

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

4.1 นำเรื่อง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ ได้ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ตรงในงานการประชุม ก.อ. ดังนี้

1. สัมภาษณ์ท่านเข้มชัย ชุตินวงศ์ อธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. / ก.อ. ผู้ทรงคุณวุฒิ / เลขานุการ ก.อ. ในฐานะผู้บริหารเพื่อขอทราบขอบเขตองค์ความรู้ เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2554 และในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอจับความรู้ ขอทราบกรณีศึกษา และขอสอบทานความรู้ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2554
2. สัมภาษณ์ท่านธีระ หงส์เจริญ รองอธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. / ผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ. ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอจับความรู้ ขอทราบกรณีศึกษา และขอสอบทานความรู้ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554
3. สัมภาษณ์ท่านวันชาติ ตันติกฤษร รองอธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. / ผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ. ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอจับความรู้ ขอทราบกรณีศึกษา และขอสอบทานความรู้ เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2554
4. สัมภาษณ์ท่านวิเชียร สุตรุ่ง อัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 1 / ผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ. ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอจับความรู้ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2554 และขอทราบกรณีศึกษา และขอสอบทานความรู้ เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2554
5. สัมภาษณ์ท่านเรืองนนท์ เรืองวุฒิ อัยการอาวุโส สำนักงาน ก.อ. / อดีตรองอัยการสูงสุด / อดีตอธิบดีอัยการฝ่ายคณะกรรมการอัยการ / อดีต ก.อ. ผู้ทรงคุณวุฒิ / อดีตเลขานุการ ก.อ. และท่านนคร ทองประยูร อัยการอาวุโส สำนักงาน ก.อ. / อดีตรองอธิบดีอัยการฝ่ายคณะกรรมการอัยการ / อดีตผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ. ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอจับความรู้ ขอทราบกรณีศึกษา และขอสอบทานความรู้ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2554

4.1.1 รายงานการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS)

การจัดสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานคณะกรรมการอัยการในภารกิจหลัก “งานการประชุม ก.อ.” ผู้ค้นคว้าแบบอิสระได้ดำเนินกระบวนการจัดสร้าง ดังนี้

- 1) ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร (ท่านเข้มชัย ชุตินวงศ์) เพื่อขอทราบขอบเขตองค์ความรู้ ดังนี้

(1) ENG 1

1. ขอให้กำหนดภารกิจหลัก
ภารกิจหลักที่กำหนด คือ “งานการประชุม ก.อ.”
2. ขอให้กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ
ผู้เชี่ยวชาญที่กำหนด คือ ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ในปัจจุบันและอดีตรวม 6 ท่าน

ตามข้อ 4.1

(2) ENG 2

1. ขอให้กำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน
กลุ่มผู้ใช้งานที่กำหนด คือ
 - ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker)
ได้แก่ อธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. / เลขานุการ ก.อ. (ท่านเข็มชัย ชูติวงศ์)
 - ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider)
ได้แก่ บุคคลตามข้อ 4.1.1 1) (1)
 - ผู้ใช้งานทั่วไป (Knowledge Users)
ได้แก่ อัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 1 / ผู้ช่วยเลขานุการ ก.อ. (ท่านวิเชียร สุตรง) และนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ (นางสาวลัดดาวัลย์ ช่วยแก้ว)
2. ขอให้กำหนดความต้องการระบบการจัดการความรู้ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ (User Specification)
ความต้องการที่กำหนด คือ ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นตามโปรแกรม Microsoft Share Point

(3) Man 1

1. ขอให้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงาน ก.อ. และวิสัยทัศน์ ระบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.อ.
วิสัยทัศน์ของสำนักงาน ก.อ. คือ “พิทักษ์ระบบคุณธรรม เพื่อรักษาคนดีคนเก่งให้ทำงานกับองค์กรอย่างยั่งยืน และมีความสุข”
วิสัยทัศน์ระบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.อ. คือ “จัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีหลักการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้ให้สามารถสนับสนุนระบบคุณธรรมในการปฏิบัติงาน”
2. ขอให้กำหนดแผนการสื่อสาร

แผนการสื่อสารที่กำหนด คือ การพูดคุยสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ทั้งนี้ เนื่องจากฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ซึ่งรับผิดชอบงานการประชุม ก.อ. เป็นการเฉพาะ เป็นกลุ่มบุคคลขนาดเล็ก (4 ท่าน)

2) ทำการรวบรวมองค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และจัดทำเป็น Knowledge Pack ดังนี้

(1) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ. 2553

(2) คู่มือ / ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. ระเบียบคณะกรรมการอัยการว่าด้วยการประชุมและการลงมติ พ.ศ.
2. ข้อบังคับ ก.อ. ว่าด้วยระเบียบการประชุมและการลงมติ พ.ศ. 2548

(3) ความรู้สนับสนุน

1. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543
2. ข้อบังคับการประชุม ก.ต. พ.ศ. 2543
3. ข้อบังคับการประชุม ก.ต. (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติมข้อบังคับการประชุม ก.ต. พ.ศ. 2543 เรื่อง การอภิปราย การลงมติ และการตีความ
4. ระเบียบคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการสอบสวน พ.ศ. 2544
5. ประกาศคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม เรื่อง กรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. 2544

6. แนวทางการลงโทษทางวินัยข้าราชการอัยการของ ก.อ. (บางเรื่อง)

7. แนวทางการลงโทษทางวินัยข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรมของ ก.ต. (บางเรื่อง)

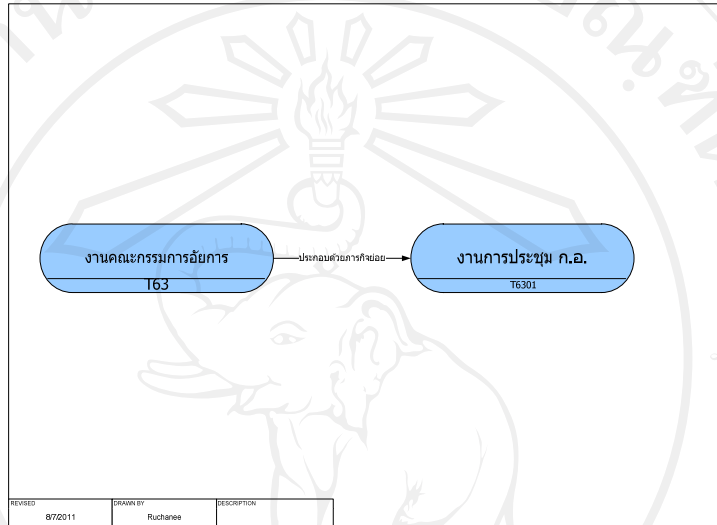
8. แนวทางการลงโทษทางวินัยข้าราชการพลเรือนของ ก.พ. (บางเรื่อง)

9. คำพิพากษาของศาลปกครองในคดีความผิดเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ (บางเรื่อง)

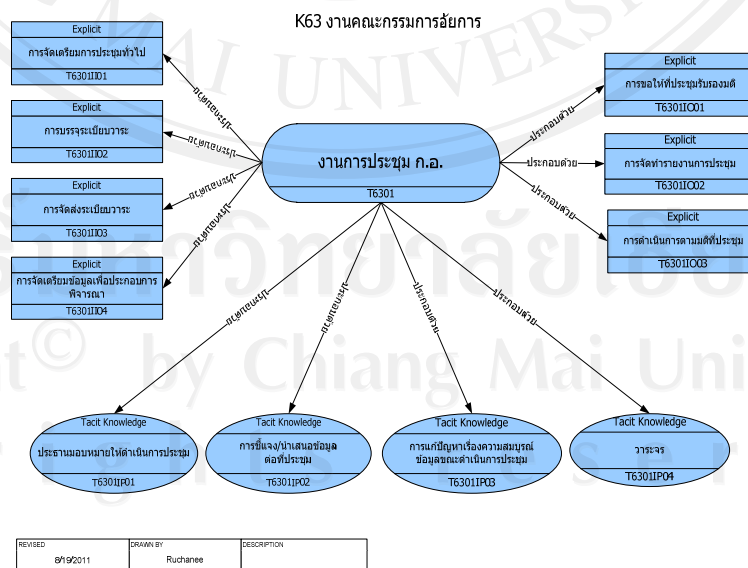
3) ทำการรวบรวมองค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และจัดทำ Knowledge Map ดังนี้

(1) จัดทำระเบียบวาระการสัมมนา (Agenda) และสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอจับความรู้ (Knowledge Capture Meeting) เพื่อขอทราบกรณีศึกษา (Case Study Meeting) และเพื่อขอสอบทานความรู้ (Validation Meeting) รวม 6 ท่าน

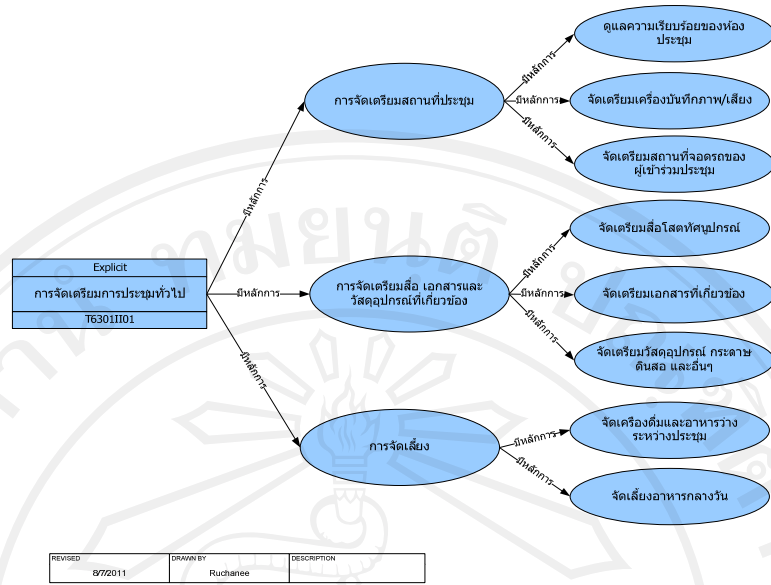
- (2) นำบทสัมภาษณ์ (Script) มาวิเคราะห์เปลี่ยนเป็นบทสรุป (Transcript) และ ประเมินค่าข้อมูล (Data Analysis) ด้วย CommonKADS ว่าบทวิเคราะห์ใดเป็นภารกิจหลัก (Task) เป็นความคิด / ดินซัคความรู้ (Inference) หรือเป็นปัญหา / หลักการ (Domain Concept)
- (3) นำความรู้ที่ได้จากบทสรุป (Transcript) มาจัดทำเป็นแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) ดังนี้



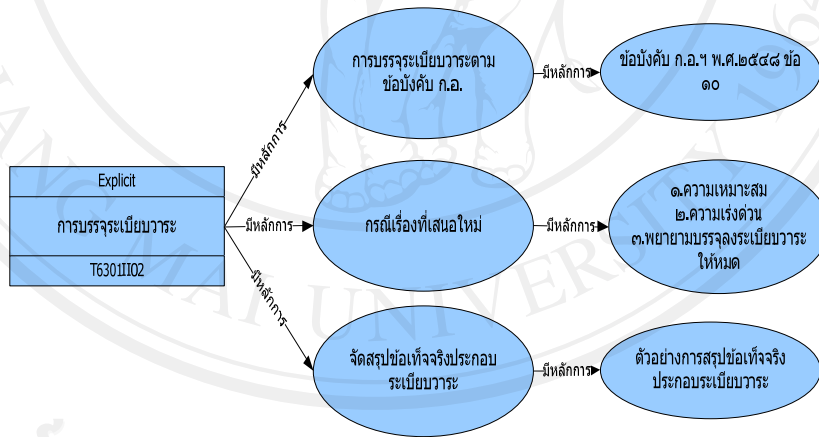
รูป 4.1 ระดับงาน (Task Level)



