

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผลการศึกษา

จากปัญหาความล่าช้าของงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการอัยการ ผู้ศึกษาจึงได้สัมภาษณ์อธิบดีอัยการ สำนักงานคณะกรรมการอัยการเพื่อกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ในการแก้ปัญหา ซึ่งผู้บริหารได้แจ้งความประสงค์ให้จัดทำองค์ความรู้ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการเฉพาะงานกลั่นกรองการประเมินว่า มีหลักเกณฑ์วิธีการและองค์ความรู้ในการตรวจแบบประเมินอย่างไร ทั้งนี้เพราะงานกลั่นกรองการประเมินมีใช้งานประจำ ปีหนึ่งพนักงานอัยการ นิติกรและเจ้าหน้าที่จะต้องปลีกตัวจากหน้างานเพียง 2 ครั้งๆ ละประมาณ 2 เดือนตามรอบการประเมิน (รอบที่ 1 กุมภาพันธ์ - มีนาคม และรอบที่ 2 สิงหาคม - กันยายน) เมื่อมีการจัดทำองค์ความรู้อย่างเป็นระบบแล้ว จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานที่จะมีแหล่งเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการกลั่นกรองหรือตรวจแบบการประเมิน และสัมภาษณ์นายพิชัย ไชยวงษาผู้เชี่ยวชาญงานประเมินผลเพื่อจับความรู้ แล้วนำผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาความต้องการของผู้ใช้งานในระบบ โดยกระบวนการทั้งหมดนี้จะต้องนัดสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญใช้บันทึกแถบเสียง และถอดแถบเสียงจัดทำเป็นรูปเอกสารการดำเนินการจึงมีความล่าช้ากว่าระยะเวลาที่กำหนดในแผนประมาณ 15 วัน

ระบบจัดการความรู้งานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการอัยการ สามารถใช้แก้ปัญหาความล่าช้าในงานกลั่นกรองการประเมินเฉพาะในส่วนของพนักงานอัยการ นิติกรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ หลักเกณฑ์ วิธีการ ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหของงานกลั่นกรองหรือตรวจแบบการประเมิน อีกทั้งสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ตอบปัญหาของผู้ประเมินและผู้รับการประเมินในเบื้องต้นได้ เป็นการลดภาระงานในการตอบปัญหาของผู้เชี่ยวชาญระดับหนึ่ง

ในการสร้างระบบจัดการความรู้งานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการอัยการ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 และ ISO 15504 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรม (Tasks) ที่สำคัญจาก 48 กิจกรรม (Tasks) และมีการวัดและประเมินผลตามหลักการของ Deming Cycle (PDCA) และสอดคล้องกับมาตรฐาน Guideline ที่ตกลงกัน

กิจกรรมที่ 1 – 4 เป็นกระบวนการสร้างระบบ KMS กิจกรรมที่ 1 เป็นการศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1 Requirement Elicitation), กิจกรรมที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis) เป็นการเปลี่ยนความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้เป็นความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบ , กิจกรรมที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของส่วนประกอบต่างๆที่อยู่ภายในระบบ กิจกรรมที่ 4 ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design) เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการ

กิจกรรมที่ 5 -14 จะเป็นกิจกรรมที่นำระบบ KMS ที่สร้างขึ้นแล้วไปใช้ในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ โดยแบ่งออกเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการด้านกาบริหารองค์กร ได้แก่ กิจกรรมที่ 5 การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment) เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบ KMS, กิจกรรมที่ 6 การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management) เป็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับระบบ KMS, กิจกรรมที่ 7 การจัดการโครงการ (MAN 3 Project Management) เป็นการบริหารจัดการโครงการ

2. กระบวนการด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ กิจกรรมที่ 8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management) เป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับและพัฒนาระบบ KMS กิจกรรมที่ 9 การฝึกอบรม (RIN 2 Training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรองรับ และพัฒนาระบบ KMS, กิจกรรมที่ 10 การจัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management) เป็นการจัดเก็บเอกสารและแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบติดตั้งระบบการจัดการความรู้, กิจกรรมที่ 11 โครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure) เป็นการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับและพัฒนาระบบ KMS

3. กระบวนการด้านการใช้ซ้ำ ได้แก่ กิจกรรมที่ 12 การจัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management) เพื่อรองรับและของพัฒนาระบบ KMS, กิจกรรมที่ 13 การใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆ (REU 2 Reuse Program Management) เป็นการกำหนดรูปแบบต่างๆของโปรแกรม KMS ที่ใช้ร่วมกัน, กิจกรรมที่ 14 ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering) เป็นการเก็บความรู้หัวข้อความรู้เพื่อไปใช้ในการสร้าง KMS ในครั้งต่อไป

กิจกรรมที่ 15 จะเป็นการตรวจประเมินคุณภาพ (QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model)

การทำโครงการของผู้ศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบจัดการความรู้งาน กลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ มีลำดับการทำงานโดยย่อ ดังนี้ ขั้นแรก ศึกษาวิธีพัฒนาระบบงานกลั่นกรองการประเมิน ขั้นที่สองเป็นการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ตามมาตรฐานระบบจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด (ISO 12207 และ ISO 15504) สุดท้ายคือการตรวจสอบความถูกต้องของระบบว่าสามารถทำงานได้ตามที่ออกแบบไว้และสามารถแก้ปัญหาผู้ปฏิบัติงานได้หรือไม่

5.2 ข้อจำกัดของระบบ

ระบบจัดการความรู้งานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ อาจใช้ได้เฉพาะผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานกลั่นกรองหรือตรวจแบบการประเมินเท่านั้น เพราะข้อมูลของผู้รับการประเมินในแบบการประเมินเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2522

5.3 ข้อเสนอแนะและงานในอนาคต

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานระบบ

5.3.1.1 ควรเพิ่มเมนู Help เพื่อช่วยการใช้งานระบบจัดการความรู้ ผู้ใช้จะได้ทราบลำดับการเข้าใช้งานใน Function ต่างๆ

5.3.1.2 ควรเพิ่มระบบจัดเก็บแบบประเมินของผู้รับการประเมินทุกคนและทุกรอบการประเมิน

5.3.1.3 ควรนำระบบ IT มาใช้กับงานกลั่นกรองหรือตรวจแบบการประเมิน

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

ควรจะใช้ระบบการจัดการความรู้ที่ผู้ศึกษาได้เสนอไว้ในการศึกษาอิสระนี้เป็นต้นแบบ (Template) สำหรับจัดทำระบบจัดการความรู้ในองค์ความรู้เรื่อง การเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินซึ่งเป็นภารกิจสำคัญตามคำสั่งสำนักงานอัยการสูงสุดที่ 251/2552