

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปผลการศึกษา

งานค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้สำหรับงานนิติกรคดีอาชญากรรม ซึ่งได้ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางวิศวกรรมความรู้ Common KADs เพื่อจัดเก็บความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ หลักการคิดที่สำคัญ แล้วนำไปสอนกลับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของความรู้ นั้น แล้วจึงนำไปสร้างเป็นแบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) แบบจำลองความรู้ภารกิจย่อย (Sub-Task Knowledge) แบบจำลองความรู้วิธีการคิด (Inference Knowledge) แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge) โดยมีเอกสารที่ใช้อ้างอิง (Knowledge Base) ที่สนับสนุนการคิดในเรื่องนั้นประกอบไว้ด้วย

สำหรับการแก้ปัญหาคนในองค์กรที่ยึดติดกับงานประจำ (Defensive Routine) ไม่ยอมเรียนรู้งาน ปฏิเสธที่จะทำงานในลักษณะใหม่ ๆ หรือวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไป และการทำงานที่ผิดพลาดซึ่งเป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงานผิดพลาดเอง (Human Error) ผู้ศึกษาได้นำหลักการคิดตามทฤษฎี Double-Loop Learning และใช้ปัญหาวิกฤติเรื่อง “การตรวจรับสำนวน” ซึ่งผู้บริหารระบุว่าต้องการ Productivity คือ ความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว มาเป็นแบบทดสอบในการทำกิจกรรมการเรียนรู้ตามทฤษฎีดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคนทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อพัฒนาวิธีการควบคุมคนทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยองค์กรสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน ซึ่งหากองค์กรได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นไปใช้ คาดว่าจะช่วยขจัดปัญหาความผิดพลาด ความล่าช้าในการวินิจฉัยสั่งคดีของพนักงานอัยการได้

5.2 ข้อเสนอแนะ

การจัดการความรู้สำหรับงานนิติกรคดีอาเสพติด เพื่อการแก้ปัญหา Defensive Routine องค์กรจะต้องละลายพฤติกรรม Knowledge Worker โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น Balance Scorecard, The Fifth Discipline, System thinking, Intellectual, Learning in Action โดยองค์กรมีหน้าที่ต้อง

- 5.2.1 พัฒนา Knowledge Worker ให้มีความรู้ในงานที่ทำ
- 5.2.2 มีการพัฒนางาน และการจัดการความรู้ให้มีมาตรฐานตาม PDCA, Total Quality Management (TQM)
- 5.2.3 มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้คนทำงาน ได้เร็วขึ้น ทำงานได้มากขึ้น
- 5.2.4 มีการฝึกอบรมคนทำงาน

กล่าวโดยสรุปคือ ปัญหาการจัดการความรู้ภายในองค์กร เกิดจาก Knowledge Worker ไม่มีผลผลิตที่ควรจะเป็น และ Productivity ไม่ได้มาตรฐาน ดังนั้น ในการจัดการความรู้ภายในองค์กร ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเป็น conductor โดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร เพื่อนำองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้