

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหางานวิจัย

งานธุรการ เป็นงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อองค์กรให้ประสบความสำเร็จ และงานธุรการเปรียบเสมือนตัวฟันเฟืองและจักรกลอันหนึ่งที่ขับเคลื่อนให้ งานดำเนินไปอย่างสะดวก มีหลักการที่สำคัญ คือ จะเป็นงานทางด้านเอกสาร เช่น การรับ – ส่งเอกสาร การจัดระบบงานเอกสาร (การเก็บเอกสาร) การเก็บข้อมูลที่สำคัญของหน่วยงาน งานพิมพ์ต่างๆ และหนังสือโต้ตอบทางราชการ เป็นต้น รวมถึงประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทุกหน่วยงานจะมีงานธุรการเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานด้านเอกสารภายในหน่วยงานนั้นๆ รวมไปถึงการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับงานธุรการ เพราะงานธุรการเป็นหัวใจหลักของการประสานงาน การเก็บข้อมูลเอกสารที่สำคัญๆ ของส่วนงานภายในองค์กรนั่นเอง

งานธุรการคืออาญาของสำนักงานคดีอาญา อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคดีเพื่อสนับสนุนการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ มีเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ประจำสำนักงานเป็นผู้ปฏิบัติ ซึ่งจะต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับตัวบทกฎหมาย ต้องอาศัยเทคนิคและวิชาการจัดการ รวมทั้งวิชาบัญชีและสถิติ เพื่อให้ภารกิจดังกล่าวบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวพันกับเอกสารแบบพิมพ์ที่เป็นสารบบ แผ่นปลิว บัญชี และเอกสารอื่นๆ ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดให้มีขึ้นเพื่อใช้ในราชการสำนักงาน และใช้ติดต่อกับส่วนราชการอื่นๆ โดยมีระเบียบ คำสั่ง และหนังสือเวียนของสำนักงานอัยการสูงสุด กำหนดให้พนักงานอัยการและข้าราชการธุรการยึดถือปฏิบัติอย่างมากมาย ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีหลักฐานการดำเนินคดีในการค้นหาและอ้างอิงเพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ และจัดเก็บสถิติ รวมทั้งเพื่อการสำรวจและทำลายสำนวน งานที่ทำนั้นจะต้องใช้ความรู้เชิงธุรการด้วยความละเอียดรอบคอบ จึงจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่มีข้อผิดพลาด และงานธุรการคดีอาญาจะมีปริมาณงานและการจัดทำหรือจัดเก็บข้อมูลจะมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน แต่ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรการมักจะไม่มีประสบการณ์ ไม่ได้รับการฝึกอบรมมาก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่และขาดคนที่มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เนื่องจากมีการโยกย้ายและขาดการสอนงาน ดังนั้น จึงควรมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) คือ จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว มารวบรวมไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ และผสมกับ

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ต่างๆ ที่มีอยู่ อาทิ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และหนังสือเวียน ต่าง ๆ เพื่อให้องค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในภารกิจของสำนักงานรวมอยู่ ณ จุด เดียว และเพื่อป้องกันการสูญเสยองค์ความรู้เมื่อบุคลากรนั้นโยกย้าย ลาออก เลื่อนตำแหน่ง หรือ เกษียณอายุไป หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการทำงาน การประสานงาน เพื่อแก้ปัญหาที่ เหมือนกัน และส่งเสริมให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการใฝ่รู้จากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้าง องค์ความรู้ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการมีองค์ความรู้พร้อมใช้ที่สามารถ เข้าถึงได้สะดวกและทันสมัย ถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นแหล่งข้อมูลแก่บุคลากรใหม่ที่ต้องเข้ามา รับผิดชอบในภารกิจนั้นได้มีแนวทางปฏิบัติ ที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย อันจะส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพ การแลกเปลี่ยน และการต่อยอดองค์ความรู้

นอกจากนี้สำนักงานอัยการสูงสุดยังได้กำหนดคำรับรองปฏิบัติราชการของสำนักงาน อัยการสูงสุดประจำปีงบประมาณ พ .ศ.2554 มิติที่ ด้านประสิทธิผลตามภารกิจหลัก แผน/ 1 ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่.1 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการ แผนปฏิบัติการเพื่อ/ ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีในชั้นพนักงานอัยการทั้งนี้ให้พิจารณาจากความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามเป้าหมายในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีในชั้นพนักงาน อัยการ และการจัดเก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลผลการการดำเนินคดีให้เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลาตามกฎหมาย และกฎ ระเบียบ คำสั่งที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้ หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง ดำเนินคดีในชั้นพนักงานอัยการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลด ปริมาณคดีค้างด้วยเหตุที่ไม่สมควร เพื่ออำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ประชาชนและผู้มี ส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม รวมถึงมีข้อมูลผลการดำเนินคดีที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สำหรับนำไปใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งในการจัดเก็บรวบรวมและรายงานข้อมูลผลการ ดำเนินคดีก็จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการนั่นเอง

สภาพปัญหาและวิธีการแก้ไข

ลักษณะงานของงานธุรการคดีอาญา มีอยู่ 2 ลักษณะ คือ งานธุรการทั่วไป และงานเกี่ยวกับ คดี ซึ่งแบ่งงานเกี่ยวกับคดีออกเป็น 2 ประเภท คือ งานเกี่ยวกับสารบบคดีอาญา และงานการรายงาน คดี ซึ่งเป็นการรายงานทุกๆ เดือน เพื่อจะได้ทราบว่าในเดือนหนึ่งๆ ในสำนักงานแต่ละแห่งได้รับ สำนวนไว้เท่าใด และได้พิจารณาจัดการไปแล้วเท่าใด ค้างอยู่เท่าใด เพราะเหตุใด ทั้งยังเป็นการที่จะ ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ นอกจากนี้ยังจะเป็นการเร่งรัดมิให้พนักงานอัยการ ปฏิบัติงานล่าช้า หนังสือที่ มท ๑๐๐๑/ว ๒๖ ลว.๑๘ กรกฎาคม ๒๕๒๓ ¹ ซึ่งเจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็น

¹ คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคดีอาญา(2543): 40

ผู้จัดทำบัญชีเสนอสำนวนค้าง (อ.ก.๔๐) โดยมีการจัดทำทุกเดือนก่อนที่จะเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบนั้น จะต้องจัดทำให้เสร็จทันเวลาภายใน 5 วันทำการของเดือนถัดไป มีความถูกต้องและครบถ้วนตามจำนวนที่แท้จริง มิฉะนั้นจะถือได้ว่าเป็นการรายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งข้อมูลการรายงานคดีจะเป็นข้อมูลสถิติที่สามารถประกอบการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ งานธุรการคดีอาญานอกจากจะมีปริมาณงานและการจัดทำหรือจัดเก็บข้อมูลจะมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการยังต้องสามารถวิเคราะห์งานการรายงานคดีให้ถูกต้อง แต่ผู้ที่ปฏิบัติงานธุรการมักจะไม่มีความรู้ ไม่ได้รับการฝึกอบรมมาก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่ และขาดคนที่มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เนื่องจากมีการโยกย้ายและขาดการส่งงาน นอกจากนี้ยังมี ระเบียบ คำสั่ง และหนังสือเวียนต่างๆ ให้ปฏิบัติอยู่มากมาย แต่ผู้ที่ปฏิบัติงานไม่มีแหล่งข้อมูลหรือการรวบรวมไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ จึงยากต่อการศึกษา ค้นคว้า วิธีการแก้ไขปัญหานั้นจะต้องส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ขณะปฏิบัติงาน ส่วนระเบียบ คำสั่งและหนังสือเวียนต่างๆ ที่มีอยู่มากนั้นจะต้องมีการจัดให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกแก่การศึกษา ค้นคว้าได้ง่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในงานธุรการคดีอาญา โดยนำระบบการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา
2. เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) ในงานธุรการคดีอาญาให้เป็นแหล่งเรียนรู้

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษาเชิงทฤษฎีและ/หรือเชิงประยุกต์

1. มีระบบการจัดการความรู้ทางด้านงานธุรการคดีอาญา
2. บุคลากรที่ไม่เคยปฏิบัติงานด้านธุรการคดีอาญาได้มีความรู้ ความเข้าใจ มีแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานธุรการคดีอาญาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการคดีอาญา สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานคดีอาญาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
4. เกิดชุมชนนักปฏิบัติ (CopS) ทำให้สำนักงานคดีอาญาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

หัวข้อความรู้

ระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีอาญา

หน่วยงาน (Organization) ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคดีอาญา โดยมี อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา เป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานอัยการ นิติกร และข้าราชการธุรการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 1- 12 ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคดีอาญา

บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

1. อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา ซึ่งเป็นผู้บริหารของสำนักงานคดีอาญา
2. เลขานุการ สำนักงานคดีอาญา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ และ
3. เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักงานคดีอาญา

ภารกิจ/งาน

งานธุรการเกี่ยวกับคดี คือ งานสนับสนุนการดำเนินคดีของพนักงานอัยการ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสรรพเอกสารซึ่งเป็นแบบพิมพ์ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในกิจการการดำเนินคดีเพื่อสนับสนุนการดำเนินคดีต่างๆ ดังนั้น จึงแบ่งประเภทของงานตามลักษณะแบบพิมพ์ได้เป็น 4 ลักษณะดังนี้

1. งานเกี่ยวกับسابบ
2. งานเกี่ยวกับแบบพิมพ์ที่เป็นแผ่นปลิว
3. งานที่เกี่ยวกับบัญชี
4. งานที่เกี่ยวกับเอกสารอื่นๆ

ทั้ง 4 ลักษณะแบบพิมพ์ เป็นภารกิจหลักสำคัญของสำนักงานคดีอาญา ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำก็คือเจ้าหน้าที่ธุรการ

งานรายงานเกี่ยวกับคดีเป็นการรายงานข้อมูลเป็นประจำทุกๆ เดือนของสำนักงานที่ดำเนินเกี่ยวกับคดี ซึ่งได้แก่ การรายงานบัญชีสำนวนค้าง (อ.ก. 40) ซึ่งเป็นแบบพิมพ์ที่เป็นแผ่นปลิว ผู้ทำหน้าที่จัดทำรายงานคือเจ้าหน้าที่ธุรการที่จะต้องทำการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดีในวันสิ้นเดือนและให้ส่งออกจากสำนักงานภายในวันที่ 5 ของเดือนใหม่²

² คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการคดีอาญา (2543): 13