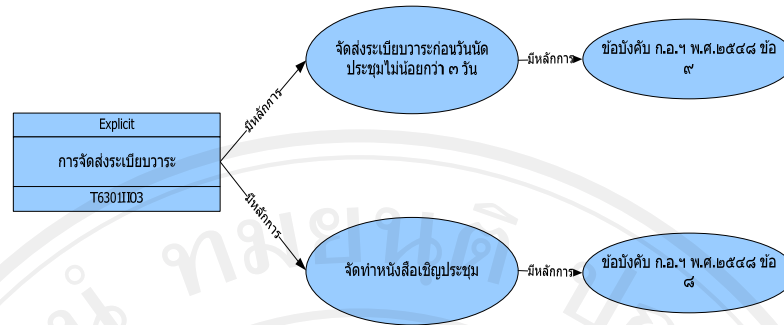
รูป 4.2 ระดับคิด (Inference Level)



รูป 4.3 ระดับปัญหา (Domain Level) การจัดเตรียมการประชุมทั่วไป

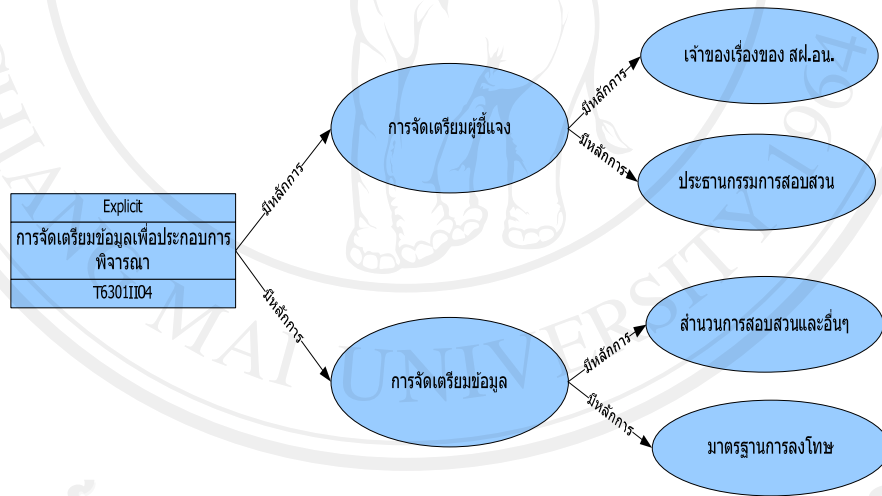


รูป 4.4 การบรรจุระเบียบวาระ



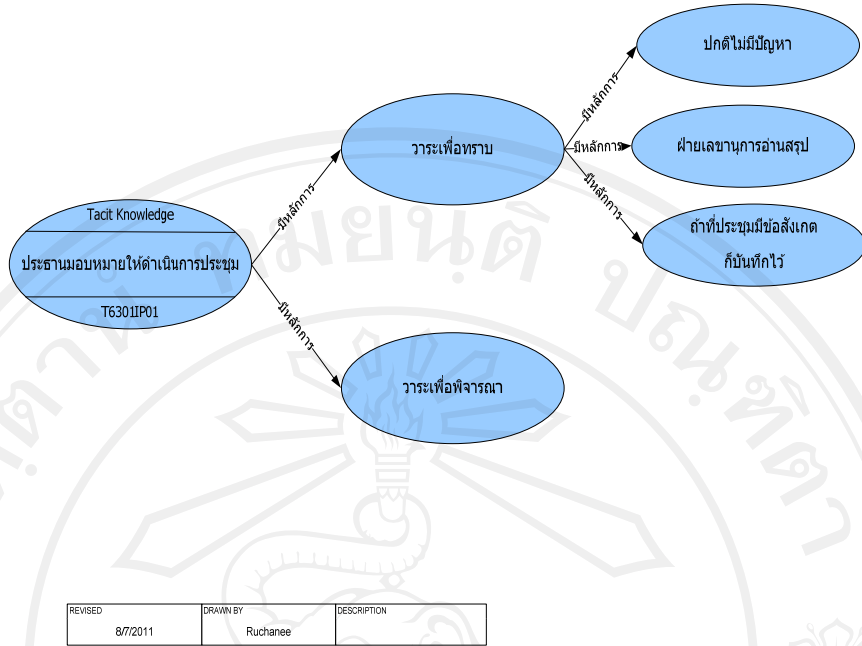
REVISED	DRAWN BY	DESCRIPTION
8/7/2011	Ruchanee	

รูป 4.5 การจัดส่งระเบียบวาระ

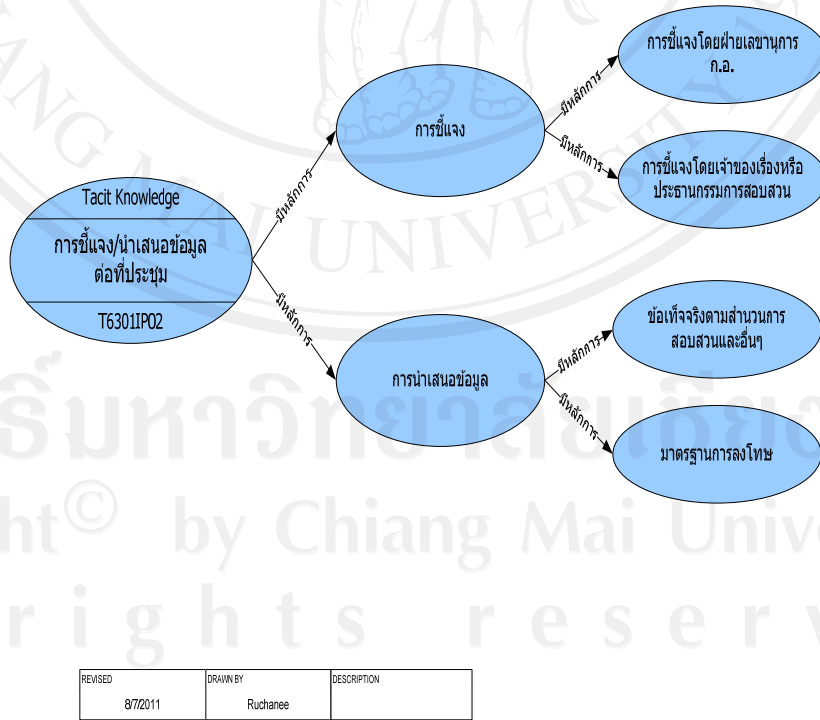


REVISED	DRAWN BY	DESCRIPTION
8/7/2011	Ruchanee	

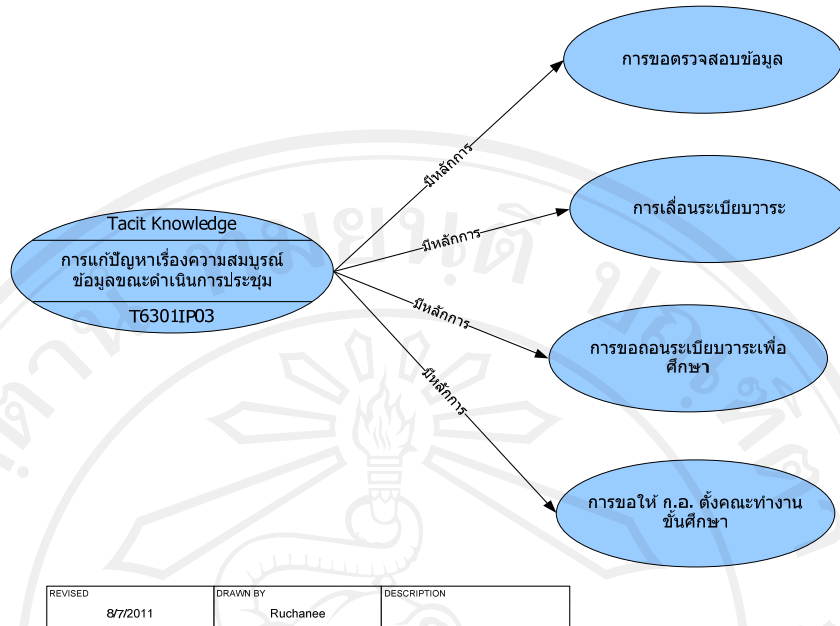
รูป 4.6 การจัดเตรียมข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา



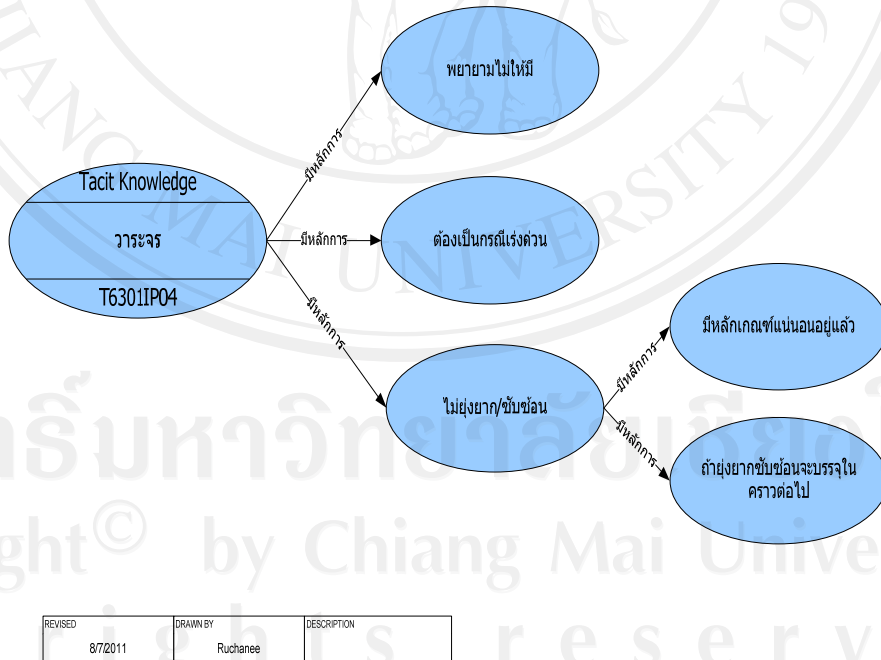
รูป 4.7 ประธานมอบหมายให้ดำเนินการประชุม



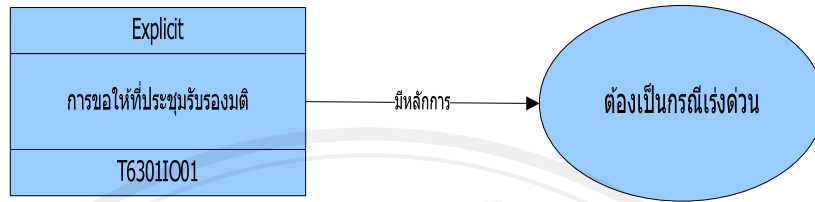
รูป 4.8 การชี้แจง / นำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุม



รูป 4.9 การแก้ปัญหาเรื่องความสมบูรณ์ของข้อมูล

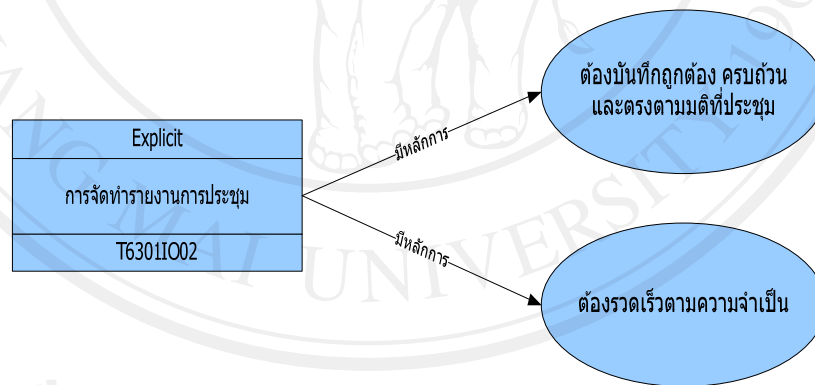


รูป 4.10 วาระจร



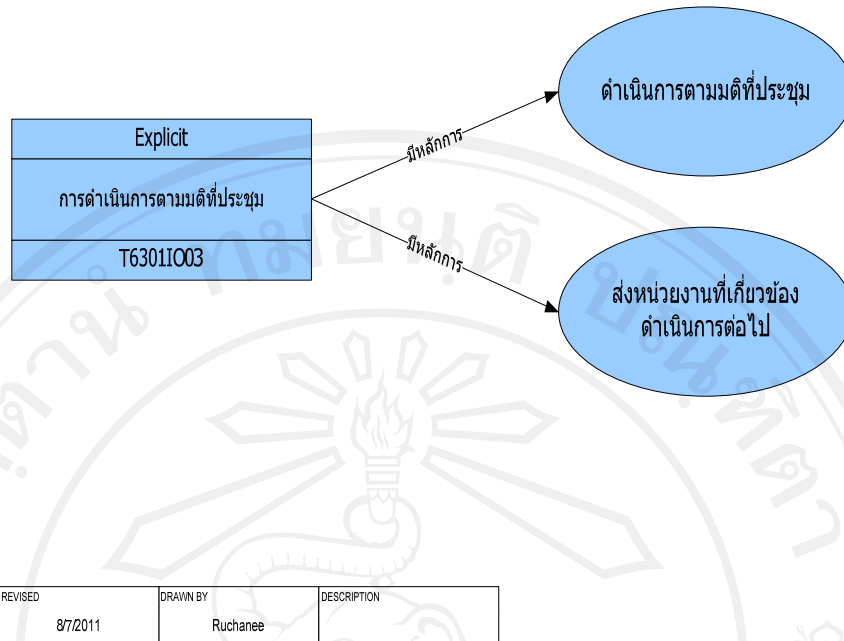
REVISED	DRAWN BY	DESCRIPTION
8/7/2011	Ruchanee	

รูป 4.11 การขอให้ประชุมรับรองมติ



REVISED	DRAWN BY	DESCRIPTION
8/7/2011	Ruchanee	

รูป 4.12 การจัดทำรายงานการประชุม



รูป 4.13 การดำเนินการตามมติที่ประชุม

(4) นำบทสัมภาษณ์ (Script) และบทสรุป (Transcript) ทั้งหมดรวบรวมไว้เป็นข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)

4) ทำการรวบรวมข้อมูลความรู้ (Knowledge base) ที่เกี่ยวข้อง

5) ทำการค้นหา / กำหนดความหมายของคำศัพท์ (Ontology) ที่เกี่ยวข้อง เช่น คำว่า “คุณธรรม” “จริยธรรม” และ “จรรยาบรรณ” เป็นต้น

6) Cop

นอกจากทำการรวบรวมองค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และจัดทำเป็น Knowledge Pack ตาม 2) และรวบรวมองค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และจัดทำเป็น Knowledge Map ตาม 3) แล้ว โครงสร้างของ Site ยังประกอบด้วย List ดังนี้

1. การมอบหมายงาน
2. ประเด็นเร่งด่วน
3. ข้อเสนอแนะ
4. Forum Discussion
5. เอกสารวิชาการ
6. กรณีศึกษา
7. ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ
8. Link

4.1.2 รายงานการออกแบบกิจกรรม MAN1

แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงาน ก.อ. คือ “พิทักษ์ระบบคุณธรรม เพื่อรักษาคนดีคนเก่งให้ทำงานกับองค์กรอย่างยั่งยืนและมีความสุข” และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.อ. คือ “จัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีหลักการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้ ให้สามารถสนับสนุนระบบคุณธรรมในการปฏิบัติงาน” ภายในระยะเวลา 3 ปี โดยการนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ ภายใต้ภารกิจหลัก “งานการประชุม ก.อ.” เพื่อให้ระบบที่ได้จัดทำขึ้นในเบื้องต้นมีความสมบูรณ์ โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ปีที่ 1 จัดการความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ลำดับที่ 63 “งานคณะกรรมการอัยการ” ตามข้อ 1.1.1 ข้อ 5 โดยสร้างองค์ความรู้ดังกล่าวทุกเรื่อง เช่น งานการแต่งตั้งและการให้อัยการสูงสุดพ้นจากตำแหน่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 255 วรรค 3 ประกอบพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 10 วรรคแรก และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 42 งานการเลือกตั้งกรรมการอัยการผู้ทรงคุณวุฒิ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ.2553 มาตรา 21 เป็นต้น เป็นกิจกรรมแรก โดยใช้กิจกรรมงานการประชุม ก.อ. เป็นตัวแบบการเรียนรู้

การสร้างองค์ความรู้ดังกล่าว การค้นคว้าแบบอิสระนี้จะประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) รูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) โดยการทบทวนเหตุการณ์ (Review) และการสะท้อนคิด (Reflect)

การเรียนรู้จากประสบการณ์ต้องมีการทบทวนเหตุการณ์ (Review) และการศึกษาผลสะท้อน (Reflect) ความสำเร็จหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นในอดีตขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุผลลัพธ์รวมทั้งผลกระทบที่ตามมาในด้านต่าง ๆ เช่น การเรียกประชุม ก.อ. เหตุการณ์ที่สีกายเลือด เป็นต้น กล่าวคือ

การทบทวน (Review) คือ การทบทวนเหตุและผลของแต่ละขั้นตอนการทำงาน

การสะท้อนคิด (Reflect) คือ การวิเคราะห์หาผลกระทบหลังจากที่ทำงานเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งอาจเป็นผลกระทบด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม หรือสุขภาพทั้งทางกายหรือจิตใจ เช่น กรณีพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการอัยการ เป็นต้น

สำนักงาน ก.อ. / ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. อาจจัดให้มีการทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือสอนงานเพื่อใช้ปรับปรุงการทำงานครั้งต่อไป เช่น ปัญหาและแนวทางแก้ไขกรณีเกี่ยวกับการเลือกตั้งกรรมการอัยการผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นต้น โดยอาจใช้วงจรคุณภาพ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการแก้ไข

(Act) แล้วจัดเก็บความรู้ เทคนิค หรือวิธีการ อันเกิดจากประสบการณ์ตรงที่มีค่าเหล่านี้ไว้ในระบบการจัดการความรู้ต่อไป

ผล สำนักงาน ก.อ. ได้องค์ความรู้ตามหัวข้อองค์ความรู้ลำดับที่ 63 งานคณะกรรมการอัยการ ในภารกิจหลัก “งานการประชุม ก.อ.” และภารกิจอื่น ๆ ครบถ้วน พร้อมกรณีศึกษา และข้อมูลต่าง ๆ เป็นการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีหลักการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. ปีที่ 2 สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ด้วยกิจกรรมตั้งผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์และเสนอขออนุมัติอธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. หรืออัยการสูงสุด แล้วแต่กรณี นำข้อมูลใหม่ในทุกหัวข้อองค์ความรู้ที่สำนักงาน ก.อ./ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. รับผิดชอบหรือมีส่วนรับผิดชอบ คือ องค์ความรู้ลำดับที่ 61 งานบริหารงานบุคคลข้าราชการอัยการ องค์ความรู้ลำดับที่ 62 งานวินัยและจรรยาบรรณข้าราชการอัยการ องค์ความรู้ลำดับที่ 63 งานคณะกรรมการอัยการ องค์ความรู้ลำดับที่ 83 งานบริหารงานบุคคลข้าราชการตุลาการและเจ้าหน้าที่ และองค์ความรู้ลำดับที่ 84 งานวินัยและจรรยาบรรณ (ข้าราชการตุลาการ) ตาม 1.1.1 ข้อ 1 – 5 เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้โดยแยกผู้รับผิดชอบในแต่ละหัวข้อองค์ความรู้ เพื่อเป็นการสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยใช้แบบขออนุมัติเป็นเครื่องมือรวมทั้งให้สอบถามกรณีศึกษาต่าง ๆ ในหัวข้อองค์ความรู้ที่รับผิดชอบด้วย

ผล สำนักงาน ก.อ. ได้สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ลำดับที่ 63 ที่เป็นตัวแบบของการศึกษานี้ และองค์ความรู้ลำดับที่ 61, 62, 83 และ 84 ด้วย เป็นการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่เชื่อถือได้

3. ปีที่ 3 สร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ เมื่อองค์กรจัดการองค์ความรู้ สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับหนึ่งแล้ว ข้อจำกัดของระบบราชการคือ การเกษียณอายุราชการ หรือโยกย้าย จึงต้องสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ เพื่อให้องค์ความรู้อยู่กับองค์กรตลอดไป ด้วยระบบการจัดการความรู้

โดยระบบจะต้องมีความพร้อมของข้อมูลสำหรับให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา หรือแนะนำ รวมถึงข้อมูลสนับสนุนอื่น ๆ ดังนี้

1. คำถามและปัญหาที่พบบ่อยในการทำงาน
2. แผนผังขั้นตอนการทำงานนั้น ๆ
3. ระบบสืบค้นข้อมูล (กฎหมาย/คู่มือ/ความรู้สนับสนุน)
4. Link สารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป
5. กระดานสนทนา ตั้งคำถามทิ้งไว้ โดยตั้งผู้รับผิดชอบในการตอบคำถาม โดยค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญไว้แล้ว หรือนำคำถามนั้น ไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญ

ทั้ง 5 ประการข้างต้นเป็นการสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ (ขั้นตอนคือ กำหนดเรื่อง เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำระบบ)

การสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบอาจสร้างเฉพาะเรื่องก่อน องค์กรจะต้องมีการเก็บข้อมูล โดยใช้ Learning in Action รูปแบบ Experiential Learning ข้างต้น

ผล สำนักงาน ก.อ. ได้ระบบการจัดการความรู้ รองรับภารกิจของสำนักงาน ก.อ./ ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ในทุกภารกิจ ทำให้สามารถสนับสนุนระบบคุณธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ข้างต้น ทำให้วิสัยทัศน์ของสำนักงาน ก.อ. คือ “พิทักษ์ระบบคุณธรรม เพื่อรักษาคนดีคนเก่งให้ทำงานกับองค์กรอย่างยั่งยืนและมีความสุข” บรรลุผลได้

4.1.3 สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไป (Initial Finding)

สำนักงาน ก.อ. และฝ่ายเลขานุการ ก.อ. มีผู้รับผิดชอบสูงสุดในงานทั้งปวงเป็นบุคคลท่านเดียวกัน คือ อธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ ก.อ. ด้วย ทำให้งานการประชุม ก.อ. เป็นไปอย่างราบรื่น ได้รับการสนองตอบในทางธุรการงานการประชุม ก.อ. เป็นอย่างดี และมีทิศทางที่สอดคล้องกัน สำนักงาน ก.อ. จึงทำให้งานการประชุม ก.อ. เกิดประสิทธิภาพด้วยทางหนึ่ง สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไปของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. คือ

1) บรรยากาศในการทำงาน

เนื่องจากองค์กรอัยการประกอบด้วย ก.อ. อัยการสูงสุด และพนักงานอัยการอื่น โดยมีสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยธุรการที่เป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น และ ก.อ. มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับองค์กรอัยการทั้งหมด ภาระหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. จึงมีอย่างกว้างขวาง ความเข้มข้นในการแสวงหาข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้องเพื่อรองรับงานการประชุม ก.อ. จึงเป็นบรรยากาศในการทำงานของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่สามารถรับรู้ได้โดยทั่วไป ซึ่งบรรยากาศในการทำงานเช่นนี้ ระบบการจัดการความรู้อาจเข้ามามีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ได้ในระดับหนึ่ง

2) วัฒนธรรมของคน

จากการศึกษาโดยการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่า วัฒนธรรมของคนในฝ่ายเลขานุการ ก.อ. จะมีอัตลักษณ์ที่เด่นชัดอันเกิดจากภาระหน้าที่ที่กว้างขวางและต้องการความรับผิดชอบสูง ดังนี้

(1) ความระมัดระวัง

งานการประชุม ก.อ. มีภาระหน้าที่กว้างขวางดังกล่าว ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. จึงเป็นผู้มีความระมัดระวังในการทำงานสูง ต้องตรวจสอบงานที่ต้องทำในแต่ละช่วงเวลา ตลอดเวลา ทั้งงานปกติ และงานเฉพาะกรณี เพื่อป้องกันความผิดพลาดและทันต่อกำหนดเวลา ต้องรู้คาดการณ์สถานการณ์ และเตรียมการทำงานล่วงหน้าโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น ปฏิทินการทำงาน¹ เป็นต้น

(2) ความละเอียดรอบคอบ

งานการประชุม ก.อ. ต้องหลีกเลี่ยงความผิดพลาดเนื่องจากมีผลกระทบสูง ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. จึงเป็นผู้มีความละเอียดรอบคอบในการทำงานอย่างยิ่ง งานการตรวจพิสูจน์อักษรบางกรณี ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. บางท่าน จะทำการตรวจพิสูจน์อักษรด้วยตนเอง เช่น กรณี ก.อ. มีมติแต่งตั้งข้าราชการอัยการ ซึ่งต้องนำความขึ้นกราบบังคมทูลพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง² เป็นต้น

(3) ความลับ

เพื่อให้งานการประชุม ก.อ. เป็นไปอย่างเรียบร้อย การรักษาความลับจึงเป็นเรื่องสำคัญ ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. จึงเป็นผู้รักษาความลับได้ดี และเป็นวัฒนธรรม สำคัญของฝ่ายเลขานุการ ก.อ.

4.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

องค์กร คือ สำนักงาน ก.อ. อาจไม่บรรลุวิสัยทัศน์ (Vision) เกี่ยวกับงานตามหัวข้อองค์ความรู้ลำดับที่ 63 งานคณะกรรมการอัยการ ในส่วนภารกิจหลัก (Critical Task) “งานการประชุม ก.อ.” ได้ หากฝ่ายเลขานุการ ก.อ. เกษียณอายุราชการ หรือโยกย้าย เนื่องจากฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ต้องเข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ทันที ทั้งลักษณะหน้างานของงานการประชุม ก.อ. องค์กรไม่สามารถนำฝ่ายเลขานุการ ก.อ. เข้ารับการฝึกอบรม (Training) ก่อนเข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ หรือนำออกจากหน้างานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมได้ ดังนั้น วิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ดังกล่าว คือ การเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ในรูปแบบที่ 2 การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) โดยต้องเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงาน เฉพาะอย่างยิ่ง ประสบการณ์ของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. นั่นเองว่า ดำเนินการแล้วเป็นอย่างไร และเกิดผลตามมาอย่างไร ทั้งนี้ โดยผ่านระบบการจัดการความรู้

ระบบการจัดการความรู้ที่จัดสร้างขึ้น จึงอาจแก้ปัญหาดังกล่าว และมีส่วนช่วยให้งานของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่เข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ใหม่สมบูรณ์ขึ้น รวดเร็วขึ้น และแม่นยำ

¹ คำสัมภาษณ์ เรื่องนนท์ เรืองวุฒิ และนคร ทองประยูร (เก็บข้อมูลช่วงการค้นคว้าแบบ อิสระเรื่องระบบการจัดการความรู้เพื่องานคณะกรรมการอัยการ, กรกฎาคม 2554)

² คำสัมภาษณ์ เรื่องนนท์ เรืองวุฒิ, เรืองเดีวกัน

ขึ้น เป็นการนำผลที่ได้มาทดสอบกับสมมติฐานดังกล่าวว่า วิธีการแก้ปัญหาจากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ สามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร

เนื่องจากการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีข้อจำกัดเรื่องเวลา ดังนั้น การหาผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล จึงกระทำโดยการสาธิตระบบการจัดการความรู้ที่จัดสร้างขึ้น (Eng 4) และ การเสนอกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) (Man 1) ต่อผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญ คือ ท่านเข็มชัย ชูติวงศ์ (อธิบดีอัยการ สำนักงาน ก.อ. / เลขานุการ ก.อ.) เพื่อวิพากษ์ว่าระบบการจัดการความรู้และกิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าว สามารถแก้ปัญหาและมีส่วนช่วยการทำงานของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่เข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ใหม่ดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร ระดับใด ทั้งนี้ เพื่อนำผลลัพธ์ (Feedback) มาทำการวิเคราะห์และจัดทำรายงานการปรับปรุงต่อไป การวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลข้างต้น ปรากฏผลลัพธ์ ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลดิบ (Raw Data)

1) การสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS)

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ทำการสาธิตระบบการจัดการความรู้ในรูปแบบของคู่มือการใช้งานระบบ ดังนี้

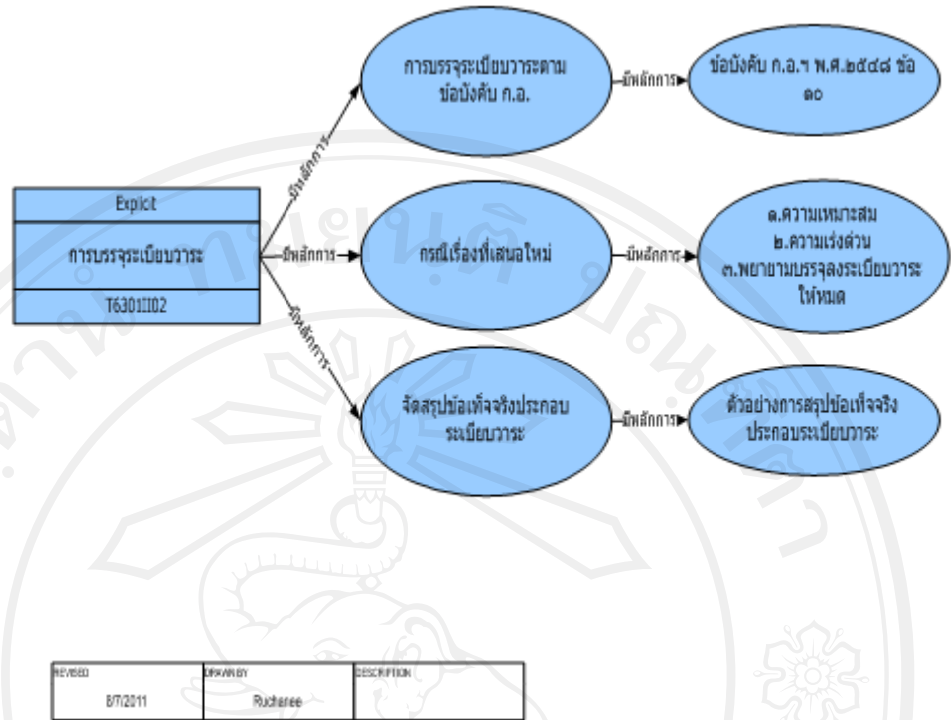
คู่มือการใช้งานระบบการจัดการความรู้

งานการประชุม ก.อ. ผู้ใช้งาน และผู้ที่สนใจงานในด้านนี้ สามารถเข้ามาศึกษาและใช้งานได้ที่ http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t63/K63_T01/SitePages/Home.aspx หลังจากที่ท่านเข้ามาในระบบการจัดการความรู้ หัวข้อองค์ความรู้ลำดับที่ 63 จะปรากฏรายละเอียดดังรูป 4.14

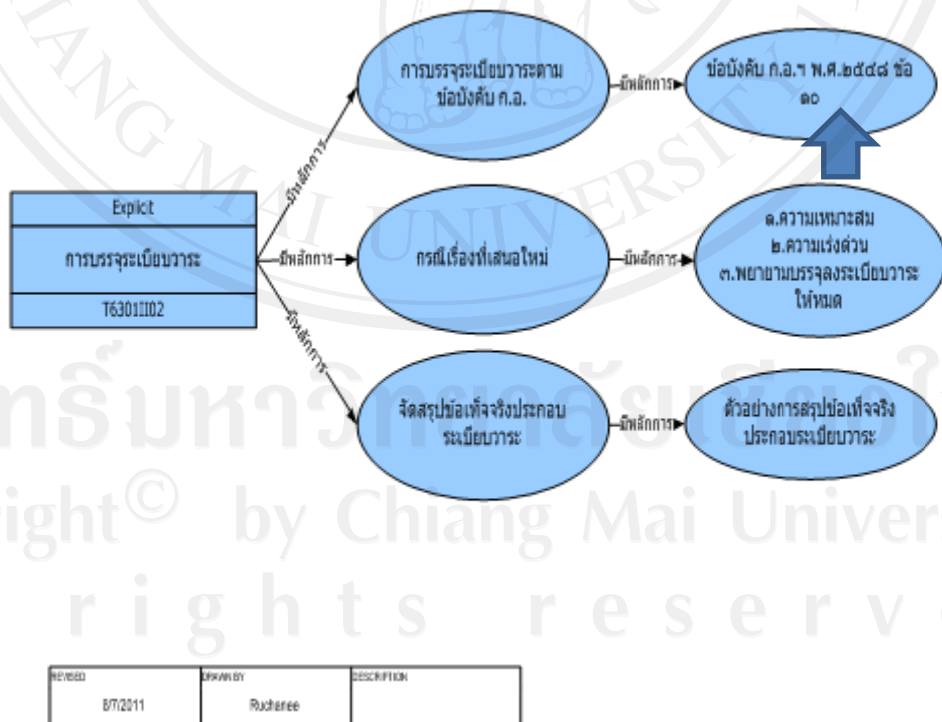
รูป 4.14 หน้าระบบของคําคำความรู้ลำดับที่ 63 งานคณะกรรมการอัยการ (งานการประชุม ก.อ.)

การใช้งาน

1. การเรียนรู้เพื่อการใช้งาน สามารถคลิกจากระบบตามลำดับได้ โดยด้านซ้ายมือของท่านจะเป็นขั้นตอนการดำเนินการ ตามลำดับกระบวนการ ซึ่งท่านสามารถคลิกเข้าไปเพื่อดูรายละเอียดในขั้นตอนนั้น ๆ ได้ เช่น หากท่านคลิกเลือกเมนู การบรรจุระเบียบวาระ ระบบจะนำท่านไปสู่ขั้นตอนการบรรจุระเบียบวาระ ว่าต้องพิจารณาเรื่องใด ตามหลักการใด ดังรูป 4.15



รูป 4.15 การบรรจุระเบียบวาระ



รูป 4.16 การบรรจุระเบียบวาระ (หลักการสำคัญ)

ลิขสิทธิ์ในทางวิชาการ
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

หากท่านคลิกในลำดับต่อ ๆ ไป จะนำไปสู่หลักการในเรื่องนั้น ๆ เช่น หากท่านคลิก
 ข้อบังคับ ก.อ.ฯ พ.ศ.2548 ข้อ 10 ระบบจะพาท่านไปสู่เนื้อหาในข้อบังคับ ก.อ.ฯ พ.ศ. 2548 ข้อ 10
 จะแสดงผล ดังรูป 4.17

ข้อบังคับ ก.อ. ว่าด้วยระเบียบการประชุมและการลงมติ พ.ศ. 2548

ข้อ 10 การจัดระเบียบวาระการประชุมให้จัดลำดับดังนี้

- (1) เรื่องที่ประธานจะแจ้งต่อที่ประชุม
- (2) รับรองรายงานการประชุม
- (3) เรื่องแจ้งเพื่อทราบ
- (4) เรื่องที่ค้างพิจารณา
- (5) เรื่องที่เสนอใหม่
- (6) เรื่องอื่น ๆ

ในกรณีที่ประธาน ก.อ. เห็นสมควรจะจัดลำดับระเบียบวาระการประชุมเป็นอย่างอื่นก็ได้

รูป 4.17 ข้อบังคับ ก.อ.ฯ พ.ศ. 2548 ข้อ 10

นอกจากท่านจะคลิกที่เมนูตามลำดับขั้นตอนด้านซ้ายมือได้แล้ว ท่านยังสามารถ
 เลือกคลิกลงในแผนภาพที่ท่านต้องการจะรู้ลำดับขั้นตอนได้โดยตรง ดังรูป 4.18



รูป 4.18 แผนภาพงานการประชุม ก.อ.

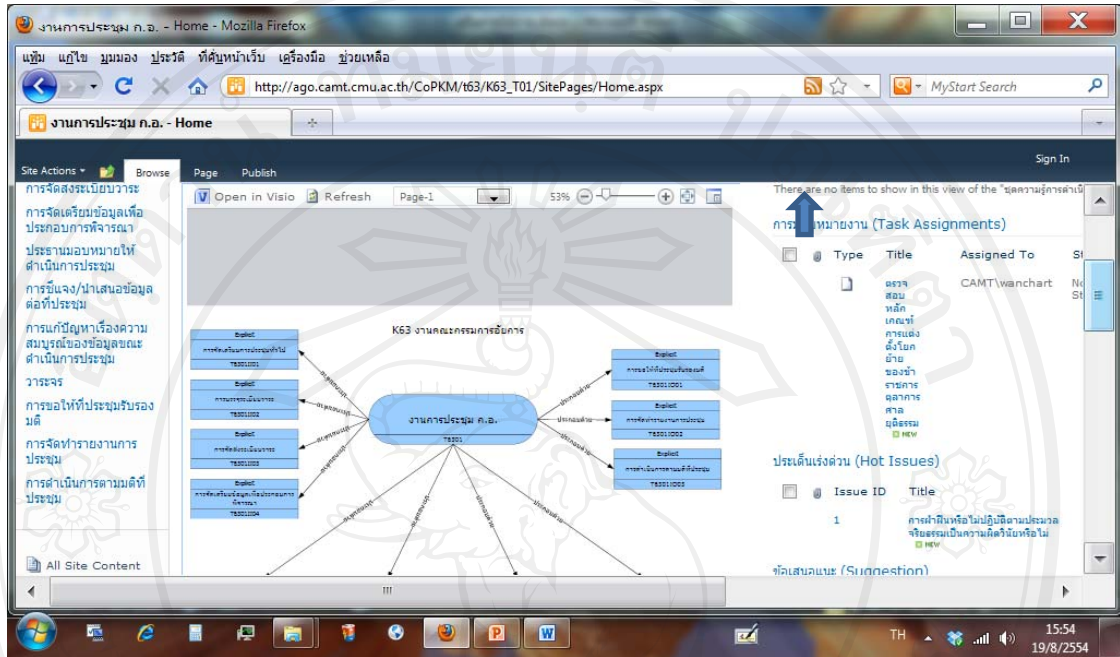
ผลก็จะได้เช่นเดียวกับท่านเลือกคลิกที่เมนูด้านซ้ายมือ ซึ่งกระบวนการด้านซ้ายมือ และแผนภาพจะเชื่อมโยงกันเป็นกระบวนการในการประชุมทั้งกระบวนการ ท่านสามารถคลิกตามลำดับกระบวนการด้านซ้ายมือไปตามลำดับ หรือตามแผนภาพไปตามลำดับ โดยกระบวนการในภาพจะแบ่งเป็น

1. กระบวนการเริ่มต้น จะอยู่ทางด้านซ้ายมือของแผนภาพ มี 4 ลำดับ
2. กระบวนการพิจารณา จะอยู่ตรงกลางของแผนภาพ มี 4 ลำดับ
3. กระบวนการเสร็จสิ้น จะอยู่ทางด้านขวามือของแผนภาพ มี 3 ลำดับ

ในส่วนเมนูด้านซ้ายมือ และแผนภาพ จะช่วยให้ท่านสามารถเข้าใจกระบวนการในการประชุมได้ทั้งกระบวนการ เมื่อท่านเข้าใจกระบวนการในการประชุมด้วยแผนภาพแล้ว ระบบยังช่วยสนับสนุนงานการประชุมของ ก.อ. ในลำดับต่อไปด้วย

2. การมอบหมายงาน

ท่านสามารถเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของท่าน ที่เมนู การมอบหมายงาน

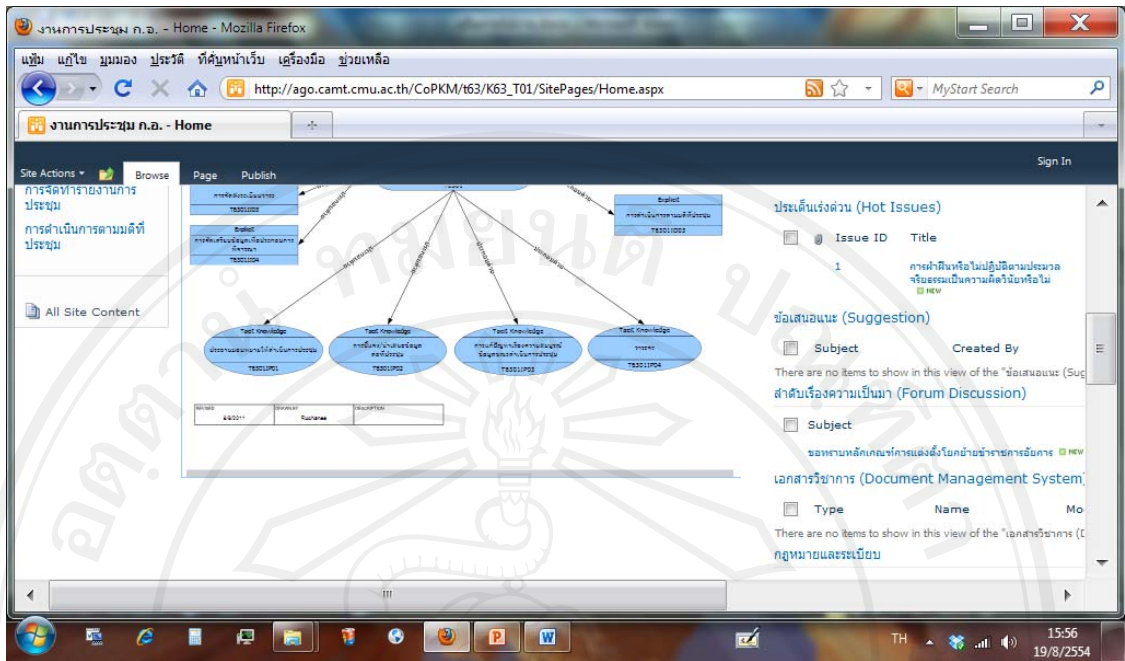


รูป 4.19 การมอบหมายงาน

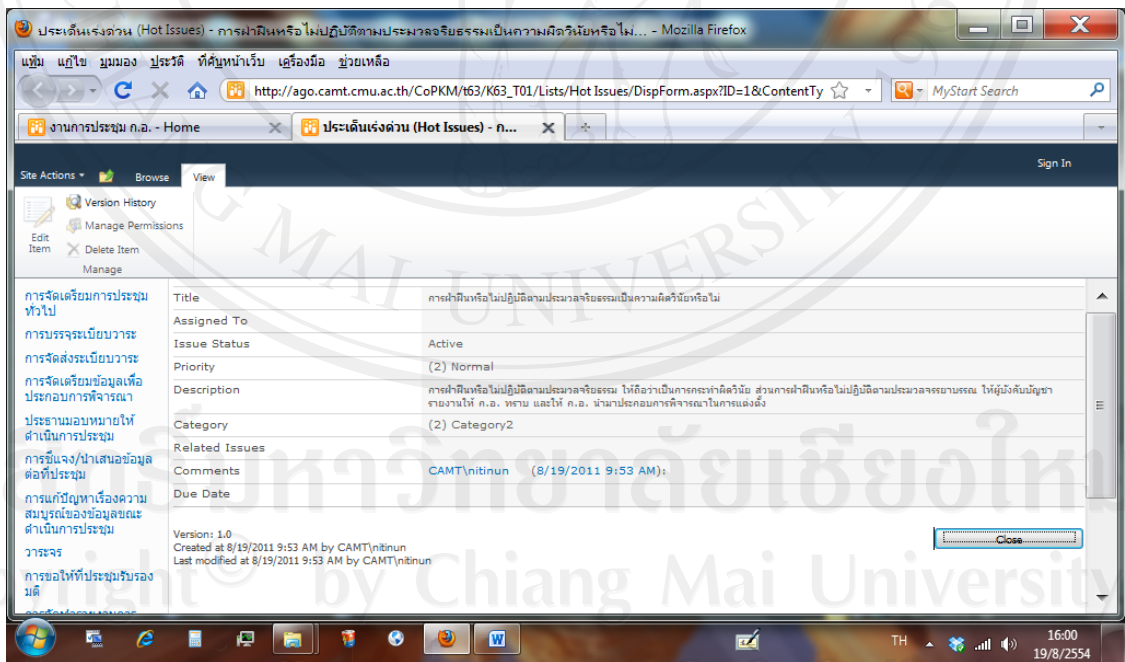
ใช้สำหรับผู้บริหารมอบหมายภารกิจให้ KM Team หรือผู้ได้บังคับบัญชา ดังรูป 4.19

3. ประเด็นเร่งด่วน

ในส่วนนี้ จะเป็นการเก็บรวบรวมคำถาม ปัญหาจากการทำงานที่พบบ่อย และ ค้นหาคำตอบไว้แล้ว การใช้งานเพียงแต่ผู้ใช้งานตรวจสอบปัญหาของตนเองกับปัญหาที่มีอยู่ใน ประเด็นเร่งด่วนก็จะได้อำตอบทันที ดังรูป 4.20 และ 4.21



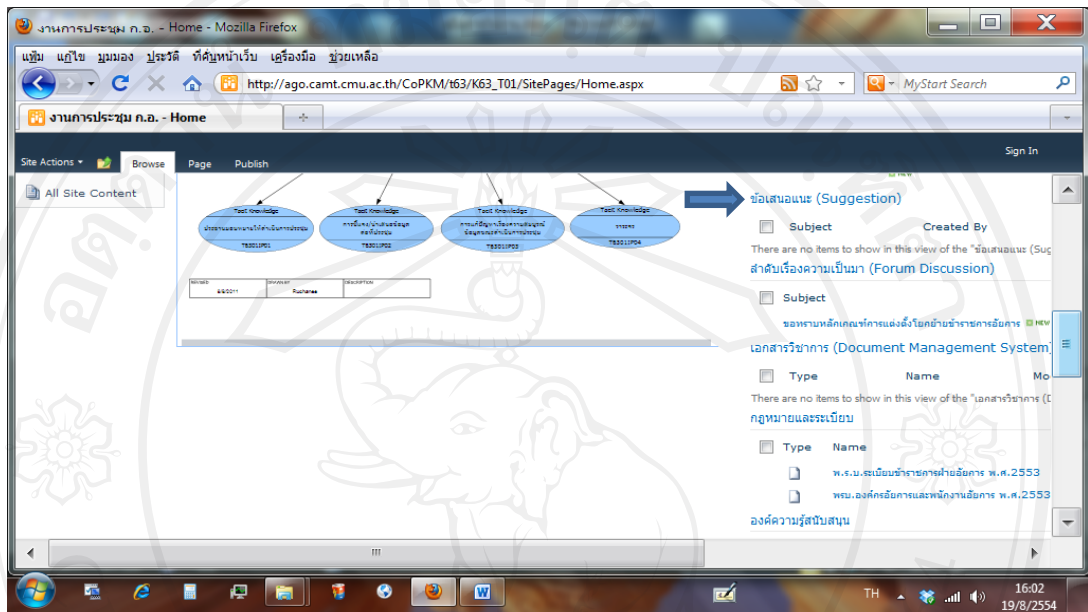
รูป 4.20 ประเด็นเร่งด่วน



รูป 4.21 คำตอบประเด็นเร่งด่วน

4. ข้อเสนอแนะ

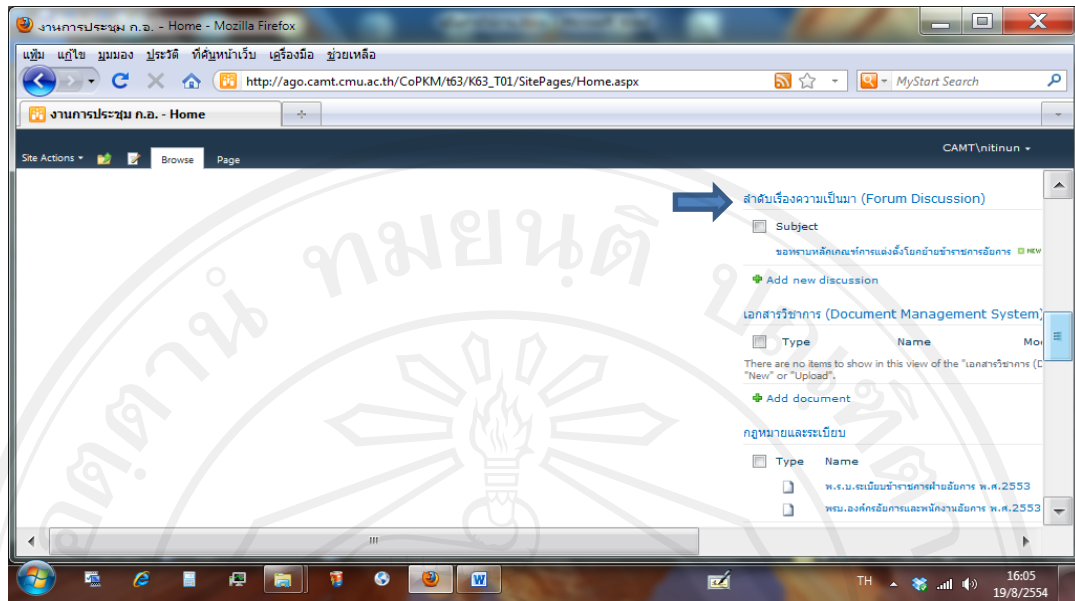
ในส่วนนี้หากผู้ใช้งานระบบต้องการเสนอแนะความเห็นต่อระบบการจัดการความรู้ อย่างไร สามารถแสดงความเห็นในเมนูนี้ได้ โดยคลิก Add new Item ดังรูป 4.22



รูป 4.22 ข้อเสนอแนะ

5. Forum Discussion

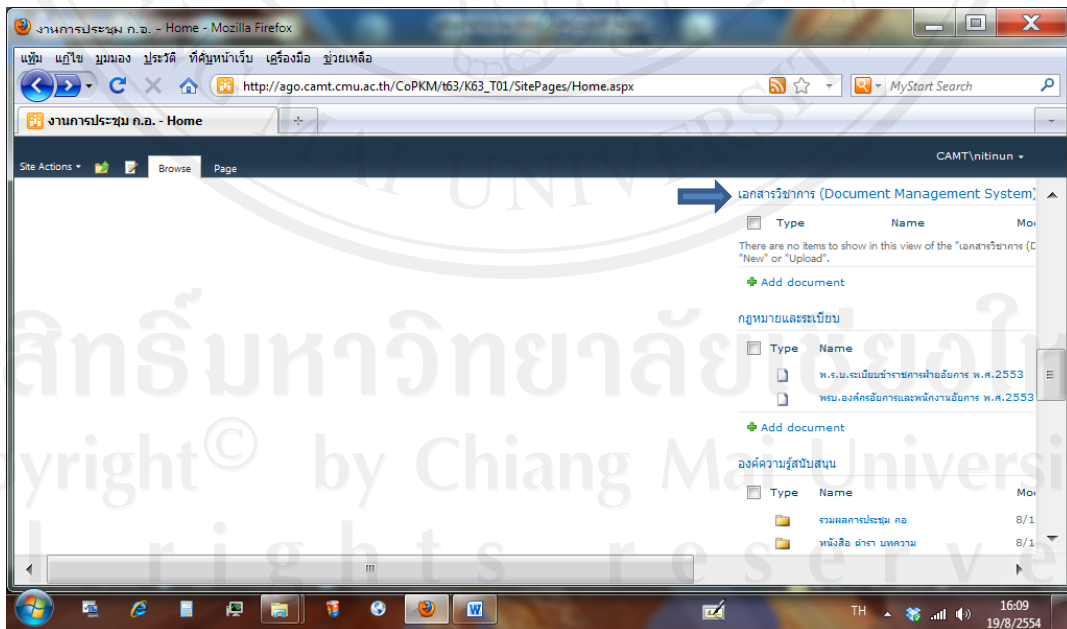
ในกรณีที่ผู้ใช้งานมีปัญหาในการทำงาน และไม่สามารถค้นหาคำตอบจากประเด็นเร่งด่วนได้ ผู้ใช้งานสามารถตั้งคำถามปัญหานั้นไว้ในระบบ เพื่อให้ KM Team นำปัญหานั้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและนำมาตอบลงในระบบให้ท่านได้ ดังรูป 4.23



รูป 4.23 Forum Discussion

6. เอกสารวิชาการ

ในส่วนนี้จะใช้เก็บเอกสารของ Knowledge Map ทั้งหมดไว้ ดังรูป 4.24

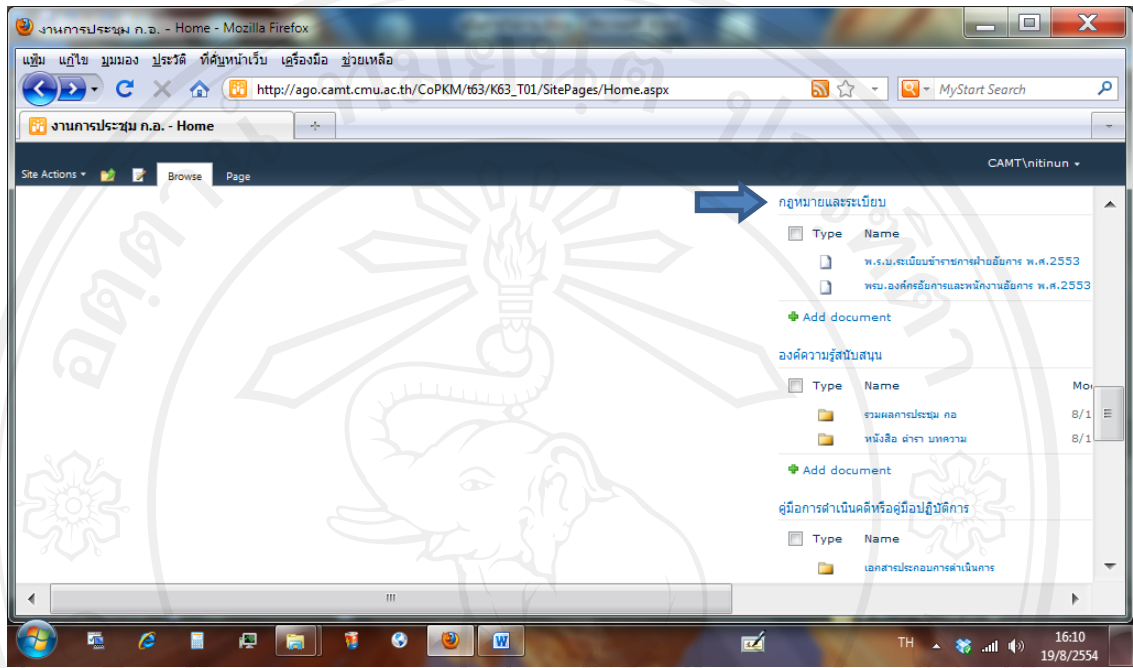


รูป 4.24 เอกสารวิชาการ

7. กฎหมายและระเบียบ

ในส่วนนี้จะใช้เก็บกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวกับการประชุม ก.อ. ทั้งหมดไว้ ดัง

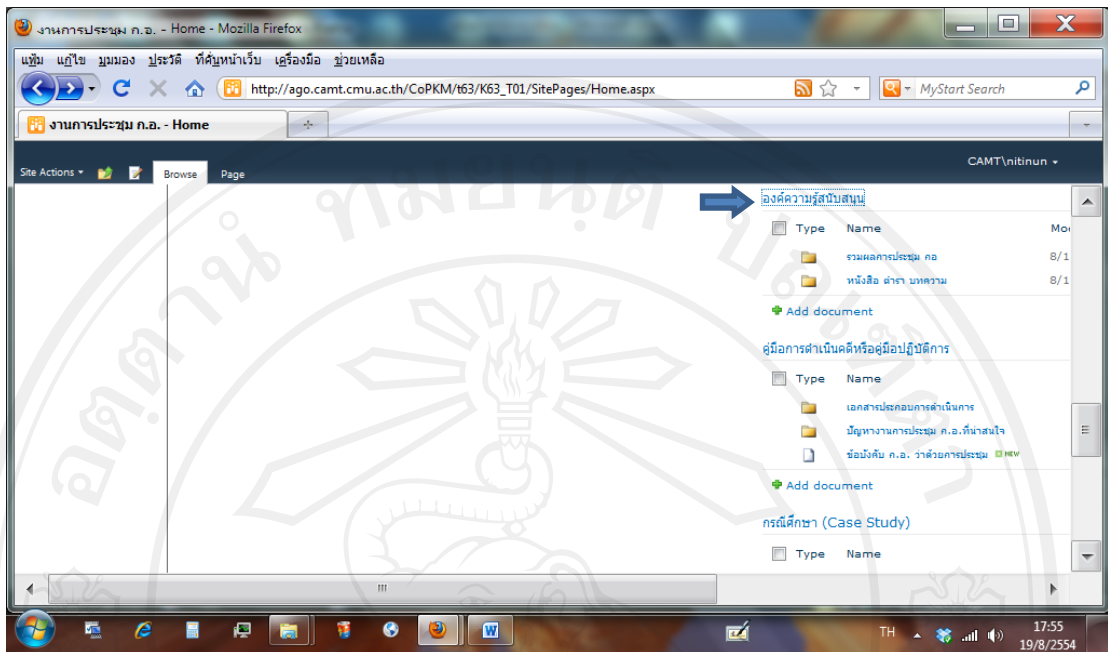
รูป 4.25



รูป 4.25 กฎหมายและระเบียบ

8. องค์ความรู้สืบสาน

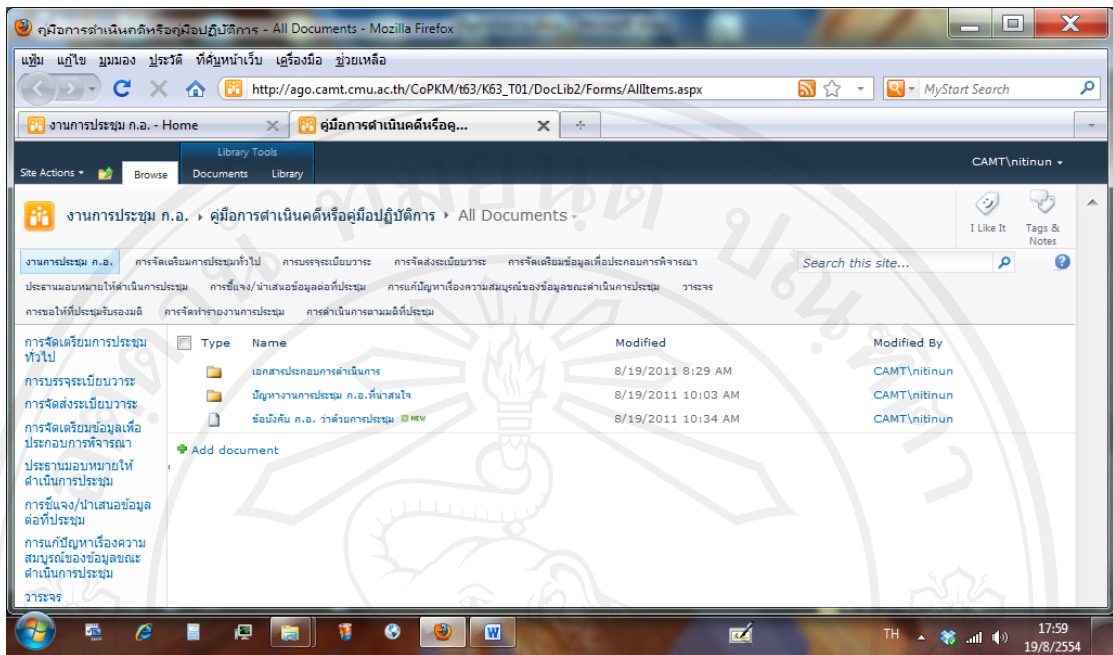
ในส่วนนี้จะแบ่งออกเป็นสองส่วน คือ 1.รวมผลการประชุม ก.อ. และ 2.หนังสือ/ตำรา/บทความ การใช้งานทั้งสองส่วนผู้ใช้งานสามารถเข้าไปค้นหาผลการประชุม ก.อ. ในคราวต่างๆ และองค์ความรู้อื่น ๆ ได้ ดังรูป 4.26



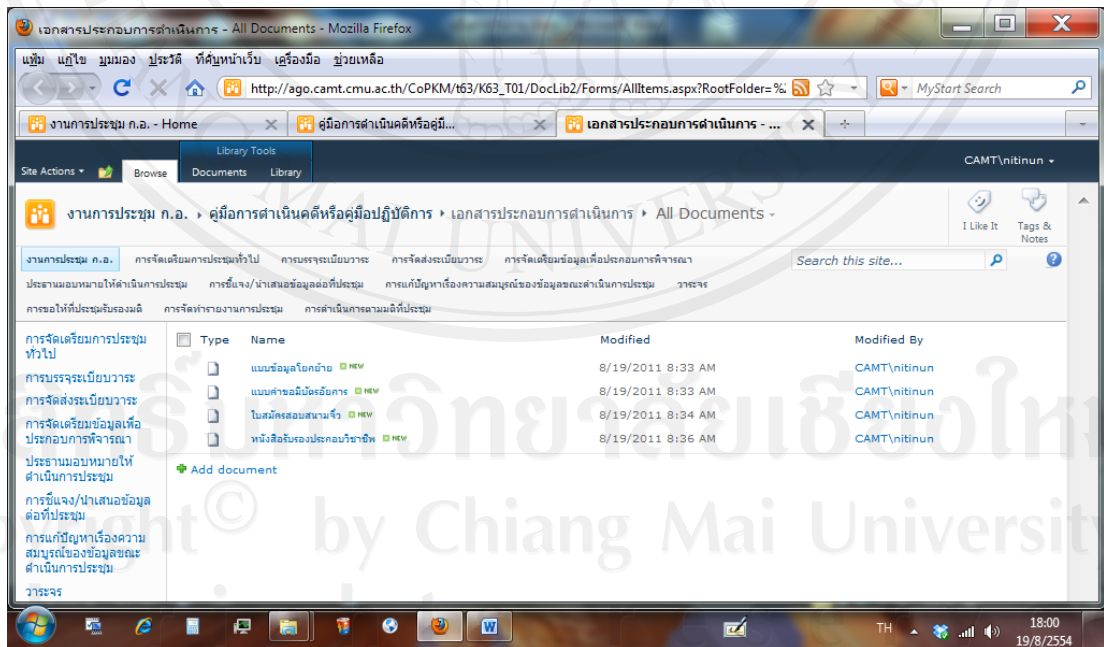
รูป 4.26 องค์ความรู้สนับสนุน

9. คู่มือดำเนินการหรือปฏิบัติการ

ในส่วนนี้จะเก็บข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการงานการประชุม ก.อ. เช่น เอกสารประกอบการดำเนินการ ปัญหางานการประชุม ก.อ.ที่น่าสนใจ ข้อบังคับ ก.อ. ว่าด้วยการประชุม ดังรูป 4.27 และ 4.28



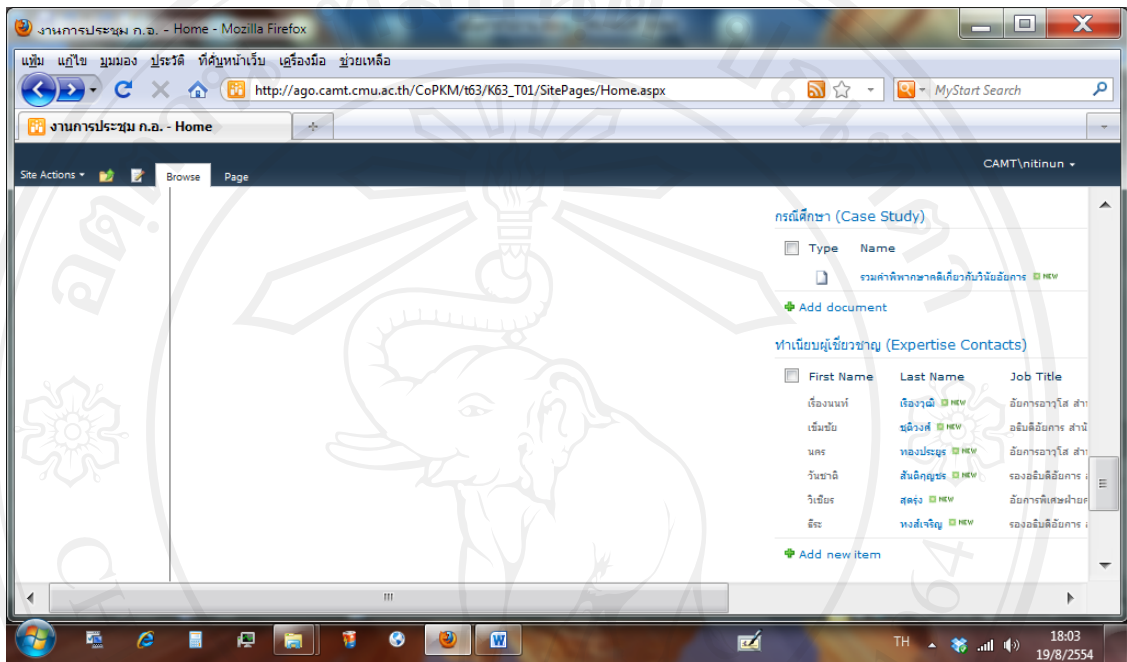
รูป 4.27 คู่มือดำเนินการ



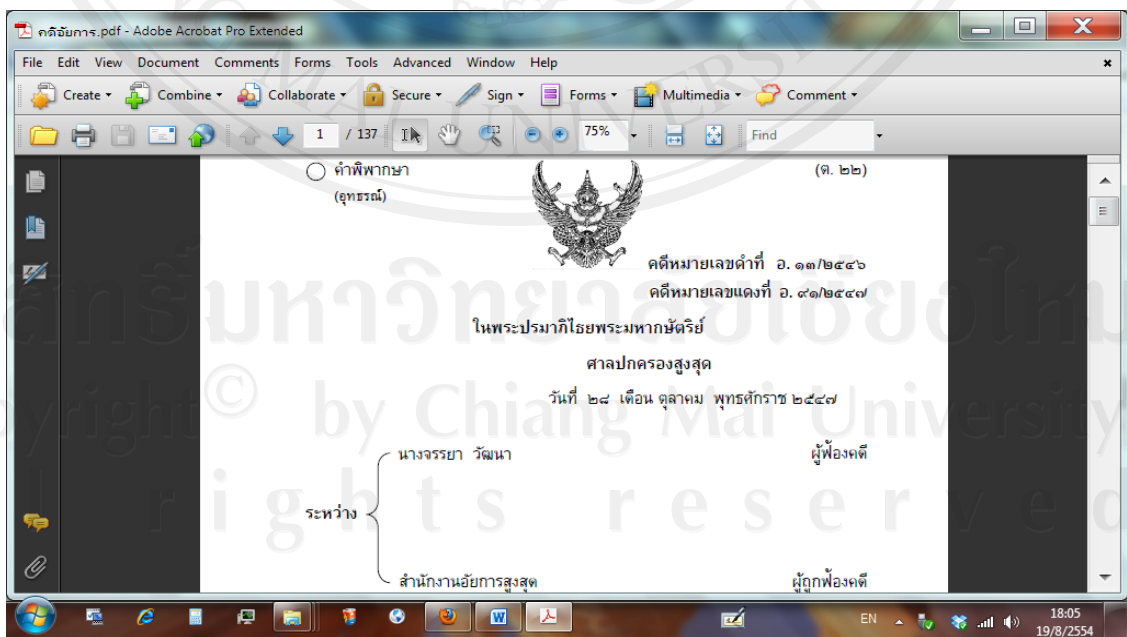
รูป 4.28 เอกสารประกอบการดำเนินการ

10. กรณีศึกษา

ในส่วนนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลการดำเนินการทางวินัยของ ก.อ. โดยจะเป็นข้อมูลที่เป็นคำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครองในคดีที่ ก.อ. หรือสำนักงานอัยการสูงสุด ถูกฟ้องในเรื่องทางวินัย ดังรูป 4.29 และ 4.30



รูป 4.29 กรณีศึกษา

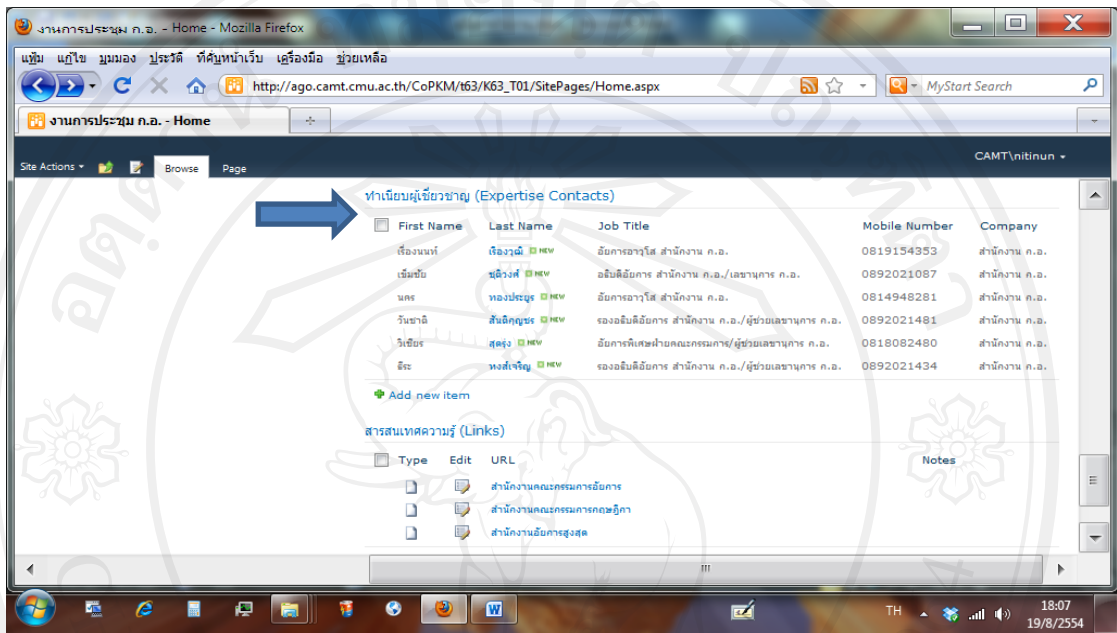


รูป 4.30 กรณีศึกษา (คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด)

11. ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

ในส่วนนี้จะเป็นการเก็บรายชื่อผู้เชี่ยวชาญของระบบ ในงานการประชุม ก.อ. ดัง

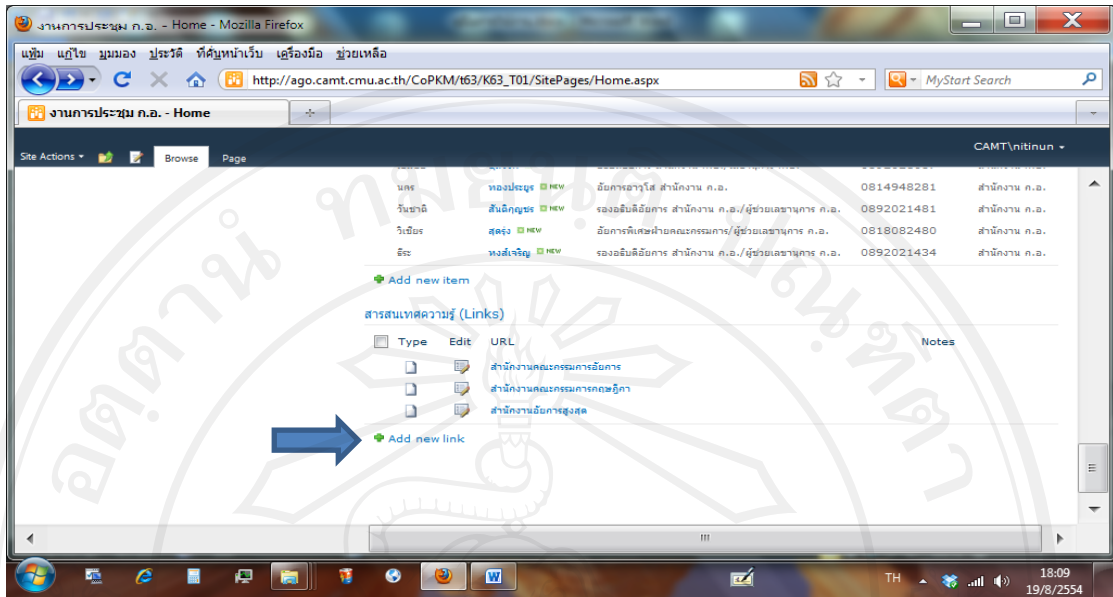
รูป 4.31



รูป 4.31 ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

12. สารสนเทศความรู้

ในส่วนนี้จะเป็นการสร้าง Link ไปยังเว็บไซต์ทั้งของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมได้ ดังรูป 4.32



รูป 4.32 สารสนเทศความรู้

ภายหลังจากผู้ค้นคว้าแบบอิสระได้ทำการสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) ต่อท่าน เข็มชัย ชุตินวงศ์ ในฐานะผู้บริหาร / ผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้บริหาร / ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นไว้ ดังนี้

ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นดังกล่าวออกแบบไว้เหมาะสมแล้ว สามารถใช้ทำงานและแก้ไขปัญหาฝ่ายเลขานุการ ก.อ. เกษียณอายุราชการ หรือโยกย้ายได้ โดยใช้เรียนรู้ / สอนงานฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ซึ่งต้องเข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ทันทีให้สามารถทำงานได้ โดยศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง คู่มือ และความรู้สนับสนุนต่าง ๆ ได้จาก Knowledge Pack เรียนรู้ขั้นตอน หลักการสำคัญ แนวทางปฏิบัติ เทคนิค และวิธีการแก้ปัญหาการทำงานจากผู้มีประสบการณ์ตรง ได้จาก Knowledge Map และการทำงานร่วมกันของฝ่ายเลขานุการ ก.อ. จาก Function ต่าง ๆ เช่น รายงาน / เสนอแนะผู้บริหาร เป็นต้น

2) การเสนอกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

ผู้ค้นคว้าแบบอิสระได้นำเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ตามข้อ 4.1.2 ต่อท่านเข็มชัย ชุตินวงศ์ ในฐานะผู้บริหาร / ผู้เชี่ยวชาญ บนสมมุติฐานที่ต้องทำให้วิสัยทัศน์ของสำนักงาน ก.อ. คือ “พิทักษ์ระบบคุณธรรม เพื่อรักษาคนดีคนเก่งให้ทำงานกับองค์กรอย่างยั่งยืนและมีความสุข” บรรลุผลได้ โดยนำเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ และเครื่องมือที่จะใช้ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อรับฟังความเห็นของผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญว่ากิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ สามารถดำเนินการได้จริงหรือไม่ มีความ

เป็นไปได้ในการบรรลุผลหรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่ มีข้อเสนอหรือข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

ภายหลังจากได้นำเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าวแล้ว ผู้บริหาร / ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นไว้ ดังนี้

1. ความเหมาะสม
แผนกิจกรรมการจัดการความรู้มีความเหมาะสมแล้ว
2. ความสามารถดำเนินการได้จริง
แผนกิจกรรมการจัดการความรู้สามารถดำเนินการได้จริง
3. ความเป็นไปได้ในการบรรลุผล
แผนกิจกรรมการจัดการความรู้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงาน ก.อ. ได้
4. ปัญหาหรืออุปสรรค
ขณะนี้ยังไม่พบปัญหาหรืออุปสรรค
5. ข้อเสนอหรือข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง
ไม่มี

4.2.2 ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์แล้ว

จากข้อมูลสืบข้างต้นพบว่า ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นสามารถแก้ปัญหาฝ่ายเลขานุการ ก.อ. เกษียณอายุราชการ หรือโยกย้ายได้ โดยช่วยให้ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ซึ่งต้องเข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ทันทีสามารถทำงานได้ และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ที่นำเสนอสามารถรองรับงานการประชุม ก.อ. และงานซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ก.อ. ได้อย่างรอบด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ปรากฏผลลัพธ์ ดังนี้

1. ความเป็นไปได้
ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้น และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ที่นำเสนอ มีความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ และขณะนี้ยังไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคแต่อย่างใด
2. ข้อดี
สามารถสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ทำให้ทำงานได้ สมบูรณ์ขึ้น รวดเร็วขึ้น และแม่นยำขึ้น ทั้งมีช่องทางรับฟังเสียงสะท้อนข้อคิดเห็น
3. ข้อค้อย
ไม่มี

4. ข้อที่ควรต้องปรับปรุง

ไม่มี

5. การเห็นประโยชน์

ระบบการจัดการความรู้ และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าวสามารถทำให้เกิดการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานการประชุม ก.อ. และงานซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ก.อ. ได้อย่างกว้างขวางและรอบด้าน

4.2.3 สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ค้นพบตามสมมุติฐานว่า ระบบการจัดการความรู้มีส่วนช่วยแก้ปัญหาคนทำงานเกษียณอายุราชการ หรือโยกย้าย โดยฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ซึ่งต้องเข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ทันทีให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง และสามารถศึกษา ค้นคว้า หรืออ้างอิงต่อได้

นอกเหนือจากสมมุติฐานและค้นพบได้โดยบังเอิญ คือ ระบบการจัดการความรู้มีส่วนช่วยให้ฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ซึ่งต้องรับผิดชอบงานที่มีความเป็นปรัชญาของงาน มีขอบเขตกว้างขวางขึ้น มีขั้นตอนมากขึ้น เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของ ก.อ. เปลี่ยนแปลงไป ตามข้อ 1.1.2 1) (1) (2) (3) ทำงานได้สมบูรณ์ขึ้น รวดเร็วขึ้น และแม่นยำขึ้นในระดับหนึ่งเช่นกัน ทั้งมีส่วนช่วยปัจจัยด้านคนแก้ปัญหาคนทำงานติดเตียงประจำ และคนทำงานขาดการสื่อสารที่ตรงกันทั้งองค์กร ตามข้อ 2) (2) (3) และปัจจัยด้านสารสนเทศ ตามข้อ 3) (1) (2) ทั้งเกิดช่องทางการจัดเก็บองค์ความรู้เกี่ยวกับงานการประชุม ก.อ. ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจไว้อย่างเป็นระบบอีกด้วย

4.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่ค้นพบ

ผลพลอยได้จากการแก้ปัญหาที่สำคัญเพียงปัญหาเดียวแต่มีผลถึงการแก้ปัญหาอื่น ๆ ด้วย แสดงให้เห็นว่าปัญหาขององค์กรต่าง ๆ ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาเชิงระบบที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เช่น ปัจจัยด้านคนและสารสนเทศ ทั้งการเกษียณอายุราชการ หรือการโยกย้ายนั้นเป็นเรื่องปกติของทุกองค์กร เห็นได้ว่าทุกปัญหามีผลเชื่อมโยงกันทั้งระบบ การแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุดในปัญหาที่เกี่ยวข้องกัน ย่อมจะต้องมีผลกระทบถึงปัญหาอื่นด้วย ไม่มากก็น้อย การค้นคว้าแบบอิสระนี้ทำให้ค้นพบหลักการในการแก้ปัญหาว่า “ควรเลือกแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุดก่อน”

4.2.5 อภิปรายผลให้กว้างออกไป (Generalisation)

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ค้นพบตามสมมุติฐานว่า ระบบการจัดการความรู้มีส่วนช่วยแก้ปัญหาฝ่ายเลขานุการ ก.อ. ที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ซึ่งต้องเข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ทันทีให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง โดยไม่ต้องนำเข้ารับการศึกษา (Training) ก่อน

เข้ารับตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ หรือนำออกจากหน่วยงานเพื่อเข้ารับการศึกษาอบรม ซึ่งต้องสูญเสียเงินงบประมาณ และอาจเกิดความเสียหายต่อหน่วยงานได้ ทั้งเกิดประโยชน์มากกว่าการจัดการความรู้ที่ขาดความเป็นระบบ และองค์ความรู้ดังกล่าวก็ไม่สูญหายไปเพราะการเกษียณอายุราชการ หรือการโยกย้าย และอาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรข้างเคียงได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved