

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่ง

ผู้เขียน นางทิพยา เสือฝึก

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ อาจารย์ ดร.ภราดร สุริย์พงษ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่ง พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน โดยจะศึกษาถึงปัญหาในการจัดทำรายงานสำนวนค้าง ซึ่งการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่ผ่านมาประสบปัญหาหลายประการ เช่น บุคลากรเกษียณอายุราชการ ลาออก โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง เมื่อมีบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่แทน จะประสบปัญหาด้านการทำงาน ขาดคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ขาดประสบการณ์ในการทำงาน

เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา จึงนำระบบการจัดการความรู้มาบริหารจัดการความรู้ตามหลักการของ CommonKADS และนำทฤษฎีการจัดการความรู้ตามแนวทฤษฎีของ David Gavin “ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน” (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา

งานค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้สร้างและนำระบบการจัดการความรู้พร้อมแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน ไปแก้ปัญหา โดยมีหลักการสำคัญคือ การเปลี่ยนการทำงาน (Action) ให้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) ไม่เน้นเอาคนออกจากหน้างานมาเพื่อฝึกฝนการเรียนรู้ ซึ่งระบบการจัดการความรู้สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ นำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน พัฒนางานและระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกัน

<b>Independent Study Title</b>	Knowledge Management System for Effective Administration of Civil Cases
<b>Author</b>	Mrs. Tippaya Suafug
<b>Degree</b>	Master of Science (Knowledge Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Lect. Dr. Paradorn Sureepong

### ABSTRACT

This independent research aims to study the performance of the civil administration officials. The study looks at the challenges and makes recommendations for action. The work uncovers the difficulties in reporting backlog case. The past faced operations stimulate several problems such as personnel resigning/retiring or moving to another work site. This makes the current personnel on duty to experience a decline in productivity at work. The guide is used for practitioners. Most of the staff had never received training. There is a lack of work experience.

Therefore, to find a method to solve this issue, knowledge management, according to the principles of the Common KADS knowledge-based management theory and theories of David Gavín "theory of learning at work" (Learning in Action), was applied to solve the problem.

This independent research has created and implemented a plan for knowledge management and knowledge management activities in accordance with the theories of learning while working to solve the problem. The key principles are in changing work (Action) as an opportunity to learn (Learning Opportunity) which were not stressed upon from work to practice and then to learn. Management of this knowledge can help workers with their knowledge and offer an understanding to guide the operation. It develops them and allow production to be more efficient, thus leading to an equal standard.