

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความรู้เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง พัฒนาสังคม และประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูล ข่าวสาร ความรู้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีความรู้เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก สังคมปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based society) จึงต้องใช้ความรู้ในการขับเคลื่อนองค์กร และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างศักยภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีต่อลูกค้า การจัดการความรู้จะช่วยนำเอาความรู้จากคนในองค์กรออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะความรู้ส่วนใหญ่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงที่จัดเป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในรูปของทักษะ ประสบการณ์ พรสวรรค์ที่อยู่ในตัวคน ดังนั้นการจัดการความรู้ จึงเน้นที่การปฏิบัติเป็นสำคัญที่ต้องแนบแน่นอยู่กับงานประจำ โดยมีความสำคัญอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงาน หาใช่ผู้รู้หรือนักทฤษฎี การจัดการความรู้จึงเป็นเครื่องมือที่สามารถปรับเปลี่ยนและประยุกต์ไปตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม (สุริชรา จุ่นพิจารณา, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์, ออนไลน์)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่า องค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อม ๆ กับการที่บุคลากรออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง จากแนวทางที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่อง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง หากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มี การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการความรู้มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อภายหลังจากที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญแล้ว องค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นยินดีถ่ายทอด และแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น และในขั้นตอนสุดท้าย องค์กรจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทยักษ์ใหญ่หลายแห่งในสหรัฐอเมริกายังคงแข่งขันกันหาวิธีการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้อยู่ในโลกของการแข่งขันได้ สำหรับประเทศไทยนั้นคงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะหาทฤษฎีในการดึงความรู้ออกมาจากตัวบุคคล และการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน ซึ่งการถ่ายทอดความรู้บางประเภทนั้น การฝึกรอบมอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด อุปสรรคที่มักพบอยู่เสมอของการบริหารจัดการความรู้คือ พฤติกรรม “การหวงความรู้ และวัฒนธรรม ” “การไม่ยอมรับในตัวบุคคล ” หากองค์กรสามารถกำจัดจุดอ่อนทั้งสองอย่างนี้ได้การจัดการความรู้ก็มีใช้เรื่องยากจนเกินไป สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญที่ผ่านมาเมื่อเดือนตุลาคม 2545 ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิถีปฏิบัติ โดยเฉพาะมาตรา 11 ได้กำหนดเป็นหลักการว่าส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการความรู้อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสร้างควมมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

หน่วยงานราชการเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการทำงานใหม่เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก โดยที่สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการ มีองค์ความรู้หลายอย่างเกิดขึ้นในสำนักงานอัยการสูงสุดทั้งที่ชัดเจน (Explicit) และรู้แจ้ง (Tacit) การถ่ายทอดและสนับสนุนให้คนในองค์กรได้เข้าใจและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปให้หน่วยงานพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง ซึ่งได้มีการระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้าน ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ” (สุรัชรา จุ่นพิจารณา, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์, ออนไลน์)

สำนักงานอัยการสูงสุดในฐานะเป็นหน่วยงานราชการ ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ (KM) สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 – 2556 ขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการองค์ความรู้พัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้องและสอดคล้องกับภารกิจที่กฎหมายกำหนด ซึ่งจะ เป็นประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกให้กับสังคมต่อไป รวมทั้งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุด ให้เป็นองค์กรมาตรฐานสากล โดยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาบุคลากร และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการในส่วนงานต่าง ๆ ตลอดจนงานคดีแพ่งได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

สำนักงานคดีแพ่ง (Organization) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง (Managers) เป็นผู้บังคับบัญชา อยู่ในภารกิจองค์กรอัยการด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ มีอำนาจหน้าที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 14 (3), (4) และ (5) กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546 ข้อ 2 (6) ได้จัดตั้งสำนักงานคดีแพ่งขึ้นเป็นองค์กร (Organization) เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินคดีแพ่งทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดแทนหน่วยงานของรัฐ กับมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่นซึ่งบัญญัติว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ ตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547

ในการดำเนินคดีแพ่ง พนักงานอัยการมีอำนาจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง และตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการจะมี นิตินทรเป็น ผู้ช่วย และมีข้าราชการธุรการ (Knowledge Workers) ปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ โดยลักษณะงานที่ปฏิบัติ จะเป็นงานธุรการทั่วไป และงานธุรการสารบบคดี ซึ่งจะทำความรู้ไปด้วยกันเสมอ

งานธุรการคดีแพ่ง เป็นงานธุรการที่เกี่ยวกับคดี คือ งานที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลและจัดทำเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ และงานจัดเก็บรวบรวมสถิติข้อมูลสำนวนคดี แยกเป็นจำนวนเรื่องและจำนวนทุนทรัพย์ ซึ่งเป็นผลงานในเดือนที่ผ่านมารวมเข้ากับสถิติคดีของสำนวนที่รับใหม่ในเดือนปัจจุบัน และตรวจสอบว่าเรื่องใดที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องใดที่ค้างดำเนินการ และสาเหตุที่ค้างเพราะเหตุใด เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารงานเพื่อสั่งเร่งรัดหรือหาวิธีแก้ไขให้เสร็จสิ้นไปในเวลาอันควรจนถึงอัยการสูงสุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับตัวบทกฎหมาย ต้องอาศัยเทคนิคและวิชาการจัดการ รวมทั้งวิชาชีพและสถิติ เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ งานที่ทำนั้นจะต้องใช้ความรู้เชิงธุรการด้วยความละเอียดรอบคอบ ต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับตัวบทกฎหมาย และวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่บ้างพอสมควรจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่มีข้อผิดพลาด ดังนี้ จะเห็นได้ว่า งานธุรการมี

ความสำคัญควบคู่ไปกับงานหรือภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยไม่อาจแบ่งแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด และสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดให้ทั้งพนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการต้องรับผิดชอบร่วมกันในผลจากการดำเนินงานล่าช้า หรือกระทำไม่ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดไว้ อาจสรุปได้ว่างานตุลาการเกี่ยวกับคดีนั้นมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่างานการดำเนินคดีของพนักงานอัยการแต่อย่างใด ผลสัมฤทธิ์ของงานหาใช่เกิดจากพนักงานอัยการแต่เพียงผู้เดียวไม่ หากจำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนที่เกื้อกูลจากข้าราชการฝ่ายตุลาการเป็นสำคัญอยู่ด้วย

ในการปฏิบัติงานตุลาการเกี่ยวกับคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุดในระยะเวลาที่ผ่านมา นั้นประสบปัญหาหลายประการ เช่น บุคลากรโยกย้าย ลาออก เลื่อนตำแหน่ง หรือเกษียณอายุราชการ เมื่อมีบุคลากรมาปฏิบัติงานทดแทน จะประสบปัญหาด้านการทำงาน ขาดคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตุลาการส่วนใหญ่ยังไม่มีประสบการณ์ หรือไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมาก่อน ขาดความรู้ด้านระบบสารสนเทศ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตุลาการ ไม่ได้ศึกษากฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นปัญหาวิกฤติ (Critical Problem) ของงานตุลาการคดีแพ่ง ซึ่งจำเป็นต้องหาแนวทางในการจัดการเพื่อแก้ไขปัญหา เพราะหากปล่อยไว้ไม่ดำเนินการแก้ไข อาจก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา (Solution) โดยการนำการจัดการความรู้ซึ่งมีความสำคัญ อาทิเช่น

1. เมื่อบุคลากรเกษียณอายุราชการ ลาออก โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ๆ (Tacit Knowledge) ก็หายไปด้วย KM จะช่วยทำให้ Tacit Knowledge นั้น ถ่ายทอดออกมาเป็น Explicit Knowledge ให้บุคลากรรุ่นหลังได้นำไปใช้ กรณีที่ไม่สามารถถล่มกรองออกมาเป็น Explicit Knowledge ได้ (หรือได้ก็ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์) ต้องอาศัยประสบการณ์ช่วยด้วย

2. การค้นคว้าข้อมูล (โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร) แต่ละครึ่งใช้เวลาไม่นาน ข้อมูลอยู่ตรงนั้นส่วนหนึ่ง ตรงนี้ส่วนหนึ่ง ต้องหยิบมาจากหลาย ๆ ส่วนมารวมกัน จึงจะได้ตามที่ต้องการ แถมบางครั้งผู้เก็บข้อมูลไม่อยู่คนอื่นก็ให้ไม่ได้ต้องรอจนกว่าผู้เก็บข้อมูลจะมา KM จะช่วยให้การจับเก็บข้อมูลเหล่านี้ให้เป็นระบบเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

3. บุคลากรทำงานผิดพลาดในเรื่องเดิม ๆ มีปัญหาซ้ำ ๆ ไม่มีการแก้ไข KM จะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา

4. เวลาเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานใหม่ แต่ละครั้ง เหมือนต้องเริ่มงานกันใหม่ทั้งหมด KM จะช่วยให้ผู้ที่มารับผิดชอบใหม่สามารถดำเนินการได้ตามระบบที่มีอยู่ด้วยเอกสารคู่มือการทำงาน

การนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System : KMS) มาบริหารจัดการความรู้ตามหลักการของ Common KADS มีการจับความรู้ (Knowledge Capture) การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis) และการนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization) ตามวิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) และนำทฤษฎีการจัดการความรู้ตามแนวทางทฤษฎีของ David Gavlin “ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน” (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา โดยมีหลักการสำคัญคือ การเปลี่ยนการทำงาน (Action) เป็นโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) ไม่นับการเอาคนออกจากหน้างานมาเพื่อฝึกฝนการเรียนรู้ ซึ่งรูปแบบในการเรียนรู้มีทั้งหมด 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ 1) การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) 2) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) 3) การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning) 4) การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้ค้นคว้ามีความเห็นว่า ต้องนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา เพราะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้โดยตรง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้ในขณะทำงานโดยไม่จำเป็นต้องหยุดปฏิบัติงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ณ สถานที่อื่น และในความเป็นจริงทักษะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการล้วนเป็นทักษะที่เกิดจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานโดยตรงทั้งสิ้น

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems : KMS) ซึ่งเป็นระบบการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วยการจัดทำแหล่งองค์ความรู้หลัก ความรู้สนับสนุนเกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง เช่น กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถดำเนินงานด้านธุรการคดีแพ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสร้างและจัดเก็บความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและลดข้อผิดพลาดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว (Productivity) โดยมีแหล่งความรู้ (Portal) ที่ใช้อ้างอิงในการทำงาน รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Contacts) รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหา และเพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการคดีแพ่ง และนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง โดยนำระบบการจัดการความรู้มาช่วยแก้ปัญหาเพื่อ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเชื่อถือได้

1.2.2 เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านงานธุรการในสำนักงานคดีแพ่งให้สามารถสนับสนุนการทำงานของคนทำงานใช้ความรู้ (Knowledge Workers)

1.2.3 เพื่อใช้ระบบจัดการความรู้เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ สื่อสาร ประสานงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทำงานของคนทำงานใช้ความรู้ผ่านระบบการจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง เพื่อการพัฒนางานความรู้

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎี และ/หรือเชิงประยุกต์

1.3.1 ได้แนวทางการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง เพื่อลดความผิดพลาดของการทำงาน

1.3.2 ได้ระบบการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ

1.3.3 ได้แหล่งเรียนรู้รวม E-Learning งานธุรการคดีแพ่ง ผ่าน KMS

1.3.4 ได้ KMS เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ประสานงาน และแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ของคนทำงานใช้ความรู้

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่ง จะมีหน้าที่รับผิดชอบงานหลายด้าน ได้แก่ งานด้านสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ งานบริหารบุคคล งานสารบบคดี งานรายงานการคดีประจำเดือน งานรายการการคดีประจำงวด งานอื่น ๆ ผู้ค้นคว้าได้ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานธุรการคดีแพ่ง ทั้งความรู้ที่เด่นชัด (Explicit Knowledge) ที่ เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร หนังสือเวียน ระเบียบ คำสั่ง คำรา คำมือ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่สามารถศึกษาและจับต้องได้ และความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานที่ได้จากประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นเวลานาน ให้สามารถสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านธุรการคดีแพ่ง และสามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานคดีแพ่ง โดยมีบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. ผู้บริหาร คือ อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง
  2. ผู้เชี่ยวชาญ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานด้านธุรการคดีแพ่งมากกว่า 10 ปี
  3. ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ และผู้ใช้งานระบบ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการในสำนักงานคดีแพ่ง
- การค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ค้นคว้าจะทำการศึกษาปัญหาเฉพาะงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการรายงานการคดีเกี่ยวกับบัญชีสำนวนค้าง ในส่วนของการจัดทำรายงานบัญชีชี้แจงเหตุสำนวนค้าง (อ.ก.40 ก.), รายงานบัญชีสำนวนเสร็จ , บัญชีสำนวนค้างคดีแพ่ง (อ.ก.40 พ.) และบัญชีแสดงการทำของพนักงานอัยการคดีแพ่ง (อ.ก.50 พ.) ของเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักงานคดีแพ่ง เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่ง และเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ธุรการในการปฏิบัติงานการรายงานการคดี ส่วนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจะประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรม (Task) ที่สำคัญจาก 48 กิจกรรม (Task) และจะทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)