

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้าง ปัญหาและอุปสรรค ความถูกต้องและความเหมาะสม ตลอดจนแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดตัวชี้วัดของสำนักงานอัยการสูงสุด ในการกำหนดให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ได้ครบถ้วนทุกคน เป็นร้อยละ100 ภายในปี พ.ศ.2558 นั้น โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการจัดทำโครงการฝึกอบรม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารภาครัฐ
- 2.6 หลักการและแนวคิดด้านความรู้ทางคอมพิวเตอร์
- 2.7 ความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยี
- 2.8 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ทฤษฎีและหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเน้นในทฤษฎี Learning In Action โดยเฉพาะในรูปแบบของ Intelligent Learning ที่มีสาระสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้โดยการค้นคว้า(Search)
2. การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้(quiry)
3. การเรียนรู้โดยการสังเกต(Observation)

บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎีการเรียนรู้โดยการค้นคว้า(Search) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาความรู้ เพื่อที่จะให้ได้ความรู้ในสองประการ คือ การแก้ไขปัญหาและวิธีการปฏิบัติงาน ถือเอาการปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็น

กรณีศึกษาเพื่อสร้างระบบKMS ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ทางอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการค้นหา(Search) เช่น ทางเว็บไซต์www.ictc.ago.go.th, Google และ

สามารถสืบค้นได้ทางเครือข่ายภายใน (Intranet) ของสำนักงานอัยการสูงสุด
http://intranet.ago.go.th/maintenance/km_maintenance.php

ระบบให้บริการคำปรึกษา และการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ สำนักงานอัยการสูงสุด

ประวัติในการใช้งานระบบฯ กรุณาติดต่อศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โทรทัศน์ 0 2515 4172 , 0 2515 4169 IP Phone 220072

ผู้ใช้งานระบบขณะนี้ คือ อรุณดา จินตะพรหมมา

บริการแก้ไข

ต้องการทราบ แสดงนครธรรมราช ส่งสำเนาหนังสือตามที่แจ้งมายังศูนย์ฯ ด้วยนะคะ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องได้คะ

ข้อมูลบำรุงคอมพิวเตอร์

ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 7 งาน (แสดงเฉพาะรายการที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว)

คำชี้แจง

1. เปิด Internet Explorer 2. พิมพ์ URL : http://172.11.1.62:8080/oag/servlet/SLogin 3. แล้วให้ Add Favorites ได้เลยคะ

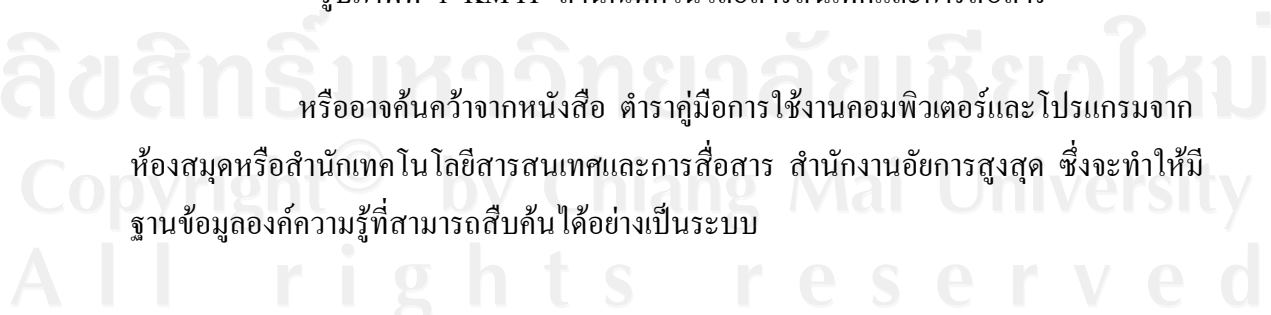
เลขที่ | **วันที่** | **ชื่อ** | **รายละเอียด** | **สถานะการทำงาน**

เลขที่	วันที่	ชื่อ	รายละเอียด	สถานะการทำงาน
30	17-06-2011	นาย อรรถพล สิงห์โตน้อย	อัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง	ดำเนินการเสร็จ
29	14-06-2011	ดารณี กิตินาม	ห้องสมุดอาคารรัชดาภิเษก ชั้น ๑๑	ดำเนินการเสร็จ
28	14-06-2011	นางสาวสุธินิชา รมอบ	อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญากรุงเทพใต้ 5	ดำเนินการเสร็จ

คำชี้แจงเพิ่มเติม: ล้าแก่เทคโนโลยี สอบถามทางโทรศัพท์ เพื่อเข้าดำเนินการแก้ไข และนำการแก้ไขเขียนแล้วไว้ในระบบ

รูปภาพที่ 1 KM IT สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

หรืออาจค้นคว้าจากหนังสือ ตำราคู่มือการใช้งานคอมพิวเตอร์และโปรแกรมจากห้องสมุดหรือสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งจะทำให้มีฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่สามารถสืบค้นได้อย่างเป็นระบบ



