาความรู้บุคลากรด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ยังจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและมีความต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาความรู้บุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด จะได้เป็นพื้นฐานและนำไปสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและละเอียดยิ่งขึ้น

การพัฒนาความรู้บุคลากรให้มีการเรียนรู้สารสนเทศสามารถทำได้ทั้งในรูปแบบที่เป็น ข้อมูล (Data) ข่าวสาร (Information) หรือความรู้ (Knowledge) ถือเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ ตลอดจนการบรรลุวัตถุประสงค์ นโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามเป้าหมายตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการราชการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ การมุ่งพัฒนาคุณภาพคนสู่การยกระดับคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้ธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น หากมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development) โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้การกระจายและเชื่อมโยงเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) จากผู้บริหารระดับสูงสุด ไปจนถึงระดับล่างสุดได้ และเมื่อบุคลากรถูกประเมินผลงานแล้วผู้บังคับบัญชาสามารถวางแผนการพัฒนาให้แต่ละบุคคลได้ (Individual Development Plan) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

ในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสูง คนที่มีความรู้ความสามารถเท่านั้นจึงจะสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักยภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ที่เรียกว่ายุคสมัยของการดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยการแข่งขันความรู้ความสามารถ (Knowledge – based economy/society) อย่างไรก็ตามการมีความรู้ที่เหมือนกับคนส่วนใหญ่เพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จำเป็นที่จะต้องมีความรู้เชิงวิชาชีพซึ่ง เป็นเหตุให้เทคโนโลยีต่างๆ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีคือเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการข้างต้นได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อเสียคือเกิดการเปลี่ยนแปลงทันทีทันใด จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพอยู่อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและสิ้นเปลืองมาก

ผู้ตรวจการอัยการ นายภราดร ศรีศุภรางค์กุล ²

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

² เอกสารการตรวจราชการสำนักงานอัยการในพื้นที่ภาค 4 ครั้งที่ 1 ประจำปีพ.ศ.2554

ในการแก้ไขปัญหาจะได้ดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ให้แพร่หลายต่อไป และจะมีการติดตามผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งอีกทางหนึ่งต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก้าวสู่เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพคนให้มีขีดความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเอากลยุทธ์ KM (Knowledge Management) มาช่วยในการรวบรวมข้อมูล จัดทำฐานองค์ความรู้ (Codification and Repository) ซึ่งจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาเป็นกลไกสำคัญในการจัดเก็บข้อมูล ถ่ายโอนข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ได้อย่างเท่าเทียม ทั่วถึง ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยการนำเอาโมเดล SECI ของ Nonaka ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายและมุ่งเน้นการสร้างความรู้ในองค์กรให้เติบโต โดยการเชื่อมโยงการสร้างองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ภายนอก (Explicit Knowledge) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับคนในหน่วยงาน

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่และมีบุคลากรประกอบไปด้วยข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ลูกจ้าง และการปฏิบัติงานในปัจจุบันใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน อีกทั้งบางภารกิจต้องปฏิบัติงานผ่าน โปรแกรมระบบของสำนักงาน หากบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกิดความเสียหายและสำนักงานอัยการสูงสุดเสียประโยชน์ได้เช่นกัน ในการพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงสภาพปัญหาของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันก่อนว่า มีสภาพปัญหาอย่างไร ปัญหาใดสำคัญที่สุดที่จะต้องแก้ไขก่อน และระดับความรู้ของบุคลากรในแต่ละระดับ (ตำแหน่ง) เป็นอย่างไร โดยแยกปัญหาที่พบได้ดังนี้

1. บุคลากรยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม
2. บุคลากรไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการ

ได้สังเกตเห็นความรู้ในองค์กรที่บุคลากรใช้ความรู้โดยไม่มีหลักการหรือวิธีการบ้านเมืองที่ดีแก่พนักงานอัยการและมีความรู้เกี่ยวกับระบบไอทีที่ความรู้ที่นำมากำหนดให้ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น รัฐบาลเอาหลักการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มาใช้ โดยให้ดำเนินการบูรณาการนำเอาเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับความรู้ของสำนักงานแบบเดิมไปช่วยปรับใช้กับระบบสารสนเทศที่คิดค้นรูปแบบขึ้นให้พนักงานอัยการได้ระดับการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความรู้ระดับเชิงปฏิบัติปัญหาในแต่ละระดับของการปฏิบัติงานแบบเดิมจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ที่แท้จริงเพิ่มขึ้นเป็นประเภทที่ปฏิบัติราชการตามสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานได้โดยปฏิบัติตามแนวคิดหรือแนวทางปฏิบัติดังที่กล่าวไปตามกรอบต่อผลที่ได้ เช่น เคยปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ด้วย Windows XP แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาเป็น Windows7 ซึ่งหน้าต่างโปรแกรมจะเปลี่ยนไปตามยุคสมัย เป็นต้น

ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นมิติที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีแหล่งความรู้ที่เป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ทุกที่ทุกเวลา จะช่วยแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่ง โดยการพัฒนากุญแจไขระดับชั้นในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในระดับผู้บริหารที่เป็นปัจจัยหลักในกระบวนการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุด หากมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติที่ดี ทำให้ผู้บริหารมองเห็นประโยชน์ของการใช้งาน IT ได้ การบริหารงานและการตัดสินใจต่างๆ ก็จะง่ายขึ้นขณะเดียวกันผู้พัฒนาก็ต้องมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้มีทักษะและประสบการณ์ที่ดีก่อนที่จะเผยแพร่แก่คนอื่นด้วย ซึ่งการพัฒนาใช้เวลาจะพัฒนาเพียงครั้งเดียวแล้วจะเห็นผล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเน้นย้ำให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้ง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพได้

1.2 ความสำคัญของปัญหา

ปัญหาความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนใหญ่ ได้สูญหายไปเมื่อมีการโยกย้าย ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ไม่มีระบบการจัดการความรู้เอาไว้ เช่นเดียวกับระบบการบังคับบัญชาที่ได้มีการโยกย้ายตามวาระการปฏิบัติงานเช่นกัน เมื่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนเกิดความรู้ความชำนาญในเนื้อหาแล้วต้องสลับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งใหม่ทำให้สูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญงานนั้นไป และบุคลากรที่โยกย้ายไปก็ต้องเริ่มต้นการเรียนรู้งานใหม่ จึงเป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งอาจแก้ไขปัญหานี้ได้โดยการรวบรวมองค์ความรู้ด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศเอาไว้ เพื่อให้สามารถสืบค้นและศึกษาค้นคว้าได้ในภายหลังได้ โดยจัดเก็บไว้ในเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือระบบเครือข่ายภายในสำนักงานอัยการสูงสุด (Intranet) ให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นได้ตลอดเวลา ทุกที่ ทุกเวลา โดยรวบรวมเอาระเบียบ นโยบาย กฎหมาย ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คู่มือการปฏิบัติงานระบบงานและแบบฟอร์มการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดจะได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน หากบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีแหล่งความรู้ที่รวบรวมไว้

ให้สามารถสืบค้นได้ การปฏิบัติงานต่างๆ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศอาจทำให้สำนักงานอัยการสูงสุดสูญเสียประโยชน์ของหน่วยงาน และขาดความน่าเชื่อถือได้

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการร่วมกันผลักดัน สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดทักษะให้ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน และเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานอัยการสูงสุดสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล แก้ไขเปลี่ยนแปลง เรียกดูข้อมูล ประมวลผลและสืบค้นข้อมูลทางกฎหมายและอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น ขณะเดียวกันเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาระบบงาน ปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาองค์กร จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558 ได้กล่าวถึงพันธกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานอัยการสูงสุด³

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

³ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2554 – 2558. หน้า V.

1. การถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร เช่น ปัญหาการไม่แบ่งปันความรู้หลังจากที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรแล้วเก็บความรู้ไว้คนเดียว ไม่มีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมให้เพื่อนร่วมงานหรือคนอื่นได้ทราบ หรืออาจมีการรายงานให้ผู้บริหารทราบเพียงคนเดียวเท่านั้น คนอื่นที่ไม่ได้ไปจึงไม่รู้ว่าคนที่ไปฝึกอบรมมานั้นได้อะไรกลับมาบ้าง มีสิ่งที่น่าสนใจจากการฝึกอบรมหรือสัมมนาอย่างไร จึงควรให้มีจัดการเก็บบันทึกรายงานนั้นไว้ในฐานข้อมูลอินทราเน็ตหรือเว็บไซต์ของสำนักงานอัยการสูงสุดด้วย และออกนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องนี้ เช่น ให้มีการจัดทำรายงานผู้บริหารภายใน 7 วันหลังเข้ารับการฝึกอบรม และให้จัดทำแผ่นพับเผยแพร่แก่บุคคลอื่น ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน เป็นต้น ก็จะทำให้การลงทุนไม่สูญเปล่า

2. ความรู้องค์กรกระจายอยู่หลากหลายแหล่ง หลายรูปแบบ ทั้งรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และไม่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ในยามที่ต้องการจะใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจแบบเร่งด่วน ทำให้ต้องเสียเวลาในการรวบรวมข้อมูลนาน จึงทำให้เสียผลประโยชน์ต่อองค์กรได้

3. การสร้างความรู้ใหม่ๆ ถ้าไม่มีการสะสมความรู้ที่มีอยู่เดิมก่อนอย่างเป็นระบบแล้ว และความรู้ใหม่ไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ให้สามารถสืบค้นด้วยแล้ว สำนักงานอัยการสูงสุดก็จะไม่หลงเหลือองค์ความรู้อะไรไว้อีกเลย

4. การไม่นำความรู้ภายนอกมาปรับใช้ ก็จะทำให้ตามสถานการณ์โลกและหน่วยงานอื่นไม่ทัน เช่น เวลามีปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ไม่มีการสืบค้นวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ จากทางอินเทอร์เน็ต (Google) เพื่อสืบหาวิธีแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ส่วนใหญ่จะนั่งเฉยและอ้างเหตุไม่ยอมปฏิบัติงานในส่วนนั้น หรือได้มีการเรียกช่างเทคนิคเข้าแก้ไขแล้วแต่ไม่มีการเรียนรู้โดยการสังเกตเพื่อจะได้นำการแก้ไขของช่างเทคนิคนำไปแก้ไขได้ด้วยตนเองในอนาคต เพราะมีความเข้าใจว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบที่เปราะบางผู้ที่แก้ไขได้ต้องเป็นช่างเทคนิคเท่านั้น

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาความรู้บุคลากร และรวบรวมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นและเตรียมความพร้อมในการรองรับการพัฒนาระบบงานสารสนเทศในอนาคต ให้สามารถใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา ข้อจำกัดและอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุดในปัจจุบัน
2. เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่องาน ปัญหาและสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาได้อย่างมีหลักการมีแนวคิดที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานที่ทำงานเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน
4. เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆ หรือนำความรู้ที่มีอยู่มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม
5. เพื่อรวบรวมความรู้ในหน่วยงานและจากผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไว้ในที่เดียวกันและนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ระบบการจัดการความรู้ แก้ปัญหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และสนับสนุนการทำงานหลัก
2. การพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีนี้ใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creating) สร้างความรู้และผลิตความรู้อย่างต่อเนื่อง
3. วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร และกรอบภารกิจในหน่วยงานโดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้จากการทำงาน (Learning in Action) ตามวิกฤติของงาน เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. องค์กรความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะครอบคลุมถึง
 - 4.1 นโยบายการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด
 - 4.2 จำนวนบุคลากรในแต่ละระดับ
 - 4.3 ภารกิจของหน่วยงาน
 - 4.4 ความจำเป็นในการพัฒนาความรู้
 - 4.5 ระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

โครงสร้าง (Organization) คือ โครงสร้างที่ตั้งตามกระบวนการที่มีความผูกพันกัน ซึ่งมีองค์ประกอบ คือ วัตถุประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์ และโครงสร้าง

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้างรวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น

ผู้ปฏิบัติงานองค์ความรู้ (Knowledge Worker) คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานบนพื้นฐานความรู้ มีศิลปะในการบริหารจัดการในการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ บุคคลเหล่านี้จะมีความสามารถพิเศษในการแก้ปัญหาใหม่ๆ

ความคุ้มค่า (Productivity) คือ การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ตอบสนองวัตถุประสงค์ของโครงการและผู้มีส่วนได้เสีย

ปัญหา (Problem) คือ ความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ กับ สภาพที่อยากให้เป็นหรือสภาพที่ควรจะเป็น

ความรู้ (Knowledge) คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ และการนำประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกัน

การแก้ไขปัญหา (Solution) คือ กระบวนการแก้ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาระบบงาน ตามสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน หรือภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วง โดยกระบวนการทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

สารสนเทศ (Information) คือ ความรู้หรือข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือวิเคราะห์ด้วยวิธีการต่างๆ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

แผนงาน (Plan) หมายถึง กระบวนการขั้นหนึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์

ทักษะ (Skill) หมายถึง ประสบการณ์ความชำนาญในการดำเนินกิจกรรมจากการทำซ้ำๆ จนบรรลุผลสำเร็จ

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลและแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานประกอบการวินิจฉัยสั่งการตามความต้องการของผู้บริหาร และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบตามความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร เพื่อปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือทัศนคติในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร นำสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training needs) หมายถึง สภาพการณ์ที่เป็นปัญหา อุปสรรคหรือข้อบกพร่องของบุคลากรทางด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวคิดและวิธีการสร้างองค์ความรู้ด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบตามทฤษฎีการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง และอยู่คู่กับสำนักงานอัยการสูงสุดตลอดไป
2. ได้แนวคิดและการสร้างองค์ความรู้ตามวิสัยทัศน์และนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุดบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานแก่บุคลากร
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ในการแก้ปัญหา ศึกษา ค้นคว้า เกิดการพัฒนาการเรียนรู้ มีความมั่นใจในตนเอง สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในองค์กร
4. สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ และอาจได้นวัตกรรมใหม่ๆ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จในระดับดีขึ้น
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดผลสำเร็จในระดับดีขึ้น