

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นการพัฒนาระบบ KMS เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานคดีอาญา ทรัพย์สินทางปัญญา โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 และทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินข้อมูลโดยใช้วิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ใน 3 ปี เพื่อนำเสนอต่อ KM Team ผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร ซึ่งผลจากการสาธิตระบบ KMS ดังกล่าวข้างต้นพบว่ามีกรอบที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการให้ง่ายขึ้น ลดเวลา และข้อผิดพลาดลงได้ รวมตลอดถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้จริง ทั้งนี้ เพราะระบบมีฟังก์ชันความรู้ Knowledge Map ที่จำลองวิธีการคิดของผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาวิกฤติอย่างเป็นระบบ ทั้งในระดับ Task Inference Domain และ Ontology ทำให้สั้นและเข้าใจง่ายและใช้งานได้สะดวก ทั้งใน Inference ยังมีความรู้ประสบการณ์ (Knowledge Pack) ของผู้เชี่ยวชาญที่ประกอบด้วยทั้ง Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge เพียงพอที่จะสนับสนุนให้การพิจารณาสิ่งคดีถูกต้องตามหลักการ หลักกฎหมายและเป็นเอกภาพได้ ส่วนแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ใน 3 ปี เป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในสำนักงานให้สามารถใช้ระบบ KMS ได้ และสามารถจัดการความรู้เข้าสู่ระบบภายใน 3 ปี โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) โดยเป็นกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการใช้ระบบ KMS เป็นเรื่องการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแบบ Coaching ทั้งผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้ระบบอื่น ๆ KE และ IT Support ด้วยการสาธิตให้ดูแล้วให้ทดลองใช้ระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารทดลองให้ใช้ Announcement ประกาศ นโยบายหรือวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ หรือใช้ Assignment มอบหมายงาน หรือส่งให้มีการจัดการความรู้ในปัญหาใดก็ได้ จนสามารถใช้งานระบบได้โดยใช้ Mode Experimental Learning ส่วนกิจกรรมร่วมด้วยช่วยการเรียนรู้ KM Zone เป็นการนัดประชุมเพื่อให้มีกิจกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทั้งในปัญหาค้นต่าง ๆ ทั้งประสบการณ์ในตัวคน (Tacit Knowledge) หรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ได้แก่ตัวเอกสารหรือสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ที่เคยแก้ปัญหามาก่อนมา Review และ Reflex (Experiential Learning) หรือถ้าหากยังมีข้อมูลไม่เพียงพอ