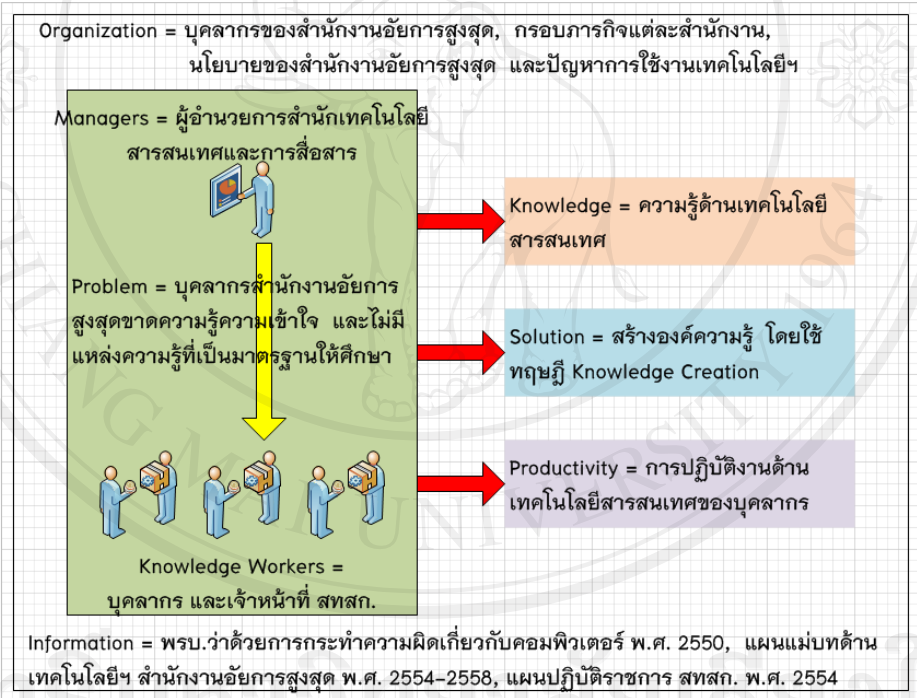


รูปภาพที่ 2 การเผยแพร่ KM บนเว็บไซต์สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) นั้นหมายความว่า เมื่อเกิดปัญหาความไม่เข้าใจ ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องสอบถามจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือผู้เชี่ยวชาญในหน่วยงาน ก็จะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ แต่ส่วนใหญ่บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่กล้าที่จะถามด้วยเหตุผลหลายประการ กลัวคนอื่นดูถูกในความไม่รู้ หรือไม่อยากให้คนอื่นรู้ว่าตัวเองไม่รู้ เป็นต้น ทำให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดอยู่กับความไม่รู้อย่างไม่รู้ทางแก้ไขได้ ซึ่งผู้วิจัยได้มีแนวคิดว่าการพัฒนาความรู้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศวิธีเดียวที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และสามารถทำได้ครอบคลุมทั่วประเทศ คือการออกคำสั่งบังคับ โดยกำหนดให้มีการพัฒนาความรู้ตามระดับตำแหน่งและพิจารณากรอบภารกิจงานปัจจุบันเป็นสำคัญ เพื่อพิจารณาว่าบุคลากรคนไหนต้องพัฒนาความรู้ด้านใด หลักสูตรใดบ้างถึงจะเป็นประโยชน์สูงสุดและดึงดูดความสนใจของเขาได้ ขณะเดียวกันแรงจูงใจต่างๆ ก็ต้องมีควบคู่ประกอบไปด้วย เช่น เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม ผลการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินระดับชั้นในครั้งต่อไป เป็นต้น

และสุดท้ายการใช้วิธีการสังเกต (Observation) บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานอัยการสูงสุดขาดการสังเกตเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขได้ด้วยตนเองในอนาคต เพราะคิดว่าการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน้าที่ของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือช่างเทคนิคเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยได้มีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาที่ว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละหลักสูตรให้สอดแทรกเนื้อหาการแก้ไขปัญหา การดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเองด้วย เพื่อให้บุคลากรเกิดการใช้งานบ่อยๆ และมีทัศนคติที่ดีในการแก้ไขปัญหา และขณะเดียวกันหากผู้เข้ารับ

การฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหาได้ก็มีการชมเชยในชั้นเรียน เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ขณะเดียวกันผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็จะเกิดความเชื่อมั่นและทำการเผยแพร่ความรู้ที่ตนเองได้รับสู่ผู้อื่นได้ โดยใช้หลักวิชา Knowledge Engineer ซึ่งมีวาระการสัมภาษณ์สี่วาระ มีการสอบถามความเข้าใจ มีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ตามมาตรฐานของ CommonKADS และสุดท้ายผู้วิจัยจะใช้วิธีการสังเกต (Observation) โดยจะใช้การสังเกตพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักว่า มีความเปลี่ยนแปลงเกิดการยอมรับในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรบ้าง แนวทางการตัดสินใจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรใด กลับจากหลักการเดิมหรือไม่ เพราะเหตุใด การปฏิบัติงานในปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนอย่างไร ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ได้กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนและจะได้ทำการรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ



รูปภาพที่ 3 IS-Conceptual Framework

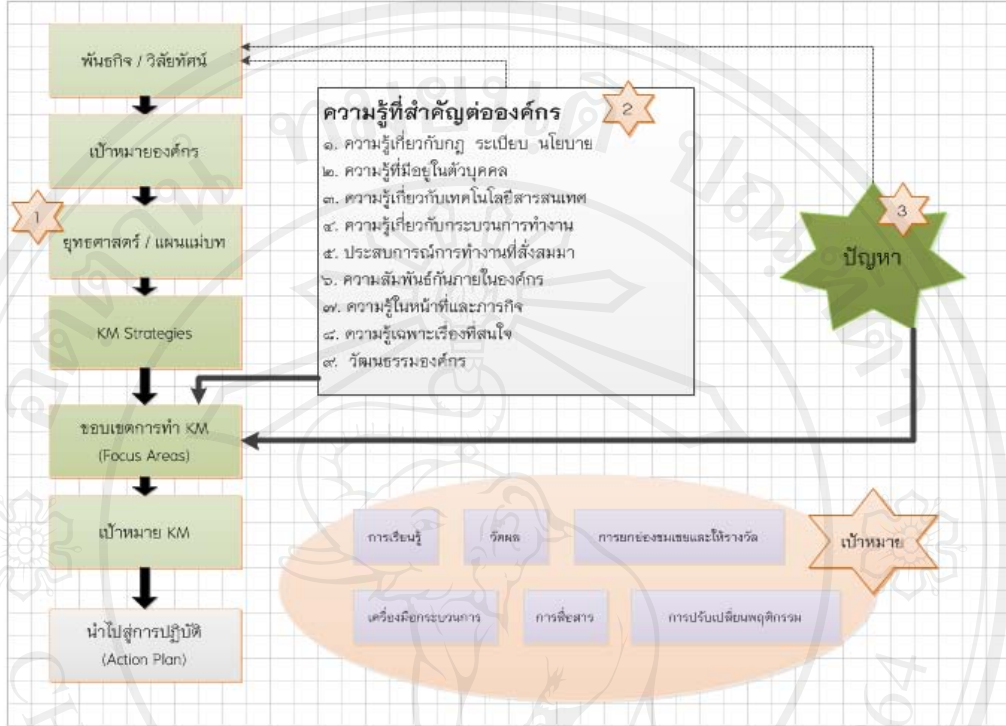
จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ตรวจการ (นายมนัส สุขสวัสดิ์) ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศว่าควรมีการพัฒนาทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันผู้ที่ทำหน้าที่พัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรก็ต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปด้วย เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องทำอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั่วประเทศ แต่การจะพัฒนาความรู้หรือการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม บประมาณดำเนินการก็เป็นสำคัญยิ่งเช่นกัน เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดมีงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้แก่บุคลากรได้อย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดได้ ผู้วิจัยได้มีแนวคิดในการที่จะบูรณาการและกระจายการดำเนินงานไปสู่ส่วนภูมิภาคให้ดำเนินการ บริหารจัดการในการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการทำความร่วมมือ (MOU) กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือวิทยาลัยสารพัดช่างในพื้นที่นั้น ให้เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาความรู้แก่บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้สามารถบรรลุตามเป้าประสงค์ตัวชี้วัดของสำนักงานอัยการสูงสุดได้

จากแนวคิดและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการอัยการ (นายมนัส สุขสวัสดิ์) ในการจะพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งถือเป็นแชมป์ในการวางแผนการจัดการความรู้นี้ หากผู้บริหารเห็นคุณค่าของการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วและดำเนินการผลักดัน KM เรื่องที่ว่ายากทั้งหลายก็จะง่ายขึ้น งบประมาณที่ไม่เคยได้รับก็จะได้รับการสนับสนุน และผู้บริหารระดับสูงจึงควรเป็นผู้ริเริ่มกิจกรรมจัดการความรู้ในการกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่สร้างระ KM นี้ด้วย
2. ผู้มีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์) ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดเป้าหมายการพัฒนาความรู้ของบุคลากรร่วมกับผู้บริหาร ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะตนเองอย่างสม่ำเสมอที่จะทำการถ่ายทอดความรู้หรือพัฒนาทักษะความรู้คนอื่น เนื่องจากการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่ดีและการเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือการเรียนรู้ร่วมกันเป็น Collective learning และเป็นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติ จึงต้องมีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง เมื่อพัฒนาบุคลากรทั้งสองกลุ่มนี้แล้ว จึงจำเป็นต้องพิจารณากระบวนการจัดการความรู้โดยการบ่งชี้ความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการค้นหาหรือกำหนดว่าสำนักงานอัยการสูงสุดมีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด และอยู่ที่ใคร โดยมองค้ประกอบดังนี้

1. สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์สำนักงานหรือไม่
2. เป็นความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการทำงานหรือไม่
3. เป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาได้หรือไม่

4. เป็นความรู้ที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้หรือไม่



รูปภาพที่ 4 องค์ประกอบการจัดการความรู้สู่เป้าหมาย

จากกระบวนการบ่งชี้ความรู้ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหา และให้ได้ผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่คุ้มค่าและสมประโยชน์ในองค์กรมากที่สุด ดังนี้

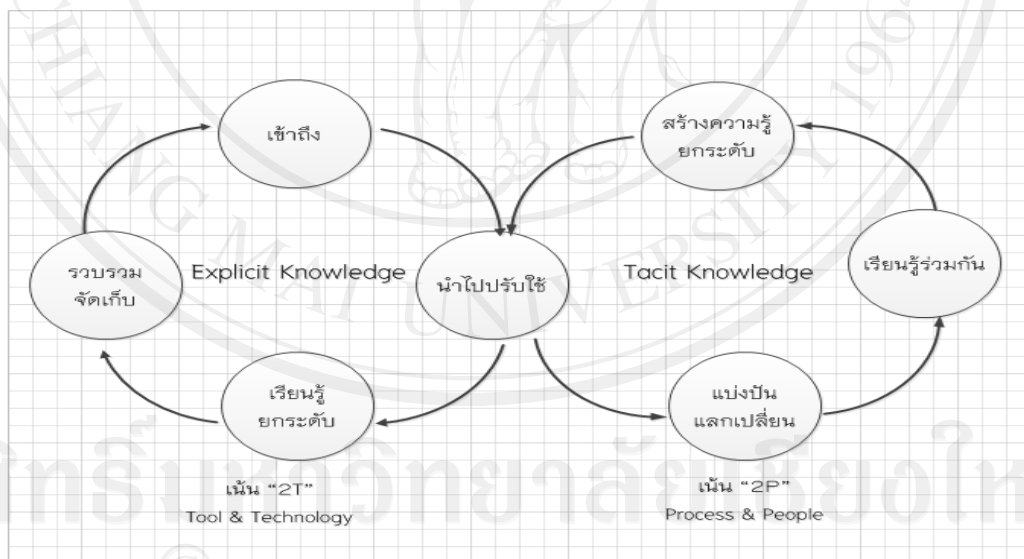
ตารางที่ 1 การนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาปรับใช้

