

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ ได้ข้อค้นพบที่นำมาสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ
2. สรุปผลการศึกษา
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

6.1 ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ

การศึกษานี้ มุ่งหมายให้เกิดระบบการจัดการความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญในงานทำความเข้าใจต่อร่างกฎหมาย เพื่อบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ ในการสร้างกฎหมายที่เอื้ออำนวยในการสร้างความเป็นธรรมและการบังคับใช้กฎหมายแก่สังคม ด้วยระบบการจัดการความรู้ โดยขับเคลื่อนด้วยกลไก ดังนี้

6.1.1 การสร้างกรอบแนวทางมาตรฐาน เป็นองค์ความรู้หลักในการทำความเข้าใจต่อร่างกฎหมาย ด้วยกระบวนการ SECI และ 5 Phase Model

6.1.2 การใช้กระบวนการ KCJ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นความเข้าใจต่อร่างกฎหมายไว้เพื่อการศึกษาและเรียนรู้

6.1.3 การจัดทำแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการทำงาน (Information Base) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ Domain Concept Library / Supporting Zone / Job Expert list

6.1.4 แนวทางการนำองค์ความรู้และระบบการจัดการความรู้ไปใช้งานในการทำความเข้าใจต่อร่างกฎหมาย เพื่อให้ร่างกฎหมายที่จะบังคับใช้แก่ประชาชนไม่สร้างผลประทบหรือภาระทางกฎหมายแก่ประชาชน

6.2 สรุปผลการศึกษา

6.2.1 การศึกษาค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา แนวทางแก้ไข โดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา สามารถบ่งชี้ถึงสาเหตุของปัญหาได้ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งปัจจัยภายใน 4M ได้แก่ MAN

Material Method และ Machine และปัจจัยภายนอก (Environment) คือ การต้องทำความเห็นต่อร่างกฎหมายซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ทางวิชาการและมีแหล่งข้อมูล ในเวลาที่จำกัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดติดงานประจำโดยไม่ทำงานด้วยองค์ความรู้ทั้งที่ลักษณะงานดังกล่าว ไม่อาจปฏิบัติโดยปราศจากความรู้ได้ และเกิดความเบื่อหน่ายที่ต้องดำเนินงานในเวลาจำกัดที่ขาดระบบสนับสนุนที่เพียงพอ

แนวทางแก้ไข จึงต้องสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและมีระบบสารสนเทศและระบบสนับสนุนที่เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานด้วยองค์ความรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ ด้วยระบบการจัดการความรู้

6.2.2 ระบบการจัดการความรู้ด้านการทำความเห็นต่อร่างกฎหมาย มีความเป็นไปได้ในการใช้เป็นต้นแบบมาตรฐานหรือองค์ความรู้หลัก ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายพัฒนากฎหมาย ด้วยกระบวนการสำคัญ 3 ประการ คือ

6.2.2.1 กระบวนการสร้างวงจรการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ แบบ SECI เพื่อกำหนด กรอบแนวทางมาตรฐานให้เป็นองค์ความรู้หลัก เพื่อสร้างเอกภาพในการทำความเห็น และสามารถตั้งสมมติฐานความเชี่ยวชาญได้ อีกทั้งสามารถลดภาวะ Defensive Routine ลงและเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานด้วยองค์ความรู้ (Knowledge Worker)

6.2.2.2 กระบวนการจับความรู้ KCI Process เพื่อเสริมต่อให้มีการจัดเก็บและรวบรวมความเห็นต่อร่างกฎหมายที่มีการดำเนินการแล้ว และสามารถใช้เป็นบรรทัดฐานหรือแนวทาง ในการทำความเห็นต่อร่างกฎหมาย ให้เกิดเอกภาพได้ และเป็นเครื่องมือตั้งสมมติฐานความเชี่ยวชาญ โดยการจับความรู้ที่เป็น explicit knowledge to explicit knowledge ตามหลักการ Externalization to Combination ของ Nonaka

6.2.2.3 การออกแบบสร้างระบบ KMS เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศความรู้ ในรูปแบบของความรู้อิเล็กทรอนิกส์ บนโครงสร้างของโปรแกรม Microsoft Share Point ให้ผู้ใช้งานสามารถ เข้าถึง เรียนรู้ด้วยตนเอง เผยแพร่ความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมีระบบสนับสนุนการทำงาน (Supporting System) ให้สามารถทำงานด้วยองค์ความรู้ ช่วยให้งานมีคุณภาพและบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด และเสริมให้ความรู้ที่จัดเก็บหวนกลับสู่คน ตามหลักการ Combination to Internalization ของ Nonaka เป็นวงจรของ SECI

6.2.2.4 รูปแบบการขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครอง เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ สู่การนำไปใช้งานกับระบบงานประจำ ผ่านกลยุทธ์สำคัญ การจัดทำแผนการจัดการความรู้ 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557) เพื่อเชื่อมโยงกับระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้

6.2.2.5 ด้านการศึกษาความเป็นไปได้ และมีคุณภาพตามมาตรฐาน และมีความครบถ้วนตาม 15 Task ของ ISO 12207 และผ่านมาตรฐานประกันคุณภาพ (Quality Assurance) อันเป็น Task ที่ 15 ดังรายละเอียดปรากฏในภาคผนวก

6.3 อภิปรายผล

6.3.1 ผลการศึกษานี้ ทำให้ได้ระบบต้นแบบของกรอบมาตรฐานการจัดทำความเห็นต่อร่างกฎหมาย และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้

6.3.2 ผลการศึกษาพบว่า การใช้กระบวนการจับความรู้หน้างานด้วย กระบวนการ KCJ สามารถสร้างเสริมความตระหนักและความเข้าใจถึงระบบการจัดการความรู้ สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และใช้ความรู้ในการทำงานได้โดยเทียบเคียงผลได้จากบริบทของสำนักงานอัยการสิงคโปร์ (Singapore Public Prosecutor : SPD) ซึ่งประสบความสำเร็จมาแล้ว

6.3.3 การมีระบบการจัดการความรู้ ทำให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายพัฒนากฎหมาย สามารถสร้างเครือข่ายกลางในการให้บริการความรู้ ตามนโยบายที่ต้องการได้

6.4 ข้อเสนอแนะ

6.4.1 ทักษะคติและ ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญต่อระบบการจัดการความรู้ ดังนั้น หากผู้บริหารขาดทัศนคติ วิสัยทัศน์ การบริหาร ทำให้ไม่อาจขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ได้ การเสริมสมรรถนะผู้บริหาร (Managerial Competency) จึงเป็น Key Driver ของการจัดการความรู้ที่สำคัญประการหนึ่ง

6.4.2 การสร้างแรงจูงใจ สามารถช่วยให้การจัดการความรู้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้ แรงจูงใจสำคัญที่เชื่อมโยงกับระบบการจัดการความรู้ได้อย่างสอดคล้องคือ การประเมินขีดสมรรถนะ (Competency-Base Management) จึงควรนำมาใช้ควบคู่กับการจัดการความรู้