

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหางานวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ จึงมีความสำคัญ ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงควรมีการศึกษาการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความรู้และเป็นแนวทางในการปรับปรุงจากห้องสมุดเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

สำนักงานอัยการสูงสุดมีความรู้ซึ่งถือได้ว่าเป็นทุนทางปัญญาขององค์กรจำนวนมาก ความรู้ส่วนใหญ่จะถูกจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารที่เป็นกระดาษหรือหนังสือ และจะถูกเก็บรวบรวมไว้ในสถานที่บริการหนังสือหรือห้องสมุด ทำให้ไม่สามารถกระจายความรู้และการค้นคว้าข้อมูลแก่ผู้สนใจได้อย่างทั่วถึง (Problem) ดังนั้นการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานอัยการสูงสุดจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ศูนย์วิทยบริการ สังกัดสำนักงานวิชาการ สำนักงานอัยการสูงสุด (Organization) มีหน้าที่ความรับผิดชอบห้องสมุดสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีหัวหน้าศูนย์วิทยบริการ (Manager) เป็นผู้ดูแลให้เป็นไปตามแผนเพื่อการบริหารจัดการภายในห้องสมุดและมีเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดเป็นผู้ปฏิบัติงานต่างๆ ในห้องสมุด ทำงานประสานร่วมกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในส่วนของเทคโนโลยีที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ (Knowledge Workers) ดังนั้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้และมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบใหม่รวมทั้งมีแนวทางอย่างผู้เชี่ยวชาญ โดยความรู้ที่สำคัญเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ คือความรู้ด้านการจัดการความรู้และความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลความรู้ เอกสาร และหนังสือให้อยู่ในแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Knowledge) จากความรู้ดังกล่าวที่ต้องมีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการในยุคข่าวสารที่รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการความรู้ที่ออนไลน์มากกว่าที่จะต้องมาที่ห้องสมุดเท่านั้น และเพื่อช่วยให้ความต้องการความรู้สามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลาและหลากหลายช่องทางมากขึ้น อีกทั้งผู้รับบริการตามสำนักงานในส่วนภูมิภาคได้รับความรู้จากห้องสมุดเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้เป็น

องค์กรที่อุดมปัญญา โดยห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้พนักงานอัยการและบุคลากรเจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ให้ทันต่อการตัดสินใจและทันต่อเหตุการณ์ เพิ่มความรู้ที่สำคัญต่อการทำงานการรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญ เพื่อเก็บประสบการณ์ที่สำคัญจะช่วยให้องค์กรสามารถมีการต่อยอดงาน และความรู้ แล้วถ่ายทอดองค์ความรู้ไปสู่รุ่นต่อรุ่น (Productivity)

จากสภาพปัญหาการกระจายความรู้ไม่ทั่วถึงและไม่สะดวกต่อการต้องเดินทางเพื่อมาหาความรู้ที่ห้องสมุดเท่านั้น ทำให้คนไม่สนใจที่จะหาความรู้จากแหล่งห้องสมุดแบบเดิม จึงมีความจำเป็นต้องแก้ไขปัญหา (Solution) โดยการเปิดช่องทางการให้บริการมากขึ้น และสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems) การจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และนำทฤษฎีการจัดการความรู้คือ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบวงคู่ (Double-Loop Learning) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา โดยระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นเพื่อไม่ให้บุคลากรในองค์กรยึดติดกับงานประจำหรืองานแบบเดิม (Defensive Routine) และลดการต่อต้านการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนจากห้องสมุดธรรมดาไปสู่ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์โดยเครื่องมือในการละลายพฤติกรรมเหล่านี้ คือชุดดัชนี (Balanced Score Card) ผลที่ได้รับ (Productivity) จากการนำระบบจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ในห้องสมุด โดยจะมีการรวบรวมประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งขั้นตอนในการคิดวิเคราะห์ห้วิธีการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจและรวบรวมข้อมูล การออกแบบ ตลอดทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับหลักการที่สำคัญของระบบห้องสมุด แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการทำงาน รายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ (Contacts) รวมทั้งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหา และตัดสินใจ การจัดการความรู้จะช่วยลดเวลาในการทำงาน ช่วยแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจ โดยเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีการต่างๆ เช่น คู่มือต่างๆ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานจะใช้เวลาและทรัพยากรลดลง มีประสบการณ์ทราบว่าจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการทำงานให้เกิดประสิทธิผล เป็นการพัฒนาต่อยอดเพิ่มเติมหรือปรับปรุงรายละเอียดจากประสบการณ์เดิม และไม่ต้องคิดวิธีใหม่ในการทำงานทุกครั้ง ซึ่งปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยใช้เป็นเครื่องมือเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาให้กับองค์กรที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หากสำนักงานอัยการสูงสุดนำระบบการจัดการความรู้นี้มาใช้จะช่วยเหลือแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น จะทำ

ให้ได้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการและผู้ใช้ความรู้ นำไปสู่รักษาผลประโยชน์ของรัฐด้วยความเป็นธรรมและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้สำหรับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานอัยการสูงสุด

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎี และ/หรือเชิงประยุกต์

1. สามารถรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานอัยการสูงสุดไว้ที่เดียวง่ายต่อการสืบค้น
2. มีระบบการจัดการความรู้สำหรับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว
4. สนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ขอบเขตการศึกษา

1. หัวข้อความรู้
ระบบจัดการความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์
(Knowledge Management Electronic Library. Office of the Attorney General)
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานวิชาการ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และ
ผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานวิชาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการของ
สำนักงานอัยการสูงสุดและประชาชนทั่วไป

4. ภารกิจ / งาน

4.1 ขอบเขตของการพัฒนาระบบ KMS

- ระบบจัดการความรู้สามารถจัดเก็บองค์ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบจัดการความรู้สามารถสนับสนุนการทำงานของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็วและถูกต้องในการบริหารจัดการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ได้
- บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถเข้าไปบันทึกข้อมูล สืบค้น จัดทำทะเบียนหนังสือ รวบรวมสถิติและออกรายงานต่างๆ ได้ เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด

4.2 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาปัญหาและความต้องการด้านการจัดการความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของข้าราชการฝ่ายอัยการ ณ ศูนย์วิทยบริการ อาคารรัชดาสำนักงานอัยการสูงสุด เท่านั้น เนื่องจากศูนย์วิทยบริการต้องรับผิดชอบห้องสมุดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 57 แห่ง และยังต้องรับผิดชอบงานพิพิธภัณฑ์และงานจดหมายเหตุ สำนักงานอัยการสูงสุด ดังนั้น จะทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือการใช้ E-Library ระเบียบการใช้ห้องสมุด แผนยุทธศาสตร์ คำสั่ง ข้อกำหนด และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการในการดำเนินการเกี่ยวกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีกฎหมาย ระเบียบ และคู่มือที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558
- 2) แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558
- 3) คู่มือการใช้ E-Library
- 4) แหล่งเรียนรู้ตลอดชีพทางกฎหมาย (Life-Long Legal Learning Centre) ห้องสมุดพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ สำนักงานอัยการสูงสุด
- 5) โครงการพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library) ของสำนักงานอัยการสูงสุด
- 6) ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และจดหมายเหตุ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546