Areas	การปรับใช้ทฤษฎี	ประโยชน์ที่ได้รับ
ประเด็นยุทธศาสตร์	เรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search)	ใช้ในการวางแผนการบริหารงาน
ความรู้ที่สำคัญ	เรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้	ทำให้เกิดความคิดและความเข้าใจ
ปัญหาที่ประสบ	เรียนรู้โดยการสังเกต	ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

ขณะเดียวกันการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร ไม่ใช่เป็นเพียงการนำเอาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศระบบหนึ่งเข้ามาใช้ในหน่วยงาน แต่เป็นการวางระบบการจัดการ

ความรู้ด้วยปัจจัยต่างๆ และมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสนับสนุนระบบการจัดการความรู้ ง่ายๆ ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศจะไม่สามารถช่วยให้การจัดการความรู้สัมฤทธิ์ผลได้หากขาดปัจจัยอื่นๆ ประกอบ ก็จะไม่สามารถสร้างกระบวนการจัดการความรู้ขึ้นได้ ซึ่งการจัดการความรู้จะต้องให้บรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงานบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นการจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวมันเอง

การจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จต้องทำอย่างมีกระบวนการ มีแนวคิดที่ดีและจะต้องมีการให้คำปรึกษาหารือ มีที่ปรึกษาคอยช่วยเหลือ โดยเริ่มจากกลุ่มเล็กไปหากลุ่มใหญ่ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงานถือเป็นการจัดการความรู้ทั้งสิ้น เช่น ความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน Tacit ถูกถ่ายทอดออกมาเป็น Explicit ผู้คนอื่นที่ต้องการรู้นั้นด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม เช่น เอกสารคู่มือ การสอนงานแบบพี่เลี้ยงล้วนเป็นแนวคิดในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบทั้งสิ้น



รูปภาพที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

รูปแบบการสร้างความรู้ของ Nonaka ได้มีการพัฒนารูปแบบกระบวนการสร้างความรู้ เพื่อให้เข้าใจและมองเห็นความเป็นพลวัตในการสร้างความรู้ออกมาเป็นเกลียวความรู้และนำไปใช้ในงานปัจจุบันได้อย่างคุ้มค่า โดยมีหลักสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ในหน่วยงาน คือ การสังเคราะห์หรือหลอมรวมความรู้ที่ชัดเจนกับความรู้ที่ฝังลึกที่มีอยู่ในตัวคน ยกระดับขึ้นไปเป็น

ความรู้ที่สูงขึ้น ลึกซึ้งขึ้น เป็นองค์รวมยิ่งขึ้น โดยผ่านกระบวนการ 4 ส่วน ที่เรียกว่า SECI Model โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงความรู้ ทั้งที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) และที่อยู่ภายนอก (Explicit Knowledge) โดยจัดให้มีสถานที่ในการถ่ายทอดความรู้ที่ชัดเจน¹ และให้คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ ได้แก่

1. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันระหว่างผู้เชี่ยวชาญโดยผ่านโทรศัพท์, E-mail, Intranet, Internet และ Form ในการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน หรือโดยการเผชิญหน้า เรียกว่า Socialization เช่น บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดสอบถามปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยการโทรสอบถาม นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือวิทยากรถ่ายทอดความรู้เรื่องการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์อย่างง่าย ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและให้มีการทดลองปฏิบัติ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงและมีการถ่ายทอดสู่ผู้อื่นด้วย จึงเป็นกระบวนการดึงความรู้ที่ฝังลึกในตัวผู้ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรง

2. การสร้างความรู้จากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญโดยแบ่งปันจากประสบการณ์ (Tacit Knowledge) มาเป็นความรู้ภายนอก (Explicit Knowledge) ให้ผู้อื่นสามารถเรียนรู้ต่อได้โดยง่าย โดยการจัดเก็บข้อมูลไว้ในรูปแบบ (Capture) และสื่อต่างๆ เรียกว่า Externalization เช่น การจัดทำคู่มือการฝึกอบรม หรือการทำระบบ E-Learning

3. การบูรณาการความรู้จากการเรียนรู้ให้เข้ากับบริบทขององค์กร จำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บและสามารถสืบค้นได้ในระบบ Internet เรียกการจัดการนี้ว่า Taxonomy ช่วยในการจัดกลุ่ม (Classification) โดยมี Meta Data สำหรับอธิบายโครงสร้างข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น ช่วยในการสืบค้นและง่ายในการเข้าถึง รวมถึงการจัดทำ User Interface เป็นระบบนำทาง (Navigation) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงได้ง่าย เห็นได้จากตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาระบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นข้อมูลนำเข้าที่จำเป็นต้องมี โดยได้พิจารณาจากข้อมูลนโยบายสำนักงาน แผนปฏิบัติราชการ ความรู้บุคลากรปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและประกอบกับงบประมาณในการดำเนินการ เป็นข้อมูลปัจจัยนำเพื่อให้ได้กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ว่าจะต้องมีการศึกษาจากกลุ่มใดงานใด และอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่ถูกต้อง

ทั้งนี้ อาจทำเป็นบทความหรืองานวิจัยมาต่อยอดความรู้เดิมให้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้ เช่น วิธีการดูแลรักษาเครื่องอย่างง่าย 3 วิธี (การ Clean Temporary, การทำ Disk Cleanup, การทำ Defragmenter) ในการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดสร้างเป็น

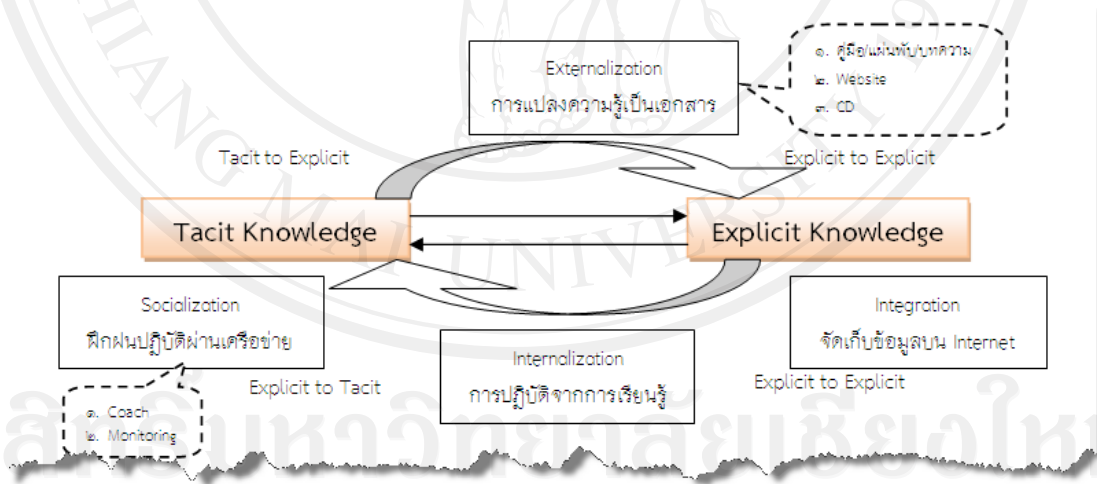
¹ Nonaka, Takeuchi. (2000). SECI model (Nonaka Takeuchi). Retrieved August 19, 2007.

ความรู้เรื่องใหม่ มีการกระจายและเผยแพร่ความรู้นั้น โดยการตีพิมพ์ในจดหมายข่าวประจำเดือน แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร www.ictc.ago.go.th จึงเป็นการสร้างความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในขั้นตอนนี้เราเรียกว่า Integration

4. นำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้งาน ซึ่งการลงมือปฏิบัติจะสามารถรู้ตัวเองทันทีว่ารู้จริงหรือไม่ในการแปลงความรู้ที่ได้รับ (Explicit Knowledge) มาลงมือปฏิบัติ (Tacit Knowledge) เกิดเป็นประสบการณ์แก่ตัวเรา และทำให้ความรู้ที่มีอยู่เพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ เช่น การฟัง การทดสอบและลงมือปฏิบัติ จะเกิดการซึมซับเป็นประสบการณ์ เรียกว่า Internalization

ทั้งนี้ การจัดการความรู้จะประสบผลสำเร็จได้ต่อเมื่อได้มีการลงมือปฏิบัติจริง และได้มีการถ่ายทอดความรู้นั้นแก่คนอื่นด้วยถึงจะเรียกว่าได้มีการนำความรู้ไปใช้งานจริง

การสร้างองค์ความรู้ตาม SECI Model ของ Nonaka² สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการจัดเก็บองค์ความรู้และเชื่อมโยง "เทคโนโลยีเข้ากับคน" เพื่อให้เกิดการนำองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติและต่อยอดองค์ความรู้ให้เติบโตยิ่งขึ้น โดยมีการมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงและในชีวิตประจำวัน สรุปได้ดังนี้



รูปภาพที่ 6 Nonaka's SECI Model

² 2549. ประยุกต์ใช้ IT ส่งเสริม KM. เว็บไซต์ : <http://www.vrhris.com>.

1. Socialization โดยการแบ่งปันความรู้ (Sharing)

- ผู้ถ่ายทอดความรู้ เช่น วิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร ซึ่งเกิดจากการปลูกฝังค่านิยมว่า "Knowledge Sharing is Power"
- ผู้รับที่มีระดับความสามารถในการรับรู้และต่อยอดได้ (Knowledge Worker)
- ช่องทางที่ใช้ในการเชื่อมโยงการสื่อสารที่เป็นระบบเปิดและง่ายต่อการใช้งาน เช่น ห้อง E-Classroom และห้องประชุม (Center of Excellence) คู่มือประกอบการฝึกอบรม (Expert Directory) เว็บไซต์ (Collaboration, Communication Network) และมี Forum ในการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยีผ่านทางเว็บไซต์การเรียนรู้ GogoKnow



รูปภาพที่ 7 เว็บไซต์การเรียนรู้ www.gotoknow.org

2. Externalization เมื่อมีการแบ่งปันความรู้แล้วก็ต้องมีการจัดเก็บ (Capture) ในรูปแบบต่างๆอย่างเป็นระบบ ในรูปแบบเอกสารและสารสนเทศ (Document and Information Management) จึงจำเป็นต้องมีความสามารถรองรับองค์ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น ไฟล์ในรูปแบบเอกสาร รูปแบบมัลติมีเดีย ความรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนโดยผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ

3. Integration การจัดองค์ความรู้จำเป็นต้องมีระบบการจัดเก็บและสามารถตอบสนองการเข้ามาสืบค้น อาจเป็นระบบ Index ช่วยในการค้นหา ในการจัดเก็บและสืบค้นทาง Internet เรียกว่า

Taxonomy จะช่วยในการจัดกลุ่ม (Classification) โดยมี Meta Data อธิบายคำจำกัดความที่กำหนด โครงสร้างของข้อมูลเพื่อช่วยในการสืบค้นและง่ายในการเข้าถึง (Discovery)

รวมถึงการจัดทำ User Interface ที่เป็นระบบนำทาง (Navigation) ที่เอื้อต่อการเข้าถึง ให้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย ในการจัดกลุ่มข้อมูลที่สำคัญขององค์กรไว้ด้วยกัน และง่ายต่อการสืบค้น เรียกว่า Knowledge Map หรือ Yellow Pages นั้นเอง

4. Internalization การนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้งาน เมื่อลงมือทำแล้วจะได้รู้ตนเองทันทีว่ารู้จริงหรือไม่ (Understanding) โดยแปลงจากความรู้ที่หาได้จากตัวคน (Explicit Knowledge) มาเป็น ความรู้ที่ซัดแน่นที่เกิดจากการลงมือทำ (Tacit Knowledge) ให้เกิดเป็นประสบการณ์อยู่กับตัวเรา และจะทำให้ห้องค์ความรู้นั้นเพิ่มพูนขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

“การจัดการความรู้ คือ กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้างรวบรวม การรวบรวมองค์ ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือในเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ ผู้รับความรู้สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ”³ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือและสนับสนุนการจัดการความรู้มุ่ง เน้นความรู้ในสองประการสำคัญ คือ ความรู้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิด จากการเรียนรู้ของบุคคลไม่ว่าจะเป็นจากการศึกษา การทำงาน ประสบการณ์ ความรู้ประเภทนี้เป็น ความรู้ที่ฝังลึกในตัวบุคคลยากที่จะสื่อสารเรียนรู้ได้ หรือเข้าใจได้ยาก เป็นนามธรรม ความรู้ ประเภทนี้จึงต้องมีเครื่องมือในการดึงความรู้ประเภทนี้ออกมาแล้วทำการแปลงความรู้ประเภทนี้ให้ สามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย (Explicit Knowledge) โดยในขอบเขตของการจัดการความรู้แล้ว ความรู้โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นความรู้ในประเภท Tacit มากกว่า Explicit โดยจะเป็นความรู้ที่ไม่ สามารถอธิบายโดยคนทำงานที่ใช้ความรู้ แต่อาจสามารถอธิบายด้วยหนังสือหรือคู่มือ ซึ่งมันเป็น สิ่งที่อยู่เบื้องหลังของความสามารถใช้แก้ปัญหาในการทำงานของมนุษย์ ความรู้ คือ ความรู้ในการ กระทำหรือการทำงาน

ในยุคปัจจุบัน โลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นทุกองค์กรจึงพยายามที่จะ แข่งขันเพื่อให้องค์กรอยู่รอด จึงจำเป็นต้องมีการค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอเพื่อให้รู้เท่าทัน สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของโลก เป็นมนุษย์แห่งการเรียนรู้ (Knowledge worker) ซึ่ง บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดยังขาดการพัฒนาความรู้ที่จะพัฒนางานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ได้ ไม่มีการถ่ายทอดความรู้ ไม่ชอบขีดเขียนความคิดความรู้ที่มีอยู่ ความรู้นั้นจึงสูญ

³ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ร.พ.ก)

หาย พอประสบปัญหาที่ไม่ชอบอ่านทั้งๆ ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการจัดทำเว็บไซต์ และแผ่นพับเผยแพร่วิธีการแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ เอาไว้พอสมควร ก็ยังไม่ใช้ประโยชน์จากด้านนี้ อีกทั้งบุคลากรยังไม่กล้าถามกล้าพูดถึงปัญหาที่ประสบเพราะกลัวคนอื่นจะดูถูกว่าเป็นผู้ไม่รู้ และอายุที่จะสมัครหรือพัฒนาตนเองด้วยการฝึกอบรม ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดก็ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการบังคับให้เข้ารับการพัฒนาทักษะ แต่ทั้งนี้ หากความรู้ที่ได้ไปแล้วพบว่าไม่มีการนำเอาความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ก็จะเป็น Knowledge Worker ไม่ได้

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่สามารถสื่อสารเข้าใจได้หรือเป็นความรู้ที่ผ่านการแปลงความรู้จาก Tacit Knowledge มาเป็น Explicit Knowledge แล้ว โดยทั่วไปความรู้ประเภทนี้จะปรากฏชัดและรับรู้กันได้โดยทั่วไป ไม่ว่าใครก็สามารถที่จะศึกษาและเข้าใจความรู้ประเภทนี้ได้ เช่น หนังสือ ตำราต่างๆ ความรู้ประเภทนี้จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นการสร้างนวัตกรรม การพัฒนา หรือนำไปใช้ในการทำงาน ไม่เหมือนกับ Tacit Knowledge ที่จะต้องมีกระบวนการในการแปลงความรู้ก่อนจึงจะนำความรู้ในประเภท Tacit Knowledge ไปใช้ได้

ความรู้ทั้งสองประเภทเป็นความรู้ที่สามารถนำมาจัดการความรู้ได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความรู้นั้นและนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความคุ้มค่าจากการใช้ทรัพยากร โดยการเรียนรู้ของบุคลากร

