

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการที่ได้สร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) ของงานประชาสัมพันธ์สำนักงาน อัยการสูงสุด ตามทฤษฎีและรูปแบบการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) และนำไปสาธิต ให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานของงานประชาสัมพันธ์ ทำให้พบว่า ระบบการจัดการความรู้และ ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ไม่มีประสบการณ์ ในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้เพราะมีองค์ความรู้ที่จะใช้ปฏิบัติงานได้ คือมีขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ตั้งแต่รับเรื่องเข้ามา จะต้องปฏิบัติการวางแผนในการ ประชาสัมพันธ์อย่างไร และเมื่อวางแผนแล้ว ต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์อย่างไร และสิ่งที่ได้ จากการดำเนินการประชาสัมพันธ์จะเป็นเช่นใด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถ ศึกษาจากระบบได้ ตามลำดับ ตามกระบวนการ Input process output โดยเน้นรูปแบบ Knowledge Map ตามหลักการ ของ CommanKAD ที่ประกอบด้วย การจับความรู้ (Knowledge Capture) การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์แบบจำลองความรู้ (Knowledge Medeling) แล้วนำมาสร้าง ระบบการจัดการความรู้ขึ้น และมีการใช้ความรู้ (Knowledge Utilization)

ดังนั้น ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้น จึง สามารถนำไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในงาน ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ประสบปัญหาว่า ผู้ปฏิบัติงานขาดประสบการณ์ในการทำงาน หรือ ขาดความเป็นมืออาชีพ ขาดองค์ความรู้ แหล่งเรียนรู้ที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่มีความสำเร็จ แต่เมื่อมีระบบการจัดการความรู้ จะเป็นระบบที่เก็บรวบรวมองค์ความรู้ ทั้งที่เป็น ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์และความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ในเอกสาร ที่ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะ เรียกใช้ความรู้ที่ต้องการได้ มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ ทำให้การ ปฏิบัติงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้

5.2 ข้อเสนอแนะ (Future Work)

จากการที่นำระบบการจัดการความรู้(KMS) และแผนกิจกรรม 3ปี ไปสาธิตการใช้และชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ พบว่า ผู้รับการสาธิตสนใจและต้องการนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากระบบการจัดการความรู้ยังเป็นเรื่องใหม่ขององค์กร แต่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นเรื่องที่น่าเป็นและผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญในระบบการจัดการความรู้ เพราะจะทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ได้รับ การแก้ไขให้หมดไป ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมในการรองรับระบบการจัดการความรู้ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ควรให้เตรียมความพร้อมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านดำเนินการ จัดการความรู้ปลูกฝังบุคลากรให้มีค่านิยม ทักษะที่ดีต่อการจัดการความรู้ แม้ต้องใช้ระยะเวลา แต่ควรมุ่งมั่นทันทีที่สามารถทำได้
2. ด้านหน่วยงาน องค์กรต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้โดยตรง เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและจริงจัง ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้ว
3. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารตลอดจนระบบสารสนเทศขององค์กร ต้องให้การสนับสนุนในด้านนี้ ด้วยการจัดสรรงบประมาณให้พอเพียงกับการรองรับระบบทั้งด้านอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสาร