

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในเรื่องนี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ สำหรับการตรวจสอบ การปฏิบัติงานของพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ เพื่อพัฒนางานการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อลด ข้อบกพร่องในการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการให้น้อยลง โดยศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นความรู้ที่เห็นประจักษ์ (Explicit Knowledge) ที่ใช้ในการตรวจสอบ และจากการสัมภาษณ์จับ ความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ผู้เชี่ยวชาญด้วยเครื่องมือ CommonKADS เพื่อนำมา ออกแบบระบบการจัดการความรู้ บนระบบปฏิบัติการ Microsoft SharePoint 2010 ตามมาตรฐาน กระบวนการ ISO 12207 และมาตรฐานคุณภาพ Quality assurance 15504 และได้้นำระบบจัดการ ความรู้ดังกล่าวออกสาธิตให้กับผู้เชี่ยวชาญในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงาน วิชาการ ซึ่งมีผลสรุปการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

1. ในขณะศึกษาผู้ศึกษาดำรงตำแหน่งอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ ได้ศึกษาลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกื้อหนุนในการนำระบบการ จัดการความรู้มาใช้และสามารถพัฒนาระบบการจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การกำหนดวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ สำนักงานวิชาการได้จัดตั้ง KM Team โดยรองอธิบดีอัยการวิชาการเป็นหัวหน้าทีม ได้ร่วมกับ KM Team เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด โดยกลุ่มเป้าหมายได้แก่ข้าราชการอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ซึ่งมีหน้าที่ใน การตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการที่ได้รายงานมาให้สำนักงานอัยการสูงสุดพิจารณา
3. ในการกำหนดประเภทขององค์ความรู้ ผู้ศึกษาได้รับความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญใน สำนักงานเพื่อแบ่งภารกิจที่สำคัญที่ใช้ในการทำงาน ได้แก่ ภารกิจด้านการตรวจสอบคดีที่มีคำสั่งไม่ ฟ้องและคำสั่งไม่รับของกลาง และภารกิจด้านการตรวจสอบคดีที่มีคำสั่งไม่อุทธรณ์- ไม่ฎีกา แต่ละ

ภารกิจต้องการองค์ความรู้ใดบ้างที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เพื่อนำมาสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ที่ตอบสนองต่อการใช้งานได้

4. ในการรวบรวมเอกสารความรู้ต่างๆ ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เมื่อทำการศึกษาระดับความรู้และทักษะของข้าราชการฝ่ายอัยการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์และทำการรวบรวมความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการนำมาเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาเนื้อหาภายใน ระบบการจัดการความรู้ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยจัดเก็บเอกสารความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระบบภายในระบบจัดการความรู้

ผลการศึกษาพบว่า ระบบการจัดการความรู้ที่ออกแบบมีความเหมาะสมต่อการเป็นแหล่งความรู้ในการทำงานและเป็นสื่อกลางในการแบ่งปันความรู้ของผู้ใช้งานในองค์กรและเป็นตัวอย่างสำหรับหน่วยงานอื่นที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้สำหรับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ได้นำหลักความรู้ต่าง ๆ มาประกอบกันเพื่อสร้างกระบวนการในการพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้ให้เป็นระบบและสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.2.1 จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นทำให้ทราบว่าทรัพยากรที่สำคัญของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ได้แก่องค์ความรู้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่ฝังอยู่ในตัวของข้าราชการฝ่ายอัยการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถตรวจสอบว่าการดำเนินคดีของพนักงานอัยการในชั้นใดมีข้อบกพร่องในการทำงาน ซึ่งข้อมูล que ผู้ศึกษานำมาใช้ประกอบในการออกแบบ

ระบบการจัดการความรู้แบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกคือการศึกษาข้อมูลจากกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกา คำชี้ขาดความเห็นแย้งและคำตอบข้อหารือของอัยการสูงสุด ตลอดจนตัวอย่างของข้อบกพร่องและการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเพื่อให้การตรวจสอบมีความเป็นมาตรฐาน องค์ความรู้ที่อยู่ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ส่วนใหญ่จะอยู่ในลักษณะที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

5.2.2 จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สามารถนำมากำหนดองค์ความรู้ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญขององค์ความรู้และมีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ของตนเองไปสู่ผู้อื่น เพื่อที่จะใช้ในการพัฒนาความสามารถของข้าราชการฝ่ายอัยการคนอื่น ๆ ในการถ่ายทอดความรู้และการนำความรู้ที่ได้รับถ่ายทอดไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยใช้การ Externalization เพื่อถ่ายทอดความรู้ของตนเองที่เป็นความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ออกมาเพื่อให้ผู้อื่นสามารถเข้าถึงได้และนำไป

ศึกษาได้ง่าย และการ Internalization คือการนำองค์ความรู้ที่ได้ทำการศึกษาไปใช้งาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและต่อยอดองค์ความรู้ของตนเองได้

5.2.3. การประเมินความต้องการระบบ ผลปรากฏว่าผู้ที่มีความต้องการความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ไม่ต้องใช้เวลากลับไปเมนูแรกหรือหน้าที่เป็นสารบัญ

5.3 ข้อค้นพบ

ประการแรก การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ต้องศึกษาโครงสร้างขององค์กร บทบาทและอำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรว่ามีความใฝ่รู้มากน้อยเพียงใดเพื่อจะได้พัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร

ประการที่สอง การกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาต้องกำหนดให้ชัดเจน เพื่อที่จะกำหนดทิศทางและทำการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประการที่สาม ต้องได้รับการสนับสนุนและเห็นชอบจากบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาและพร้อมที่จะแบ่งปันความรู้ให้แก่นัก

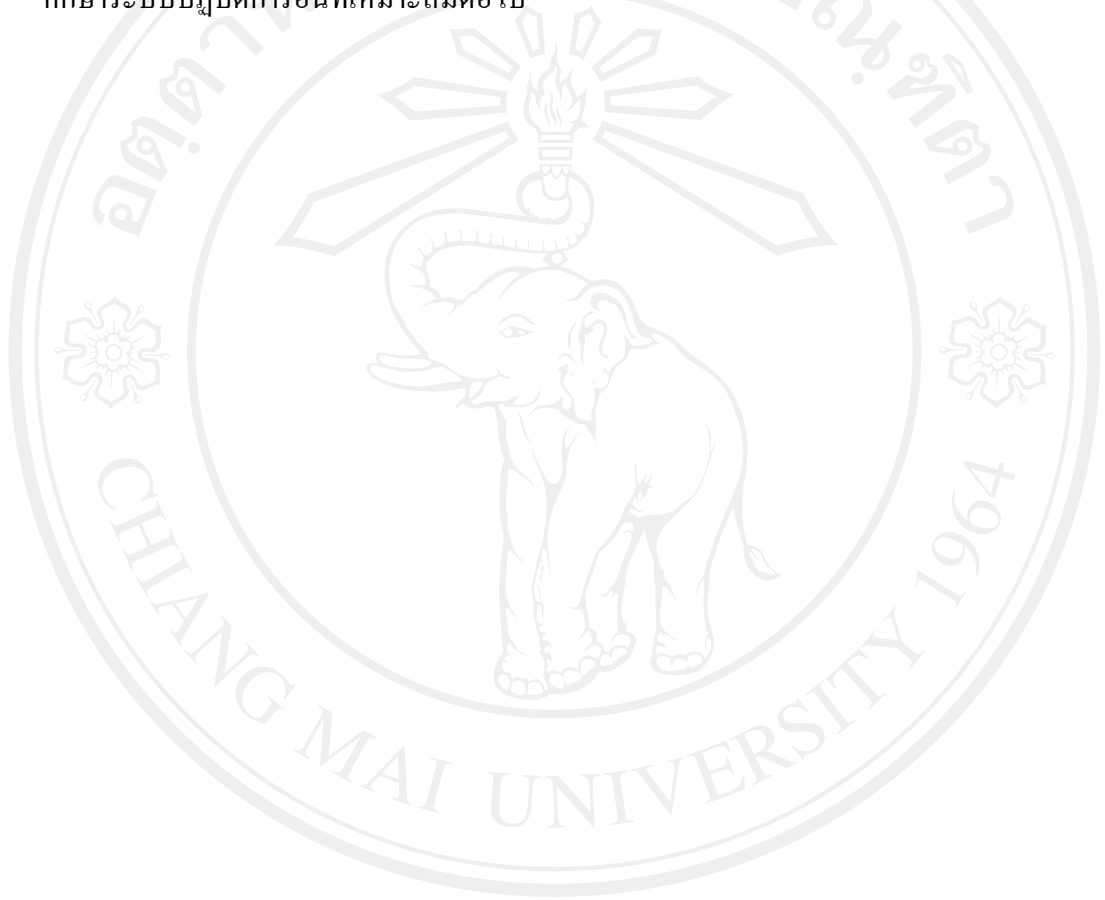
ประการที่สี่ ความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) สามารถแปลงให้เป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยผ่านกระบวนการ Externalization ของ SECI-Knowledge Conversion Process เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ โดยผ่านระบบการจัดการความรู้

ประการที่ห้า การพัฒนาระบบต้นแบบการจัดการความรู้จะต้องมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ในทุกๆด้านได้แก่ องค์ความรู้ผู้ใช้ที่มีอยู่และที่ความต้องการเพิ่มเติม ความเต็มใจในการถ่ายทอดความรู้และลักษณะต่างๆของเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้ศึกษาสามารถทำการออกแบบเว็บไซต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระบบการจัดการความรู้พบว่า การออกแบบระบบการจัดการความรู้จะต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและศึกษาหรือทำการสอบถามความต้องการและความคิดเห็นของข้าราชการฝ่ายอัยการผู้ในระบบเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการออกแบบและพัฒนาระบบ และในระบบสามารถแสดงสถิติกิจกรรมของผู้ใช้ระบบ นอกจากนี้ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบและเข้ามาแลกเปลี่ยนและค้นคว้าความรู้ภายในเพื่อให้สามารถแสดงจำนวนผู้ใช้ระบบและวัดจำนวนผู้เข้าใช้ระบบซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆภายใน

ระบบ สิ่งสำคัญที่สุดระบบดังกล่าวจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรเป็นหลัก และความร่วมมือของทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ระบบปฏิบัติการ Microsoft SharePoint ที่ใช้เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดยึดติดอยู่กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งระบบปฏิบัติการดังกล่าวมีค่าลิขสิทธิ์ หากสำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องมีระบบปฏิบัติการของตนเองก็อาจจะต้องพิจารณาระบบปฏิบัติการอื่นที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายที่ลดลง ซึ่งจะต้องศึกษาหาวิธีปฏิบัติการอื่นที่เหมาะสมต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved