

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบว่าปัญหาในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ส่วนมากเป็นปัญหาจาก ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ประสบการณ์ เนื่องจากการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่ง ทำให้มีผู้มาปฏิบัติใหม่เสมอ นอกจากนี้ยังขาดแหล่งเรียนรู้ที่จะใช้ศึกษาเพื่อทำให้การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้ปัญหาที่มีในงานประชาสัมพันธ์ได้รับการแก้ไข จึงต้องมีการจัดการความรู้ (Knowledge management) ขึ้น

การจัดการความรู้ (Knowledge management) หมายถึง การบริหารจัดการองค์กร โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ของคนทำงาน รวมทั้งสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตแก่องค์กร การจัดการความรู้มุ่งเน้น 3 ประการ คือ

1. มุ่งพัฒนาคนทำงานให้ใช้ความรู้หรือกลุ่มคนทำงานใช้ความรู้ที่ฝึกฝนทำงานร่วมกันให้เกิด ประสิทธิภาพ ซึ่งเรียกกลุ่มผู้ทำงานนี้ว่า “ชุมชนนักปฏิบัติ” (Community of Practice : COP) องค์กรต้องพัฒนาบุคลากรเหล่านี้ เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันมุ่งพัฒนาให้เกิดความรู้เฉพาะทาง (Domain Knowledge) ให้มีเครื่องมือและความรู้ใหม่ๆ (Technology Knowledge) โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Knowledge) ซึ่งเป็นเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Knowledge) ซึ่งเป็น เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ (Enabling Technology) ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2. มุ่งเน้นการสร้างวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) ขององค์กรเท่าที่องค์กรจะสามารถทำได้หรือภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นที่ผู้ปฏิบัติที่รู้จริงและปฏิบัติงานจริง ข้อดีคือ ผู้ปฏิบัตินี้จะสามารถช่วยผู้อื่นแก้ปัญหา (Problem Solving) หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา และให้คำแนะนำ (Suggestion) ที่ดี ในวิธีการแก้ปัญหาในเรื่องนั้นๆ

3. ต้องปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญและจำเป็นของการจัดการความรู้ในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเทอร์เน็ตที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของคนทำงานใช้ความรู้ขององค์กร เนื่องจากทำให้เกิดความรวดเร็วและมีข้อมูลเพียงพอในการทำงาน

หรือตัดสินใจการให้ข้อมูลประกอบการทำงานหรือตัดสินใจที่เพียงพอ จะทำให้คนเหล่านี้ใช้ความรู้
ที่ได้ร่วมกับประสบการณ์ ทำให้สามารถสร้างความรู้ใหม่ให้กับองค์กรได้

ประเภทของความรู้ (Type of Knowledge)

Nonaka ได้จัดแบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1) ความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีลักษณะเป็นวัตถุวิสัย (Objective) มองเห็นจับต้องได้ อาจอยู่ในรูปของเอกสาร แผนภาพต่างๆ สามารถรวบรวมได้ง่าย ถ่ายทอด สื่อสารโดยวิธีที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอด
ความรู้

2.2) ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งหรือความรู้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ใน
ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานจริงหน้างานหรือผู้เชี่ยวชาญ เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตัวเป็นความเชื่อ ทักษะ
ยากที่จะอธิบาย โดยใช้คำพูด มีลักษณะเป็น อัตวิสัย (Subjective) ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความ
ชำนาญเป็นเรื่องส่วนบุคคล ทำให้เป็นทางการและสื่อสารได้ยาก

ผลที่ได้รับจากการจัดการความรู้ (Out put)

1. ช่วยในการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา โดยการรวบรวมประสบการณ์จาก
ผู้เชี่ยวชาญ ทั้งวิธีการทำงาน กฎเกณฑ์การทำงานที่ใช้อ้างอิงในการทำงาน (Repository) แหล่ง
ความรู้ (Portal) ที่ใช้อ้างอิงในการทำงาน รายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ (Contacts)
รวมทั้งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน (Working Information) ที่ใช้ในการทำงาน แก้ปัญหา และ
ตัดสินใจ

2. ช่วยลดเวลาในการเรียนรู้ การทำงาน แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ เพราะมีแหล่ง
รวบรวมความรู้และประสบการณ์ ทำให้ชุมชนนักปฏิบัติสามารถใช้สารสนเทศและความรู้ร่วมกัน
หรือกระจายความรู้ให้กับผู้เกี่ยวข้องได้ โดยไม่ต้องคิดวิธีใหม่ในการทำงานทุกครั้ง

3. ลดความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพราะผู้ปฏิบัติมีประสบการณ์และความรู้
จริงในงานของตน จะช่วยให้องค์กรจัดการการเปลี่ยนแปลงได้มีประสิทธิภาพ

กระบวนการสร้างระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กรมี 6 กระบวนการคือ



รูปที่ 2.1 กระบวนการสร้างระบบการจัดการความรู้สำหรับองค์กร

1. การตรวจสอบและระบุหัวข้อความรู้ (Knowledge Audit) เป็นการตรวจสอบ ความรู้ต่างๆที่มีประโยชน์ทางธุรกิจขององค์กร รวมทั้งศึกษาผลกระทบต่อองค์กรต่องานและต่อคน ในการจัดการความรู้ในหัวข้อความรู้นั้นๆ แล้วทำการจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้องค์กรมีความเห็น พ้อง และมีความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะดำเนินการในหัวข้อความรู้ที่มีลำดับความสำคัญสูงหรือเร่งด่วน ก่อน

2. การสร้างกรอบแนวคิดในการบริหาร (Create Business Framework) กำหนด กรอบธุรกิจในการจัดการความรู้ โดยอาศัยแบบจำลองต่างๆ และขั้นตอนต่างๆในการจัดการความรู้ ที่เห็นว่าเหมาะสมกับองค์กรของตน

3. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis and Structuring) เป็น ขั้นตอนที่ดำเนินการตามวิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) ตั้งแต่การรวบรวม วิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Capture) การสังเกตพฤติกรรมการทำงาน นำมา วิเคราะห์ (Analysis) ให้ได้หลักการ และวิธีทำงานที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ ให้ได้สารสนเทศ ข้อมูล ความรู้ที่ใช้ในการทำงานที่ได้จากชุมชนนักปฏิบัติ แล้วนำไปตรวจสอบความเข้าใจ (validation) ความถูกต้องและ ความครบถ้วนกับผู้เชี่ยวชาญ แล้วทำการสังเคราะห์ (Modeling) เป็นชุดความรู้ (Knowledge Pack) เหมาะสมกับการใช้งานตามแต่ละวัตถุประสงค์

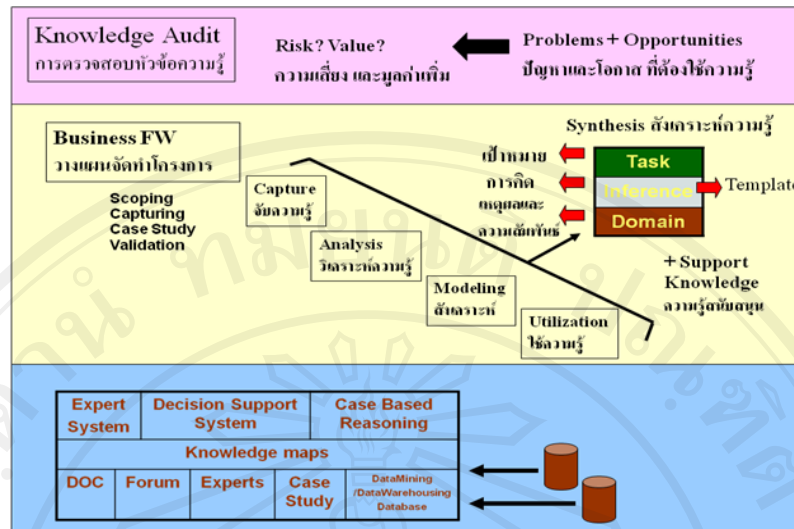
4. การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management)

ระบบสารสนเทศจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะ คือ มีการจัดเก็บความรู้เป็นระบบ (Organization) สามารถค้นหาและเรียกใช้ความรู้ได้ (Retrieval) และมีการใช้ความรู้ร่วมกันและกระจายความรู้(Share&Dissemination) ซึ่งระบบสารสนเทศในองค์กร ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ Operations Support Systems และ Management Support Systems เครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความรู้ด้วยระบบสารสนเทศ ได้แก่ ระบบเอกสารวิศวกรรมความรู้ เช่น CommonKADS, ระบบเครื่องมือการสัมภาษณ์, ระบบการสร้างแบบจำลองความรู้ เช่น K-MAP, ระบบเชื่อมโยงกับซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ใช้อยู่แล้วในองค์กร เช่น Outlook, MS SharePoint เป็นต้น