ตารางที่ 2 ความคุ้มค่าของระบบ

ผลต่อองค์กร	ผลต่อผู้ปฏิบัติงาน
ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์	ได้รู้จักเพื่อนใหม่ที่มีหลายสิ่งคล้ายกับเราและรู้ว่าเขาก็กำลังพบปัญหาเช่นเดียวกับเรา
แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น	ช่วยกันพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
แพร่กระจายแนวปฏิบัติที่ดีเยี่ยม	ได้รับความช่วยเหลือให้ทำงานได้ง่ายขึ้น
เพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร	เกิดการเรียนรู้มากขึ้น
พัฒนาองค์ความรู้ที่มีพลวัตขององค์กร	เกิดความภูมิใจในงาน
	เกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการจัดทำโครงการฝึกอบรม

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาความรู้ของบุคลากรสำนักงาน อัยการสูงสุด หรือให้มีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น มีพฤติกรรมที่ได้มาตรฐานตามที่ หน่วยงานต้องการ รวมทั้งในด้านความรู้สมัยใหม่และสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานโดยการ จัด ฝึกอบรมเพื่อสอนทักษะใหม่ๆ หรือพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ สำนักงานอัยการสูงสุด

วิจิตร อวระกุล (2540, 15) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มความรู้ ความชำนาญและความสามารถให้มีเทคนิคทางวิชาการ ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิด พฤติกรรมการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือเพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานได้อย่างหนึ่งมากยิ่งขึ้น

พงศ์ หรดาล (2539) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลเพื่อที่จะ ปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) จนก่อให้เกิดความ เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฐิระ ประवालพฤษ์ (2538, 2) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการเสริม สมรรถภาพบุคลากรอย่างหนึ่ง ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะ ทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรืองานที่องค์มอบหมายให้สำเร็จและเกิดผลตามเป้าหมายอย่างมี คุณภาพ

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541, 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะ ช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ตลอดจน ประสบการณ์ให้เหมาะสมกับงาน

จากการศึกษาความหมายของคำว่า “การฝึกอบรม” พอสรุปได้ 4 ประการ คือ

1. การฝึกอบรม เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบแบบแผนตามความ จำเป็นในการฝึกอบรม
2. การฝึกอบรม มุ่งปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติในการปฏิบัติของบุคลากร ในสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นรายบุคคล และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องในการ ปฏิบัติงาน
3. การฝึกอบรม เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันและอนาคตของสำนักงานอัยการสูงสุด

การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบที่สำนักงานอัยการสูงสุดมุ่งหวังให้มีการปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือทัศนคติ ให้บุคลากรสามารถนำสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อการปฏิบัติของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นอย่างมากเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น และได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งเหตุผลในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติเพราะข้อมูลทางคดีและภารกิจมีจำนวนมาก และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต้องการให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่ต้องเสียเงินซื้อกระดาษ ปากกา ยางลบที่ละจำนวนมากๆ ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย จะสามารถทำงานและแก้ไขผ่านคอมพิวเตอร์ได้ก่อนที่จะทำการปรี้นผ่านทางเครื่องพิมพ์ได้อย่างรวดเร็ว และข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้ในการประมวลผลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision-Making) ของผู้บริหาร ที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System = MIS)

ปัจจัยสำคัญที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการตัดสินใจ มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ปริมาณข้อมูลทางคดีมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกวัน เกินกว่าที่จะมีการจัดเก็บด้วยกระดาษ หรือด้วยมือได้
2. ลักษณะงานที่ทำเป็นงานเดิมๆ เช่น งานธุรการ งานบันทึกข้อมูลทางคดี
3. มีลักษณะงานที่ต้องการการประมวลผลเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน เช่น งานสารบบคดี งานบัญชี งานบุคลากร เป็นต้น
4. การคำนวณข้อมูลตัวเลขที่มีความซ้ำซ้อน ซึ่งต้องอาศัยการใช้สูตรข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ถึงจะสามารถได้ผลลัพธ์ในเวลารวดเร็วและถูกต้อง และใช้เวลาน้อยกว่าการทำด้วยมือ
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนผู้เข้ามาขอรับบริการที่สำคัญลดการทำงานซ้ำซ้อนและสามารถสืบค้นได้ทันที

เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการดำเนินคดีทางกระบวนการยุติธรรม ความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ และความเร็ว จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ความรู้ต่างๆ ในการปฏิบัติงานยังจำเป็นที่จะต้องยึดเป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่บุคลากรที่เข้ามารับหน้าที่แทน เพราะบุคลากรเก่าต้องมีการโยกย้ายเพื่อรับตำแหน่งใหม่ หากไม่มีการจัดเก็บความรู้ที่มีอยู่อย่างเป็นระบบปล่อยให้ความรู้สูญหายไปกับ

ผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานอัยการสูงสุดก็จะขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีแหล่งเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงาน ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ถือเป็นปัจจัยหลักในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นกลไกสำคัญในการชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวของหน่วยงาน หากสามารถพัฒนาบุคลากรให้ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ได้อย่างรวดเร็วก็จะสามารถอยู่รอดและได้รับความเชื่อถือจากหน่วยงานภายนอก แต่ทั้งนี้ ต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ให้มีความเพียงพอต่อการดำเนินงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการศึกษาวิเคราะห์กรอบภารกิจของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง แต่ละสำนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับหลักสูตรที่กำหนดไว้ได้ ดังนั้น การพัฒนาความรู้บุคลากร จึงเป็นหน้าที่ของผู้วิจัยที่จะต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะเฉพาะตำแหน่ง โดยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั่วถึงทุกระดับ

วิจิตร อวະกุล (2540, 29-30) กล่าวถึง การพัฒนาบุคลากรเป็นวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาประเทศ โดยการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ทักษะในสายอาชีพและทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน โดยเน้นภาพรวมของหน่วยงานเป็นสำคัญ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารภาครัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ไม่จำกัดหากไม่ผิดต่อการกระทำ ความผิดตาม พรบ.การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและบริหารงานภาครัฐที่ดี ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาความรู้บุคลากรในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐก็ถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง และการพัฒนาจะกระทำเพียงพัฒนาความรู้บุคลากรเพียงทางเดียวไม่ได้เพื่อให้มีความทันสมัยทันต่อยุคโลกาภิวัตน์ ควรให้มีการสร้างระบบสารสนเทศที่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพทำให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสภาพการณ์ควบคู่ไปด้วย และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลเป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์และคุ้มค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

คำรง วัฒนา (2539, 44) กล่าวถึงการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในราชการไทย เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้รัฐต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อยุคสมัยปัจจุบัน ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) กับพลັคน และเงิน

สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ (2540, 28) กล่าวถึง การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานอย่างเหมาะสมและทันสมัย พัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายให้สามารถใช้ร่วมกันได้ โดยให้ความสำคัญในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยทำงานราชการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถ และอีกทั้งยังสามารถสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ได้ระหว่างหน่วยงาน

2.6 หลักการและแนวคิดด้านความรู้ทางคอมพิวเตอร์

การบริหารจัดการความรู้ทางคอมพิวเตอร์ ต้องเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงและไล่ระดับลงมาจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง เพราะเรื่องของการจัดการความรู้ไม่สามารถทำได้จากคนเพียงคนเดียว หรือกลุ่มคนกลุ่มเดียวแต่จะต้องทำให้ได้ทั้งองค์กร และผู้บริหารก็ควรที่จะมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเพื่อจะได้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในเชิงบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้บริหารมีความรู้แล้วอะไรที่คิดว่ายากก็จะกลายเป็นเรื่องง่ายไปในพริบตา เพราะการตัดสินใจส่วนใหญ่ของผู้บริหารจะขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจในงานโครงการนั้นก่อนถึงจะมองเห็นความคุ้มค่าของการลงทุน และตัดสินใจได้ นอกจากนี้ยังเป็นการเก็บความรู้ไว้กับองค์กรเพราะมีการบันทึกแบบแผนและขั้นตอนไว้แล้ว เมื่อมีการลาออกจึงไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้เข้าใหม่ เช่น แนวทางการปฏิบัติงานด้านระบบคดีอิเล็กทรอนิกส์แต่ละประเภท การบันทึกสารบบคดีที่ถูกต้อง และการรายงานผล ตลอดจนปัญหาอันอาจเกิดจากการปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์ไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้มาใหม่สามารถสืบค้นข้อมูล ศึกษาข้อมูลและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

2.7 ความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยี

การปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ ได้มีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดก็เช่นเดียวกันได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะช่วยแบ่งเบาภาระงานต่างๆ ของบุคลากร และสนองต่อภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดได้ เช่น การพัฒนาระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เช่น ศาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ฯลฯ ที่ต้องการเชื่อมโยงข้อมูลคดี เพื่อลดภาระงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลอันไหนที่สามารถใช้ร่วมกันได้บ้างก็ให้สามารถดึงข้อมูลนั้นไปใช้ได้เลย ภายใต้กรอบความ

ร่วมมือและความปลอดภัยของข้อมูล โดยระบบงานสารบบคดีได้พัฒนาให้มีความสามารถในการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว แต่เข้าถึงได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ซึ่งอาจมีการกำหนดสิทธิการใช้งานไว้อย่างชัดเจนด้วย เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลทางคดีที่สำคัญ

ซูมาเกอร์ ,อี) .เอฟ.2549 ได้ให้แนวคิดที่เห็นว่าหน้าที่ของเทคโนโลยีคือ (ช่วยแบ่งเบาภาระและพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ การใช้งานควรพิจารณาต้นทุนที่ต่ำและเข้าถึงง่ายกับงานเล็กๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับความต้องการของคน ไม่เป็นการขยายช่องว่างด้วยการจำกัดโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีของคนในสังคม ไม่ควรเริ่มจากวัตถุ แต่ควรเริ่มจากคน⁴

2.8 ผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล (2529) ทำการศึกษาปัญหาที่เกิดจากกระบวนการฝึกอบรมที่ไม่สามารถทำได้ครบถ้วนได้ เนื่องจากขาดการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เชื่อมโยงไม่ได้ และมีการทดสอบหลังการฝึกอบรมเพียงครั้งเดียว ไม่ดำเนินการประเมินผลอย่างต่อเนื่องจึงได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หน่วยงานต้องสนับสนุนบุคลากรให้มีการฝึกอบรม
2. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศต้องวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้สอนให้มีความรู้อย่างต่อเนื่อง
3. ให้มีการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

วรินทร์ บุญเกียรติ (2537) ทำการศึกษาแผนพัฒนาบุคลากรด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อศึกษา วิเคราะห์การนำระบบมาใช้ในงานของสถานีตำรวจ ศึกษาความจำเป็นของการฝึกอบรมและการกำหนดหลักสูตรให้มีความเหมาะสมกับงานปัจจุบัน ซึ่งพบว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่เล็งเห็นความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงาน และได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดพิมพ์เอกสารเท่านั้น

⁴ ซูมาเกอร์ .เอฟ.อี , (2549). เล็กนั้นงาม : การศึกษาเศรษฐศาสตร์โดยให้ความสำคัญกับผู้คน.(ผู้แปล ,ภนิร จีพเป็นสุข) .