ก็อาจใช้วิธีการเรียนรู้โดยสืบความลับ (Intellectual Learning) โดยการสืบค้นสำนวนเดิมที่เคยแก้ไข ปัญหาไปแล้ว ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายซึ่งมีอยู่แล้วในหน่วยงาน หรือจากหน่วยงานภายนอก เช่น กรมทรัพย์สินทางปัญญาและกรมการค้าระหว่างประเทศ หรือสืบค้นคำพิพากษาของศาล ทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศหรือจากการเฝ้าสังเกตแนวทางวินิจัยของศาล หรือจากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญที่รู้จักจริงในเรื่องนั้น หรือผู้เชี่ยวชาญอื่นเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยน ความรู้ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญและคนทำงานใช้ความรู้จนตกผลึก นำมาเป็นตัวอย่างการ พิจารณาสั่งคดี ที่ดี (Best Practice) ส่วนจะใช้วิธีการวิศวกรรมความรู้ตามมาตรฐาน Common KADS หรือไม่ก็ต้องเป็นตามความจำเป็นและเหมาะสมกับปัญหานั้น ๆ โดยให้อัยการพิเศษฝ่าย 1-3 เป็นผู้นำการเรียนรู้ (Leading Learning) ต้องใช้วิธีเรียนรู้โดยต้องฝึกตนเองให้มีทักษะในการเรียนรู้ ก่อน แล้วสนับสนุนและสอนงาน (Coaching) กระตุ้นให้คนทำงานใช้ความรู้ (Knowledge Worker) เรียนรู้ตลอดเวลาโดยต้องใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา แม้ตนเองจะไม่ เห็นด้วย เป็นต้น โดยนำปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินคดีอาญา หรือปัญหาการจัดการความรู้ของ หน่วยงานมาเป็นโอกาสแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และสร้างบรรยากาศในการ เรียนรู้ร่วมกันผ่านระบบ KMS จากแนวทางแก้ปัญหส่วนบุคคล ไปสู่ทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร ในที่สุด ซึ่งการจัดการความรู้ก็เพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพียงพอต่อการทำงานการ แก้ปัญหาและตัดสินใจ และการ นำระบบ KMS มาใช้เท่ากับเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้กับการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของการทำงานไปในตัว โดยเป็น การบริหารความเปลี่ยนแปลงไปในตัวอย่างช้า ๆ จึงน่าจะเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรอัยการได้เป็น อย่างดี โดยเฉพาะหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน คือใช้ปัญหาของการทำงานมาเป็น โอกาสแห่งการเรียนรู้โดยไม่ต้องเอาตัวผู้เชี่ยวชาญหรือคนทำงานใช้ความรู้ที่มีภารกิจรับผิดชอบ งานมากอยู่แล้ว ไปร่วมกิจกรรมนอกสำนักงาน จึงเป็นทฤษฎีที่สามารถแก้ไขปัญหาและไม่เป็น ภาระมากจนเกินไปสำหรับผู้ปฏิบัติ จึงเป็นการเหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับแผนกิจกรรม การจัดการความรู้ 3 ปี ดังกล่าวข้างต้นเป็นอย่างดี

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 วัฒนธรรมองค์กรอัยการ บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ไม่ค่อยยอมรับการ เปลี่ยนแปลงและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มักติดยึดกับงานประจำ (Defensive Routine) และไม่ ต้องการเพิ่มภาระของงาน เป็นเหตุให้การทำงานมีข้อผิดพลาด (Human Error) เพราะประมาทขาด ความระมัดระวังในการทำงาน โดยไม่ตระหนักถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง ขาดความ พร้อมในการทำงาน (Alert) หรือเกิดจากการขาดการประสานงานที่ดี (Poor Colin formation) และ/

หรือ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship) ทำให้องค์กรได้ผลผลิตต่ำ ทั้ง ๆ ที่บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์การทำงานสูง จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีคิด และวิธีการทำงาน โดยการสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) ซึ่งเจตนาของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากร คนทำงานใช้ความรู้ (Knowledge Worker) ให้มีความเข้าใจตรงกันในหลักการ เหตุผล และความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการความรู้ และวิธีการใช้ระบบจัดการความรู้ KMS ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไร ซึ่งการจัดการความรู้ต้องมีระบบต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานให้สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความจำเป็นต้องพัฒนาเนื้อหาขององค์ความรู้ให้ถูกต้องครบถ้วนเพียงพอต่อการ ทำงาน การแก้ปัญหา และประกอบการตัดสินใจได้ในส่วนของเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญเช่นกัน โดยต้องเข้าถึงระบบ KMS ได้ง่าย รวดเร็ว รวมตลอดถึงมีระบบป้องกันภัยคุกคามข้อมูล และมีการตรวจประเมินระบบเป็นประจำ

6.2.2 ผู้บริหารระดับสูงควรต้องตระหนักว่าการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือ (Tool) การบริหารอย่างหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มผลผลิต (Productivity) และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รวมตลอดถึงการพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ และเพื่อให้มีบทบาทเป็นผู้นำการพัฒนางานขององค์กรควรมีทัศนคติมองว่าระบบ KMS ไม่เพียงแต่เป็นเสมือนเครื่องมือเครื่องใช้อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในสำนักงาน แต่ระบบ KMS เป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยีให้เพียงพอ และต้องจัดให้มีการประเมินผลเพื่อการปรับปรุง พัฒนาทั้งในด้านองค์ความรู้ และระบบ KMS ให้มีมาตรฐาน ทันสมัย และเชื่อถือได้ตลอดเวลา