

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ระบบ KMS ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากทฤษฎีการจัดการความรู้ ตามทฤษฎี Learning in Action และใช้ทฤษฎี Knowledge Creation กรณิการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเห็นว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาความรู้ของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนั้นเมื่อนำองค์ความรู้จากกระบวนการ Learning in Action มาจัดทำเป็นระบบ KMS รวบรวมองค์ความรู้ไว้กับองค์กร ก็จะทำให้ความรู้นั้นไม่สูญหายและสะดวกในการใช้งาน โดยในระบบนอกจากจะมีองค์ความรู้กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนแล้ว ยังมีกระบวนการศึกษา ทำความเข้าใจ กระบวนการและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกระบวนการงาน Input → Process → Output ซึ่งบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดหรือผู้ที่สนใจกระบวนการปฏิบัติงานและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถศึกษาได้ในระบบ KMS ตามหลักการของ CommonKADS และสำนักงานอัยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็วทุกที่ ทุกเวลา

การพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการในการปฏิบัติงาน มีวิธีการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นระบบ มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีช่องทางในการศึกษาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย สามารถลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดในการทำงานได้และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

ควรเพิ่มเติมเนื้อหาสาระเกี่ยวกับตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) แบบฟอร์มการปฏิบัติงานระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ได้

จากระบบ KMS สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจหลักเกณฑ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง จากสมมุติฐานบุคลากรไม่มีความด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อนำระบบนี้มาใช้แล้วจะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้

5.1 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรกำหนดและมอบนโยบายการนำระบบการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาความรู้บุคลากรเพื่อการวางแผนลงสู่ระดับหน่วยงาน และให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง ผู้บริหารมีข้อมูลประกอบการวางแผนและการตัดสินใจ และมีข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกในการใช้ประโยชน์ทางคดีร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงาน นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โดยการใช้เรื่องงานจริงตามกระบวนการงานเพื่อยืนยันความถูกต้องของระดับความรู้ที่มีและเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ภายในสำนักงาน
2. ในระยะเร่งด่วนควรจัดสร้างระบบการจัดการความรู้ตามทฤษฎีการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าใช้งานได้ เพื่อป้องกันความรู้ในตัวบุคคลสูญหาย เนื่องจากมีการโยกย้ายและเกษียณอายุราชการ
3. เร่งพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานด้านการวางแผนให้ดีขึ้น ในการใช้โปรแกรมระบบงานต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ทักษะการป้องกันและกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์
4. ควรสร้างเครือข่าย KM ในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถเผยแพร่ความรู้ไปยังเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้างและหน่วยงานใกล้เคียงให้มีความรู้และแก้ไขปัญหาต่างๆ อันอาจเกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยตนเองได้ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนด และช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถตรวจสอบ ประเมินผลและประกอบการตัดสินใจได้อย่างทันทั่วถึง

กิจกรรมการออกแบบระบบการจัดการความรู้ KMS

การพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ “การพัฒนาคนสู่การยกระดับคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อเพิ่มสมรรถนะบุคลากรสนับสนุนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ



ภาพที่ 15 แผนการดำเนินงาน 3 ปี

1. สร้างระบบองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ปีที่ 1)

ในปีแรก ควรจัดให้มีการรวบรวมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทุกประเภท เช่น ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ปัญหาที่เกิดจากตัวบุคคล ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ และวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จัดกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง (Learning in Action) และใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหา ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเรียนรู้โดยการสืบค้น (Search) หรือค้นคว้าทาง Internet จากเอกสารพิมพ์ประชาสัมพันธ์ เอกสารวิชาการ หรือจดหมายข่าวของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศ

หากประสบปัญหาจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์) ให้ User หรือผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะโทรแจ้งปัญหา และแจ้งปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์โดยการโทรศัพท์สอบถาม หรือสอบถาม แจ้งปัญหาต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ (Inquiry)


กรณีจำเป็นต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานแก้ไขปัญหาตามหน้างานให้ User หรือผู้ใช้งานควรที่จะสังเกตการแก้ไขปัญหาต่างๆ (Observation) เพื่อจะได้สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองในภายหลังได้

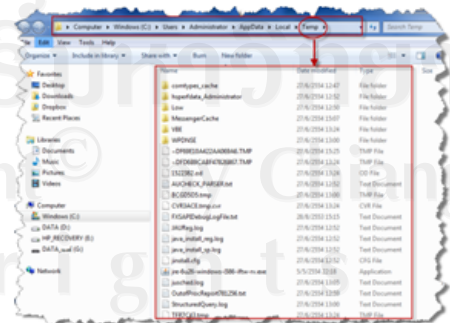
สรุปประเด็นนี้ก็คือ เมื่อเจอปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถค้นหาวិธีการแก้ไขปัญหาได้ด้วยการสืบค้นวิธีการแก้ไขจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และสามารถสอบถามโดยตรงได้กับช่างเทคนิคหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เมื่อมีการแก้ไขโดยช่างเทคนิคหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์แล้ว ควรสังเกตการแก้ไข เพื่อจะได้แก้ไขได้ด้วยตนเองในภายหลังได้ (ค้น - ถาม - สังเกต)

เมื่อมีการแก้ไขปัญหาได้แล้ว จึงมีการบันทึกข้อมูลทำการรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาต่างๆ เอาไว้ใน Folder ที่สร้างไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์เพื่อจัดหมวดหมู่ ประเภทปัญหา เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาซึ่งจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถอ่านแล้วเกิดความเข้าใจและสามารถทำตามได้ด้วยตนเองได้ หากมีกรณีไหนที่จำเป็นจะต้องให้ User ต้องดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และมีผลกระทบต่อระบบของสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างร้ายแรง ควรประกอบระเบียบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ/หรือพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ลงไปด้วย เพื่อผู้ใช้งานจะได้ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ และถือปฏิบัติ

เครื่องคอมพิวเตอร์อืด ทำเช่นไร?

1. ลบไฟล์ขยะ (Temp File) จากการที่เราเปิดโปรแกรมหรือเว็บไซต์แต่ละครั้ง ระบบจะจัดเก็บข้อมูลการใช้ไว้โดยอัตโนมัติ จึงเกิด Temp File เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ใน Harddisk และทำให้เครื่องอืดหรือเปิดบางไฟล์ไม่ได้นั่นเอง ดังนั้นจึงควรลบทิ้ง ตามขั้นตอนดังนี้

1. กดที่ปุ่ม Start หรือ 
2. พิมพ์คำว่า %temp% ในช่อง จากนั้นกดปุ่ม Enter (Windows XP ให้คลิกที่ Run แล้วจะปรากฏช่องให้พิมพ์)
3. หลังกด Enter จะปรากฏหน้าจอที่มีไฟล์ขยะแยะขึ้นมา ดังรูป



ให้กดปุ่ม  +  เลือกไฟล์

ทั้งหมด (กดปุ่ม Ctrl + A) ที่คีย์บอร์ดพร้อมกัน จนปรากฏแถบสีคลุมไฟล์ทั้งหมด แล้วจึง

ภาพที่ 16 ตัวอย่างชุดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. สร้างผู้เชี่ยวชาญ (ปีที่ 2)

การสร้างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละสำนักงาน โดยการให้เจ้าหน้าที่ที่พอมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับหนึ่ง และมีวิสัยทัศน์ในการแก้ไขปัญหาและแผนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการสร้างระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสนับสนุนคู่มือเอกสารและให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ที่คาดว่าจะกำลังหลักของสำนักงานนั้นๆ อีกทั้งส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาทักษะจากการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และให้มีการประเมินการปฏิบัติงานทุกๆ 4 เดือน เพื่อรวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง (CIO)

3. สร้างระบบองค์ความรู้ IT (ปีที่ 3)

เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด มีการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงกันบ่อยครั้ง ดังนั้น องค์ความรู้ต่างๆ ก็จะติดตลบไปกับตัวบุคคลนั้นๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่มีที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างทันท่วงทีได้ เพื่อให้องค์ความรู้ที่มีอยู่กระจุกกระจายในตัวบุคคลและทั่วทั้งองค์กรมีการนำมาใช้ได้ตลอดเวลาและอยู่คู่กับองค์กรตลอดไป จึงได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสร้างระบบการจัดการองค์ความรู้ด้าน IT เพื่อเป็นระบบให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดและผู้ที่มีความสนใจ ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลองค์ความรู้ และมีการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองอย่างเป็นระบบ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางหรือค่าโทรศัพท์ที่อีกต่อไป โดยจะได้นำองค์ความรู้ที่ได้จาก

- 3.1 คำถามที่พบบ่อย
- 3.2 ปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- 3.3 ปัญหาที่พบบ่อยครั้งและเป็นปัญหาซ้ำๆ
- 3.4 ปัญหาที่ผู้ใช้งาน หรือ User สามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยตนเองได้ ซึ่งไม่กระทบกับระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์
- 3.5 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน
- 3.6 แนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

3.7 นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ/ระเบียบการใช้งาน/พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

3.8 คู่มือเอกสารการใช้งานระบบงาน/การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.9 Link ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การรวบรวมข้อมูลปัญหาต่างๆ อาจทำได้โดยการออกแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมปัญหาจาก Call Help Desk ของสำนักงานอัยการสูงสุด จากการสอบถามทางโทรศัพท์และจากการสอบถามโดยตรง เพื่อนำข้อมูลที่ได้อั้ทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ แยกหมวดหมู่ประเภทปัญหาและจัดทำข้อมูลลงระบบโดยให้ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหน่วยงานคอยสนับสนุนองค์ความรู้เหล่านี้ด้วย

การนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ควรนำกลับมาใช้

จำเป็นอย่างยิ่งที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์จะต้องพร้อมใช้ได้ตลอดเวลา และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ฮาร์ด ดิสก์ไดรว์ส อุปกรณ์ไม่ทำงานจึงไม่ควรจะให้เกิดขึ้น จึงมีความเห็นว่า บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เพื่อจะได้ช่วยเหลือและแก้ไขได้ทันทีเมื่อประสบปัญหาอันเกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. การบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์อย่างง่าย 3 วิธี เช่น การลบขยะใน Harddisk (คำสั่ง %temp%) การลบไฟล์ขยะและไฟล์สำรองที่คอมพิวเตอร์ (คำสั่ง Disk Cleanup) และการจัดการระบบให้เป็นหมวดหมู่สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Defragmenter)

2. การ Update Program AntyVirus ผ่านระบบเครือข่ายสำนักงานอัยการสูงสุด

3. การจัดเก็บเอกสารไว้ใน Partition Drive D:/ เพื่อป้องกันความเสียหายจากระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

4. การทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้ปราศจากฝุ่นผง บางครั้งอาจจัดให้มีการรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ เรื่องอื่นๆ ตามสถานการณ์ สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น และให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย โดยเน้นให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมาอ่านในระบบสามารถนำใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาได้ทันที