

บทที่ 5

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

5.1 นำเรื่อง

ผลการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ เป็นผลสรุปการศึกษาในการพิสูจน์ สมมุติฐานระบบการจัดการความรู้การดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำขึ้น ได้แก่ สมมุติฐานในการสร้างวงจรการจัดการความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ หรือ KMS และการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ว่ามีความเป็นไปได้เพียงใด เพื่อเป็นบทสรุปแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจอนุมัติให้ใช้งานจริง ผลการศึกษานี้ เกิดจากวิธีการศึกษาในบทที่ 3 ซึ่งอาจสรุปผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษาคือความเป็นไปได้เชิงธุรกิจของระบบการจัดการความรู้

5.1.2 ผลการศึกษาคือความเป็นไปได้เชิงเทคนิคของระบบการจัดการความรู้

5.1.3 ผลการศึกษาคือความเป็นไปได้เชิงแผนงาน/โครงการของระบบการจัดการความรู้

การศึกษาค้นคว้าหลักการสร้างระบบจัดการความรู้สำหรับองค์กรโดยใช้ กระบวนการ SECI เป็นแกนสำคัญของหลักการ (Core Concept) และใช้มาตรฐาน ISO12207 เป็นกระบวนการ และ Software Microsoft SharePoint เป็นเครื่องมือในการแสดงผลลัพธ์ผ่านระบบสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ (KMS) โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการศึกษาคือความเป็นไปได้เชิงธุรกิจของระบบการจัดการความรู้

5.1.1.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ โดยการวิเคราะห์สาเหตุด้วย แผนภูมิแก๊งปลา (Socialization Process)

5.1.1.2 ผลการศึกษาระบวนการจับองค์ความรู้แบบ 2 วง (Double-Loop Learning) (Externalization Process) และการออกแบบระบบสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ (Combination Process)

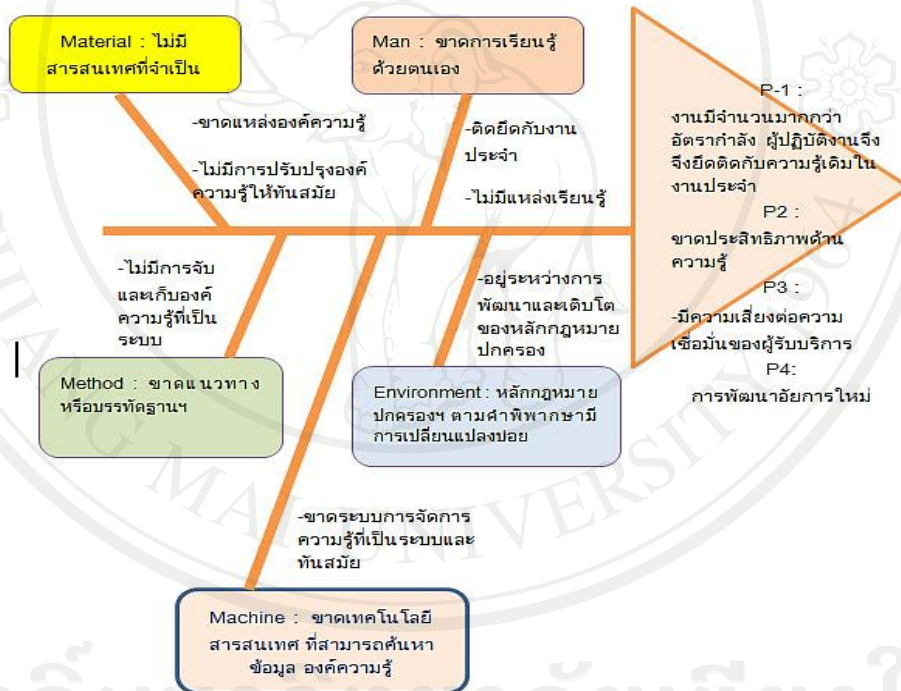
5.1.1.3 ผลการศึกษาแนวทางการนำระบบการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติงาน (Internalization Process)

5.1.1.1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

โดยการวิเคราะห์สาเหตุด้วยวิธีการและขั้นตอนของแผนภูมิแก๊งปลา (Socialization Process) ได้ดำเนินการ ดังนี้

1) กำหนดปัญหาที่ห้วงปลา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้และยึดติดกับงานประจำตามประสบการณ์เดิม ๆ ของตน และส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นต่อสำนักงานคดีปกครอง

2) กำหนดสาเหตุหรือปัจจัย (Cause Factor) ด้วย 4M 1 E และวิเคราะห์สมมุติฐานของสาเหตุหรือปัจจัยของปัญหาโดยกำหนดลงบนแผนภูมิแก๊งปลา ดังนี้



รูป 5.1 แผนภูมิแก๊งปลาสมมุติฐานสาเหตุปัญหาอุปสรรค

3) สรุปแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกับสาเหตุและปัจจัยตามข้อ 1.1.3 เป็นรูปแบบตาราง ได้ดังนี้

ตารางสรุปสมมุติฐานการวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค
ในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....เวลาที่ปฏิบัติงานคดีปกครอง..... ปี

ท่านเห็นว่าสมมุติฐานต่อไปนี้ เป็นสาเหตุของการทำงานที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคดี หรือไม่

ตาราง 5.1 แบบสำรวจความเห็นปัญหาอุปสรรค

สาเหตุของปัญหา	วงจรรองค้ความรู้	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1.Cause 1: MAN : ผู้มีหน้าที่ดำเนินคดีการขาดองค์ความรู้ด้านความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่เนื่องจากภาวะติดยึดอยู่กับงานประจำ (Defensive Routine)	จัดทำระบบ KMS เพื่อเชื่อมโยงคนและระบบการจัดการความรู้ (Organization Alignment) เข้ากับระบบงานประจำ โดยการสร้างกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการจับความรู้ และการสัมมนา โดยใช้แผน KMS Action Plan อย่างน้อย 3 ปีต่อเนื่อง		
2.Cause 2: Material ขาดแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นและทันสมัยต่อการดำเนินคดีปกครอง	รวบรวมแหล่งสารสนเทศที่จำเป็น ซึ่งได้มาจาก วงจรความรู้ และแหล่งความรู้แจ้งชัดอื่น ๆ มารวบรวมไว้เป็น Knowledge Base		
3.Cause 3: Method ขาดองค์ความรู้หลัก (Domain Concept)	ออกแบบวงจรการจับความรู้แบบเกลียว 2 วง คือ วงจรความรู้จากผู้เชี่ยวชาญและวงจรความรู้จากผู้ปฏิบัติที่หน้างาน (KCJ)		
4.Cause 4: Machine ไม่มีศูนย์รวมความรู้อิเล็กทรอนิกส์ หรือ KMS ที่เข้าถึงและใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา	ออกแบบ KMS Admin โดยใช้ Microsoft Share Point เพื่อให้สามารถใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตและมีความปลอดภัย		

ตาราง 5.1 (ต่อ)

สาเหตุของปัญหา	วงจรรองความรู้	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
5.Cause 5: Environment หลักกฎหมายหรือแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยและการขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง	สร้างกลุ่ม KCJ COP และ KM Team เพื่อดำเนินการด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ วงจรความรู้คู่แบบเกลียว และ KCJ บนรูปแบบของ KMS		

ลงชื่อ.....

- 4) นำแบบสอบถาม ทบทวนและตรวจสอบกับกลุ่มผู้ใช้งาน รวม 18 คน ได้แก่
- กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อัยการพิเศษฝ่ายคดีปกครอง 1-6 จำนวน 6 คน
 - กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ อัยการอาวุโส จำนวน 2 คน อัยการผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน
 - ผู้ปฏิบัติงาน และนิติกร จำนวน 5 คน

จำนวน 5 คน

- 5) ผลการทบทวนจากกลุ่มผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถาม สามารถประเมินค่าข้อมูล ได้ดังนี้

กลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมด 18 คน ที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยกับสภาพปัญหาและสาเหตุตามสมมุติฐานในแบบสอบถามทั้งสิ้นประการ และเห็นด้วยกับสภาพแวดล้อมจากปัจจัยภายนอกที่ระบุไว้ คิดเป็นผลลัพธ์ เท่ากับ 100 % โดยสรุปสภาพปัญหาและสาเหตุได้ดังนี้

Cause 1: MAN : 1 ผู้มีหน้าที่ดำเนินคดีการขาดองค์ความรู้ด้านความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากภาวะติดขัดอยู่กับงานประจำ (Defensive Routine) มักมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามตัวอย่างหรือแนวทางที่เคยทำต่อ ๆ กันมา เมื่อศาลปกครองสูงสุดเปลี่ยนแนวทางการวินิจฉัย ทำให้ไม่ทราบและเป็นเหตุปฏิบัติงานผิดพลาดจนกลายเป็นผู้กระทำละเมิดเสียเองอยู่เนื่อง

Cause 2 : Material : การขาดแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิด จึงไม่มีแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและเข้าถึงได้สะดวก จึงขาดพฤติกรรมการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน และไม่อาจออกจากพฤติกรรมเดิมและติดอยู่กับระบบงานประจำ

ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างถาวรและยั่งยืนแก่รัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างมาก จนถึงขั้นเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายแทนในฐานะผู้กระทำละเมิดเสียเอง

Cause 3: Method : ผู้ดำเนินคดีขาดองค์ความรู้ (Domain Concepts) โดยเฉพาะผู้ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ ต้องการองค์ความรู้ที่เป็นประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะในข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนหรือยังไม่มีบรรทัดฐานที่ชัดเจน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และเสี่ยงต่อความผิดพลาด

Cause 4 : Machine : การเข้าถึงแหล่งองค์ความรู้และสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จะต้องสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ยังไม่มีการจัดทำระบบดังกล่าวขึ้นในขณะนี้

Environment 1 : การปฏิบัติหน้าที่บนสภาพแวดล้อมที่แนวคำวินิจฉัยของศาลยุติธรรมและศาลปกครองสูงสุด ยังมีการปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานอยู่เนื่อง ๆ ทำให้การติดตามแนวบรรทัดฐานดังกล่าวทำได้ยากเพราะ ผู้ปฏิบัติขาดแหล่งสารสนเทศที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและเข้าถึงได้สะดวก

แนวทางการแก้ไขปัญหา

กลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยในความจำเป็นต้องนำ “ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management System: KMS) มาใช้ในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่” เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

6) ทบทวนผลสรุปตามข้อ 5) กับผู้บริหาร ในด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ผู้บริหารคาดหวังจากระบบการจัดการความรู้ (Value & Result)

7) ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้ผลการศึกษาดังนี้

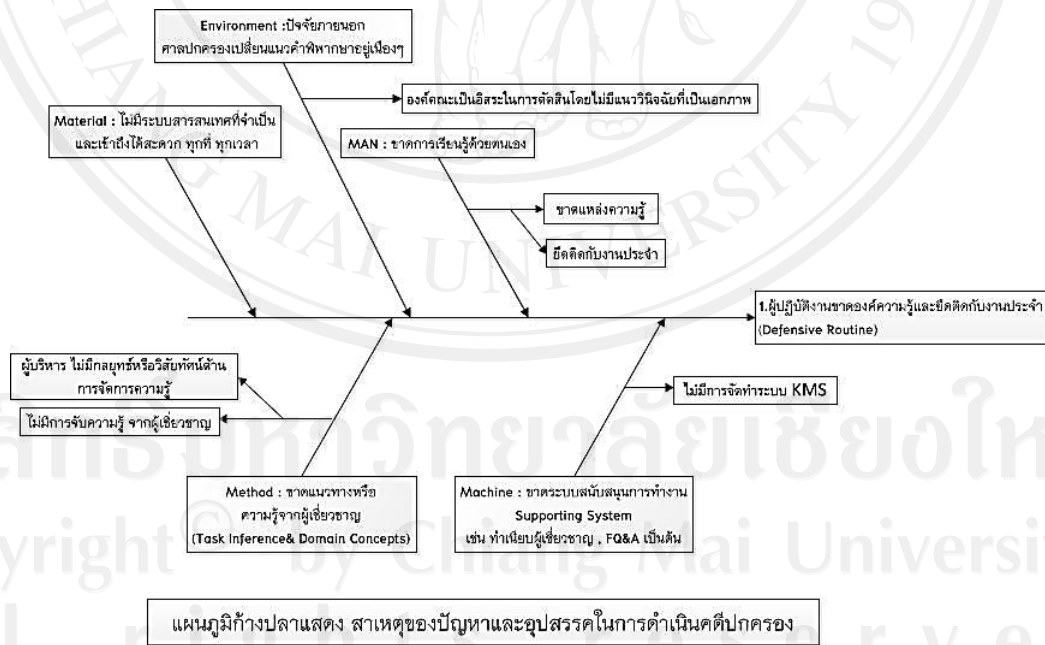
นายมนัส สุขสวัสดิ์ ผู้ตรวจราชการ รักษาการอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีปกครอง เห็นด้วยกับแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ และได้เสนอแนะการใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ว่า “ประการที่สองที่พนักงานอัยการได้รับดำเนินคดีว่าต่างแก้ต่างมากก็คือ ประเภทละเมิดทางปกครองเดิมละเมิดทางปกครองหรือทางแพ่งขึ้นศาลยุติธรรมหมด แต่พอมาประกาศใช้ พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครอง ปี 2542 เมื่อศาลปกครองเปิดทำการแล้วกฎหมายได้แยกออกมาเป็น คดีที่อยู่ในอำนาจในศาลปกครองก็คือละเมิดทางปกครองตาม มาตรา 9 วรรค 1 (3) พ.ร.บ.จัดตั้งศาลปกครอง ปี 2542 ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ได้มีการถูกฟ้องเยอะ และหน่วยงานของรัฐเอง ก็ฟ้องเจ้าหน้าที่ที่กระทำละเมิดต่อหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ไปทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก และคนบุคคลภายนอกก็เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมา ถ้ามีองค์ความรู้ด้านนี้ ก็น่าจะแยกแยะให้เห็นชัดว่า อะไรเป็นละเมิดทางแพ่งที่จะต้องไปดำเนินการตามศาล

ยุติธรรม ละเมิดกรณีใดบ้างเป็นละเมิดในทางปกครองที่จะต้องดำเนินการทางศาลปกครอง รวมถึงขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องออกคำสั่งทางปกครองให้เจ้าหน้าที่ของรัฐชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับหน่วยงานของรัฐ.....ทิศทางนั้น สำนักงานคดีปกครองควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท ความรู้แยกออกเป็นความรู้หลัก ๆ คือ เรื่องกฎหมายมหาชน กฎหมายเกี่ยวกับวิธีพิจารณาคดีปกครอง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคำสั่งทางปกครอง ละเมิดทางปกครอง สัญญาทางปกครอง และอยากให้สำนักงานคดีปกครองสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านขึ้นมา ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายมหาชน กฎหมายเกี่ยวกับระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีปกครอง ผู้เชี่ยวชาญเรื่องระบบได้ส่วน”

ดังนั้น ระบบการจัดการความรู้ ควรมุ่งเน้นประโยชน์

1. ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีองค์ความรู้ และแหล่งเรียนรู้
2. สร้างความเชี่ยวชาญและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้เกิดขึ้น

ผลการศึกษาสมมุติฐานปัญหาและแนวทางแก้ไขด้วยระบบการจัดการความรู้ พบว่า สมมุติฐานเป็นจริงตามข้อสันนิษฐาน โดยสาเหตุ ปัจจัย และผลกระทบ อาจสรุปในรูปแบบแผนภูมิ (Knowledge Map) ด้วยโปรแกรม Visio ดังรูป 5.2 ดังนี้



รูป 5.2 สรุปปัญหาและอุปสรรค

5.1.1.2 ผลการศึกษากระบวนการจับองค์ความรู้แบบ 2 วง (Double-Loop Learning) (Externalization Process) และการรวมสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ (Combination Process) มีวิธีการศึกษา ดังนี้

1) การจับองค์ความรู้และหลักการของผู้เชี่ยวชาญ (Task Inference & Domain Concept) ตามแนวทาง Common KADS โดยดำเนินการดังนี้

(1) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปีขึ้นไป

(2) จัดทำแบบสอบถาม เพื่อจับองค์ความรู้และหลักการของผู้เชี่ยวชาญ¹ โดยมีข้อความเพื่อกำหนดขอบเขตของข้อมูลให้ชัดเจน และมีช่องให้เขียนเสนอแนะความเห็นเพิ่มเติม โดยแบ่งเป็น องค์ความรู้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน (Process) และองค์ความรู้ที่ดำเนินการภายหลังสิ้นสุดกระบวนการ (Output)

