

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อองค์ความรู้ที่ 24 คดีส่งผู้ร้ายข้ามแดนได้ผลลัพธ์ คือ บุคลากรของสำนักงานต่างประเทศเริ่ม สนใจและเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้มากขึ้น มองเห็นถึงความสำคัญในการจัดการความรู้และช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังไม่แน่ชัดว่าระบบการจัดการความรู้จะใช้งานได้ดีแค่ไหน ต้องให้เวลาในการทำความเข้าใจและการใช้งาน

การที่เราตั้งผลผลิตของการส่งผู้ร้ายข้ามแดน คือ การได้ตัวผู้ร้ายกลับมาและการส่งตัวผู้ร้ายออกไปนั้น ปัญหาของงานส่งผู้ร้ายข้ามแดนจึงมี 2 อย่างคือปัญหาด้านกฎหมายและขั้นตอนการทำงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นเรื่องอำนาจของฝ่ายบริหารในการตัดสินใจว่าจะส่งผู้ร้ายข้ามแดนหรือไม่ ซึ่งต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และเหตุผลอื่นประกอบ ซึ่งในส่วนนี้เรายังคงไม่สามารถเข้าไปแก้ปัญหาคืออย่างแน่นอน ที่เราสามารถทำได้คือการแก้ปัญหาในการทำงานส่งผู้ร้ายข้ามแดน ของบุคลากรในสำนักงานต่างประเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด

ปัญหาในงานส่งผู้ร้ายข้ามแดนมี 3 ด้าน คือ ด้านองค์ความรู้ที่พนักงานอัยการและนิติกรต้องมีความเชี่ยวชาญในกฎหมาย ระเบียบ สนธิสัญญาที่เกี่ยวข้อง และวิธีพิจารณาความอาญาที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านภาษา และการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน รวมทั้งช่องทางการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ

ปัญหาด้านทักษะในการทำงาน ความเชี่ยวชาญในการทำคดี อัยการบางคนยังมีประสบการณ์ในคดีส่งผู้ร้ายข้ามแดนน้อย บางคนยังไม่เคยทำ บางคนทำแต่ขาเข้าไม่เคยทำขาออก และขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทางเดียวกัน ไม่มีการทำรูปแบบ ตัวอย่างการส่งคำร้องไปยังประเทศต่างๆ อาศัยศึกษาสำนวนเก่าๆ มาดูเป็นแนวทาง และการหาสำนวนก็ทำยาก ไม่สะดวก ต้องใช้เวลา ความชำนาญในการสอบปากคำพยาน การรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่สำคัญในคดี การร่าง

คำร้อง คำฟ้องการเขียนอุทธรณ์ อัยการที่ย้ายเข้ามาอยู่ใหม่ต้องใช้เวลาในการทำสำนวน ต้องสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต สร้างปัญหาในการทำงาน เนื่องจากอุปกรณ์มีไม่เพียงพอและระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีประสิทธิภาพ

แนวทางการแก้ปัญหาโดยสร้างระบบจัดการความรู้ (KMS) ขึ้นมาโดยใช้โปรแกรม Microsoft SharePoint เพื่อสนับสนุนในการเก็บรวบรวมองค์ความรู้ ทั้งความรู้ที่จากประสบการณ์และความรู้ในเอกสาร ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาเรียนรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เป็นการกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรแสวงหา ถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งผู้เชี่ยวชาญสามารถแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งช่วยผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาด้วย ส่วนผู้บริหารสามารถติดตามการปฏิบัติงาน และปัญหาในการทำงานเพื่อจะได้ช่วยแก้ไขในภาพรวมให้ยั่งยืนต่อไป

นอกจากนั้น ระบบการจัดการความรู้สามารถช่วยในการค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เอกสารสำคัญ ขั้นตอนต่างๆ การทำงานได้ สามารถทำได้รวดเร็วได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยเพิ่มทักษะในการทำงานได้ สามารถติดต่อสอบถามข้อสงสัยจากผู้เชี่ยวชาญได้ การติดต่อสื่อทำได้รวดเร็วหลายช่องทาง

ส่วนในเรื่องการสื่อสารในองค์กรนั้น สำหรับสำนักงานต่างประเทศใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) อันเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาโดย David Garvin มีหลักการสำคัญคือเป็นการเปลี่ยนการทำงานให้เป็นโอกาส ในการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ตลอดเวลาในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน รูปแบบในการเรียนรู้มีทั้งหมด 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

- การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning)
- การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)
- การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning)
- การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning)

หลักการสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน คือ เปลี่ยนการทำงาน (Action) เป็นโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) โดยใช้วิธีการ

- การเรียนรู้โดยการสืบค้น (Search) การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Inquiry)
- การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ของตนเอง ดำเนินการแล้วเป็นอย่างไร มีผลตามมาอย่างไร โดยวิธีการศึกษาผลสะท้อน (Reflect) และทบทวนเหตุการณ์ (Review)
- การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) เป็นการฝึกผู้บริหารหัวหน้างานในองค์กรให้ทำหน้าที่นำการเรียนรู้ สร้างเครื่องมือในการนำการเรียนรู้ต่างๆ โดยต้องเรียนรู้ในการฝึกเป็นผู้นำในการเรียนรู้ (Leadership) และการฝึกสอน (Coaching) บุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาให้เรียนรู้

ระบบการจัดการความรู้เป็นสิ่งดีมีประโยชน์อย่างเห็นได้ชัด แต่จะช่วยแก้ปัญหาได้มากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับระบบที่ใช้งาน ได้ดีมีประสิทธิผลมากน้อยแค่ไหน ถ้าใช้งานไม่ได้หรือได้แต่ไม่สะดวก คนก็ไม่อยากใช้ ถ้ามีงบประมาณสนับสนุนควรจัดหาคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงและติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและครอบคลุมทั่วทั้งสำนักงาน

ปัญหาสำคัญที่ต้องคำนึงถึงอีกอย่างคือการสื่อสารภายในองค์กรให้บุคลากรมีความเข้าใจและรับทราบถึงประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้ ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในเรื่องนี้คือผู้บริหารสำนักงานต้องให้ความสำคัญในการจัดการความรู้และต้องเป็นผู้นำในการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในสำนักงานงาน สนับสนุน กระตุ้น ให้บุคลากรมีการสื่อสารกันมากขึ้น พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ประชุมหารือกันบ่อยๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อบุคลากรจะได้กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเสนอปัญหาให้ผู้บริหารทราบ นอกจากนั้นจัดหางบประมาณและอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานต้องจัดหาให้เพียงพอ หากไม่มีงบประมาณแล้วกิจกรรมที่เตรียมไว้ก็ไม่อาจดำเนินการได้ การจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีใครสนใจ

6.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น จะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดเห็นความสำคัญจัดงบประมาณให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการความรู้ อย่าง

ต่อเนื่องและเพียงพอที่จะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ควรจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่บุคลากรอย่างพอเพียงและจัดการระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทั้งสำนักงาน สามารถใช้งานได้ง่ายสะดวก ทุกที่ทุกเวลา หากไม่สามารถใช้งานได้แล้ว หรือใช้ได้บ้างไม่ได้บ้าง ก็จะไม่มีความสนใจเพราะ เมื่อในการที่จะต้องรอคอย ใช้เวลานาน เสียเวลาในการทำงาน และนอกจากนั้นการสื่อสารภายในองค์กรก็เป็นเรื่องที่สำคัญ ทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนทัศนคติบุคลากรให้หันมาสนใจในเรื่องการจัดการความรู้ และ KMS เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ในองค์กร การประชาสัมพันธ์ยังไม่แพร่หลาย ระบบงานและ KM CENTER ยังไม่สมบูรณ์ นอกจากนั้นบุคลากรทุกคนก็มีภาระหน้าที่ในงานประจำมากอยู่แล้ว ไม่สนใจงานอื่น หากเพิ่มงานตรงนี้อีก บางคนอาจจะไม่ให้ความร่วมมือ และบางคนก็ไม่สนใจใฝ่หาความรู้ ยึดติดกับงานประจำของตนไม่สนใจใครและสิ่งรอบข้าง ทำให้งานประสบความสำเร็จยากคงต้องใช้เวลาอีกนาน กว่าที่จะทำให้เป็นที่ยอมรับและให้ความร่วมมือ

ที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการให้ทุนการศึกษาปริญญาโทเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ควรจัดให้บุคลากรจากทุกสำนักงานให้ได้เข้ามาเรียนเพื่อนำไปสื่อสารกับบุคลากรในสำนักงานให้เข้าใจมากขึ้น และเมื่อทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้นก็จะรู้ปัญหาในการทำงานได้อย่างดี สามารถหาแนวทางแก้ไขได้อย่างและตรงประเด็น

การคัดบุคลากรเข้าทำงานที่สำนักงานต่างประเทศควรจะเป็นผู้ที่มีทักษะในการทำงานด้านคดีและทักษะด้านภาษาที่ดี และใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างดี และฝึกอบรมผู้ที่ย้ายเข้ามาใหม่ให้รู้งานในสำนักงานต่างประเทศในเบื้องต้นรวมทั้งระบบการจัดการความรู้