

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยสร้างระบบจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านงานธุรการคดีแพ่งกระบวนการสร้างระบบเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางวิศวกรรมความรู้ Common KADS เพื่อนำระบบมาช่วยในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีแพ่ง ในประเด็นขาดการฝึกอบรม ขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาดคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนและพัฒนากิจการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จากการนำระบบไปสาธิตและเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้กับผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจหลักเกณฑ์ และกระบวนการวิชันตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะที่เพิ่มขึ้นในเวลารวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบการจัดการความรู้หากจะให้การแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืนจะต้องมีการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจว่า ระบบการจัดการความรู้คืออะไร มีประโยชน์อย่างไร ส่วนแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ไม่เป็นภาระกับผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้จริงเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ไม่ต้องใช้งบประมาณและเป็นกิจกรรมที่หลายสำนักงานได้ทำอยู่แล้ว เช่น กิจกรรม KM

ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยการนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาใช้นั้น หลักการสำคัญคือ เป็นการเปลี่ยนการทำงาน (Action) ให้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ ทฤษฎีนี้ไม่เน้นการเอาผู้เชี่ยวชาญหรือคนทำงานออกจากหน้างานเพื่อมาฝึกฝนการเรียนรู้ สามารถสอนงานและเรียนรู้ได้ในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานมีความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาเรื่องการสอนและเรียนรู้กันไปในขณะเดียวกัน เป็นการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ตลอดเวลาในการทำงาน

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรอัยการที่ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรยึดติดกับงานที่ทำอยู่ประจำ (Defensive Routine) มีความเชื่อมั่นตัวเองสูงไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของ

ผู้อื่น ดังนั้นจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) กับบุคลากรให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบ การจัดการความรู้ให้ดี โดยเฉพาะกับผู้บริหารของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีหลักการสำคัญควร จัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ระบบ KMS อย่างจริงจัง โดยเฉพาะ ผู้บริหารเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์กร หากผู้บริหารไม่ให้ความสนใจและใส่ใจ เห็นประโยชน์ของระบบ KMS องค์กรก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น การจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ ผู้บริหาร จึงต้องให้ความสำคัญมาเป็นลำดับแรก ถ้าหาก ผู้บริหารไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบการจัดการความรู้แล้วระบบดังกล่าวก็จะไม่ได้รับการ สนับสนุนทั้งนโยบาย และงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบควรจะได้รับ การสนับสนุนด้าน เทคโนโลยี เพื่อรองรับระบบ หากระบบดีแต่ไม่มีเทคโนโลยีรองรับถือว่าไม่เกิดประโยชน์ และด้าน ระบบ IT ของสำนักงานอัยการสูงสุด ยังไม่ทันสมัยเพียงพอ บางเครื่องยังเป็น Window XP ไม่มี โปรแกรม SharePoint 2010, Visio เพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้