(3) สอบถามสมมุติฐานองค์ความรู้ในการดำเนินคิปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน

2) ศึกษาหลักการของการจับองค์ความรู้แบบ 2 วง

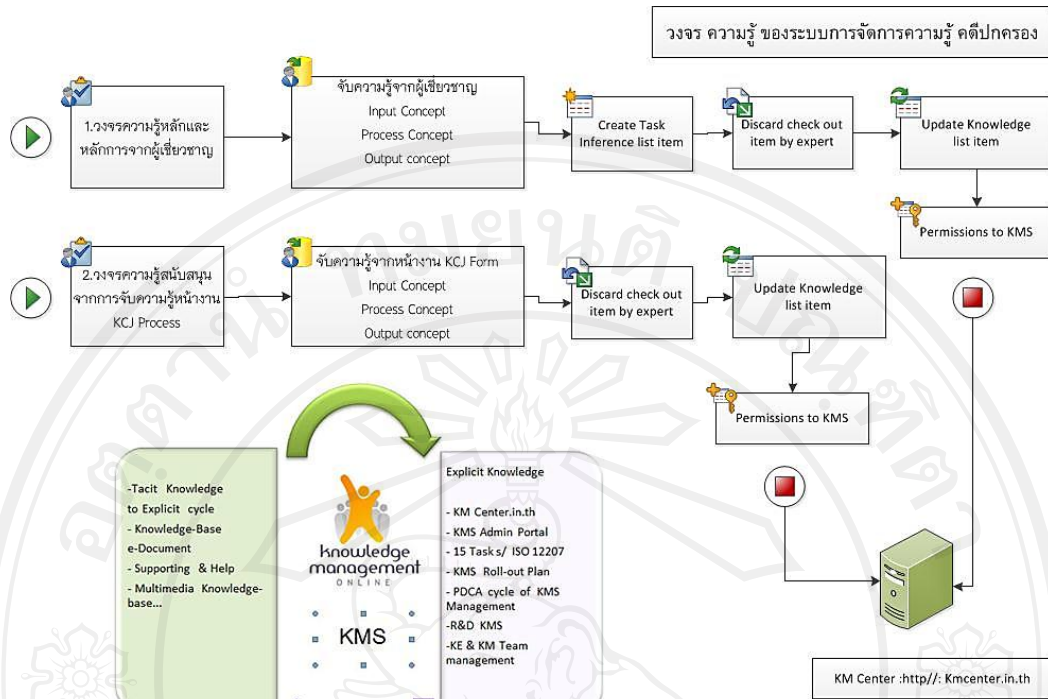
ทำการศึกษาสมมุติฐานวงจรองค์ความรู้หลักและวงจรองค์ความรู้เสริม ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความรู้ความรู้ออกจากผู้เชี่ยวชาญ เป็นองค์ความรู้หลัก ประกอบด้วยหลักคิดในการปฏิบัติงาน (Task Inference) และรายละเอียดวิธีคิดในการปฏิบัติงาน (Domain Concept) ตามกระบวนการ Socialization to Externalization ได้ผลลัพธ์ทำให้ Tacit Knowledge ของผู้เชี่ยวชาญกลายเป็น Explicit Knowledge

(2) วงจรการจับความรู้สนับสนุน เพื่อเพิ่มเติมความรู้หลักให้ทันสมัยและเกิดรายละเอียดเชิงลึกเพิ่มขึ้น ด้วยกระบวนการจับความรู้หน้างาน (KCJ Process) โดยใช้ KCJ Form

(3) รวมองค์ความรู้ทั้งสองเข้าสู่ระบบสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ หรือระบบ KMS ตามขั้นตอน Combination เพื่อนำไปใช้งานต่อไป ปรากฏตามรูป 5.3 ดังนี้

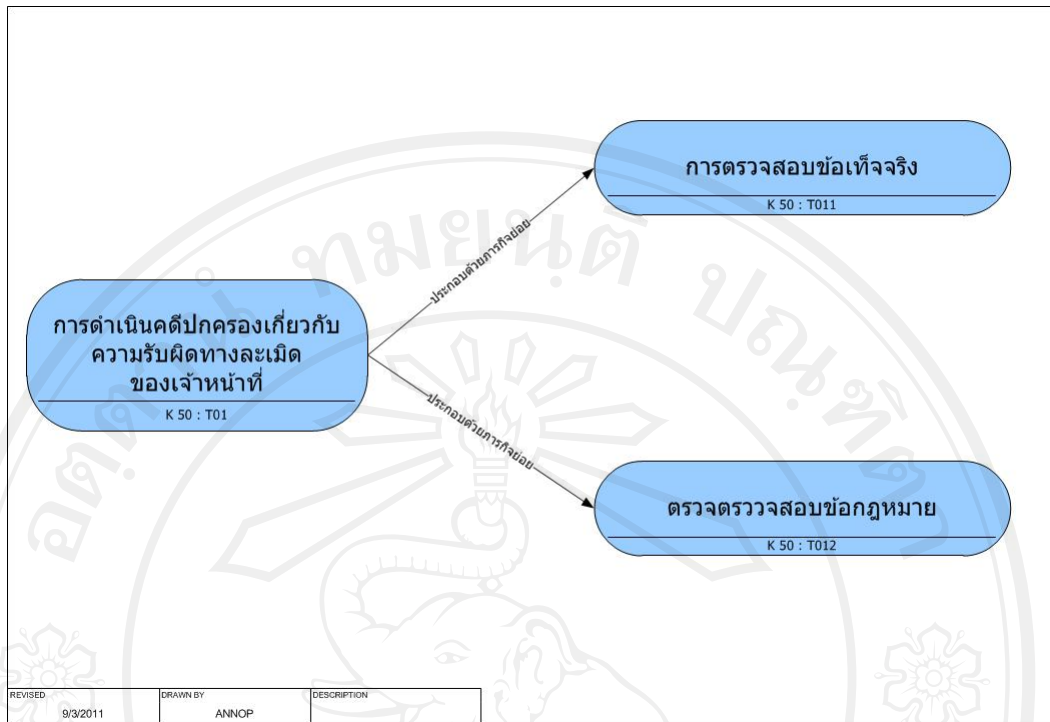
¹แบบสอบถาม ปรากฏอยู่ในบทที่ 3 หน้า 83-84



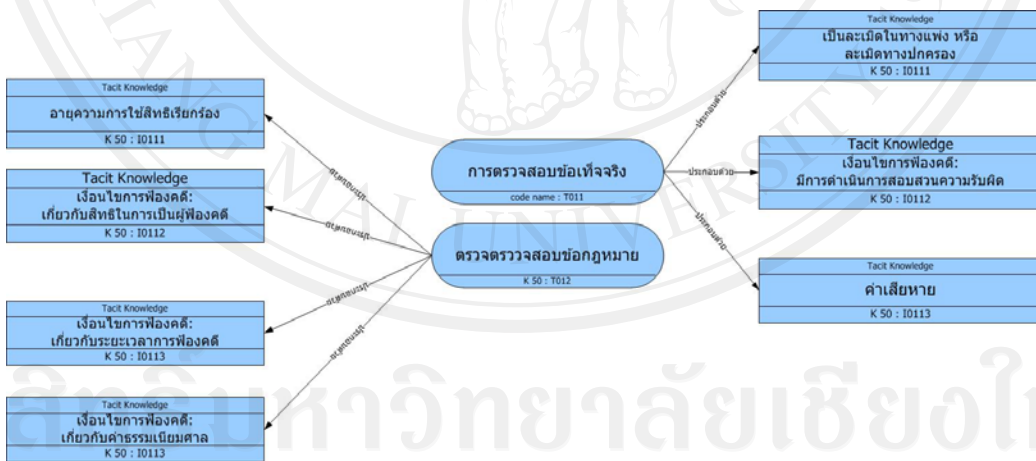
รูป 5.3 วงจรความรู้ 2 วง ตามทฤษฎี SECI

ผลการวิเคราะห์องค์ความรู้หลักและหลักการของผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ปรากฏ ดังนี้

