

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาทางวิจัย

ปัจจุบันเป็นยุคสังคมอุดมปัญญา การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกองค์กรต้องนำมาใช้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของแต่ละองค์กร สำนักงานอัยการสูงสุด จึงได้จัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ อัยการ ให้ครอบคลุมภารกิจขององค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ การอำนวยความยุติธรรม(ทางอาญา) การรักษาสันติภาพของประชาชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยกำหนดแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ต่อเนื่องเป็นระบบ โดยแบ่งองค์ความรู้เป็น 100 หัวข้อ จึงจำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์กลางความรู้และนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการจัดการความรู้ ซึ่งการจัดการความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลก็เป็นหนึ่งความรู้ที่สำคัญที่จะช่วยสนับสนุนภารกิจในการพัฒนาองค์กร เนื่องจาก ข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งยวดต่อการทำงานและช่วยในการตัดสินใจ การใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือสำคัญในการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กร ฉะนั้นก็อาจกล่าวได้ว่าการมีข้อมูลมากทำให้องค์กรมองเห็นทิศทางในการพัฒนา แต่หากมองในทางกลับกัน การมีข้อมูลจำนวนมากอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากในการเก็บรักษาข้อมูลเหล่านั้นไว้โดยไม่จำเป็น เพราะไม่ได้รับประโยชน์จากข้อมูลที่มีเพราะไม่มีจัดการกับข้อมูลที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ข้อมูลที่มีอยู่ถือว่าไร้ประโยชน์ นอกจากนี้หากมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างผิดพลาดอาจจะก่อให้เกิดผลเสียหายได้ เพราะฉะนั้นในปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร ที่ผู้บริหารมีความต้องการใช้ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจมากขึ้น การกำหนดมาตรฐานและการจัดระบบระเบียบข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลที่มีคุณค่าและผ่านการกลั่นกรองแล้วแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจให้ทันต่อเหตุการณ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนา

ปัจจุบันสำนักงานอัยการสูงสุดมีการเก็บข้อมูลสำคัญเป็นจำนวนมากแต่ข้อมูลเหล่านั้นไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานต่างมีข้อมูลและมาตรฐานของตนเอง ทำให้ต้องมีการเก็บข้อมูลเดียวกัน ซ้ำแล้วซ้ำอีก ทำให้ไม่สามารถหาความสัมพันธ์ของข้อมูลได้ มีความยุ่งยากในการเข้าถึงและค้นคืน อีกทั้งยังไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้เป็นประโยชน์ได้มากนัก ก็เพราะว่าข้อมูลจำนวนมากซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญ แต่ไม่ได้ถูกนำมาจัดเก็บให้เป็นระเบียบแบบแผน(Problem) ดังนั้นการจัดการองค์ความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงานอัยการ

สูงสุดจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Organization) ควรมีหน้าที่ ดำเนินการดังกล่าวโดยมีผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Manager) เป็นผู้บังคับบัญชาและดูแลให้เป็นไปตามแผนเพื่อการบูรณาการฐานข้อมูลแบบภาพรวมให้สามารถ แลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ แต่ทั้งนี้การดูแลข้อมูลของสำนักงานอัยการ สูงสุดเป็นแบบที่ แต่ละสำนักงานมีผู้ดูแลระบบและข้อมูลของตนเอง มีการกำหนดข้อมูลและ มาตรฐานของตน ซึ่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ดูแลข้อมูลหลักในส่วนกลาง (Knowledge Workers) ดังนั้นเพื่อไม่ให้การใช้ข้อมูลแบบต่างคนต่างทำ ต่างมาตรฐาน จึงต้องมีการจัดการองค์ความรู้ด้าน การบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้และแนวทางอย่างผู้เชี่ยวชาญและเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน โดยความรู้ที่สำคัญเพื่อใช้ในการบูรณาการฐานข้อมูล คือความรู้ด้านการจัดการความรู้ และ ความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน เว็บเซอร์วิส คลังข้อมูลเพื่อรวบรวมฐานข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อนำมาบูรณาการรวมกัน อีอาร์ไดอะแกรม และนอร์มอลไลเซชัน เพื่อใช้ในการจัดการฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน (Knowledge) จากความรู้ ดังกล่าวที่ต้องมีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เพื่อ ตอบสนองความต้องการในยุคข่าวสารที่รวดเร็ว ผู้บริหารจึงมีความต้องการใช้ข้อมูล เพื่อการ ตัดสินใจมากขึ้น การกำหนดมาตรฐานและการจัดระบบระเบียบข้อมูล เพื่อนำเสนอข้อมูลที่มีคุณค่า และผ่านการกลั่นกรองแล้วแก่ผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจให้ทันต่อเหตุการณ์จึงเป็นสิ่ง ที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนา การรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญ เพื่อเก็บประสบการณ์ที่สำคัญ จะช่วย ให้องค์กรสามารถมีการต่อยอดงาน และความรู้ แล้วถ่ายทอดองค์ความรู้ไปสู่รุ่นต่อรุ่น (Productivity)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้องแก้ไขปัญหา หากไม่ดำเนินการแก้ไข จะทำให้การทำงานสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจผิดพลาดและขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นวิธีการแก้ปัญหา (Solution) จึงมีความจำเป็นต้องมีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems) ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงานอัยการสูงสุด และ นำทฤษฎีการจัดการความรู้ คือ ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creating) ผ่านกระบวนการ ชื่อ วงจรความรู้ (Knowledge Spiral) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา โดยระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นจะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมใน การเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by doing) ผล ที่ได้รับ(Productivity) จากการนำระบบจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูล จะ ช่วยต่อยอดทักษะในการจัดการกับข้อมูลโดยระบบการจัดการความรู้ จะมีการรวบรวม ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการบูรณาการข้อมูลในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งขั้นตอนในการคิด วิเคราะห์ วิธีการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจและรวบรวมข้อมูล การออกแบบ การกำหนด

มาตรฐาน ตลอดจนการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่สำคัญ แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อย่างอิงในการทำงาน รายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ (Contacts) รวมทั้งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ การจัดการความรู้จะช่วยลดเวลาในการทำงาน ช่วยแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจโดยเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น คู่มือต่าง ๆ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานจะใช้เวลาและทรัพยากรลดลง มีประสบการณ์ทราบว่าจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการทำงานให้เกิดประสิทธิผล เป็นการพัฒนาต่อยอดเพิ่มเติมหรือปรับปรุงรายละเอียดจากประสบการณ์เดิม และไม่ต้องคิดวิธีใหม่ในการทำงานทุกครั้ง ซึ่งปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยใช้เป็นเครื่องมือเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาให้กับองค์กร ที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หากสำนักงานอัยการสูงสุดนำระบบการจัดการความรู้นี้มาใช้จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการและผู้ใช้ข้อมูล ทำให้มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ข้อมูล นำไปสู่รักษาผลประโยชน์ของรัฐด้วยความเป็นธรรม และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของสำนักงานอัยการสูงสุดโดยนำระบบการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา
2. เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. เพื่อจัดการและรวบรวมความรู้เกี่ยวกับการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงานอัยการสูงสุด
4. เพื่อเป็นแนวทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกสำนักงานอัยการ
5. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานข้อมูลกลางสำหรับบูรณาการข้อมูลทุกหน่วยงาน
6. เพื่อส่งเสริมให้มีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management systems) ในการสร้างองค์ความรู้ให้กับองค์กร และเพื่อที่จะมีข้อมูลที่นำเชื่อถือสามารถนำข้อมูลไปใช้

วิเคราะห์นำเสนอรายงานตามมิติที่ต้องการ หรือช่วยสนับสนุนข้อมูลให้กับระบบการตัดสินใจ (Decision Support System; DSS) ให้กับการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ/หรือเชิงประยุกต์

1. สามารถรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. ช่วยให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการบูรณาการฐานข้อมูล และการกำหนดมาตรฐานข้อมูล เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน และเพื่อประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก
3. สนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 หัวข้อความรู้

การจัดการความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของสำนักงานอัยการสูงสุด
(Knowledge Management in Office of the Attorney General Integrated Databases)

1.4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.4.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

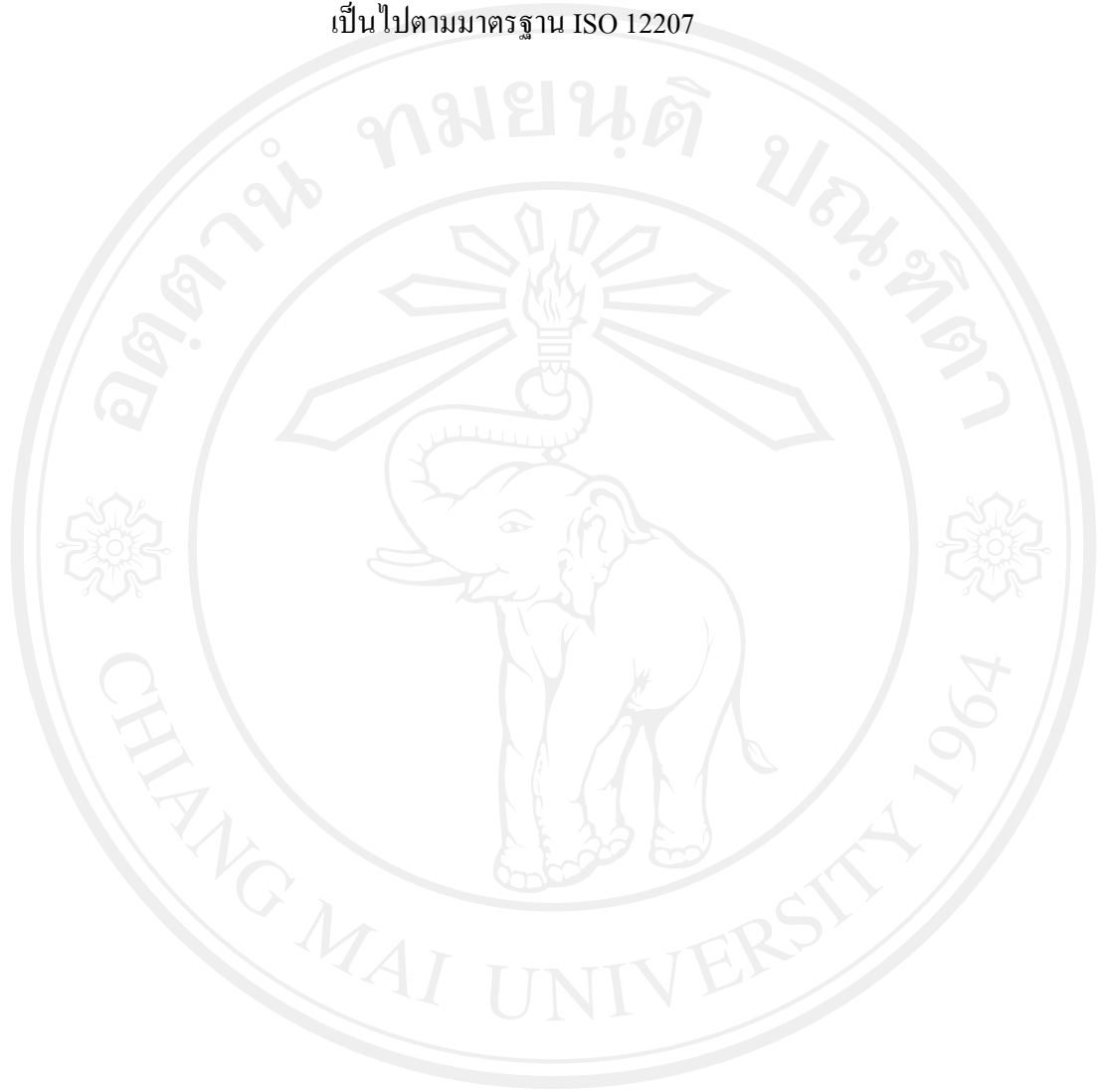
ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.4.4 ภารกิจ/งาน

1.4.4.1 ขอบเขตของการพัฒนาระบบ KMS

- ระบบ การจัดการความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงานอัยการสูงสุดสามารถจัดเก็บองค์ความรู้ทางด้านการบูรณาการฐานข้อมูล
- ระบบการจัดการความรู้สามารถสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอนของการบูรณาการฐานข้อมูลของสำนักงานอัยการสูงสุด
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถบันทึกข้อมูล แบนเอกสารความรู้ และสามารถให้ความรู้จากระบบเป็นแนวทางในการพัฒนางาน ด้านการบูรณาการฐานข้อมูล

- ระบบการจัดการความรู้ด้านการบูรณาการฐานข้อมูลของ สำนักงาน
อัยการสูงสุดสามารถสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนด และ
เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 12207



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved