

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

ระบบการจัดการความรู้ KMS มีกระบวนการในการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานชั้นสูตรพลิกศพ งานไต่สวนการตาย และงานสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม ตามกระบวนการ INPUT PROCESS OUTPUT ในแต่ละขั้นตอนจะมีข้อที่ต้องพิจารณาและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาสามารถพิจารณาศึกษาจากระบบได้ตามลำดับ โดยเป็นรูปแบบ Knowledge Map จากการศึกษาการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาพนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ประสบการณ์ในงานตามภารกิจดังกล่าวแล้ว พบว่า สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการที่ขาดความรู้ ประสบการณ์ได้ โดยผู้ปฏิบัติที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอาญา หรือพนักงานอัยการในสำนักงานอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ต้องเกี่ยวข้องกับการชันสูตรพลิกศพ สามารถทำศึกษา ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยมีตัวอย่างรายงานการชันสูตรพลิกศพ และตัวอย่างคำร้องในการไต่สวนการตาย ที่ได้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมาย ตามขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการปฏิบัติงาน ข้อสังเกต ข้อพึงระวัง กรณีศึกษาที่สำคัญ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยัง ได้ศึกษาหลักกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางในการปฏิบัติงานซึ่งมีอยู่ในระบบ โดยการนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือ พัฒนาทักษะในการเรียนรู้ขณะทำงาน โดยเปลี่ยนการทำงานเป็นโอกาสในการเรียนรู้ มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานที่มีปริมาณงานมาก ไม่มีเวลาเรียนรู้ ทำให้ผู้เชี่ยวชาญไม่จำเป็นต้องออกจากหน้างาน สามารถเรียนรู้ในงานตนเอง เพื่อพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ที่หน้างานได้ ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมในการนำมาใช้กับการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ สำนักงานคดีอาญา โดยเฉพาะในส่วนของผู้บริหารจะเน้นการใช้งานในระบบ ด้านการบริหารเพื่อกำหนดนโยบาย ส่งเสริมการวางแผนปฏิบัติงาน เช่น วิธีการมอบหมายงาน ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นต้น ส่วนผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไป ได้เน้นการใช้งานระบบ เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวในระบบมาสนับสนุนการตัดสินใจ เช่น วิธีการสืบค้น (Search) กฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง การเข้าไปแสดงความคิดเห็น (Blog) ในระบบ และส่วนของประเด็นเร่งด่วน เป็นต้น ในส่วนแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ใช้สื่อสารสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้น และการเข้าใช้ระบบการ

จัดการความรู้ดังกล่าว ให้กับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงาน และ KM Team ของสำนักงานคดีอาญา โดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) เป็นเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนกิจกรรมในการสื่อสารการใช้งานระบบ KMS

จากการนำเสนอระบบการจัดการความรู้และแผนการจัดการความรู้ 3 ปี ให้กับคณะกรรมการจัดการความรู้ KM Team ของสำนักงานคดีอาญา ผลปรากฏว่า ระบบการจัดการความรู้และแผนการจัดการความรู้ที่ได้นำเสนอ นั้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้งาน สามารถใช้งานได้จริง เนื่องจากระบบมีฐานข้อมูลทั้งส่วนที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge เพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และมีฐานข้อมูล Knowledge Base เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ส่วนแผนกิจกรรมการจัดการความรู้นั้นเป็นที่น่าพึงพอใจ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ มีการไหลเวียนของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบการจัดการความรู้และแผนกิจกรรมดังกล่าวช่วยให้การปฏิบัติงานและดำเนินกระบวนการในชั้นศาล ของพนักงานอัยการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมสนองตอบนโยบายของอัยการสูงสุด ในภารกิจกรอำนวยความสะดวกความยุติธรรมด้วย

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานนั้น หากสำนักงานคดีอาญานำระบบการจัดการความรู้มาใช้สามารถแก้ปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ได้ และนอกจากนั้น องค์กรยังได้รับประโยชน์เพื่อนำมาแก้ปัญหาด้านอื่น ๆ อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาคนยึดติดกับงานประจำไม่มีเวลาเรียนรู้ ปัญหาไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักการในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาหัวข้อความรู้งานชั้นสูงตรพลิกศพ งานได้สวนการตาย งานสอบสวน คดีวิสามัญฆาตกรรม เป็นเพียงระบบตัวอย่างที่ทำการศึกษาเฉพาะในสำนักงานคดีอาญาเท่านั้น อาจจะยังไม่สมบูรณ์ด้วยประการอื่น ๆ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

6.2.1 ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานชั้นสูงตรพลิกศพ ในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ทางด้านนิติวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

6.2.2 ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานอัยการที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจ เพื่อทราบปัญหาพื้นที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูล และมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6.2.3 ระบบการจัดการความรู้ (KMS) จะต้องมีการประเมินผลระบบเป็นระยะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงข้อจำกัดของระบบหรือข้อจำกัดของผู้ใช้งานระบบ เพื่อจะได้หาทางแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ รวมทั้งมีการยกย่อง ชมเชยหรือการให้รางวัลให้แก่หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้เป็น Best Practice ที่หน่วยงานอื่นสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้

6. 2.4 ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานระบบเป็นปัญหาสำคัญในการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะของปัญหาทั่วไปได้แก่ความไม่เข้าใจหลักการของระบบการจัดการความรู้และวิธีการนำไปใช้ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานประจำที่อยู่ในความรับผิดชอบจำนวนมาก ไม่มีเวลามาทำความเข้าใจระบบการจัดการความรู้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เป็นงานที่เพิ่มขึ้น บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดแรงจูงใจ เมื่อผู้ใช้งานระบบขาดความรู้ความเข้าใจ อาจส่งผลให้การนำเครื่องมือการจัดการความรู้ไปใช้ตามแนวนโยบายอย่างเดียวโดยขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารจะต้องมีการสนับสนุนการฝึกอบรมการใช้งานระบบ รวมทั้งจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อนำไปประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.2.5 ความรู้ความเข้าใจของผู้บริหาร การนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรรูปแบบหนึ่ง หากผู้บริหารไม่เข้าใจหรือไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญ การนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้องค์กรนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ ทำให้พบทบท การผลักดันการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างล่าช้า จะต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงด้วยเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องมีการทำความเข้าใจและหาวิธีที่จะให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญ และสนับสนุนการการใช้ระบบการจัดการความรู้

6. 2.6 เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรอัยการที่ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรยึดติดกับงานที่ทำอยู่ประจำ (Defensive Routine) ไม่อยากเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบเดิม หรือไม่ต้องการเพิ่มภาระงาน จึงจำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรควบคู่กันไป โดยจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) กับบุคลากรให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้ให้ดี

6. 2.7 ทรัพยากร สำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องจัดสรรทรัพยากรไว้ส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

6.2.8 เพื่อให้การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด จะต้องยึดโยงกับแผน

ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด โดยสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย
บริหารความรู้ (สฝปร.) จะต้องเสนอโครงการกิจกรรมการจัดการความรู้ในการบรรจุคำขอ
งบประมาณทุกปี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved