

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ระบบการจัดการความรู้ มีกระบวนการในการศึกษาทำความเข้าใจกับขั้นตอนในจัดทำรายงานสำนวนค้ำ (อ.ก. 40) ตามกระบวนการ INPUT PROCESS OUTPUT ในแต่ละขั้นตอนจะมีข้อที่ต้องพิจารณา และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ศึกษาสามารถพิจารณาศึกษาจากระบบได้ตามลำดับ โดยเป็นรูปแบบ Knowledge Map จากการศึกษา การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาคนทำงาน ไม่มีประสิทธิภาพในงานธุรการคืออาญาพบว่า สามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้ โดยผู้ปฏิบัติที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอาญา สามารถศึกษาขั้นตอน ในการทำรายงานสำนวนค้ำ ตามตัวอย่าง โดยใช้ระบบการจัดการความรู้นี้ได้ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติได้องค์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการรายงานสำนวนค้ำ ตามระเบียบ และแนวทางปฏิบัติ รู้ถึงแนวทางปฏิบัติที่ไม่เคยรู้มาก่อนหรือไม่มีกรรวบรวมไว้ และที่ได้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา และยังรู้ถึงขั้นตอน ในการจัดทำรายงานสำนวนค้ำว่ามีลำดับขั้นตอนอย่างไร ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ ไปจนถึงกระบวนการสุดท้าย การชี้แจงเหตุสำนวนที่ค้ำ นอกจากนี้ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาในครั้งนี้ด้วย โดยการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ให้กับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และ KM Team ของสำนักงานคดีอาญา ในแผนช่วง 1-3 ปีแรก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน และจากการนำเสนอระบบให้กับ KM Team พร้อมแผนการจัดการความรู้ ผลปรากฏว่า ระบบและแผนการจัดการความรู้ที่ได้นำเสนอนั้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้งาน สามารถใช้งานได้จริง มีในส่วนของทำให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม ในประเด็นปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติ และในระบบการสืบค้น (Search) ที่ได้จัดทำระบบเพื่อให้สามารถทำการสืบค้น ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน แนวทางปฏิบัติ และความรู้อื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ ก็ช่วยตอบโจทก์ที่จะเป็นการเสริมความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่วนแผนกิจกรรมนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจ เพราะสามารถทำให้ COP สามารถที่จะเข้าใช้งานระบบได้อย่างสะดวก มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทั้งระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการ

คดีอาญาที่สร้างขึ้นและแผนกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ดังกล่าว จะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการประสบผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น และยังช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานคดีของพนักงานอัยการซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ สนองตอบนโยบายของอัยการสูงสุด ในภารกิจการอำนวยความสะดวกธรรมด้วย

จากการที่เจ้าหน้าที่ธุรการไม่มีประสบการณ์ ไม่มีการศึกษาระเบียบอย่างถ่องแท้ และไม่มีมาตรฐานการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ที่รับการสนับสนุน และผู้บริหารตามลำดับ หากเจ้าหน้าที่ธุรการทำงานผิดพลาดหรือข้อมูลการรายงานคลาดเคลื่อน ก็ย่อมจะเกิดความเสียหายแก่องค์กรที่จะสนองตอบภารกิจการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการสูงสุดด้วย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีอาญาจะเป็นเงาสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ ว่ามีประสิทธิภาพและคุณภาพเพียงไร เมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการมีความรู้เพิ่มขึ้น และมีความสะดวกจากการค้นคว้าเอกสารต่างๆ จากระบบ การจัดการความรู้ ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจกระบวนการทำรายงานสำนวนค้าง (อ.ก.40) ซึ่งหากผู้ปฏิบัติไม่มีประสบการณ์หรือเคยศึกษามาก่อน เมื่อนำระบบนี้มาใช้แล้วจะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากปัญหาคนทำงานไม่มีประสบการณ์นั้น หากสำนักงานคดีอาญานำระบบการจัดการความรู้มาใช้ ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีประสบการณ์ได้ และนอกจากนั้น องค์กรยังได้รับประโยชน์เพื่อนำมาแก้ปัญหาด้านอื่นๆ อีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาคนยึดติดการทำงานรูปแบบเดิม ปัญหาไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับหลักในการปฏิบัติที่ถูกต้องให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างมาก

จากการศึกษาหัวข้อความรู้งานธุรการคดีอาญา เป็นเพียงระบบตัวอย่างที่ทำการศึกษาเฉพาะในสำนักงานคดีอาญาเท่านั้น อาจจะไม่สมบูรณ์ด้วยประการอื่น ๆ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

5.2.1 ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ในงานธุรการคดีอาญาในงานด้านอื่นออกไป

5.2.2 ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ของเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานคดีอาญา เพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.2.3 ปัญหาสำคัญผู้ใช้งานระบบ คือ ความรู้ความเข้าใจในการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะของปัญหาทั่วไปได้แก่ความไม่เข้าใจหลักการของระบบการ

จัดการความรู้และวิธีการนำไปใช้ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานประจำค่อนข้างมาก ไม่มีเวลาทำ ความเข้าใจระบบการจัดการความรู้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่า การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เป็น งานที่เพิ่มขึ้น บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดแรงจูงใจ เมื่อผู้ใช้งานระบบขาดความรู้ความเข้าใจ อาจส่งผล ให้การนำเครื่องมือการจัดการความรู้ไปใช้ตามแนวนโยบายอย่างเดียวโดยขาดความรู้ความเข้าใจ การใช้งานระบบได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารจะต้องมีการสนับสนุนการฝึกอบรมการใช้งานระบบ รวมทั้งจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อนำไปประเมินผล การปฏิบัติงาน

5.2.4 ผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจ การนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ถือว่าเป็น การเปลี่ยนแปลงองค์กรรูปแบบหนึ่ง หากผู้บริหารไม่เข้าใจหรือไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญการ นำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้ องค์กรนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ ทำให้การผลักดันการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างล่าช้า จะต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงด้วยเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องมีการ ทำความเข้าใจและหาวิธีที่จะให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญ และสนับสนุนการการใช้ระบบ การจัดการความรู้

5.2.5 ระบบการจัดการความรู้ (KMS) จะต้องมีการประเมินผลระบบเป็นระยะอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงข้อจำกัดของระบบหรือข้อจำกัดของผู้ใช้งานระบบ เพื่อจะได้หาทางแก้ไข อย่างทันเหตุการณ์ รวมทั้งมีการยกย่อง ชมเชยหรือการให้รางวัลให้แก่หน่วยงานที่ประสบ ความสำเร็จในการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยให้เป็น Best Practice ที่หน่วยงานอื่นสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้

5.2.6 ทรัพยากร สำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องจัดสรรทรัพยากรไว้ส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการ ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

5.2.7 เพื่อให้การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดอย่าง ต่อเนื่องและยั่งยืน แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด จะต้องยึดโยงกับแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด โดยสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย บริหารความรู้ (สฝปร.) จะต้องเสนอโครงการกิจกรรมการจัดการความรู้ในการบรรจุคำขอ งบประมาณทุกปี