โดยการรวบรวมความรู้ที่เป็น Contents: Repository Knowledge เช่น จากเอกสาร, ข้อมูลต่างๆ ทั้งที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge

ความรู้ที่ได้ในระบบ Contents ได้แก่ ความรู้เชิงบรรยาย, ความรู้เชิงกระบวนการ, ความรู้เชิง เป็นเหตุเป็นผล และความรู้เชิงประสบการณ์จริง จากนั้นนำความรู้ที่ได้นำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการจัดการความรู้(MS SharePoint) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สนับสนุนการจัดการความรู้ คือ

- แผนที่ความรู้ (Knowledge Map)
- ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System)
- ระบบสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Forum Discussion System)
- ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์กร (Capacity management System)
- ตัวอย่างการแก้ปัญหา (Lesson Learned Knowledge Base)
- เทคโนโลยีประสานงานช่วยกันคิดช่วยกันทำ (Collaborative Technology)

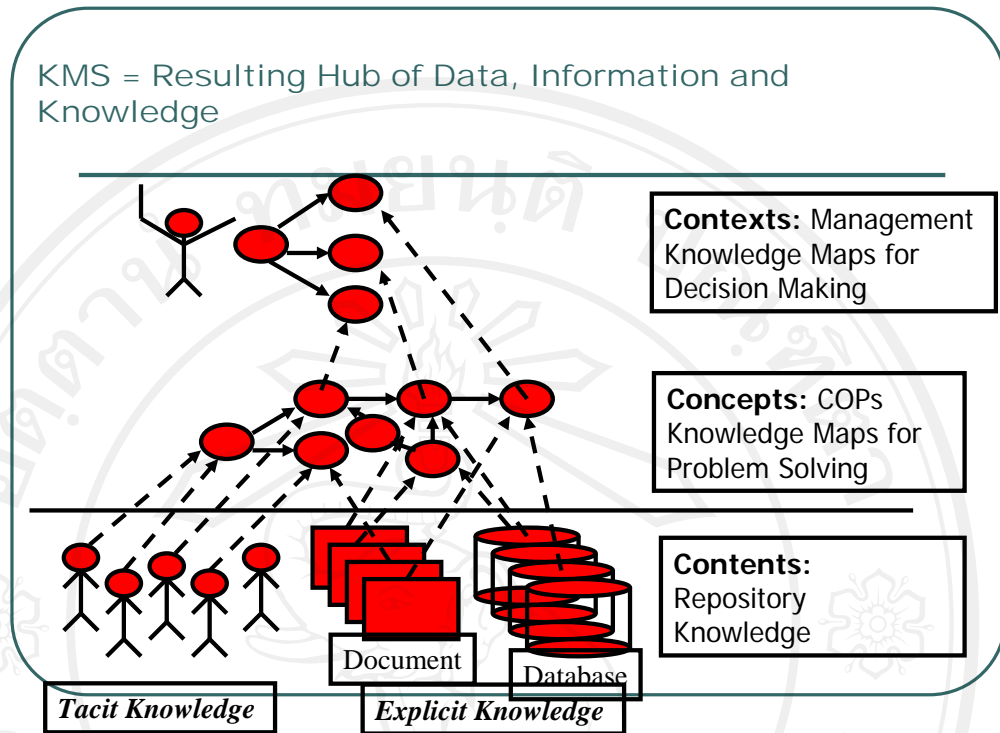


รูปที่ 2.2 แสดงวิธีการสร้างระบบจัดการความรู้สำหรับองค์กร (ขั้นตอนที่ 1-4)

5. การจัดกิจกรรมในการจัดการความรู้ (Foster Application) เป็นการนำระบบจัดการความรู้เข้าไปใช้ในองค์กร โดยการศึกษาอบรมในการใช้ระบบการจัดการความรู้ หรือชักจูงความเข้าใจในการใช้งาน ให้กับชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อใช้แก้ปัญหาและการตัดสินใจ อีกทั้งกำหนดบทบาทผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจนและใช้ระบบการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารองค์กร ทำให้สร้างผลผลิต (Productivity Improvement) ในองค์กรได้มากขึ้น

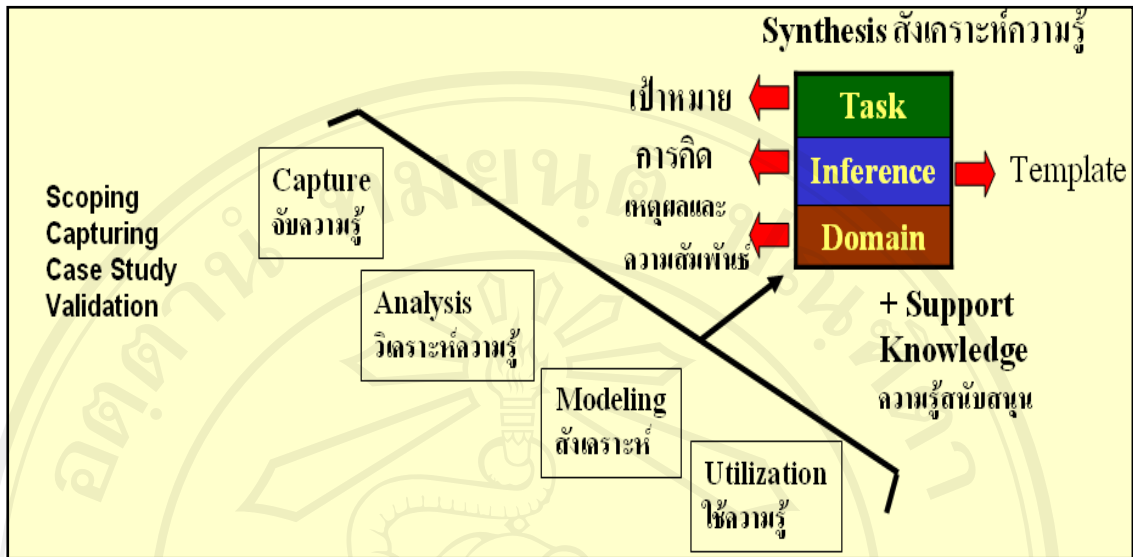
6. การตรวจวัดประเมินผลการจัดการความรู้ (Performance Measurement) การประเมินวัดผลการจัดการความรู้ในมิติต่างๆ

วิธีการวิศวกรรมความรู้ CommonKADS: Knowledge Analysis and Data Structuring เป็นสาขาหนึ่งของวิชาการปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เป็นการสร้างระบบคอมพิวเตอร์ให้ทำงานเหมือนมนุษย์ ตามลักษณะแบบจำลองความคิดหรือความรู้ในการแก้ปัญหา ตัดสินใจ และเรียนรู้ จากความรู้ที่สะสมในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้งจากเอกสาร (Explicit Knowledge) นำมาสร้างให้เกิดความรู้ทั้งสองด้านเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบ และใช้ได้อย่างสะดวกด้วยระบบสารสนเทศ ช่วยผู้บริหารในการ ตัดสินใจ และในการแก้ปัญหา หรือช่วยการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน ดังแสดงในแผนภาพ



รูปที่ 2.3 แผนภาพสรุปประเภทความรู้ คือความรู้ที่สะสมอยู่ในตัวบุคคล Tacit Knowledge และความรู้ชัดแจ้ง Explicit Knowledge

โดยมีกระบวนการมาตรฐานของ Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring ซึ่งประกอบด้วย วิธีการจับความรู้ (Knowledge Capture) การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis) และ การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization) ดังที่แสดงในแผนภาพ



รูปที่ 2.4 แผนภาพสรุปการใช้วิธีการ Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring

1. การจับความรู้ (Knowledge Capture)

เป็นการศึกษากระบวนการคิด ได้แก่ การตัดย่อปัญหา (Problem Abstraction) การตั้งหลักการเหตุและผล (Conceptualization) การร้อยเรียงหลักการเพื่อหาเหตุผล (Reasoning) และการเรียนรู้ (Learning) จากประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่สามารถนำไปใช้ในอนาคต การจับความรู้มักจะผ่านกระบวนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2. การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis)

การวิเคราะห์ความรู้ ใช้วิธี วิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือ วิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการสัมภาษณ์ (Script) เพื่อวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) แล้วนำไปสังเคราะห์ (Modeling) โดยดูคำสำคัญ (Keyword) หรือ คำที่มีความหมายใกล้เคียง (Semantic) ของแบบจำลอง Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring เช่น งาน(Task) การคิด (Inference) โครงสร้างการคิด (Inference Structure) สิ่งที่คิด หลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) ได้แก่ คำ สำคัญต่างๆ (Jargon) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา(Domain Ontology) หรือ รวมทั้งความรู้จากประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อื่นๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น ข้อควรระวัง (Precaution หรือ Caution) เป็นต้น

3. การสังเคราะห์แบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling)

การสังเคราะห์ต้องคำนึงถึงการใช้งาน ต้องสนับสนุนอำนวยความสะดวก (Facilitate) เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการแก้ปัญหาและการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice) ดังนั้น อาจอยู่ในรูปต่างๆ อาทิเช่น

- 3.1 ระบบช่วยตัดสินใจ (Decision Support)
- 3.2 สารานุกรมความรู้พื้นฐาน (Ontology Mapping)
- 3.3 ระบบการเรียนรู้ในงานวิกฤติ (E-Learning)
- 3.4 ระบบการปรับพื้นฐาน (Ontology Tutorial)

4. การใช้ความรู้ (Knowledge Utilization)

การใช้ความรู้ตามแบบจำลองความรู้ของ Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring

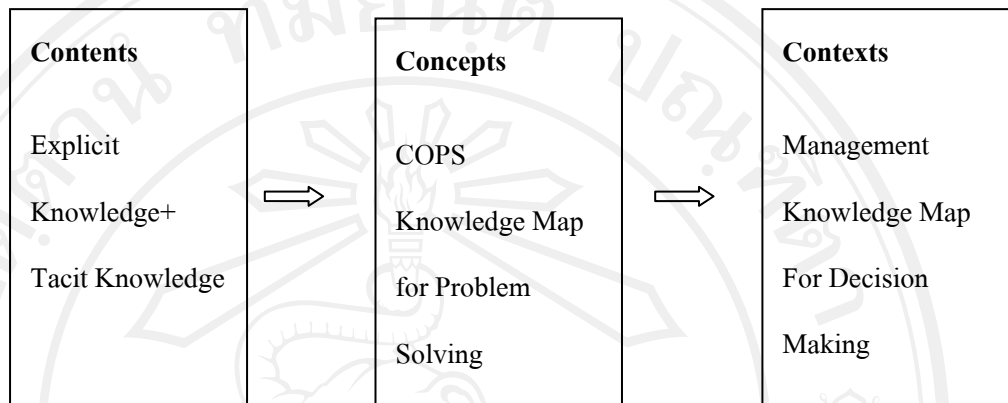
4.1 ความรู้ระดับงาน (Task Knowledge) ใช้สำหรับผู้บริหารในการควบคุมงาน ด้วยความรู้ในระดับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายในการทำงาน จิตความสามารถขององค์กรในการทำงาน แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ มีการเชื่อมโยงกับประเด็นสาระ Context ต่างๆ ที่ต้องตัดสินใจ ตามความต้องการขององค์กร

4.2 ความรู้ระดับการคิด (Inference Knowledge) ใช้สำหรับการเรียนรู้ขั้นตอนต่างๆ ในการคิดของงานวิกฤติ สนับสนุนการเรียนรู้วิธีทำงาน แก้ปัญหา และตัดสินใจ เป็นการสร้างตัวสำรองที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ (Redundancy) หรือ สนับสนุนการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment)

4.3 ความรู้ระดับความสัมพันธ์ของปัญหาเฉพาะ (Domain Knowledge) ให้ผู้บริหารใช้ในการนำ (Conduct) กลุ่มนักปฏิบัติช่วยกันคิดหาหลักการต่างๆ ในการหาเหตุผลสำหรับการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ

โดยใช้กรอบวิธีคิดนี้ไปใช้ในการดำเนินการตามวิธีการวิศวกรรมความรู้ CommonKADS ดังกล่าว คือการจับความรู้ (Knowledge Capture) การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์ความรู้หรือสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling) และการนำความรู้ไปใช้ตลอดกระบวนการสร้างระบบจัดการความรู้ แล้วผสมผสานกับความรู้ชัดแจ้งที่สามารถค้นหาได้จากเอกสาร (Explicit Knowledge) อย่างเป็นระบบ จนเกิดการสร้างและพัฒนา

ความรู้ใหม่และสามารถนำไปใช้ได้โดยสะดวกด้วยระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ และในการแก้ปัญหาหรือในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน



ส่วนทฤษฎีการจัดการความรู้ ผู้ศึกษาเห็นว่า **ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action)** ของ David Garvin เป็นทฤษฎีที่เหมาะสมกับการแก้ปัญหางานประจำสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นทฤษฎีการจัดการความรู้มีหลักการสำคัญ คือการเปลี่ยนการทำงาน (Action) เป็นโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) โดยไม่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือคนทำงานออกหน้างาน ซึ่งเหมาะสมกับงานประจำสัมพันธ์ เพราะในงานประจำสัมพันธ์นั้นมีผู้ปฏิบัติงานจำนวนน้อย จึงทำให้ไม่เกิดความเสี่ยงในการรับผิดชอบสำคัญ ที่ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ

ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาโดย David Garvin มีหลักการสำคัญคือเป็นการเปลี่ยนการทำงานให้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ตลอดเวลาในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆด้าน รูปแบบในการเรียนรู้มีทั้งหมด 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

1. การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning)
2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)
3. การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning)
4. การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning)

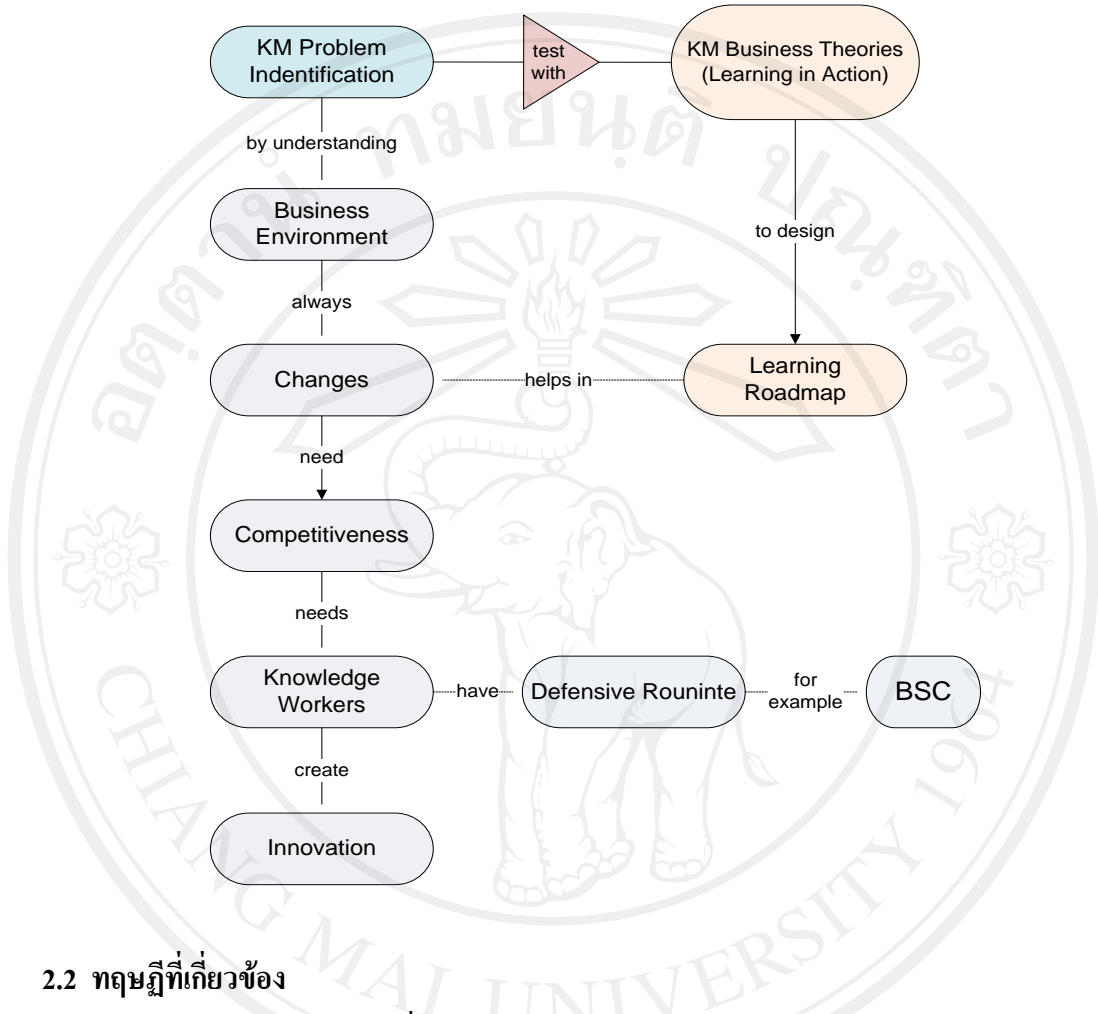
1. การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) ได้แก่การเรียนรู้โดยวิธีการสืบความลับจากองค์กรคู่แข่งหรือองค์กรลักษณะเดียวกัน โดยใช้วิธีการสืบค้น (Search) ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เมื่อได้ข้อมูลแล้วต้องมีการตรวจสอบข้อมูลว่าตรงกันหรือสอดคล้องกันหรือไม่ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบในการตัดสินใจ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Inquiry) อาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์จริงในการทำงานเพื่อให้ได้หลักการทำงานหรือเทคนิคพิเศษในการทำงาน การเฝ้าสังเกต (Observation) เป็นการเรียนรู้โดยวิธีเฝ้าสังเกตหรือติดตามการทำงานของคู่แข่ง ติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ขององค์กรที่ผ่านมาจากประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าว องค์กรได้ใช้วิธีการใดในการแก้ไขปัญหา ผลการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างไร และในอนาคตจะดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร เป็นการทบทวนเหตุการณ์ (Reflect and Review) ต่าง ๆ การทบทวน (Review) คือการทบทวนเหตุและผลในทุกขั้นตอนของการทำงาน ส่วนการสะท้อนความคิด (Reflect) คือการวิเคราะห์หาผลกระทบหรือผลต่อเนื่องในภายหลังจากการทำงานเสร็จแล้ว หรืออาจจัดให้มีกิจกรรมทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) เพื่อให้เกิดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานเพื่อนำประสบการณ์ในการทำงานไปปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

3. การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning) เป็นการเรียนรู้เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้เกิดผล ซึ่งการทดลองอาจจะเป็นการทดลองที่ไม่มีสมมติฐานหรือมีการพิสูจน์สมมติฐานต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ก็ได้

4. การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) เป็นการเรียนรู้ที่ผู้นำองค์กรต้องนำกิจกรรมต่างๆที่จำเป็นต้องฝึกทักษะในการเป็นผู้นำในการเรียนรู้ โดยวิธีการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารต้องเปิดใจรับข้อมูลและแนวคิดใหม่ของผู้ได้บังคับบัญชาไม่ยึดติดกับแนวความคิดหรือประสบการณ์เดิม ๆ

ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action)



2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด จะต้องศึกษาเกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียบ นโยบาย โครงสร้าง และคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ ดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผล จากหน่วยงานราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือมีส่วนได้เสียสำคัญอันใดที่เกี่ยวกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดมาตรานี้ขึ้นมา เพื่อให้ประชาชน มีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะ หรือได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผล จากหน่วยงานของรัฐใน การดำเนินการ โครงการหรือกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อประชาชน ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จะต้องเกี่ยวข้องคือ ต้องทำความเข้าใจ ให้ความรู้ ความชัดเจนแก่ประชาชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของงานประชาสัมพันธ์โดยตรง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

สิทธิของประชาชน

1. สิทธิในการเข้าตรวจข้อมูลข่าวสาร
2. สิทธิที่จะยื่นคำขอข้อมูลข่าวสาร
3. สิทธิขอตรวจข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับตน
4. สิทธิที่จะได้รับความรู้ ความคุ้มครอง มิให้มีการนำข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

ไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

5. สิทธิในการร้องเรียนหน่วยงานของรัฐ
6. สิทธิในการอุทธรณ์คำสั่งต่างๆของหน่วยงานของรัฐ

จากการที่กำหนดสิทธิของประชาชนตามข้อดังกล่าวข้างต้น ทำให้งานประชาสัมพันธ์ต้องทราบ ว่า สิทธิของประชาชน สามารถขอข้อมูลข่าวสารได้เพียงใดและอย่างไร งานประชาสัมพันธ์จึงจะปฏิบัติได้ถูกต้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 43 การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีที่มีความ จำเป็นอย่างยิ่ง

มาตรา 44 ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามมาตราข้างต้น ทำให้งานประชาสัมพันธ์ทราบว่า การปฏิบัติราชการใดๆปกติให้เป็นเรื่องที่ต้องเปิดเผย รวมทั้งข้อมูลงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ก็ต้องเปิดเผย ทำให้งานประชาสัมพันธ์ต้องดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาตามข้อกำหนดดังกล่าว

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์ พ.ศ.2553

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องทราบว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดนโยบายและแผนการ ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการอย่างไรตามแผน เพื่อจะได้ดำเนินการตามระเบียบ ได้อย่างถูกต้อง

นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ

งานประชาสัมพันธ์ต้องทราบถึงนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ เพื่อใช้เป็นกรอบ ในการกำหนดแผนงานและโครงการการประชาสัมพันธ์ขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553

ระเบียบต่างๆของสำนักงานอัยการสูงสุด

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด

คำสั่งต่างๆของสำนักงานอัยการสูงสุด

หนังสือเวียนของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เวียนให้ทราบหรือถือปฏิบัติ

นโยบายของผู้บริหาร

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องทราบถึงเรื่องต่างๆเหล่านี้เพื่อให้สามารถวางแผน ดำเนินการงานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบความรู้ เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้

รัตนา ปัญญาดี (2541) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของประชาชนและสื่อมวลชน พบว่า

1. ภาพลักษณ์รวมของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและการบริการ และภาพลักษณ์ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ด้านการบริหารอยู่ในระดับดี
2. ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของสื่อมวลชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อสังเกตว่า สำนักงานอัยการสูงสุด ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และควรดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

สุนันทา เอมะอมร (2533) ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับความช่วยเหลือทางกฎหมาย: ศึกษาเฉพาะกรณีการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ทักษะ และระบบข้อมูลข่าวสาร ในการมาขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมายที่ สคช. ในส่วนกลาง รวมทั้งศึกษาแนวความคิดและระบบการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายในประเทศไทยและในต่างประเทศ โดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ ประกอบกับการทำวิจัยภาคสนาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาขอรับบริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเป็นผู้ยากจน ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบมาจากการแนะนำของเพื่อน การบอกต่อกันมา รวมทั้งจากการที่หน่วยงานอื่นส่งหรือแนะนำมา คิดเป็นอัตราร้อยละ 75.27 ทั้งนี้ นอกจาก สคช. แล้วยังมีหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือกฎหมายอื่นๆ อีกหลายแห่งที่ประชาชนรู้จักและปรากฏว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ ต้องการจะขอรับบริการจาก สคช. เท่านั้น สำหรับความพึงพอใจต่อการขอรับบริการ และ

ผลสำเร็จที่ได้รับนั้นสามารถจัดลำดับจากบริการที่มี ผู้ใช้บริการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ 5 อันดับ ได้แก่ ขอให้พนักงานอัยการดำเนินการทางศาลให้ กับขอให้สศช. จัดหาทนายความอาสาให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ขอให้ช่วยเหลือทางอรรถคดี ขอให้ประណอมข้อพิพาทในแพ่ง และขอให้ประណอมข้อพิพาทในคดีอาญาที่เป็นความผิดอันยอมความได้ ซึ่งส่วนใหญ่ได้ดำเนินการให้ช่วยเหลือเสร็จสิ้นไปแล้วมีคดี/เรื่อง ที่แพ้หรือไม่สำเร็จเป็นจำนวนน้อยมาก

จากการวิจัยและวรรณกรรมข้างต้น จะเห็นได้ว่า บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรอัยการและพนักงานอัยการ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความยุติธรรมในคดีอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ (การดำเนินคดีแพ่ง ตรวจร่างสัญญา และตอบข้อหารือ) การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน (สศช.) การร่วมมือระหว่างประเทศในทางอาญา และหน้าที่อื่นๆตามที่กฎหมายบัญญัติ (ร่วมสอบปากคำคดีเด็ก คดีชั้นสูตรพลิกศพ) รวมถึงการทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินคดีตามที่รัฐธรรมนุญกำหนด ซึ่งเป็นกระบวนการของการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ นับเป็นภารกิจที่สำคัญและมีผลต่อความสงบสุขของประชาชนโดยรวม

บทบาทหน้าที่และการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุดดังกล่าวนี้ มีประชาชนในจำนวนมาก ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง อาจจะเนื่องจากบทบาทหน้าที่ของพนักงานอัยการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญ ต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน แต่เป็นภารกิจตามกฎหมายที่ค่อนข้างมีความสลับซับซ้อนและเข้าใจได้ไม่ถ้ง่ายนัก หรืออาจจะเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย และลักษณะงานของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นลักษณะงานที่หากนำมาประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ก็จะก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อการดำเนินการต่อไป เช่น การดำเนินคดีต่างๆ เป็นต้น ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีข้อจำกัดหลายประการ

นอกจากนั้น ยังปรากฏว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกภาพลักษณ์แต่ละด้าน พบว่า ภาพลักษณ์ด้านบทบาทและการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรและการบริการและภาพลักษณ์ด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาพลักษณ์ด้านการบริหารอยู่ในระดับดี สำหรับภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในสายตาของสื่อมวลชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีข้อสังเกตว่า สำนักงานอัยการสูงสุด ขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และควรทำงานเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง