

บทที่ 5

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

5.1 ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเพื่อแก้ปัญหาศึกษาปัญหาเฉพาะงานวิกฤติของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการกำหนดหลักสูตร ในปัญหาการขาดความรู้และทักษะในการทำงานด้านการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม ขาดระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่จำเป็นในการทำงาน ได้สร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อพัฒนาโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creating) มาปรับใช้กับการแก้ปัญหาทางแผนงานฝึกอบรมผลการสาธิตระบบการจัดการความรู้และการเสนอแผนกิจกรรมการสื่อสารคนในหน่วยงานในเรื่องการบริหารจัดการความรู้พบว่าระบบ KMS มีการออกแบบสอดคล้องกับความต้องการใช้งานสำหรับการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาคนทำงานขาดความรู้และทักษะ ระบบ KMS ได้รวบรวมข้อมูลบุคลากร ข้อมูลกฎหมายและระเบียบการฝึกอบรม แผนพัฒนาบุคลากร แผนงบประมาณประจำปี รวมทั้งเอกสารวิชาการด้านการพัฒนาบุคลากรที่สามารถช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและระบบKMS ยังได้ทำการสังเคราะห์ความรู้ที่เป็นประสบการณ์การทำงานของผู้เชี่ยวชาญไว้เพื่อช่วยในการทำงานให้ถูกต้องและรวดเร็ว ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในการสื่อสารให้มีความเข้าใจตรงกัน และร่วมแรงร่วมใจเดินไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในสองประการ

- 1) การศึกษาค้นคว้าได้จัดทำรูปแบบ (model) ในการกำหนดและจัดทำหลักสูตรโดยใช้กระบวนการออกแบบเริ่มต้นที่การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์กร (Organization) การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ (Job and Duty Area) การวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (Competency – based Training) การวิเคราะห์รูปแบบการฝึกอบรม (strategy) เนื้อหาหลักสูตร (Content) เพื่อให้บุคลากรงานแผนงานฝึกอบรมใช้เป็นรูปแบบในการออกแบบเพื่อจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อให้หลักสูตรการฝึกอบรมตอบสนอง

ต่อความต้องการขององค์กร ความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษาอย่างแท้จริง เพื่อให้การลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คุ้มค่าต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรอัยการ

2) ระบบการจัดการความรู้เพื่องานแผนงานฝึกอบรมปัญหาวิกฤติในการกำหนดหลักสูตรสามารถตอบสนองต่อคนทำงานในประเด็นองค์ความรู้หลักที่จำเป็นต่อการทำงานและองค์ความรู้เสริมที่จะให้การทำงานดีขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน ลดการผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน ผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งมาใหม่ อัยการที่ย้ายมาใหม่ ซึ่งไม่มีความรู้ และทักษะในงานด้านการพัฒนาบุคลากรแต่ต้องมาทำหน้าที่ในงานด้านนี้ในฐานะผู้บริหาร และในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้นเพื่องานแผนงานฝึกอบรม จะช่วยให้บุคลากรเหล่านี้ สามารถใช้ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) เป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อศึกษาว่างานที่สำคัญ (Task Knowledge) ในงานแผนงานฝึกอบรมมีงานกำหนดและจัดทำหลักสูตรเป็นงานวิกฤติ ปัญหาของงานวิกฤติคือคนทำงานขาดความรู้และทักษะในงาน วิธีแก้ปัญหามองหาวิกฤติโดยการรวบรวมองค์ความรู้จัดเก็บไว้ในระบบเพื่อสะดวกแก่การศึกษาและนำไปใช้ สร้างและรวบรวมองค์ความรู้ที่เกิดจากการทำงาน ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานมานาน (Tacit Knowledge) แต่ขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ (Synthesis) และนำมาสร้างให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เพื่อนำมาแบ่งปัน (Knowledge Sharing) นำใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งข้อเสนอแนะในการทำงานในอนาคต (Future Work) โดยการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรมเพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ตอบสนองการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดให้มีความเห็นชอบร่วมกันในบุคลากรทุกระดับในการที่จะร่วมแรงร่วมใจในการใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะ

ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) เพื่อพัฒนางานแผนงานฝึกอบรมจะบรรลุวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการบริหารและการทำงาน การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดของทฤษฎีการจัดการความรู้ Knowledge Creating ของ Ikujiro Nonaka และ Hirotaka

Takeuchi สารสนเทศที่ใช้ในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของผู้เชี่ยวชาญ จำเป็นต้องดำเนินการดังนี้

- 1) ควรจัดการให้มีความพร้อมใช้ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ทำงานการวางแผนการฝึกอบรมโดยจัดเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน
- 2) สร้างความตระหนักรู้ในประโยชน์ของการจัดการความรู้และยอมรับว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน การจัดการความรู้ไม่ได้เป็นภาระที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ
- 3) แม้ว่าสำนักงานยการสูงสุดจะได้มีแผนแม่บทการจัดการความรู้ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ เพื่อผลักดันให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในสำนักงานอัยการสูงสุดแล้วก็ตาม แต่ด้านงบประมาณและอัตรากำลังยังไม่เพียงพอต่อการผลักดันยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับการจัดการและอัตรากำลัง และเป็นผู้ดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร