

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการสร้าง และนำระบบการจัดการความรู้ด้านงานงบประมาณเข้าใช้งาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่งบประมาณในส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่การเงิน ณ หน่วยเบิกจ่ายส่วนกลาง และส่วนจังหวัดของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งองค์ประกอบของระบบการจัดการความรู้สามารถสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินได้ เช่น ในส่วนของ แผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ซึ่งเป็น Tacit Knowledge ทั้งในระดับ Task Inference Domain ที่ได้จากการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญ สามารถใช้ในการสอนงานให้แก่ผู้ที่ย้ายมาปฏิบัติงานใหม่ และเจ้าหน้าที่การเงินสามารถศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานด้านงบประมาณ ได้ทั้งระบบตั้งแต่ภาพรวมไปจนถึงวิธีแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่การเงินขาดองค์ความรู้ในการทำงาน และในส่วนของแหล่งเอกสาร (Knowledge base) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กรณีตัวอย่างในการศึกษา กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง รวมตลอดถึงเอกสารข้อมูลสำคัญ ที่ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการมีการรวบรวม และจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่อง ไว้ให้เจ้าหน้าที่การเงินเข้ามาสืบค้นข้อมูลพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาการขาดข้อมูลสนับสนุนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านงบประมาณมากขึ้น และระบบงานต่าง ๆ ในระบบการจัดการความรู้ยังช่วยสนับสนุนให้การทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่งบประมาณในส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่การเงินในส่วนจังหวัดมีความคล่องตัวมากขึ้น เนื่องจากสามารถประสานการทำงานร่วมกันได้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การสอบถามข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้องในการทำงานผ่านระบบหรือเข้าไปสืบค้นข้อมูลจากระบบได้ ไม่ต้องโทรศัพท์ถามเจ้าหน้าที่งบประมาณในส่วนกลางในทุก ๆ เรื่อง ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่งบประมาณในส่วนกลางได้ด้วย และในการใช้ระบบการจัดการความรู้ยังไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงระบบเพื่อใช้งาน ในการติดต่อประสานงานระหว่างกัน จึงไม่จำกัดเวลาเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นระบบที่มีความสมบูรณ์ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานให้สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้จัดทำ และดูแลระบบจะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาเนื้อหาข้อมูลองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันครอบคลุมความต้องการในการนำความรู้ไปใช้งานในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานหรือสนับสนุนความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น ข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในช่วงระยะเวลาใด เวลาหนึ่งของผู้ใช้แต่ละประเภทและต้องตรวจสอบให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ เพื่อให้การใช้องค์ความรู้ดังกล่าวส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง และในส่วนของเทคโนโลยี และ โครงสร้างพื้นฐานก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เพราะนอกจากที่จะต้องพัฒนาในส่วนของเนื้อหาข้อมูลองค์ความรู้ข้างต้นแล้ว การเข้าถึงระบบและการใช้งานยังต้องมีความรวดเร็วตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ และต้องมีคำนึงถึงความปลอดภัยของระบบจากผู้ที่จะเข้ามาทำลายข้อมูลในระบบอีกด้วย จึงต้องมีการตรวจประเมินระบบการจัดการความรู้เป็นประจำและควรมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน และจัดทำแบบฟอร์มรายการ (Check List) ไว้ใช้ในการตรวจสอบระบบด้วย เพื่อจัดเก็บไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของระบบการจัดการความรู้ต่อไปในอนาคตได้ด้วย