Input Task Inference : หลักการที่ผู้เชี่ยวชาญคิดในกระบวนการรับสำนวนจากตัวความเพื่อว่าต่างหรือแก้ต่าง ต้องพิจารณาถึงองค์ความรู้ ดังรูป 5.3 ถึง 5.5 ต่อไปนี้



รูป 5.4 หลักการตรวจสอบจำนวนคดี ชั้นตอนที่ 1



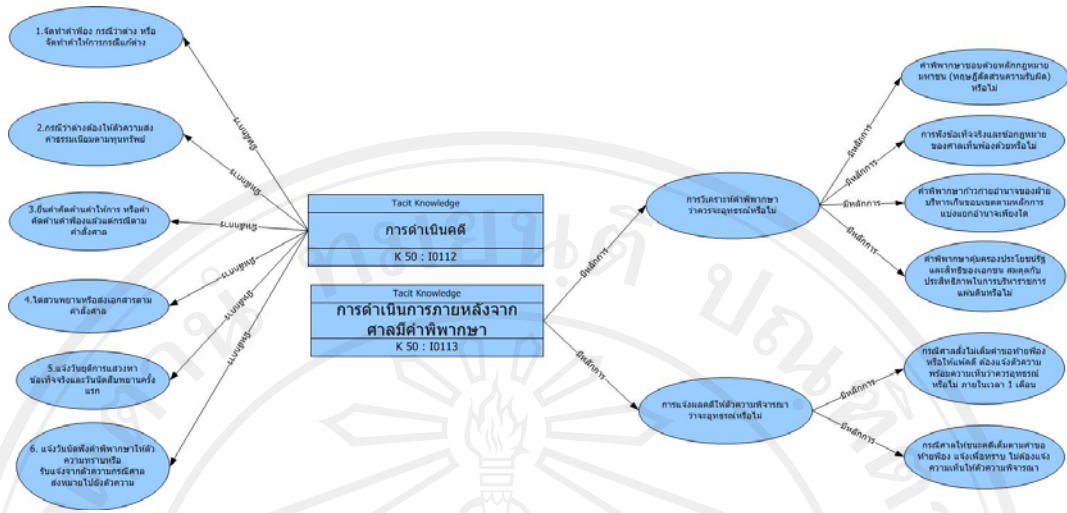
รูป 5.5 หลักการตรวจสอบจำนวนคดี ชั้นตอนที่ 2



รูป 5.6 หลักการตรวจจำนวนคดี ขั้นตอนที่ 3

Process Task Inference : หลักการที่ผู้เชี่ยวชาญคิดในการดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีปกครอง ในกรณีทั้งว่าต่างหรือแก้ต่าง ต้องพิจารณาถึงองค์ความรู้อะไร

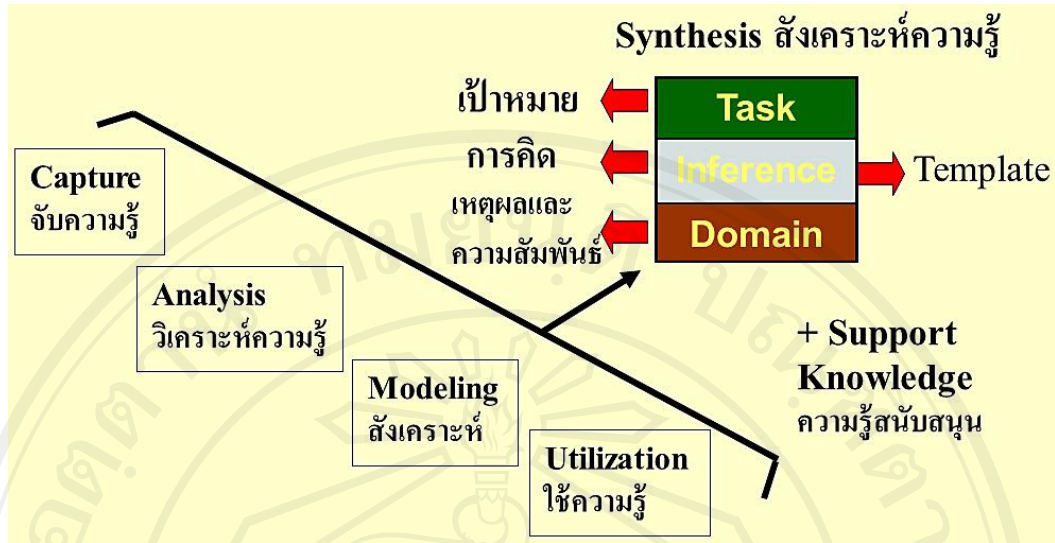
Output Task Inference : หลักการที่ผู้เชี่ยวชาญคิดในการดำเนินการภายหลังศาลปกครองชั้นต้นมีคำพิพากษาแล้วในกรณีทั้งชนะคดีและแพ้คดีหรือชนะหรือแพ้คดีบางส่วน ต้องพิจารณาถึงองค์ความรู้ตาม รูป 5.7 ต่อไปนี้



รูป 5.7 แผนภาพแสดง Process & Output Task Inference–Domain Concept

3) วงจรความรู้สนับสนุน ได้แก่ การศึกษากระบวนการจับความรู้หน้างาน หรือ KCJ Process

KCK Process หรือการจับความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการจับความรู้หน้างาน เพื่อสร้างและรวบรวมองค์ความรู้เสริม เพื่อเพิ่มเติมมิติในเชิงลึกหรือรายละเอียดของความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ในส่วนของ Knowledge Information กล่าวคือ เป็นการรวบรวมองค์ความรู้แจ้งชัดจากแหล่งต่าง ๆ เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด บทความจากศาลปกครอง หรือจากเอกสารวิชาการ ที่เป็นแนวบรรทัดฐานได้และสมควรเผยแพร่ จึงนำมาบันทึกไว้ใน KCJ Form เพื่อสอบทาน โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารก่อนจะนำไปรวมกับความรู้หลักจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้องค์ความรู้มีองค์ประกอบครบถ้วนตามแนวทางการสังเคราะห์ความรู้ตามวิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering with Common KADS Model) ดังรูป 5.8



รูป 5.8 การสังเคราะห์ความรู้

ผลการศึกษากระบวนการ KCJ

การศึกษากระบวนการจับความรู้หน้างานเป็นการศึกษาความเป็นไปได้และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานของแบบ KCJ Form แบ่งเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชุมกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดที่สุดคือ กลุ่มนิติกรและพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่สมัครใจ เพื่อทำการสื่อสารหลักการและสาธิตแบบ KCJ Form เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 ณ ห้องประชุม 602/ฌ3 อาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 5 รอบ

ขั้นตอนที่ 2 ทำการวัดประเมินผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม² และการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้งานที่เข้าร่วมประชุม

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้งานเห็นด้วยกับกระบวนการ KCJ และแบบ KCJ Form 100 % และแสดงความคิดเห็นในประเด็นถ้อยคำของแบบพิมพ์ให้ชัดเจน เช่น “คำว่า การดำเนินคดีปกครอง” ควรเป็น “กระบวนการพิจารณาคดีปกครอง” และประเภทอื่น ๆ..... ควรมีช่องให้ระบุว่า ได้แก่อะไร เป็นต้น ซึ่งได้แก้ไขแบบตามข้อเสนอแนะแล้ว และจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติใช้งานจริงต่อไป

²แบบ KCJ Form และ แบบสำรวจความพึงพอใจต่อ KCJ Process รายละเอียดปรากฏในบทที่ 3 หน้า 88-91

5.2.2.2 ผลการศึกษาด้านความเป็นไปได้ทางเทคนิคของระบบการจัดการความรู้

การศึกษารูปแบบของแหล่งสารสนเทศความรู้ หรือ KMS ประกอบด้วย การศึกษารูปแบบของแหล่งสารสนเทศ รูปแบบของ KMS Site Map และ ฟังก์ชันการใช้งาน โดยการรวบรวมความต้องการของระบบ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งาน (User Specification) โดยวิธีการ

1) ใช้แบบสอบถามความต้องการกลุ่มผู้ใช้งาน

การศึกษาความต้องการของระบบ KMS จากกลุ่มผู้ใช้งานด้วยการใช้แบบสอบถามความต้องการ ระบบสารสนเทศการจัดการความรู้หรือ KMS³ ปรากฏผลการสำรวจความต้องการกลุ่มผู้ใช้งานตามตาราง 5.3 ดังนี้

ตาราง 5.2 สรุปความต้องการกลุ่มผู้ใช้งาน

ตารางสรุปความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน			
ฟังก์ชันการใช้งาน	กลุ่มผู้ใช้งาน		
	ผู้บริหาร	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ปฏิบัติงาน
ฟังก์ชันของสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ที่ต้องการ			
1. ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert Inference)	√	√	√
1.1 ความรู้ในการตรวจสอบพยานหลักฐาน	√	√	√
1.2 ความรู้ในเงื่อนไขการฟ้องคดี	√	√	√
1.3 ความรู้การพิจารณาอุทธรณ์คำพิพากษา	√	√	√
1.4 ความรู้ในขั้นตอนการดำเนินคดีปกครอง	√	√	√
2. สารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Explicit Knowledge Base)	√	√	√
2.1 กฎหมายและระเบียบ (เอกสารวิชาการ)	√	√	√
2.1.1 พ.ร.บ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539	√	√	√

³แบบสอบถาม ปรากฏในบทที่ 3 หน้า 93-94

ตาราง 5.2 (ต่อ)

ตารางสรุปความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน			
ฟังก์ชันการใช้งาน	กลุ่มผู้ใช้งาน		
	ผู้บริหาร	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ปฏิบัติงาน
2.1.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการปฏิบัติตามพ.ร.บ.ความ รับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539	✓	✓	✓
2.1.3 ระเบียบการดำเนินคดีฯ ของ สำนักงานอัยการสูงสุด	✓	✓	✓
2.1.4 อื่น ๆ โปรดระบุ 1. บทความ..... 2. 3.			
2.3 ความรู้สนับสนุนและบริการต่าง ๆ ที่ใช้ใน การดำเนินคดีปกครอง (Service Zone)	✓	✓	✓
2.3.1 กรณีศึกษาที่สำคัญ (Case Study)	✓	✓	✓
2.3.2 แบบพิมพ์ของศาลปกครอง	✓	✓	✓
2.3.3 ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ	✓	✓	✓
2.3.4 Link ไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓
2.3.4 องค์ความรู้จาก KCJ	✓	✓	✓
2.3.5 KCJ Forum Zone	✓	✓	✓
2.3.6 อื่นๆ โปรดระบุ. 1. 2.			

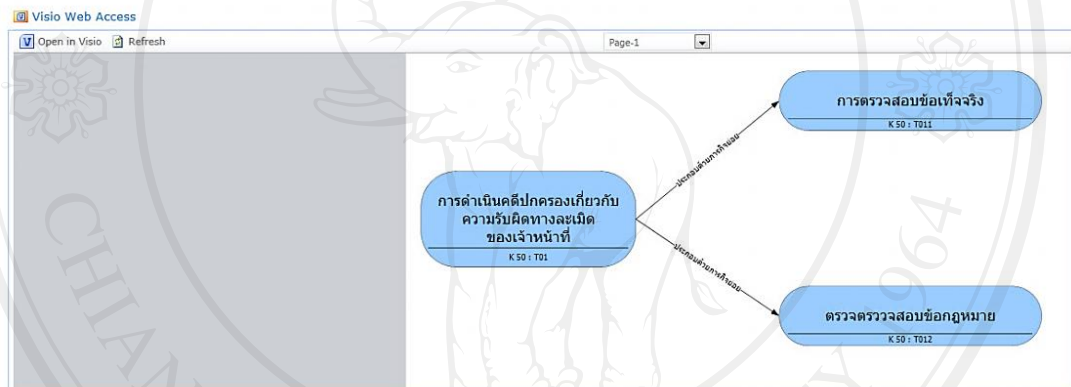
2) นำผลการสำรวจความต้องการมาวิเคราะห์เพื่อกำหนด System Requirement ของระบบ KMS โดยแบ่งออกได้เป็น Zone ต่าง ๆ ได้ดังนี้

* Expert Inference Zone ประกอบด้วยฟังก์ชัน ดังนี้

- Expert Inference : Visio Web Access แสดงแผนภูมิความรู้หลักและหลักการของผู้เชี่ยวชาญ ที่เป็น Input –Process - Output

- Explicit จากการจับความรู้จากแหล่งความรู้ของศาลปกครอง ในส่วนของ เพื่อเป็น Knowledge Information ของ Task Inference & Domain Concept

- เอกสารวิชาการ เช่น กฎหมายและระเบียบ คู่มือและคำอธิบายเกี่ยวกับการดำเนินคดีปกครองคดีความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น



รูป 5.9 Visio Web Access องค์กรความรู้หลัก

องค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ : Expert Inference

<input type="checkbox"/> Type	Name	Modified	Modified By
<input type="checkbox"/>	ละเมิด เจ้าหน้าที่งาน	8/16/2011 12:28 AM	CAMT\cherdsak
<input type="checkbox"/>	ละเมิดทางแพ่งและละเมิดทางปกครอง	8/16/2011 12:29 AM	CAMT\cherdsak

รูป 5.10 รายละเอียดขององค์กรความรู้หลัก

ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues)

<input type="checkbox"/>	📄	Issue ID	Title	Assigned To	Issue Status	Priority	Due Date
There are no items to show in this view of the "ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues)" list.							

กฎหมายและระเบียบ ความรู้อ้างอิงต่างๆ

<input type="checkbox"/>	Type	Name	Modified	Modified By
<input type="checkbox"/>	📁	คู่มือการปฏิบัติงาน	8/13/2011 4:29 PM	CAMT\cherdsak
<input type="checkbox"/>	📁	หมวด กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิด	8/13/2011 4:25 PM	CAMT\cherdsak
<input type="checkbox"/>	📁	หมวดความรู้อ้างอิง (Reference Knowledge)	8/13/2011 11:11 PM	CAMT\cherdsak

เอกสารวิชาการ เกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ (Document Management System)

<input type="checkbox"/>	Type	Name	Modified	Modified By
<input type="checkbox"/>	📁	IS Cherdasak and Proposal	8/31/2011 9:19 AM	CAMT\cherdsak
<input type="checkbox"/>	📁	Literature, Critical Review	6/4/2011 9:41 PM	CAMT\annop
<input type="checkbox"/>	📁	Presentation conceptual framework	6/4/2011 9:41 PM	CAMT\annop
<input type="checkbox"/>	📁	Working Thesis	6/4/2011 9:41 PM	CAMT\annop
<input type="checkbox"/>	📁	คำพิพากษา	6/27/2011 4:58 PM	CAMT\annop
<input type="checkbox"/>	📁	บทความ	6/27/2011 4:58 PM	CAMT\annop
<input type="checkbox"/>	📁	อื่นๆ	6/4/2011 9:41 PM	CAMT\annop
<input type="checkbox"/>	📄	บทสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน ของท่านเชิดศักดิ์ (คดีละเมิดทางปกครอง)	8/22/2011 3:40 PM	CAMT\maliwan
<input type="checkbox"/>	📄	บทสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน	7/7/2011 8:48 AM	CAMT\cherdsak

รูป 5.11 Information Knowledge base

* Service Zone ประกอบด้วยฟังก์ชันต่าง ๆ ดังนี้

- Case Study กรณีศึกษาที่น่าสนใจ จากแหล่งความรู้ของศาลปกครองสูงสุด และศาลยุติธรรม เพื่อเป็นกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับกรณีตามสำนวนคดีที่ปฏิบัติหน้าที่ ทำให้มีแนวทางในการพิจารณาที่มีมติลึกลงไปถึงกรณีเฉพาะเรื่อง ๆ

- Link เป็น web link ไปยังเว็บไซต์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ เพื่อสนับสนุนการค้นหาคำพิพากษาเพิ่มเติมที่มีได้รวบรวมไว้ในระบบ KMS เพื่อเชื่อมโยงความรู้แบบเครือข่าย (Knowledge Network)

- ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นช่องทางให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการความรู้เป็นการเฉพาะราย สามารถติดต่อโดยตรงกับผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยของรูปคดี

Service Zone

สารสนเทศความรู้ (Links)

<input type="checkbox"/>	Type	Edit	URL	Notes
<input type="checkbox"/>			ศาลปกครอง	
<input type="checkbox"/>			สำนักงานอัยการสูงสุด	
<input type="checkbox"/>			คดีแพ่งกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	
<input type="checkbox"/>			บทความเรื่อง การแบ่งแยกความรับผิดชอบและผิดในการปฏิบัติหน้าที่และมิใช่การปฏิบัติหน้าที่	

ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts)

<input type="checkbox"/>	๑	Last Name	First Name	Company	Business Phone	Home Phone	E-mail Address
There are no items to show in this view of the "ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts)" list.							

ชุดความรู้การดำเนินงานคดี (Knowledge Pack) ที่เกี่ยวข้อง

<input type="checkbox"/>	Type	Edit	URL	Notes
<input type="checkbox"/>			ชุดองค์ความรู้สัญญาทางปกครอง	
<input type="checkbox"/>			ชุดองค์ความรู้การดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ	
<input type="checkbox"/>			ชุดองค์ความรู้การดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับคำสั่งทางปกครอง	

รูป 5.12 ส่วนบริการและ Link ไปยัง KMS อื่น ๆ

* KCJ Forum Zone : ประกอบด้วยฟังก์ชัน ดังนี้

- KCJ COP รายชื่อกลุ่ม COP ที่เป็นกลุ่มนำร่องกระบวนการ KCJ Process
- KCJ Knowledge รวบรวมองค์ความรู้จาก KCJ Form
- KCJ Activity Calendar ปฏิทินแสดงกิจกรรมของกลุ่ม KCJ เพื่อสร้าง

เครือข่ายกับ สำนักงานคดีปกครองในภูมิภาคในอนาคตตามแผน 3 ปี เพื่อขยายกลุ่ม COP ให้กว้างขวางขึ้น

KCJ Forum

Type	Name	Modified	Modified By	Checked Out To
	แบบ KJC Form <small>NEW</small>	9/4/2011 1:42 AM	CAMT\cherdsak	

[+ Add document](#)

Calendar for กลุ่ม KCJ COP

September, 2011

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
28	29	30	31	1 1:00 pm - 2:30 p การประชุมและสาธิต	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24 9:00 am - 11:3 การประชุมกลุ่ม CC
25	26	27	28	29	30	1

รูป 5.13 ส่วนองค์ความรู้สนับสนุน หรือ KCJ Process

3) ผลการศึกษา ความเป็นไปได้ด้านการบริหารโครงการ ระบบการจัดการความรู้

เป็นการศึกษารูปแบบในการนำระบบการจัดการความรู้ให้สามารถนำไปสู่การใช้งานอย่างเป็นรูปธรรม และดำเนินการต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืน ไม่ประสบภาวะ ตายซาก (Dead Still)⁴ ตามแนวทาง MAN 3: (Project Management) โดยทำการศึกษาในขั้นตอน ดังต่อไปนี้

(1) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ของสำนักงานอัยการสูงสุด นโยบายสำนักงานอัยการสูงสุด ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีปกครอง

⁴ภาวะตายซาก หรือ Dead Still หมายถึง ภาวะที่โครงการขาดการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น บุคลากร ผู้เกี่ยวข้อง ทรัพยากรและอุปกรณ์ การเข้าไปใช้งาน ทำให้ถูกทอดทิ้งในภาวะไม่มีการเคลื่อนไหวหรือปรับปรุงใดๆ ทำนองเดียวกับต้นไม้ที่ยืนตายซาก ซึ่งระบบสารสนเทศโดยเฉพาะที่มีลักษณะเป็นเว็บไซต์ทำนองเดียวกับระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุดประสบอยู่ในปัจจุบัน

(2) จัดทำแผนกลยุทธ์ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานคดีปครอง พ.ศ.

2555-2558

(1) การทบทวนวิสัย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายอัยการสูงสุด

วิสัยทัศน์ สำนักงานอัยการสูงสุด

“องค์กรอัยการ เป็นสถาบันที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรมและเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน”

พันธกิจ ในการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

“พัฒนาระบบการป้องกัน และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ตลอดจนการพัฒนากฎหมาย เพื่อสร้างกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของแผ่นดิน และสาธารณชน”

ยุทธศาสตร์ ด้านรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

“การสร้างศักยภาพการดำเนินคดีแพ่ง คดีแรงงาน และคดีปกครอง โดยมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีแพ่ง คดีแรงงาน และคดีปกครอง”

นโยบายอัยการสูงสุดเกี่ยวกับการดำเนินคดีปกครอง “การดำเนินคดีแพ่ง คดีปกครอง และการให้คำปรึกษาหารือกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อเวลา รวมถึงพัฒนากระบวนการบังคับคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ให้บังเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม”

ผลการทบทวนทบทวนวิสัย พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และนโยบายอัยการสูงสุด

การทบทวนใช้การหา Key Word อันเป็นคุณค่า (Value) ที่ต้องการให้ปรากฏเป็นรูปธรรม ปรากฏตามประโยคที่มีเส้นขีดไว้ ซึ่ง ได้แก่

- เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน
- สร้างกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของแผ่นดิน และสาธารณชน
- เพิ่มศักยภาพพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ
- มีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันต่อเวลา

เมื่อนำ Key Word อันเป็นคุณค่า (Value) ที่ต้องการให้ปรากฏเป็นรูปธรรม สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ สำนักงานคดีปครอง ได้ดังนี้

วิสัยทัศน์ สำนักงานคดีปครอง

“ดำเนินคดีปกครอง เป็นที่เชื่อมั่น ในความเที่ยงธรรม ถูกต้อง และรวดเร็ว และสร้างมืออาชีพในการดำเนินคดีปกครองด้วยการจัดการความรู้ในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ อย่างทั่วถึง”

กลยุทธ์ (Strategy) สำนักงานคตีปครอง

ประกอบด้วยกิจกรรม การเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินการ :Change Management MAN

2-3 ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 ส่งเสริมการใช้องค์ความรู้ประกอบด้วยกระบวนการใช้วงจรความรู้ 2 วง ได้แก่ วงจรความรู้หลัก และวงจรความรู้สนับสนุน

กิจกรรมที่ 2 การสร้างความตระหนัก และความเข้าใจแก่บุคลากรต่อระบบการจัดการความรู้

กิจกรรมที่ 3 การใช้ KCJ เป็นกระบวนการนำร่องในการสร้างค่านิยมใหม่ในการเรียนรู้

กิจกรรมที่ 4 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี KMS admin Action Plan

กิจกรรมที่ 5 จัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดการความรู้ พ.ศ. 2555-2558

(2) การนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

จัดทำแผนกลยุทธ์ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานคตีปครอง พ.ศ. 2555-2558 (KMS Admin Strategy Plan) โดยเป็นแผน 4 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2555-2558 และเกิดสภาพบังคับต้องปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการดำเนินการและการเปลี่ยนแปลง

ร่างแผนกลยุทธ์ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานคตีปครอง พ.ศ. 2555-2558 กิจกรรมการเปลี่ยนแปลง ใน 4 ปี : KMS Project MAN 3-REU 4 ประกอบด้วยแผนงาน/โครงการ ดังนี้

ตาราง 5.3 แผน/โครงการ 4 ปี

ปีงบประมาณ	แผนงาน/โครงการ
* ปีงบประมาณ 2555	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้คตีปครอง KMS Admin เกี่ยวกับคดีสิ่งแวดล้อม 2. โครงการปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำแล้ว 3. โครงการจัดทำและฝึกอบรม กลุ่ม COP KCJ 4. โครงการ สัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคตีปครอง 5. โครงการสัมมนาเพื่อเผยแพร่สาธิตระบบการจัดการความรู้คตีปครอง 6. โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้

ตาราง 5.3 (ต่อ)

ปีงบประมาณ	แผนงาน/โครงการ
* ปีงบประมาณ 2556	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำแล้ว 2. โครงการเชื่อมโยงระบบการจัดการความรู้คืปครอง KMS Admin Portal 3. โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลกลางด้านคืปครอง 4. โครงการสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคืปครอง เพื่อสร้างความตระหนักด้านการจัดการความรู้ 5. โครงการสัมมนาเพื่อเผยแพร่สาธิตระบบการจัดการความรู้คืปครอง 6. โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้
* ปีงบประมาณ 2557	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการขยายเครือข่ายระบบการจัดการความรู้ไปยัง สำนักงานคืปครองในภูมิภาค 2. โครงการสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคืปครอง เพื่อสร้างความตระหนักด้านการจัดการความรู้ 3. โครงการสัมมนาเพื่อสาธิตและเผยแพร่ระบบการจัดการความรู้คืปครอง 4. โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้
* ปีงบประมาณ 2558	<ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการขยายเครือข่ายระบบการจัดการความรู้ไปยัง หน่วยงานของรัฐ ที่สมัครใจเข้าร่วมเป็นเครือข่าย 2. โครงการสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับคืปครอง เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการบังคับคืปครอง 3. โครงการสัมมนาเพื่อสาธิตและเผยแพร่ระบบการจัดการความรู้คืปครองและมาตรการทางคืปครอง 4. โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้

5.2 การประเมินค่าความเป็นไปได้ของ ระบบการจัดการความรู้

การศึกษาขั้นตอนสุดท้ายของการพิสูจน์สมมติฐาน ระบบการจัดการความรู้ ได้แก่ การประเมินความเป็นไปได้ (Feasibility Study) โดยใช้แบบประเมินความเป็นไปได้ตามแนวทาง CommonKADS ใน 3 ด้าน คือ ด้านธุรกิจ ด้านเทคนิค และด้านแผนงานโครงการ ปรากฏผลลัพธ์ ดังนี้

5.2.1 Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ Business Feasibility

หัวข้อความรู้ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามสมมติฐานในบทที่ 2

ตาราง 5.4 การประเมินความเป็นไปได้ทางธุรกิจ แบบ OM-5

ความคุ้มค่าทางธุรกิจในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน		√					สำนักงานคดีปกครองรักษาผลประโยชน์ของรัฐคิดเป็นทุนทรัพย์ ห้มันแปดพันล้านบาทเศษ
ประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน		√					การดำเนินคดีปกครองเป็นพันธกิจที่ต้องการความเชื่อมั่นจากประสิทธิภาพในการดำเนินคดี ซึ่งการจัดการความรู้เป็นเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้คดีที่คาดหวังให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม

ตาราง 5.4 (ต่อ)

ความคุ้มค่าทางธุรกิจในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
การสร้างมูลค่าเพิ่ม	√						แผนแม่บทการจัดการความรู้มีวิสัยทัศน์ให้บุคลากรทำงานด้วยองค์ความรู้ เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้นี้เป็นเครื่องมือในการสร้างคุณค่าดังกล่าวได้ อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด
ค่าใช้จ่ายในการทำ KM				√			น้อยมาก เนื่องจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบ และการจัดสรรงบประมาณตามแผนกลยุทธ์ประจำปี ให้สำนักงานคดีปกครอง ดังนั้นสำนักงานคดีปกครองจึงรับผิดชอบเพียงการบริหารงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ จากงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ซึ่งได้แก่

ตาราง 5.4 (ต่อ)

ความคุ้มค่าทางธุรกิจในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
							การประชุมกลุ่มและการปรับปรุงองค์ความรู้ ซึ่งศูนย์ราชการก็มีสถานที่และอุปกรณ์ที่พร้อมใช้
จำเป็นต้องปรับองค์กร			√				การจับองค์ความรู้สำนักงานคดีปกครองมีการดำเนินการเก็บรวบรวมคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดอยู่แล้ว การจัดการความรู้นี้เป็นแต่ปรับปรุงรูปแบบให้เป็นระบบเพิ่มขึ้น จึงมีการทัศนคติในพื้นฐานการจัดการความรู้อยู่แล้ว โดยเฉพาะกระบวนการ KCJ การปรับการทำงานจึงอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่การสื่อสารและสร้างความเข้าใจในระบบที่สร้างขึ้นเท่านั้น

ตาราง 5.4 (ต่อ)

ความคุ้มค่าทางธุรกิจในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ความเสี่ยงต่อความคุ้มค่า					√		ความเสี่ยงต่อความคุ้มค่าน้อยมาก เพราะกระบวนการจัดการความรู้ ทำให้บุคลากรมีความใฝ่รู้ ด้วยการมีส่วนร่วมในการจับเก็บความรู้ และโดยลักษณะการดำเนินคดีปกครองที่ศาลปกครองเปลี่ยนแปลงแนวทางบ่อย ทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการต้องติดตามแนวทางการดำเนินคดีอยู่แล้ว การสร้างระบบการจัดการความรู้ทำให้บุคลากรติดตามแนวทางที่เปลี่ยนแปลงได้สะดวกขึ้นกว่าในปัจจุบันมาก จึงเป็นการคุ้มค่าต่อการดำเนินงานเพราะมีความต้องการรออยู่แล้ว

5.2.2 Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ทางเทคนิค Technical Feasibility

หัวข้อความรู้ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามสมมุติฐานในบทที่ 2

ตาราง 5.5 การประเมินความเป็นไปได้ทางเทคนิค แบบ OM-5

ความเป็นไปได้ทางเทคนิคในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ความซับซ้อนของตัวความรู้			√				การนำการสังเคราะห์ความรู้มาใช้ และการสร้างวงจรความรู้ 2 วง เสริมกันและกัน ทำให้การจัดการความรู้ของระบบชัดเจนว่า ความรู้คืออะไรและจะจัดการอย่างไร โดยกระบวนการใด จากแผนกลยุทธ์ประจำปีที่กำหนดไว้
ความวิกฤติต่อองค์กร		√					หากไม่มีการจัดการความรู้นี้ จะทำให้ความการสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของสำนักงานคดีปกครอง เมื่อผู้เชี่ยวชาญย้ายไปที่อื่นหรือเกษียณ จะปรากฏผลทันทีว่า

ตาราง 5.5 (ต่อ)

ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ในการจัดการความรู้	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก	ไม่ ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
							ประสิทธิภาพด้อยลง เพราะผู้มาทดแทนไม่ มีแหล่งเรียนรู้ด้วย ตนเอง และเป็น ปัญหาวิกฤติของ สำนักงานคดี ปกครอง
ความชัดเจนในการวัดผล			√				เนื่องจากการจัดการ ความรู้เป็นการเพิ่ม ศักยภาพที่ตัวคน การ วัดผลให้ชัดเจนอาจ ทำได้ยากปานกลาง แต่ก็สามารถวัดได้ จากประสิทธิภาพใน การสั่งสำนวนคดีได้ ถูกต้อง
ความซับซ้อนในการใช้ งาน			√				ระบบการใช้งาน KMS มีลักษณะที่อาจ ไม่คุ้นเคยอย่างเว็บ ไซค์ ซึ่งจำเป็นต้อง ได้รับการสื่อสาร บางส่วน แต่การ ออกแบบได้คำนึงถึง ความเข้าใจง่ายของ ผู้ใช้โดยไม่ต้องมีการ ฝึกอบรมการใช้งาน

ตาราง 5.5 (ต่อ)

ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ในการจัดการความรู้	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก	ไม่ ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
							เพราะมีการจัดตั้งซัพ ความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ แล้วเป็น 3 โซน และ มีป้ายข้อความแสดง ตำแหน่งของแต่ละโซน
ความเสี่ยงต่อความสำเร็จ			√				มีความเสี่ยงระดับ ปานกลาง เนื่องจาก ผู้บริหารอาจมีการ เปลี่ยนแปลง แต่โดย ที่ยังมีกลุ่มวิศวกรรม ความรู้ คือ นาย นิรันดร์ ยังอยู่ใน สำนักงานคดี ปกครองประกอบกับ การวางแผนงานกล ยุทธ์ฯ 4 ปี โดย เชื่อมโยงกับ สฝปร. ทำให้สามารถ ผลักดันผ่านแผน ดังกล่าวได้ แม้จะมี การเปลี่ยนแปลง ผู้บริหาร ที่ต้อง ดำเนินการตามแผน จึงมีความเสี่ยงระดับ ปานกลาง

5.2.3 Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการ Project Feasibility

หัวข้อความรู้ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ตามสมมุติฐานในบทที่ 2

ตาราง 5.6 การประเมินความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการ แบบ OM-5

ความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง			√				การดำเนินการโดยใช้แผนกลยุทธ์ 4 ปีเป็นตัวขับเคลื่อน ทำให้ผู้บริหาร ต้องดำเนินการอย่างมุ่งมั่น เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมาย ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญของระบบการจัดการความรู้
ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง			√				เช่นเดียวกับข้างต้น เพราะผู้บริหารต้องถ่ายทอดและกระจายงานมาสู่ผู้ปฏิบัติตามแผนฯ
ความสามารถในการจัดทรัพยากรลงโครงการ		√					การจัดสรรทรัพยากรเป็นการดำเนินการผ่านแผนฯ โดยสฝบร. เป็นผู้ดำเนินการในภาพรวม จึงไม่มีปัญหาในด้านนี้

ตาราง 5.6 (ต่อ)

ความเป็นไปได้ในการ บริหารโครงการจัดการ ความรู้	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก	ไม่ ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
ความสำคัญต่อความ สามารถแข่งขันของ องค์กร		√					ปัจจุบันมีการแข่งขัน ในหน่วยงานยุติธรรม อย่างมาก ดังนั้นการ จัดการความรู้จึงเป็น การเพิ่มสมรรถนะแก่ ผู้ปฏิบัติงาน อันเป็น ปัจจัยต่อความสามารถ ในการแข่งขันโดยตรง โดยเฉพาะสมรรถนะ หลัก คือ การสั่งสม ความเชี่ยวชาญใน วิชาชีพ
ความคาดหวังถึงผลสำเร็จ		√					ผู้ปฏิบัติของสำนักงาน คดีปกครองมีความ ตื่นตัวเรื่องการ แสวงหาความรู้อยู่แล้ว เพราะคำพิพากษาของ ศาลปกครองมีการ เปลี่ยนแนวทางบ่อย จึงมีความจำเป็นต้อง เป็นผู้รู้ การจัดการ ความรู้เป็นเพิ่มความ สะดวกมากขึ้น แม้ จะต้องมีการปรับ กระบวนการทำงาน

ตาราง 5.6 (ต่อ)

ความเป็นไปได้ในการ บริหารโครงการจัดการ ความรู้	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก	ไม่ ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
							เพิ่มขึ้นบ้างในระบบ จับความรู้พนักงาน แต่ ก็ ค่ำ ก่ำ กับ ความ สะดวกในการเรียนรู้ ด้วยตนเอง จึงสามารถ คาดหวังความสำเร็จ ในระดับสูงได้
การสื่อสารของผู้เกี่ยวข้อง ในโครงการ				√			สำนักงาน อัยการ สูงสุด มีการบริหาร ด้วยแผนงาน/โครงการ ตามแผนยุทธศาสตร์ และคำรับรองปฏิบัติ ราชการประจำปี มา นานแล้ว การดำเนินการ จัดการความรู้ผ่าน แผนกลยุทธ์ 4 ปี ทั้ง ในรูปแบบแผนงาน/ โครงการ หรือคำ รับรองปฏิบัติราชการ จึงไม่เป็นปัญหาด้าน การสื่อสาร เพราะ บุคลากรมีความคุ้นเคย การทำงานกับแผนงาน หรือคำรับรองปฏิบัติ ราชการอยู่แล้ว

ตาราง 5.6 (ต่อ)

ความเป็นไปได้ในการ บริหารโครงการจัดการ ความรู้	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก	ไม่ ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
ความเสี่ยงในการยกเลิก โครงการ โดยองค์กร					√		แผนกลยุทธ์ 4 ปี มี ความเชื่อมโยงกับ แผนยุทธศาสตร์การ จัดการความรู้และ แผนปฏิบัติการ จัดการความรู้ของ สฟบร. โดยเป็น กิจกรรมหนึ่งของ แผนดังกล่าว จึงเป็น ระบบงานระดับ สำนักงานอัยการ สูงสุดที่มีหน่วยงาน รับผิดชอบโดยตรง จึงไม่มีความเสี่ยงต่อ การยกเลิกโครงการ

5.2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้

5.2.4.1 Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ Business Feasibility

ตาราง 5.7 สรุปความเป็นไปได้ทางธุรกิจ แบบ OM-5

ความคุ้มค่าทางธุรกิจในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
การสร้างมูลค่าเพิ่ม	√						มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ค่าใช้จ่ายในการทำ KM				√			มากที่สุด=1 ต่ำมาก=5
จำเป็นต้องปรับองค์กร			√				มากที่สุด=1 ต่ำมาก=5
ความเสี่ยงต่อความคุ้มค่า					√		มากที่สุด=1 ต่ำมาก=5
รวมคะแนน	6	10	3	4	5		28
คะแนนเต็ม	30 (ไม่ทราบคะแนน = 0)						

5.2.4.2 Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ทางเทคนิค Technical Feasibility

หัวข้อความรู้ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ตามสมมุติฐานในบทที่ 2

ตาราง 5.8 สรุปความเป็นไปได้ทางเทคนิค แบบ OM-5

ความเป็นไปได้ทางเทคนิคในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ความซับซ้อนของตัวความรู้			√				มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความวิกฤติต่อองค์กร		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความชัดเจนในการวัดผล		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความซับซ้อนในการใช้งาน			√				มากที่สุด=1 ต่ำมาก=5
ความเสี่ยงต่อความสำเร็จ				√			มากที่สุด=1 ต่ำมาก=5
รวมคะแนน		8	6	4			18
คะแนนเต็ม	25 (ไม่ทราบคะแนน = 0)						

5.4.2.3 Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการ Project Feasibility

หัวข้อความรู้ ระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบทาง
ละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามสมมุติฐานในบทที่ 2

ตาราง 5.9 สรุปความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการ แบบ OM-5

ความเป็นไปได้ในการ บริหารโครงการจัดการ ความรู้	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	ต่ำ	ต่ำ มาก	ไม่ ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่ เกี่ยวข้อง		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติที่ เกี่ยวข้อง		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความสามารถในการจัด ทรัพยากรลงโครงการ		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความสำคัญต่อความ สามารถแข่งขันของ องค์กร		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
ความคาดหวังถึงผลสำเร็จ		√					มากที่สุด=5 ต่ำมาก=1
การสื่อสารของผู้เกี่ยวข้อง ในโครงการ			√				มากที่สุด=5 ต่ำ มาก=1
ความเสี่ยงในการยกเลิก โครงการ โดยองค์กร				√			มากที่สุด=1 ต่ำ มาก=5
รวมคะแนน		25	3	4			32
คะแนนเต็ม		35 (ไม่ทราบคะแนน = 0)					

5.2.4.4 สรุปผลการประเมินค่าความเป็นไปได้ของระบบการจัดการความรู้

ตาราง 5.10 สรุปผลการประเมินความเป็นไปได้ของระบบการจัดการความรู้

ความเป็นไปได้	คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม	ค่าร้อยละ
1. ทางธุรกิจ	28	30	93.3
2. ทางเทคนิค	18	25	72
3. ทางการบริหารโครงการ	24	35	91.4
ค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้			85.6

5.3 สิ่งที่พบจากการศึกษา

5.3.1 การศึกษาในภาพรวมพบว่า ระบบการจัดการความรู้ที่ได้ตั้งสมมุติฐานไว้ นั้นสามารถดำเนินการได้จริง (ค่าเฉลี่ยความไปได้ = 85.6) และสามารถขับเคลื่อนโดยการใช้แผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ พ.ศ. 2555-2558 และระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝปร.)

5.3.2 ระบบการจัดการความรู้ สามารถใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทละเมิดได้มีประสิทธิภาพ และยิ่งยไปกว่า การแก้ไขปัญหา โดยการตรากฎหมาย เพราะ ปัญหาที่แท้จริงเกิดจากการทำงานที่ยึดติดกับภาวะวิสัยของกรอบงานประจำ โดยไม่ทำงานด้วยความรู้ ปัญหาจึงอยู่ที่ ตัวคน มิใช่ระบบหรือ กฎหมาย การแก้ไขเชิงระบบหรือ นิติบัญญัติ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ตัวคนได้อย่างที่ระบบการจัดการความรู้ทำได้

5.3.3 การสร้างความตระหนักของผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักงานคดีปกครอง จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของสำนักงานคดีปกครอง และระดับสำนักงานอัยการสูงสุด เพราะปัจจุบันเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในภาวะมุ่งให้งานเสร็จภายในเวลามากกว่าคุณภาพและยึดติดกับการใช้ตัวอย่างเดิม ๆ ที่เคยใช้ อีกทั้งยังมีภาวะใฝ่รู้ในระดับต้องพัฒนา โดยใช้กระบวนการ KCI เป็นเครื่องมือนำร่อง ซึ่งมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จเพราะเป็นแนวทางคล้ายกับที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน