

บทที่ 5

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

5.1 นำเรื่อง

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงผลการสร้างระบบ KMS ที่ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการทดลองกับสมมุติฐานว่า จะใช้แก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในคดีปกครองได้หรือไม่

5.1.1 รายงานการสร้าง KMS

ในการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อที่จะนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในคดีปกครอง จะนำเพียงรูปแบบเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 วิธี กล่าวคือ

1. การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search)
2. การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry)
3. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation)

มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในคดีปกครอง เพื่อที่จะให้ได้ความรู้ในสองประการ คือ หลักกฎหมาย และวิธีดำเนินคดีปกครอง โดยจะถือเอางานคดีปกครอง (การทำคำให้การ) ที่ผู้ศึกษาเอง มีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานในสำนักงานคดีปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นโอกาสในการศึกษาความรู้ในคดีปกครอง โดยจะใช้วิธีการค้นหา (Search) ซึ่งจะใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับหลักกฎหมายมหาชน และวิธีดำเนินคดีปกครอง เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานศาลปกครอง โดยเฉพาะแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่มีการเผยแพร่โดยทั่วไป หนังสือ ตำรา ซึ่งจะวางแนวหลักกฎหมายมหาชน และจะได้ทำการรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ วิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ผู้ศึกษาจะทำการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานคดีปกครอง จากประสบการณ์ทำงานของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งในส่วนของผู้เชี่ยวชาญนั้นจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินคดีปกครองโดยตรง การสัมภาษณ์เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งวิธีดำเนินคดีปกครอง เทคนิคในทางปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำรา โดยใช้หลักในวิชา Knowledge Engineer ซึ่งมีวิธีการสัมภาษณ์สี่วาระ มีการสอบถาม ความเข้าใจ มีการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามมาตรฐานของ Common KADS และสุดท้าย ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสังเกต (Observation) โดยจะใช้การสังเกตข้อมูลคดีจากแนวคำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครอง

สูงสุดเป็นหลักว่า มีความเปลี่ยนแปลงในหลักกฎหมายมหาชนอย่างไร แนวทางการตัดสินใจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร กลับจากหลักการเดิมหรือไม่ เพราะเหตุใด การดำเนินคดีของพนักงานอัยการต้องปรับเปลี่ยนอย่างไร ซึ่งจะได้ กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กรความรู้สนับสนุน และจะได้ทำการรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

ซึ่งนอกจากจะใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ดังกล่าว มาใช้เพื่อแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในคดีปกครอง ซึ่งจะทำให้ได้องค์ความรู้หลักสองประการ คือ องค์ความรู้หลักกฎหมายมหาชน และองค์ความรู้วิธีดำเนินคดีปกครองแล้ว จะต้องมีการทำให้องค์ความรู้ที่ได้มานั้น เป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อที่จะให้องค์ความรู้อยู่กับองค์กรตลอดไป การสร้างองค์ความรู้ให้องค์กรเป็นการเปลี่ยนมุมมอง มามองที่องค์กรเป็นหลัก โดยมองว่า องค์กร (สำนักงานคดีปกครอง) เป็นบุคคลแทนตัวบุคลากร และจะมีวิธีการอย่างไรให้ความรู้ในคดีปกครอง อยู่กับองค์กรแทนที่จะอยู่ที่ตัวบุคลากร ซึ่งหากมองในมุมมองนี้แล้ว แน่แน่นอนว่า ความรู้จะไม่สูญหายไปกับบุคคลแต่จะอยู่กับองค์กร ความรู้จะหายไปก็ต่อเมื่อมีการยกเลิก ยุบ ทำลาย องค์กร การมองในมุมมองดังกล่าว จะต้องมีการสร้างองค์ความรู้ให้กับองค์กร โดยวิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการสร้างและจัดเก็บความรู้ที่เป็น Tacit และ Explicit ไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรูปแบบการจัดเก็บที่เป็นระบบ ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย รวดเร็ว และมีลักษณะเป็นองค์กรฐานสารสนเทศ (Information Base Organization) กล่าวโดยสรุป คือ “เป็นองค์กรที่ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มความเร็วและความถูกต้องในการตัดสินใจโดยมีข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน”¹ เมื่อองค์กรมีความรู้แล้ว หรือองค์กรมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นองค์กรที่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา บุคลากรที่ทำงานให้กับองค์กรก็ย่อมจะสามารถศึกษา ค้นคว้า หากความรู้ในคดีปกครองจากตัวองค์กรได้ เสมือนบุคลากรศึกษางานจากตัวองค์กร หากองค์กรเก็บความรู้ เทคนิคในการทำงานในคดีปกครองมากเท่าใด บุคลากรก็ย่อมจะศึกษาจากองค์กรได้มากเท่านั้น

เมื่อตัวองค์กรเป็นองค์กรที่รวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ในคดีปกครองไว้ตามวิธีการที่กล่าวมาแล้ว มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างระบบจัดการความรู้ หากคนทำงานไม่เข้ามาใช้ ไม่เข้ามาศึกษา ก็เปล่าประโยชน์ และไม่อาจแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะให้คนทำงานมีความรู้ในคดีปกครอง จึงต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้คนในองค์กร การสร้างแรงจูงใจจะต้องเป็นการสร้างให้คนเห็นถึงประสิทธิภาพของระบบ หากระบบการจัดการความรู้ไม่มีคนเข้ามาศึกษาหาความรู้ แสดงให้เห็นว่า ไม่มีตัวอย่างหรือต้นแบบการใช้งานที่เห็นผลได้จริง คนจึงไม่ยอมรับการเรียนรู้และไม่ศึกษาเรียนรู้จากระบบดังกล่าว

¹ ณพศิษณ์ จักรพิทักษ์, ทฤษฎีการจัดการความรู้, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธนาเพลส จำกัด ,2552) , หน้า 7-8.

ซึ่งต้นแบบนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคล โดยอาจจะเป็นเหตุการณ์บางเหตุการณ์ หรือสถานการณ์บางสถานการณ์ก็ได้ เช่น ในเวลาฉุกเฉินที่คนทำงานมีความจำเป็นต้องสืบค้นคำพิพากษาศาลปกครอง เพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินคดีปกครอง โดยต้องสืบค้นจากเว็บไซต์ของสำนักงานศาลปกครอง ในสถานการณ์ที่ระบบ Network ล่ม ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ สถานการณ์ดังกล่าว หากสามารถทำให้คนทำงานเห็นได้ว่า ถึงแม้ระบบจะล่มแต่ โครงข่ายภายใน อินทราเน็ตยังสามารถใช้งานได้ ทำให้สืบค้นคำพิพากษาศาลปกครองที่มีอยู่ในระบบเพื่อศึกษาแนวทางในการดำเนินคดีได้ ก็จะเป็นต้นแบบให้กับคนทำงานคนอื่น ๆ ให้เข้ามาใช้งานกันกว่าในส่วนที่เป็นการเก็บรวบรวมคำพิพากษาได้

ซึ่งต้นแบบการใช้งานให้คนเข้ามาศึกษาหาความรู้ นั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า คนทำงานมักจะเรียนแบบหรือหาต้นแบบจากการทำงานของคนอื่นที่ประสบผลสำเร็จ หรือเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ดีของคนอื่น² ดังนั้น ในเบื้องต้นอาจจะต้องมีการนำคดีปกครองในทุก ๆ ประเภทคดีที่คนทำงานแล้วประสบความสำเร็จ เช่น ชนະคดี หรือวางหลักการที่เป็นที่ยอมรับของนักกฎหมาย หรือที่เป็น Case Study มาลงเป็นตัวอย่างเป็นระบบการจัดการความรู้ หรือมีฉะนั้นอาจจะต้องให้บุคคลที่เป็นที่ยอมรับของสำนักงานคดีปกครองเป็นผู้สนับสนุน

ส่วนวิธีการก็จะใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดย

1. ทำหนังสือขออนุญาตทำหนังสือเวียนแจ้ง ระบบ KMS
2. ทำหนังสือขออนุญาตแจ้ง ระบบ KMS ทางเว็บไซต์ของสำนักงานคดีปกครอง
3. ขออนุญาตปิดประกาศ โฆษณา ระบบ KMS ณ สำนักงานคดีปกครอง

โดยในหนังสือ จะต้องมีการชี้แจงถึง 1.ประโยชน์ของระบบ KMS วิธีการใช้งานในแต่ละ Function 2. โฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้คดีสำคัญที่มีผู้สนใจเป็นแรงจูงใจ ในระบบได้รวบรวมแนวคำให้การในสำคัญ ๆ เช่น การทำคำให้การในคดีมาบตาพุด การทำคำให้การในคดีปราสาทเขาพระวิหาร ฯลฯ 3. โฆษณาในส่วนของกรได้ข้อมูลต่าง ๆ โดยอาจจะต้องขอกล่าวถึงชื่อของผู้ให้ข้อมูลกับระบบ ยิ่งหากชื่อของบุคคลนั้น ๆ มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กร ก็จะเป็นสิ่งที่ชักจูงใจคนในองค์กรให้เข้ามาใช้งานได้

5.1.1.1 การเก็บข้อมูล

ในการทำงานเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลในงานวิกฤติ และความต้องการขององค์กร ผู้ศึกษาได้ค้นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงานคดีปกครอง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ แล้วจึงได้ทำการ

² สุรชาติ ณ หนองคาย , “แนวคิดและแนวปฏิบัติในการจัดการความรู้เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของหน่วยงานภาครัฐ” ,วารสารบริหารงานสาธารณสุข (2550) หน้า 33.

สัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กร คือ อธิบดี สำนักงานคดีปกครอง ท่านมนัส สุขสวัสดิ์ ผู้ตรวจการ
อัยการ รักษาการในตำแหน่งอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีปกครอง เพื่อทราบปัญหาวิกฤติขององค์กร
แล้วนำปัญหานั้นมาทำการวิเคราะห์ แล้วนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้
ผู้ศึกษาได้จัดทำวาระการสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น สี่วาระ ตาม Common KADS คือ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (ภารกิจสำคัญ) ในวิธีพิจารณาคดีปกครอง

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในแต่ละ Critical Tasks

และคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์³ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ ผู้บริหารต้องการ
ให้จัดทำองค์ความรู้ด้านคดีปกครอง ในเรื่อง วิธีพิจารณาคดีปกครอง การทำคำให้การในคดี
ปกครอง มีเทคนิคอย่างไรในการทำให้การ มีองค์ความรู้อย่างไรบ้าง หรืออาศัยประสบการณ์จาก
พนักงานอัยการที่ทำได้มาแล้วจะมีเทคนิคสอดแทรกในทุกขั้นตอนการดำเนินคดีปกครอง ทุก
ขั้นตอนควรมีคำอธิบายชี้แจงเพื่อให้เป็นความรู้กับคนที่เข้ามาศึกษา ปัญหาวิกฤติที่สมควร
แก้ไข เนื่องจากการดำเนินคดีปกครองมีหลายขั้นตอนเนื่องจากการดำเนินคดีปกครองส่วนใหญ่จะ
เป็นคดีรับแก้ต่าง ดังนั้น ปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไข คือ ในขั้นตอนการทำคำให้การในคดี
ปกครอง⁴

หลังจากที่ผู้บริหารได้กำหนดปัญหาทางานวิกฤติ กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ
และวิสัยทัศน์แล้ว ผู้ศึกษาได้นำปัญหาวิกฤติ การทำคำให้การในคดีปกครอง มาทำการศึกษา
วิเคราะห์ และไปพูดคุยในเบื้องต้นกับผู้ที่มีความรู้ในสำนักงานคดีปกครอง ท่านจิระ พรรณราย
อดีตอธิบดีสำนักงานคดีปกครอง ซึ่งต่อมาท่านจิระ พรรณราย ตกลงที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ผู้ศึกษา
ได้ทำการสัมภาษณ์ในหัวข้อ การทำคำให้การในคดีปกครอง ผู้ศึกษาได้จัดทำวาระการสัมภาษณ์ ซึ่ง
แบ่งออกเป็นวาระต่าง ๆ ตาม Common KADS คือ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

วาระที่ 3 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ภารกิจสำคัญในหัวข้อความรู้วิธีพิจารณา
คดีปกครอง : การทำคำให้การ

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และ หลักการต่างๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการทำคำให้การในคดีปกครอง

³ ภาคผนวกที่ ข.

⁴ ภาคผนวกที่ ก.

วาระที่ 5 ความรู้เทคนิคอื่น ๆ ที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ
(Support Tacit Knowledge)

วาระที่ 6 ของผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study)

และคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์⁵ และได้มีการสัมภาษณ์ ในวาระการสอบ
ทานความรู้กับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง

สรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ในคดีปกครองนั้น โดยหลักแล้ว
เป็นข้อพิพาทระหว่างหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยราชการ หน่วยงาน
ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรตามรัฐธรรมนูญ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ด้วยกัน อันเนื่องมาจากการใช้อำนาจทางปกครองหรือตามกฎหมาย ฉะนั้น คำบางคำที่จะต้องรู้ก็คือ
คำว่า หน่วยงานของรัฐหมายความว่าอย่างไร เจ้าหน้าที่ของรัฐหมายความว่าอย่างไร องค์กรตาม
รัฐธรรมนูญหมายความว่าอย่างไร

ประเภทของคดีปกครองนั้น ได้มีบัญญัติไว้ในมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติ
จัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542

คดีปกครองส่วนมากเป็นคดีแก้ต่าง คดีปกครองเป็นคดีที่กระบวนการพิจารณา
ใช้ ระบบการโต้สวน ในคดีปกครองนั้นเป็นเรื่องที่จะต้องสู้กันด้วยพยานเอกสารเป็นหลัก ดังนั้น
ตัวความจะต้องจัดส่งเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงในคดีไปให้พนักงานอัยการเพื่อพนักงาน
อัยการจะได้นำข้อเท็จจริงจากเอกสารดังกล่าวมาใช้ในการร่างคำฟ้องและคำให้การ สำหรับ
คำให้การ ก็เช่นเดียวกัน ในคดีปกครองนั้น โดยหลักแล้วก็ต้องร่างข้อเท็จจริงให้ละเอียดถึงความ
เป็นมาของเรื่องตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อให้ศาลทราบความเป็นมาของเรื่อง หลังจากนั้น จึงจะยกข้อต่อสู้
ในแต่ละประเด็นที่คู่ความได้กล่าวอ้างในคำฟ้อง กระบวนการในการทำคำฟ้องและคำให้การ มีดังนี้
หากเป็นเรื่องของการทำคำให้การจะต้องพิจารณาว่า เขาฟ้องเราเรื่องอะไร มีกี่ประเด็นที่เขากล่าวหา
เรา ที่เขากล่าวหาว่า เราทำไม่ถูกต้องนั้น ความจริงเป็นอย่างที่เขากล่าวหาหรือไม่ ถ้าไม่จริงก็ได้แย้ง
ไป พร้อมด้วยแนบเอกสารให้ศาลเห็นว่าที่เขากล่าวหาว่านั้นไม่เป็นความจริง คำให้การในคดีปกครอง
นั้น คล้าย ๆ กับการทำคำให้การในคดีแพ่งอยู่อย่างหนึ่งก็คือว่า เมื่อจะปฏิเสธ ก็ต้องให้เหตุผลไป
ด้วยว่าที่ไม่จริงนั้น เพราะอะไร ความจริงคืออะไร ในการทำคำให้การนั้นอันแรกนั้น ต้องพูดถึง
ความเป็นมาของเรื่องเหมือนกันว่า ที่เราเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น เนื่องจากเหตุอะไร ต่อไปจึง
จะเป็นเรื่องที่จะยอมรับหรือปฏิเสธข้อกล่าวอ้างของเขา ข้อกล่าวอ้างอันใดที่เขากล่าวอ้างถูกต้อง ก็

⁵ ภาคผนวกที่ ก.

ไม่ต้องเขียนถึง แต่ถ้าอันใดเขากล่าวอ้างไม่ถูกต้องและเรามีข้อเท็จจริงที่จะคัดค้านได้เราก็ต้องคัดค้านไปในประเด็นแต่ละประเด็น ๆ นี้คือ หลักการทำคำให้การของคดีปกครอง⁶

5.1.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน

ใช้การมีส่วนร่วมสร้างระบบของคนในองค์กร โดยผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบสอบถามความต้องการ ในการใช้งาน ระบบ KMS จากผลสำรวจความต้องการ การใช้งานระบบ KMS ที่ได้ทำการสำรวจโดยให้พนักงานอัยการและนิติกร สำนักงานคดีปกครองในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กรองข้อมูล เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2554 จำนวน 49 ราย สรุปสาระสำคัญได้ว่า ในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีกรรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครองอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี
3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย
4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
5. ระบบ KMS จะต้องมีเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้
6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้อง
7. ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน
8. ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน
9. ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน
10. ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความคิดเห็น)
11. ระบบ KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง)
12. ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)⁷

⁶ ภาคผนวกที่ ค.

⁷ ภาคผนวกที่ ง.

5.1.1.3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์

จากความต้องการดังกล่าว สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างระบบได้ ดังนี้

จากผลสำรวจความต้องการ การใช้งานระบบ KMS ที่ได้ทำการสำรวจโดยให้พนักงานอัยการและนิติกร สำนักงานคดีปกครองในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กรองข้อมูล เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2554 จำนวน 49 ราย ปรากฏว่า ในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่องที่ต้องดำเนินการ 12 รายการ โดยนำความต้องการในการใช้งานทั้ง 12 รายการดังกล่าว มาวิเคราะห์ว่า ความต้องการในการใช้งานให้ตรงกับความต้องการ การใช้งาน Software ของ Microsoft ที่ชื่อว่า SharePoint 2010 ดังต่อไปนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครองอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Base (Repository and Portals = Explicit Knowledge Sharing)
2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice)
3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base By Name and Code)
4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice and Community within their Cop)
5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Business Decision Support by Using Knowledge Workers)
6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice)
7. ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)
8. ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)
9. ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

10. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Blog (ที่แสดงความเห็น) (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

11. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง) (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

12. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Search (ระบบสืบค้น) (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name and Code, Media Data Search , Content Search, External Content Search)

นำความต้องการในการใช้งานทั้ง 12 รายการดังกล่าว มาวิเคราะห์ว่า ความต้องการในการใช้งานนั้น ๆ ต้องใช้ Software Feature และ Function ประเภทใดตอบสนอง โดยในที่นี้จะใช้ Software ของ Microsoft ที่ชื่อว่า SharePoint 2010 เป็นหลัก โดยจะนำ Feature และ Function ของ SharePoint 2010 มาใช้ตามความต้องการ ได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงความต้องการในการใช้งานของระบบ

การใช้งาน	Feature และ Function ของ SharePoint 2010
1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา และคำสั่งของศาลปกครองอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว	<p>ต้องใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Document Library Feature for Document Management System - Custom List for Law Bank - Custom List for AGO Ontology
2. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี	<p>ต้องใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Document Library Feature for Document Management System - Document Library Feature for lesson learned knowledge best practice

ตาราง 2 (ต่อ)

การใช้งาน	Feature และ Function ของ SharePoint 2010
3. ระบบ KMS จะต้องมีการมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแผนผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย	<p>ต้องการใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Document Library Feature for knowledge map by using Visio web drawing List of Decision Support Collaboration : - Visio web access Feature for Knowledge Map by using Visio
4. ระบบ KMS จะต้องมีการมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ	<p>ต้องการใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Document Library Feature for Forum Discussion System
5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้	<p>ต้องการใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Link Feature for portal link
6. ระบบ KMS จะต้องมีการมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ	<p>ต้องการใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacts Feature for capability management system
7. ระบบ KMS จะต้องมีการมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน	<p>ต้องการใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Announcement or Organization Announcement Feature (Such as Scholarship, Application, Appointment) for AGO which is related to the Cop

ตาราง 2 (ต่อ)

การใช้งาน	Feature และ Function ของ SharePoint 2010
8. ระบบ KMS จะต้องมีการปฏิบัติกิจกรรมของสำนักงาน	ต้องใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop : - Calendar Feature for meeting, training, seminar, ceremony, appointment
9. ระบบ KMS จะต้องมีการแจ้งเตือนปัญหาเร่งด่วน	ต้องใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop : - General Discussion Feature for forum discussion system
10. ระบบ KMS จะต้องมีการ Blog (ที่แสดงความคิดเห็น)	ต้องใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop : - Blog Feature for AGO news
11. ระบบ KMS จะต้องมีการ Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง)	ต้องใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop : - Enterprise Wiki Feature for AGO wiki
12. ระบบ KMS จะต้องมีการ Search (ระบบสืบค้น)	ต้องใช้งาน Search Functions Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name or Code : - Microsoft Office SharePoint Search in Cop, All Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name or Code Advance Search by Combination Keywords : - Microsoft Office SharePoint Advance Search Feature Search by Result Type Search by Site Search by Author Search by Modified Date

ตาราง 2 (ต่อ)

การใช้งาน	Feature และ Function ของ SharePoint 2010
	External Content Search: - SharePoint can be configured for External Content Search
13. (เพิ่มเติม) Knowledge Pack เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการทำให้การในคดีปกครอง	ต้องใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop : - Content Editor Feature for Message from Management

การวิเคราะห์ประเภทผู้ใช้งานและสิทธิในการเข้าถึงระบบ KMS

ประเภทผู้ใช้งานในระบบ KMS

1. ผู้บริหาร อธิบดี รองฯ และอัยการพิเศษฝ่าย
2. ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานอัยการ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำคดีปกครองมาแล้ว
3. ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ) ผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำคดีปกครอง

โครงสร้างและบุคลากรของระบบ KMS

1. Knowledge Manager ได้แก่ อธิบดี
2. Project Manager ได้แก่ รองอธิบดี, อัยการพิเศษฝ่าย ผู้ที่อธิบดีแต่งตั้ง
3. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ พนักงานอัยการที่ทำงานในสำนักงานคดีปกครองมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และยังคงศึกษาค้นคว้าในเรื่องกฎหมายปกครองอยู่ตลอดเวลา
4. Knowledge Engineer ได้แก่ พนักงานอัยการผู้มีความรู้ในคดีปกครอง และด้าน IT ที่อธิบดีแต่งตั้ง
5. KMS Support ได้แก่ พนักงานอัยการอื่น และนิติกร ที่อธิบดีแต่งตั้ง

ในการดำเนินคดีปกครอง สำนักงานคดีปกครอง โดยทั่วไปสามารถดำเนินการโดยไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุด ยกเว้นในบางกรณี เช่น ในเรื่องเขตอำนาจศาล หรือมีการแจ้งฐานะคดี ซึ่งเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น เนื้อหางานจะเป็นการรับว่าต่างและแก้ต่างให้กับหน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังนั้น รูปแบบของ Cop จึงควรเป็นแบบ Single Function เนื่องจากงานหลักดำเนินงานได้เองเป็นส่วนใหญ่ งานที่ต้องประสานกับหน่วยงานอื่นเป็นส่วนน้อย

งานคดีดำเนินงานโดยสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีปกครอง 1 ถึง 6 งานธุรการและงานสนับสนุนงานคดี ดำเนินงานโดย ฝ่ายกิจการทั่วไป โดยมีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชา และบริหาร มีข้าราชการอัยการและธุรการเป็นผู้ปฏิบัติงาน

การดำเนินงานของสำนักงานคดีปกครอง จะเป็นการรับว่าต่างและแก้ต่างให้กับหน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องหลักกฎหมายมหาชนและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ในเบื้องต้นภารกิจสำคัญเร่งด่วนตามจะต้องดำเนินการในเรื่องของการสร้างองค์ความรู้ในเรื่องวิธีพิจารณาคดีปกครอง โดยมีงานสำคัญคือ การทำคำให้การในคดีปกครอง ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในเรื่องของพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการ พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 และระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547 เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักวิธีพิจารณาคดีปกครอง ในเรื่องของการทำคำให้การในคดีปกครอง

การสร้าง Cop ในเบื้องต้นจะเป็นเพียง Cop เดียว คือ Cop การดำเนินคดีปกครอง (องค์ความรู้ที่ 48 คดีปกครอง) ประกอบด้วยบุคคลดังกล่าวข้างต้น ทั้ง 5 ตำแหน่ง ภาระหน้าที่ของ Cop นี้ จะทำหน้าที่ในการรวบรวมหลักในเรื่องวิธีพิจารณาคดีปกครอง ในเบื้องต้นจะเป็นเรื่องของการทำคำให้การในคดีปกครอง ซึ่งเป็นงานวิกฤติที่ผู้บริหารมอบหมาย ทั้งที่เป็น Tacit และ Explicit เข้าเป็นระบบจัดการความรู้

สิทธิในการเข้าถึง KMS ในภาพรวม

1. Knowledge Manager มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน

2. Project Manager มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน

3. Knowledge Engineer มีสิทธิในการจัดการ อ่าน เขียน แก้ไข ลบ ข้อมูลได้ทั้งระบบ

4. KMS Support มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน

5. ผู้บริหาร มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน

6. ผู้เชี่ยวชาญ มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน

7. ผู้ใช้งานทั่วไป มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน

นำความต้องการในการใช้งานดังกล่าว มาจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ

ความต้องการใช้งาน	ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน
1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา และคำสั่งของศาลปกครอง อย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว	1. Knowledge Manager Read 2. Project Manager Read 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read 5. ผู้บริหาร Read 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read
2. ระบบ KMS จะต้องมีการ Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี (ใช้ศึกษาค้นคว้า)	1. Knowledge Manager Read 2. Project Manager Read 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read 5. ผู้บริหาร Read 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read
3. ระบบ KMS จะต้องมีการ Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย	1. Knowledge Manager Read 2. Project Manager Read 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read 5. ผู้บริหาร Read 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read
4. ระบบ KMS จะต้องมีการสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ	1. Knowledge Manager Read Write 2. Project Manager Read Write 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read Write 5. ผู้บริหาร Read Write 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read Write

ตาราง 3 (ต่อ)

ความต้องการใช้งาน	ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน	
	7. ผู้ใช้งานทั่วไป	Read Write
5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้	1. Knowledge Manager 2. Project Manager 3. Knowledge Engineer 4. KMS Support 5. ผู้บริหาร 6. ผู้เชี่ยวชาญ 7. ผู้ใช้งานทั่วไป	Read Read Read Write Delete Edit Read Read Read Read
6. ระบบ KMS จะต้องมีการเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ	1. Knowledge Manager 2. Project Manager 3. Knowledge Engineer 4. KMS Support 5. ผู้บริหาร 6. ผู้เชี่ยวชาญ 7. ผู้ใช้งานทั่วไป	Read Read Read Write Delete Edit Read Read Read Read
7. ระบบ KMS จะต้องมีการประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน	1. Knowledge Manager 2. Project Manager 3. Knowledge Engineer 4. KMS Support 5. ผู้บริหาร 6. ผู้เชี่ยวชาญ 7. ผู้ใช้งานทั่วไป	Read Write Delete Edit Read Write Delete Edit Read Write Delete Edit Read Read Write Delete Edit Read Read
8. ระบบ KMS จะต้องมีการบันทึกกิจกรรมของสำนักงาน	1. Knowledge Manager 2. Project Manager 3. Knowledge Engineer 4. KMS Support 5. ผู้บริหาร	Read Write Delete Edit Read Write Delete Edit Read Write Delete Edit Read Write Delete Edit Read Write Delete Edit

ตาราง 3 (ต่อ)

ความต้องการใช้งาน	ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน
	6. ผู้เชี่ยวชาญ Read 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read
9. ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน	1. Knowledge Manager Read Write 2. Project Manager Read Write 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read Write 5. ผู้บริหาร Read Write 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read Write 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read Write
10. ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความเห็น)	1. Knowledge Manager Read Write Edit 2. Project Manager Read Write Edit 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read Write Edit 5. ผู้บริหาร Read Write Edit 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read Write Edit 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read Write Edit
11. ระบบ KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง)	1. Knowledge Manager Read Write 2. Project Manager Read Write 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read Write 5. ผู้บริหาร Read Write 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read Write 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read Write
12. ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)	1. Knowledge Manager Read 2. Project Manager Read 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read

ตาราง 3 (ต่อ)

ความต้องการใช้งาน	ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน
	5. ผู้บริหาร Read 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read
13. Knowledge Pack	1. Knowledge Manager Read 2. Project Manager Read 3. Knowledge Engineer Read Write Delete Edit 4. KMS Support Read 5. ผู้บริหาร Read 6. ผู้เชี่ยวชาญ Read 7. ผู้ใช้งานทั่วไป Read

กำหนดโครงสร้างของ Cop

โครงสร้างของ Cop เป็นแบบ Single Function โดยจะเป็นแบบ Cop เดียว คือ Cop คติปกครอง (วิธีพิจารณาคดีปกครอง)

โครงสร้างและบุคลากรของ Cop

1. Knowledge Manager ได้แก่ อธิบดี
2. Project Manager ได้แก่ รองอธิบดี, อัยการพิเศษฝ่าย ผู้ที่อธิบดีแต่งตั้ง
3. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ พนักงานอัยการที่ทำงานในสำนักงานคดีปกครองมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และยังคงศึกษาค้นคว้าในเรื่องกฎหมายปกครองอยู่ตลอดเวลา

4. Knowledge Engineer ได้แก่ พนักงานอัยการผู้มีความรู้ในคดีปกครอง และด้าน IT ที่อธิบดีแต่งตั้ง

5. KMS Support ได้แก่ พนักงานอัยการอื่น และนิติกร ที่อธิบดีแต่งตั้ง

Cop คือ คดีปกครอง (วิธีพิจารณาคดีปกครอง) ประกอบด้วย

Task คือ การทำคำให้การในคดีปกครอง

Inference ประกอบด้วย

- ระยะเวลาทำคำให้การ
- ฐานะของตัวความ

- ประเภทคดี
- ตรวจสอบประเด็นในคำฟ้อง
- ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย
- พยานหลักฐาน
- แจ้งฐานะคดี
- ร่างคำให้การ
- ยุติเรื่องส่งเรื่องคืน
- ยื่นคำให้การ
- ยื่นคำร้องชี้ขาดเขตอำนาจศาล

Domain ที่สำคัญ ประกอบด้วย

- กฎในการทำคำให้การ
- การร่างคำให้การ
- หน่วยงานทางปกครอง
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ประเภทคดีที่จะทำคำให้การ
- การแจ้งฐานะคดี

Knowledge Base ประกอบด้วย

- กฎหมาย และระเบียบ
- คำพิพากษา และคำสั่ง
- คู่มือ
- องค์กรความรู้สนับสนุนอื่น ๆ

5.1.1.4 การออกแบบซอฟต์แวร์

เนื่องจากการสำรวจความต้องการแล้วได้ผลความต้องการแล้ว การทำระบบ KMS จะสร้างตามความต่อนั้น ๆ เลยไม่ได้ เพราะระบบจะต้องมีความสอดคล้องกับ Cop อื่น ๆ ด้วย ซึ่งในเรื่องการใช้งานและหน้าที่ ถูกกำหนดไว้เป็น Template เดียวกันหมด ดังนั้น การใช้งานบาง Function จึงยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ เพราะจะทำให้รูปแบบผิดแผกไปจาก Template ที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการจัดการความรู้) กำหนด ซึ่ง Function ที่ยังไม่เปิดใช้งาน เช่น Blog , Wiki , Calendar , Announcement ซึ่งสามารถออกแบบในเบื้องต้นได้ ดังนี้

ประกาศสำนักงาน (Announcement)

Title	Modified
SAR 3k task เสร็จแล้วแจ้งทราบ	9/23/2011 3:53 PM
ส่ง III ชิ้นแรกขอส่งเอกสาร 15 Tasks	9/22/2011 12:08 PM
เอกสาร Internal Audit	9/20/2011 9:49 AM
ตัวอย่าง Abstract และเอกสารเทียบ IS	8/15/2011 7:21 PM
ประกาศเรื่อง ขอเสนอเอกสารขอรับรางวัลชนะเลิศ	8/8/2011 4:55 PM
ส่ง เอกสารเทียบ อารมณ์ดีปีละมีการ	8/4/2011 4:02 PM
ส่งเอกสาร copy เอกสาร folder ไปในระบบ	8/3/2011 9:44 PM
แนบเอกสารเทียบรายการ	8/2/2011 9:52 AM
รายงาน 3 - MAN1	7/28/2011 10:36 AM
รายงาน 2 - ENG1	7/20/2011 10:33 AM
รายชื่อผู้ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมประจำสาขา ENG1/ENG2/MAN1	7/11/2011 5:32 PM
รายชื่อผู้ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมประจำสาขา	7/11/2011 5:20 PM
เอกสารขอเทียบรายการเทียบและเทียบ	5/23/2011 6:16 PM
การขอเสนอเทียบรายการเทียบและเทียบ	5/18/2011 7:41 PM
ประกาศเทียบรายการเทียบ	10/24/2010 11:55 PM

Blog

Home Cop KM QA กฎหมายสำนักงาน งานบริหารงานคลังสินค้า Forum Discussion Management Message ข่าวสารทั่วไป Blog Wiki Search

Categories: การดูแลสิ่งของระบบ และเครื่องมือของงานสำนักงาน, การพัฒนาและบริหาร, การจัดการข้อมูลของงานสำนักงาน

Archives: October, September, August, July

เมื่อโครงการย้ายเริ่มเปิด
by CAMT/Suphane on 12/16/2010 3:21 PM
จำนวนผู้ชม: 0

ความแตกต่างระหว่าง จริยธรรม คุณธรรม และจรรยา
by winch on 12/16/2010 3:18 PM
พิธีกรรม As ได้กล่าวถึงไว้แล้ว ผมขอเป็นกำลังใจให้ทุกคน ส่งมอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด

เมื่อไหร่จะมีการโยกย้ายพนักงานอีกจากเปิดใหม่ในต้องเป็นความลับ
by CAMT/Suphane on 12/16/2010 3:18 PM
Category: การพัฒนาและบริหาร

อำนาจเจ้าหน้าที่ถือการตามกฎหมายรัฐธรรมนูญและกฎเกณฑ์ขององค์กรอีกครั้ง
by CAMT/Suphane on 12/16/2010 3:18 PM
เมื่อคุณอ่าน

Wiki - home

Home Cop KM QA กฎหมายสำนักงาน งานบริหารงานคลังสินค้า Forum Discussion Management Message ข่าวสารทั่วไป

Cop KM
กฎระเบียบและวิธีการ
QA
ข่าวประชาสัมพันธ์
Forum Discussion
Management Message
ข่าวสารทั่วไป
Blog
Wiki

วิกิ จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี

วิกิ หรือ วิกิพีเดีย (พริ่ง - คำอ่าน: [พริ.แก] หรือ [พริ.แก]) คือศัพท์คอมพิวเตอร์ที่แปลว่า "หน้าเว็บที่ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้" โดยทั่วไปแล้วจะหมายถึงหน้าเว็บที่ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้โดยผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบ คำว่า "วิกิ" หมายถึงหน้าเว็บที่ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้เช่น ระบบวิกิพีเดียที่มีชื่อเสียงที่สุดคือ "วิกิพีเดีย"^[ก] วิกิจะแตกต่างจากระบบการจัดการเนื้อหาอื่น ๆ ในส่วนของวิธีการแก้ไข ซึ่งเห็นได้จากระบบของกรรมสิทธิ์ร่วมในส่วนของการแก้ไขเนื้อหา

ประวัติ

วิกิถูกคิดค้นขึ้นโดยนักพัฒนาซอฟต์แวร์ชาวอเมริกันสองคนชื่อ ลาร์รี่ แซงเจอร์ และเจมส์ กอสลิงค์ ซึ่งได้ร่วมกันพัฒนาเว็บไซต์ชื่อ Nupur ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ผู้ใช้สามารถแก้ไขได้โดยผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบ

ลักษณะสำคัญ

วิกิเป็นการทำงานแบบร่วมมือกัน ซึ่งผู้ใช้สามารถสร้างเนื้อหาบนเว็บได้โดยไม่ต้องมีคำสั่งควบคุมในการแก้ไขเนื้อหา ซึ่งแตกต่างจากเว็บไซต์อื่น ๆ ที่ผู้ใช้ต้องได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบก่อนจึงจะสามารถแก้ไขเนื้อหาได้

ปฏิทินกิจกรรม (Up Coming Events)

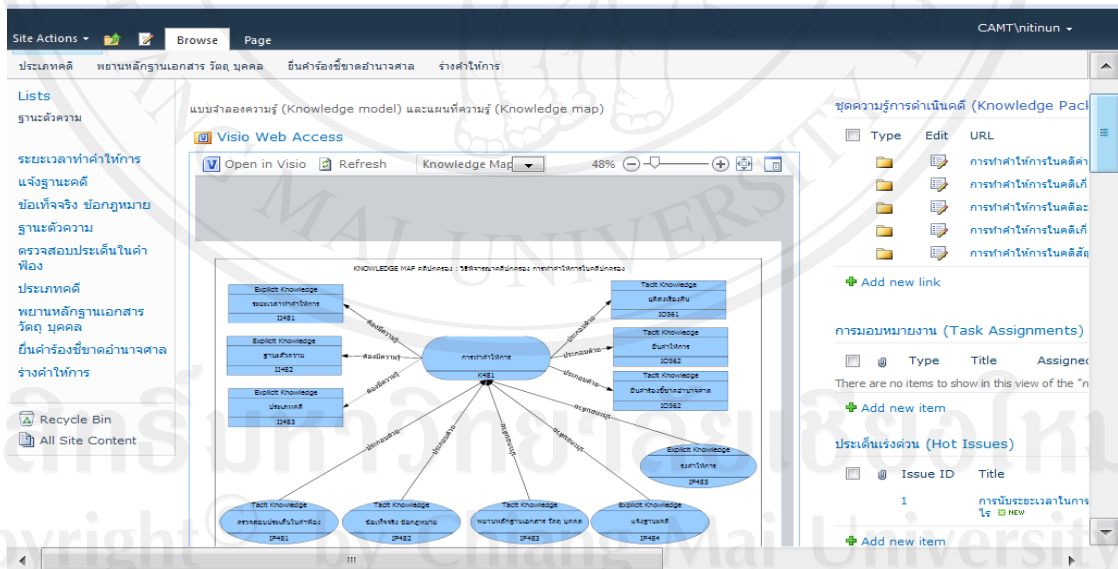
October, 2011

Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
25 11:00 am - 12:00 pm IS Examination (พริ.แก)	26 5:00 pm - 8:00 pm External Audit	27	28 10:00 am IS Ex 1:00 pm IS Exa 2:00 pm IS Exa + 2 more items	29 9:00 am IS Exa 10:00 am IS Ex 11:00 am IS Ex + 3 more items	30 11:00 am IS Ex 1:00 pm IS exa + 2 more items	1 8
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

รูป 9 โครงร่างระบบ KMS

ในเบื้องต้นในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กรความรู้สนับสนุน เช่น คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครอง
 2. ระบบ KMS จะต้องมีการ Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี
 3. ระบบ KMS จะต้องมีการ Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย
 4. ระบบ KMS จะต้องมีการกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
 5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้
 6. ระบบ KMS จะต้องมีการเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้อง
 7. ระบบ KMS จะต้องมีการประเด็นปัญหาเร่งด่วน
 8. ระบบ KMS จะต้องมีการ Search (ระบบสืบค้น)
- จากโครงสร้างดังกล่าวสามารถนำมาสร้างจริงได้ ดังนี้ (รูป 10) โดยสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ที่ http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t48/K48_T1/SitePages/Home.aspx

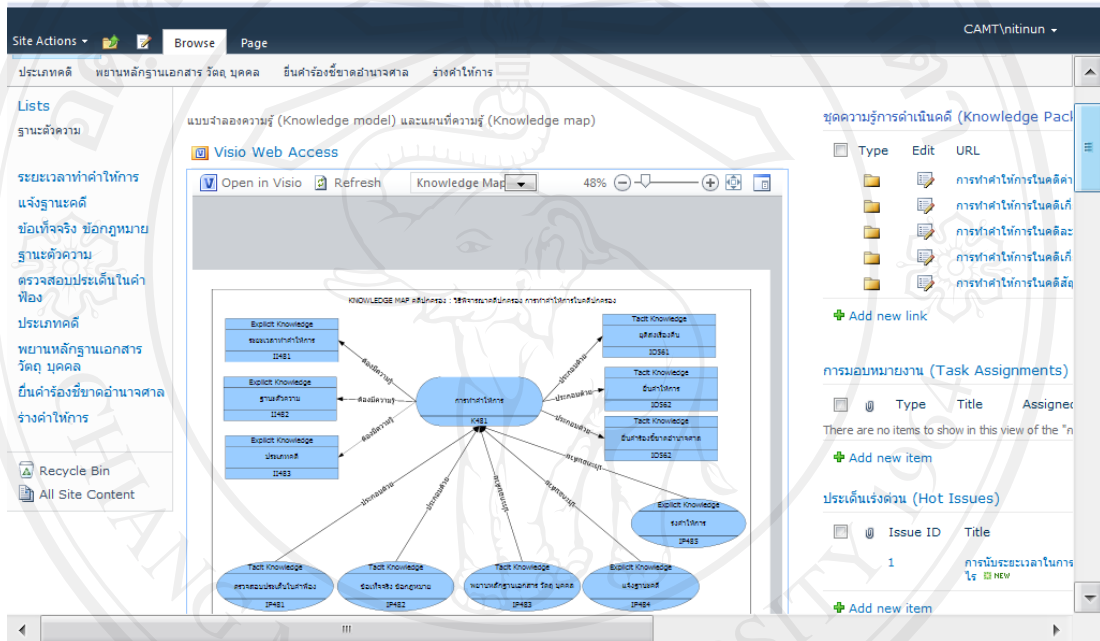


รูป 10 แสดงระบบ KMS คดีปกครอง (การทำคำให้การในคดีปกครอง)

5.1.1.5 คุณสมบัติของระบบและวิธีการใช้งานระบบ

คุณสมบัติและการใช้งานระบบ KMS โดยใช้แก้ปัญหา คนทำงานไม่มีความรู้ ในการทำคำให้การในคดี ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาใช้งานได้ที่ http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t48/K48_T1/SitePages/Home.aspx

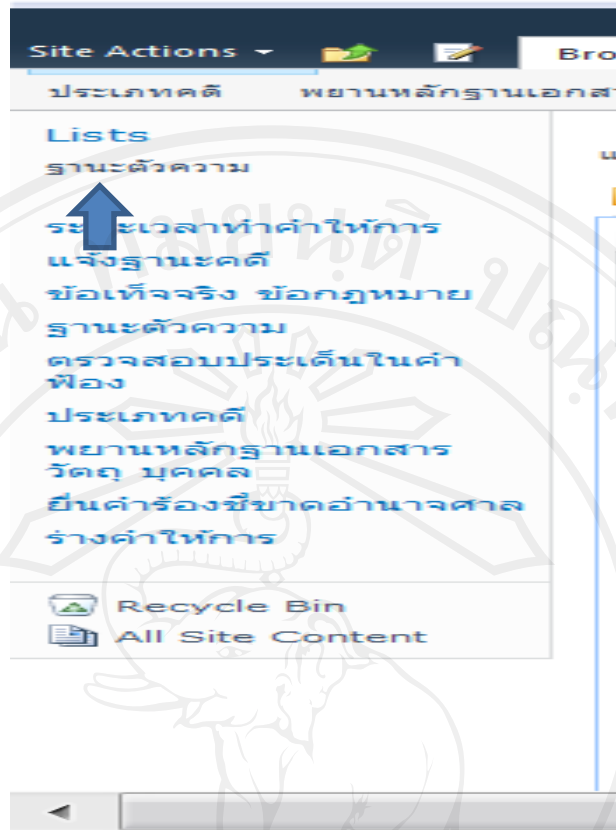
หลังจากที่เข้ามาในระบบ KMS คติปกรอง ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ 48 แล้ว จะได้นหน้าที่ดังนี้ (รูป 11)



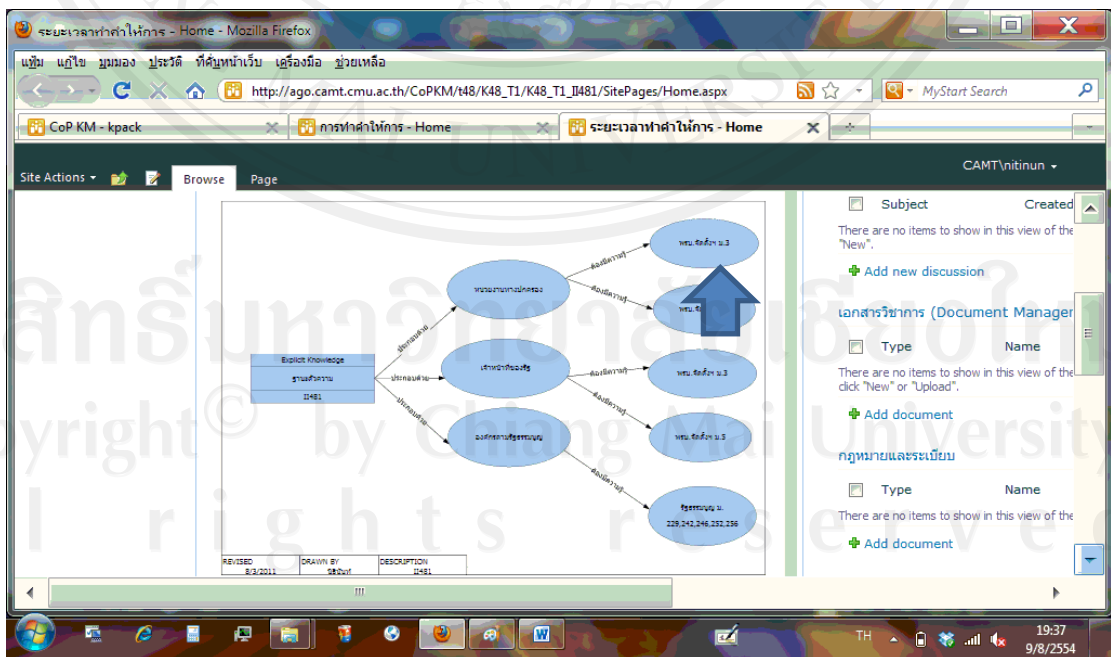
รูป 11 แสดงระบบ KMS คติปกรอง (การทำคำให้การในคดีปกรอง)

คุณสมบัติและการใช้งานระบบ

1. การเรียนรู้เพื่อทำคำให้การในคดีปกรอง ผู้ปฏิบัติสามารถคลิกจากระบบตามลำดับได้ โดยฝั่งซ้ายมือจะเป็นขั้นตอนการดำเนินคดี การทำคำให้การ ในคดีปกรอง ตามลำดับกระบวนการ ซึ่งสามารถคลิกเข้าไปเพื่อดูรายละเอียดในขั้นตอนนั้น ๆ ได้ เช่น หากคลิกเลือกเมนู ฐานะตัวความ ระบบจะนำไปสู่ขั้นตอนกระบวนการในส่วนฐานะของตัวความว่า ต้องพิจารณาเรื่องใด ตามหลักการใด ตามภาพตัวอย่าง (รูป 12)



รูป 12 แสดงลิ้นชักความรู้ ระบบ KMS คดีปกครอง (การทำคำให้การในคดีปกครอง)



รูป 13 แสดงความรู้ในระดับ Domain

หากคลิกในลำดับต่อ ๆ ไป จะนำไปสู่หลักการในเรื่องนั้น ๆ ความรู้ในระดับ Domain เช่น หากคลิก พ.ร.บ.จัดตั้งฯ มาตรา 3 ระบบจะนำไปสู่เนื้อหา Knowledge Base พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 3 ทันที (รูป 13) และจะได้ผล ดังนี้ (รูป 14)

-พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.2542

มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้

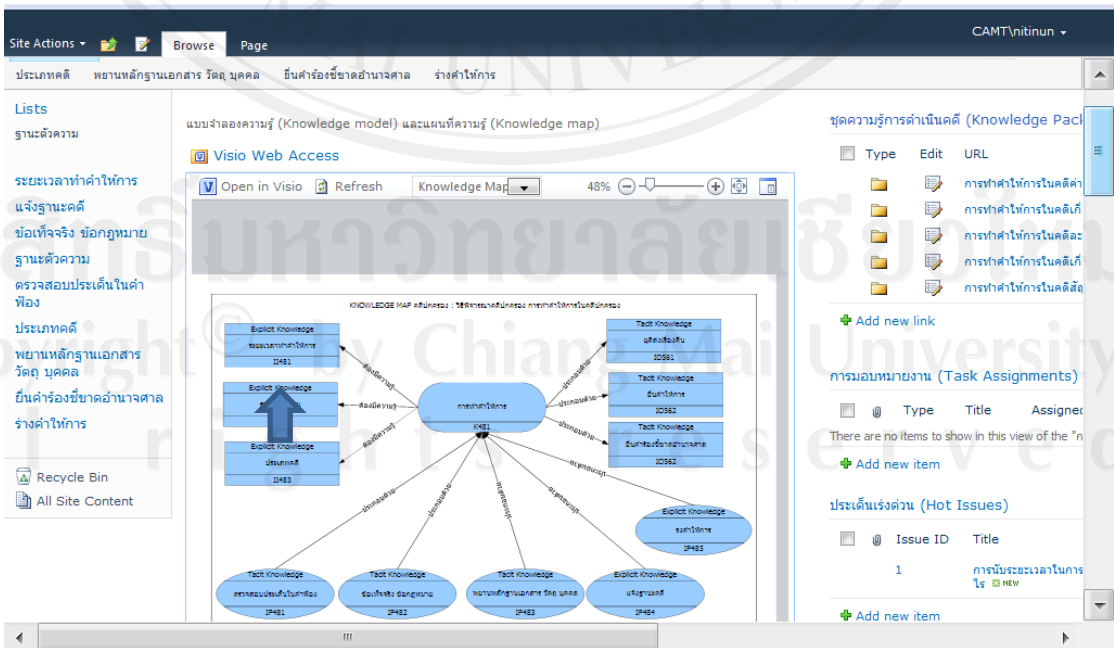
“หน่วยงานทางปกครอง” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และให้หมายความรวมถึงหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจทางปกครองหรือให้ดำเนินกิจการทางปกครอง

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า

- (1) ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง คณะบุคคล หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทางปกครอง
- (2) คณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาท คณะกรรมการหรือบุคคลซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจในการออกกฎ

รูป 14 การเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดของ Knowledge Base

นอกจากจะคลิกที่เมนูลำดับขั้นตอนด้านซ้ายมือได้แล้ว ยังสามารถเลือกคลิกลงไปบนแผนภาพที่ต้องการจะรู้ลำดับขั้นตอนได้โดยตรง (รูป 15)



รูป 15 แสดงการเลือกดูจาก Knowledge Map โดยตรง

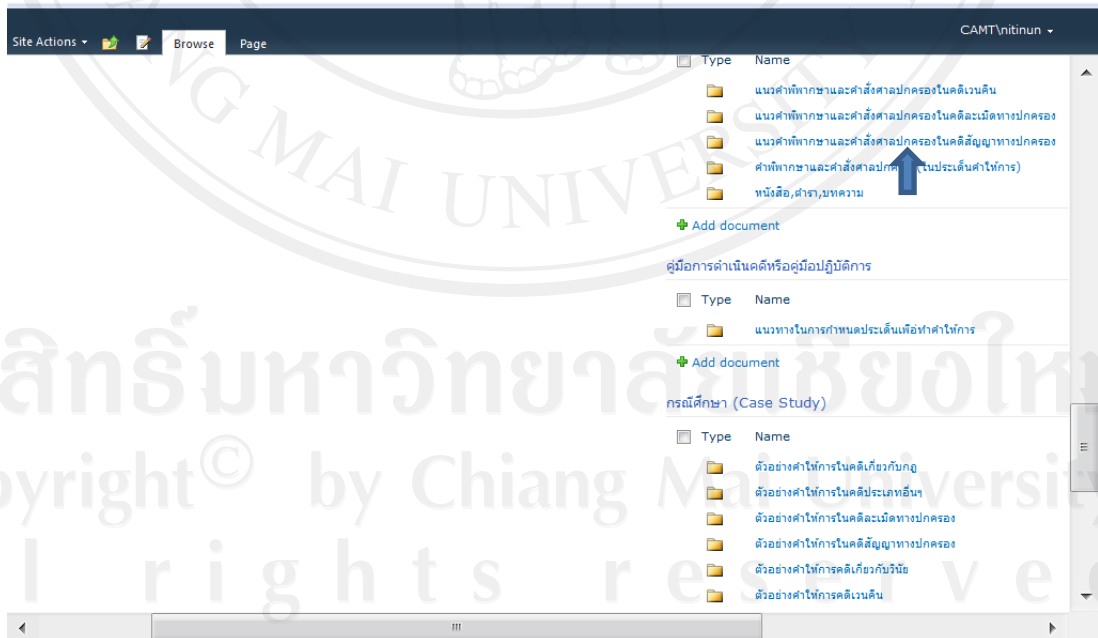
ผลก็จะได้เหมือนกับเลือกคลิกที่เมนูด้านซ้ายมือ ซึ่งกระบวนการด้านซ้ายมือ และแผนภาพจะเชื่อมโยงกันเป็นกระบวนการในการทำให้การในคดีปกครองทั้งกระบวนการสามารถคลิกตามลำดับกระบวนการด้านซ้ายไปตามลำดับ หรือตามแผนภาพไปตามลำดับ โดยกระบวนการในภาพจะแบ่งเป็น

1) กระบวนการเริ่มต้น (ได้รับสำนวนคดี) จะอยู่ทางด้านซ้ายมือของแผนภาพ มี 3 ลำดับ

2) กระบวนการตรวจสอบพิจารณา จะอยู่ตรงกลางของแผนภาพ มี 5 ลำดับ

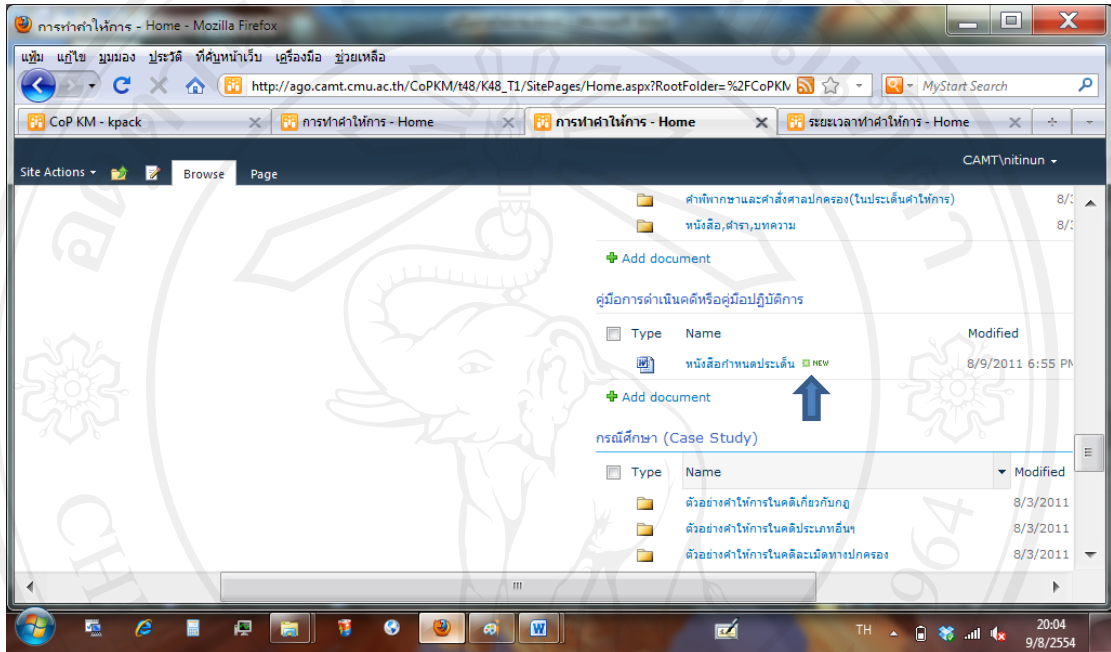
3) กระบวนการเสร็จสิ้น (ยื่นคำให้การ) จะอยู่ทางด้านขวามือของแผนภาพ มี 3 ลำดับ
 ในส่วนเมนูด้านซ้ายมือ และแผนภาพ จะช่วยให้สามารถเข้าใจกระบวนการในการทำให้การได้ทั้งกระบวนการ เมื่อเข้าใจกระบวนการในการทำให้การในคดีปกครองด้วยแผนภาพแล้ว

2. หลังจากที่เราทราบกระบวนการทำให้การแล้ว ขั้นตอนต่อไป จะเป็นการทำงานโดยใช้ระบบ ซึ่งจะต้องได้ข้อเท็จจริงที่จะต้องทำให้การ โดยในขั้นตอนต่อไปจะต้องเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของที่เมนู คู่มือการดำเนินคดีหรือคู่มือปฏิบัติการ แล้วเข้าไปในโฟลเดอร์ที่ชื่อว่า แนวทางการกำหนดประเด็นเพื่อทำให้การ (รูป 16)



รูป 16 แสดงโฟลเดอร์ที่ชื่อว่า แนวทางการกำหนดประเด็นเพื่อทำให้การ

หลังจากเข้าไปในโฟลเดอร์ดังกล่าวแล้วจะพบกับโฟลเดอร์ประเภทต่าง ๆ ให้เข้าไปในประเภทคดีที่ต้องการทำคำให้การ ตัวอย่างเช่น ท่านต้องทำคำให้การในคดีเวนคืน ก็ต้องเข้าไปในโฟลเดอร์ คดีเวนคืน เมื่อเข้าไปแล้ว จะพบกับ ตัวอย่างไฟล์ ที่ใช้ในการกำหนดประเด็นในการทำคำให้การในคดีเวนคืน (รูป 17)



รูป 17 แสดงการเข้าถึงตัวอย่างไฟล์ในระบบ

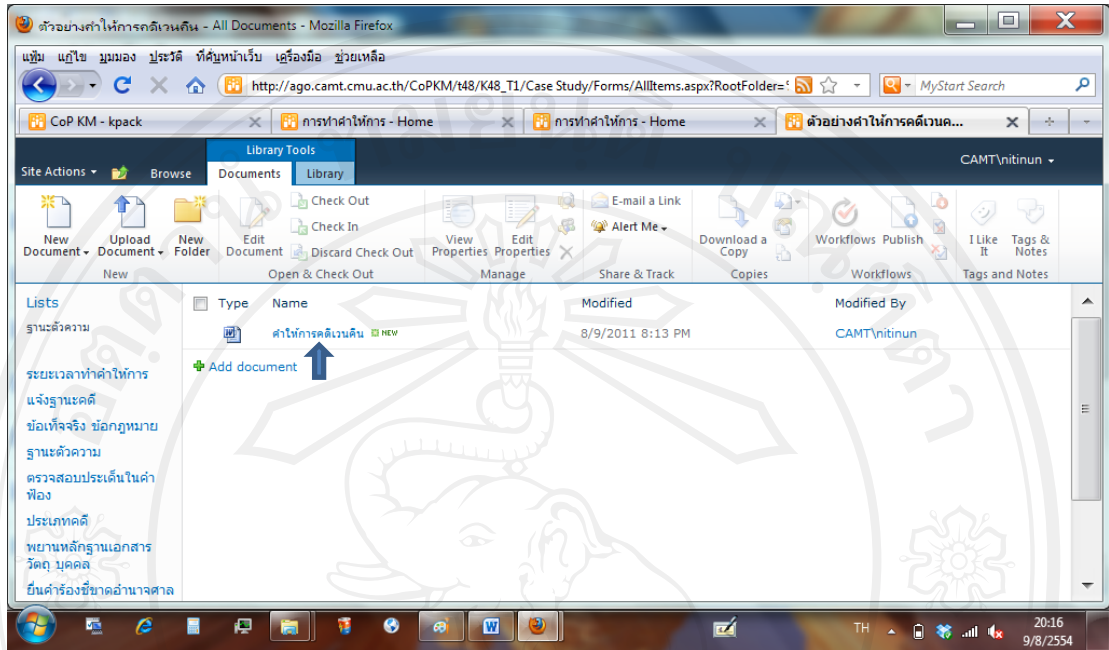
หลังจากที่ได้เข้ามาสู่หน้านี้แล้ว สามารถก็อปปีไฟล์ หนังสือกำหนดประเด็น ซึ่งจะกำหนดให้ตัวความชี้แจงข้อเท็จจริงในคดีประเภทนั้น ๆ ว่าต้องชี้แจงในประเด็นใดบ้าง โดยนำไปแก้ไข ดัดแปลง แล้วส่งไปให้ตัวความชี้แจงข้อเท็จจริง

3. กระบวนการในการร่างคำให้การ

ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ได้ข้อเท็จจริงตามประเด็นที่ได้ส่งไปให้ตัวความชี้แจงแล้ว ขั้นตอนต่อมาต้องนำข้อเท็จจริง นั้น มาพิจารณาข้อกฎหมายแล้วกร่างคำให้การ ในขั้นตอนนี้กร่างคำให้การ ระบบสามารถช่วยได้โดยในระบบจะมี ตัวอย่างคำให้การในประเภทคดีต่างๆ ไว้

ในการทำงานให้เข้าไปที่ เมนูด้านขวามือ ที่ชื่อว่า กรณีศึกษา (Case Study) จะพบโฟลเดอร์ประเภทคดีต่าง ๆ เพียงเข้าไปในโฟลเดอร์ประเภทคดีที่ต้องการจะทำคำให้การ เช่น ต้องการทำคำให้การในคดีเวนคืน ต้องเข้าไปในโฟลเดอร์คดีเวนคืน เมื่อเข้าไปแล้ว จะพบกับไฟล์

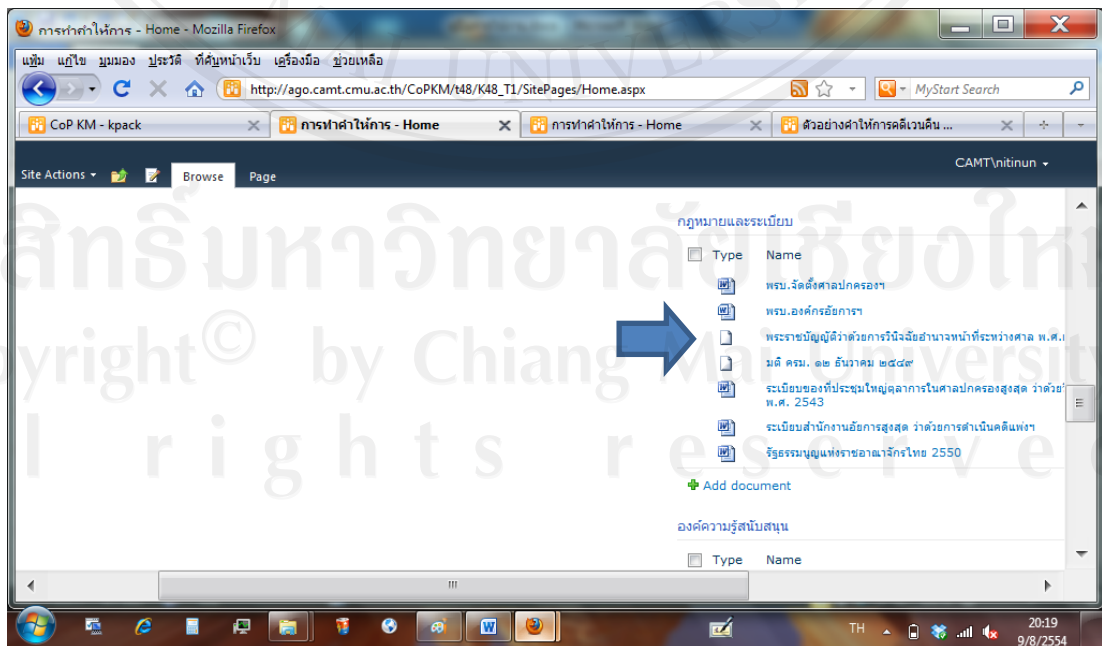
ตัวอย่างทำให้การในคดีเวเนซีย ซึ่งสามารถก๊อปปี้ไฟล์ ไปตัดแปลงแก้ไขให้ตรงกับข้อเท็จจริงที่ได้มาตามกระบวนการที่ 2 ได้ทันที (รูป 18)



รูป 18 การเข้าถึง Case Study ของระบบ

4. การตรวจสอบข้อกฎหมาย

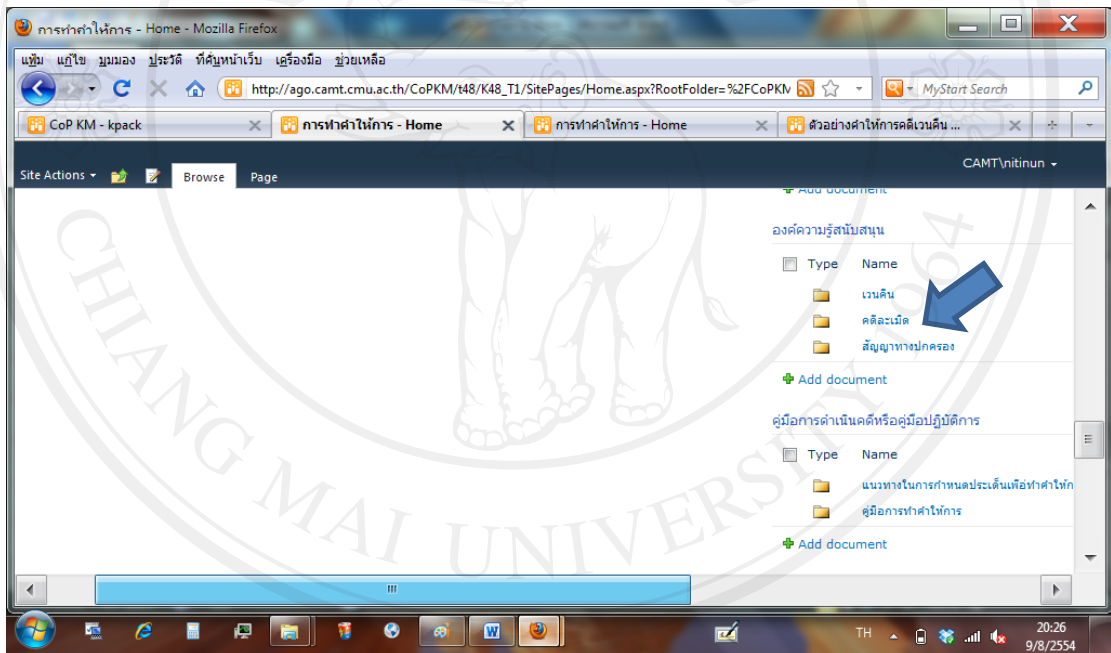
ในการตรวจสอบข้อกฎหมาย สามารถเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของ ชื่อเมนู กฎหมาย และระเบียบ ก็จะได้กฎหมายและระเบียบที่จะต้องตรวจสอบในการทำคำให้การได้ (รูป 19)



รูป 19 กฎหมายและระเบียบของระบบ

5. การตรวจสอบแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

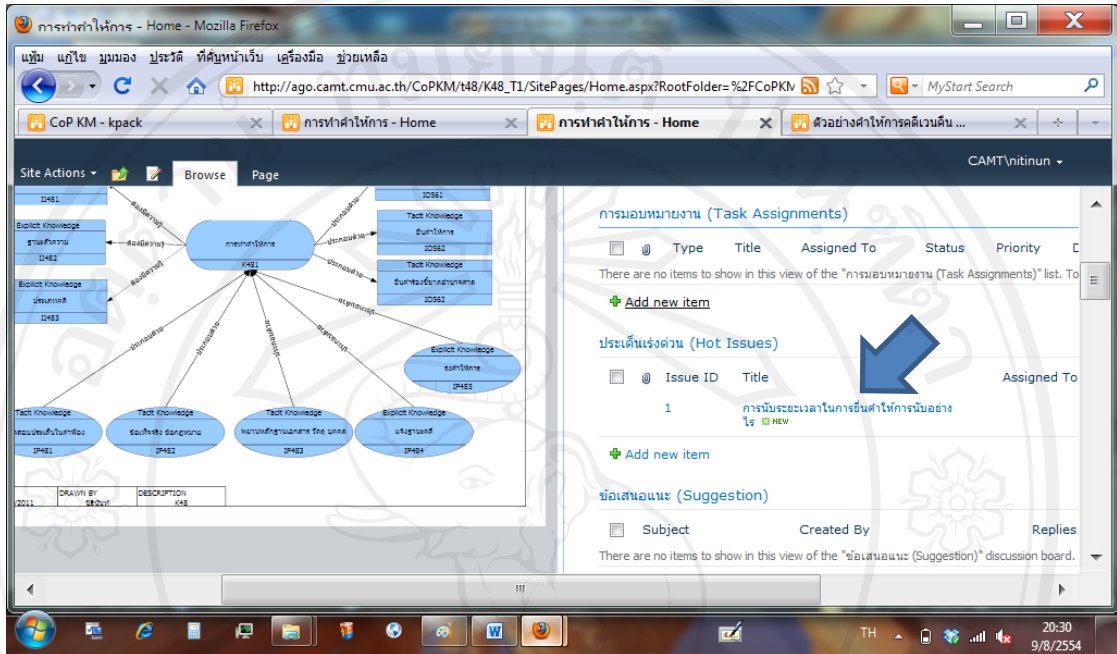
การใช้งานของผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความชำนาญในการทำงานแล้ว การใช้งานจึงเป็นเพียงแค่การตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าวได้แก่ การตรวจสอบแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล ในการตรวจสอบแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครอง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่จำเป็นในการทำคำให้การ เพราะเป็นข้อที่ใช้ในการต่อสู้คดี สามารถเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของ ที่ชื่อ องค์ความรู้สนับสนุน ซึ่งจะมีโฟลเดอร์ย่อยที่ชื่อว่า แนวคำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครอง ซึ่งในโฟลเดอร์ดังกล่าวเมื่อเข้าไปแล้วจะมีโฟลเดอร์ย่อยตามประเภทคดี ซึ่งหากต้องการคำให้การในคดีประเภทใด ก็สามารถเข้าไปค้นคำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครองในประเภทคดีนั้น ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อต่อสู้ในคำให้การได้ (รูป 20)



รูป 20 องค์ความรู้สนับสนุน (คำพิพากษา,คำสั่งของศาล) ในระบบ

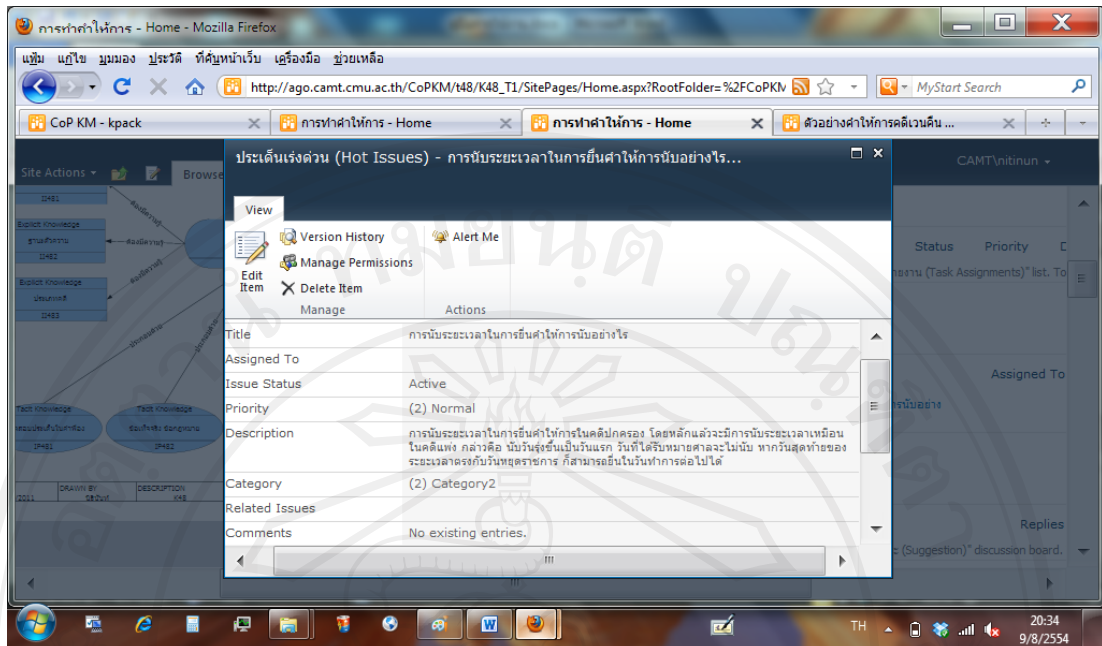
6. หากมีปัญหในการทำคำให้การสามารถตรวจสอบปัญหาที่พบได้ ดังนี้

6.1 เมนูด้านขวามือ ที่ชื่อประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) (รูป 21)



รูป 21 ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues) ของระบบ

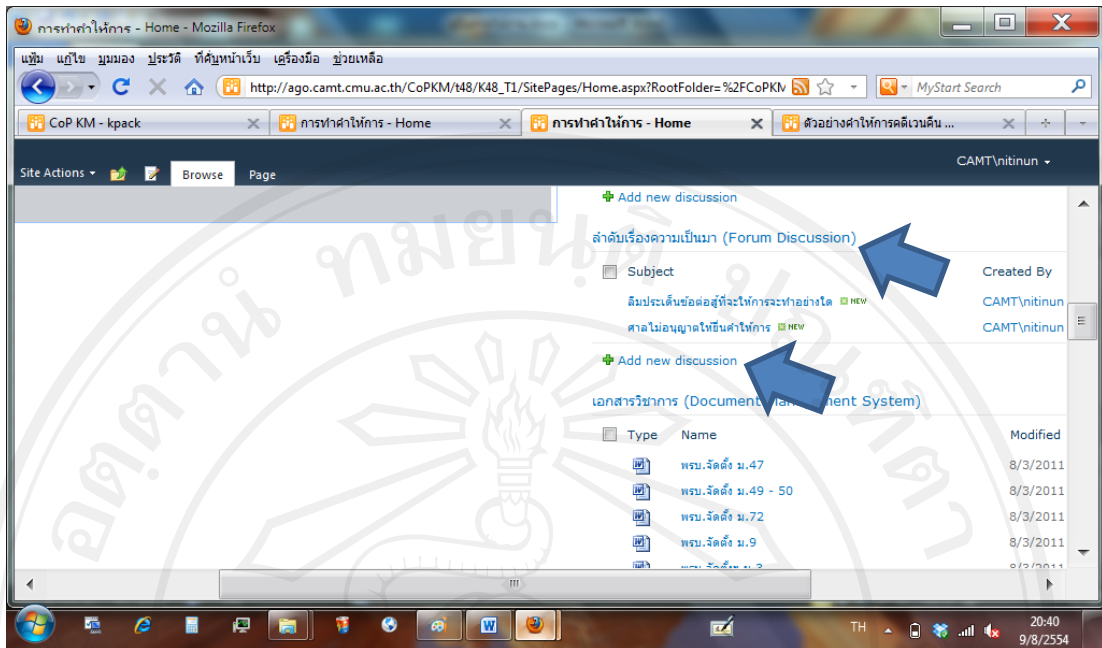
เมื่อเข้ามาที่เมนูนี้แล้ว จะเห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เรียงเป็นหัวข้อ ๆ ให้เลือกหัวข้อที่ตรงกับปัญหา แล้วคลิกเข้าไปเพื่อดูแนวทางแก้ปัญหา เช่น ในการทำคำให้การมีปัญหาว่าจะเริ่มนับระยะเวลาในการทำคำให้การอย่างไร ก็อาจเข้าไปที่เมนูดังกล่าวแล้วเลือกหัวข้อปัญหาดังกล่าวเพื่อดูแนวทางแก้ปัญหา ก็จะได้อวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งเมนูจะเก็บรวบรวมปัญหาที่พบบ่อยในการทำงานมารวบรวมแล้วนำเสนอวิธีการในการแก้ปัญหาไว้ (รูป 22)



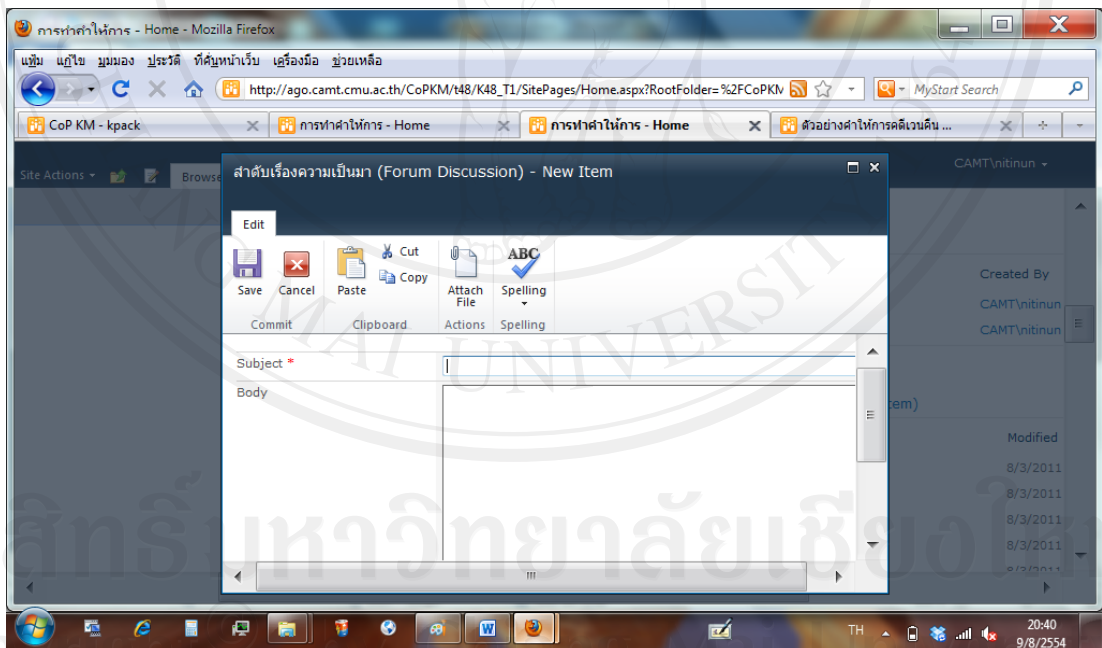
รูป 22 แสดงรายละเอียดของประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues)

และหากปัญหาดังกล่าวไม่มีปรากฏใน ประเด็นเร่งด่วน อาจตั้งประเด็นคำถามไว้ ตามกระบวนการต่อไป

6.2 Forum Discussion เมนูนี้จะอยู่ทางด้านขวามือ เพียงคลิกที่ Add New Discussion แล้วก็จะเข้าไปสู่หน้าตาของเมนูที่สามารถตั้งคำถามไว้ในระบบได้ แล้วหลังจากนั้นทีมงาน จะนำคำถามไปทำการตรวจสอบกับผู้เชี่ยวชาญต่อไป หรือหากผู้เชี่ยวชาญอยู่ ณ เวลานั้น ก็อาจจะตอบคำถามทันที (รูป 23 และ 24)



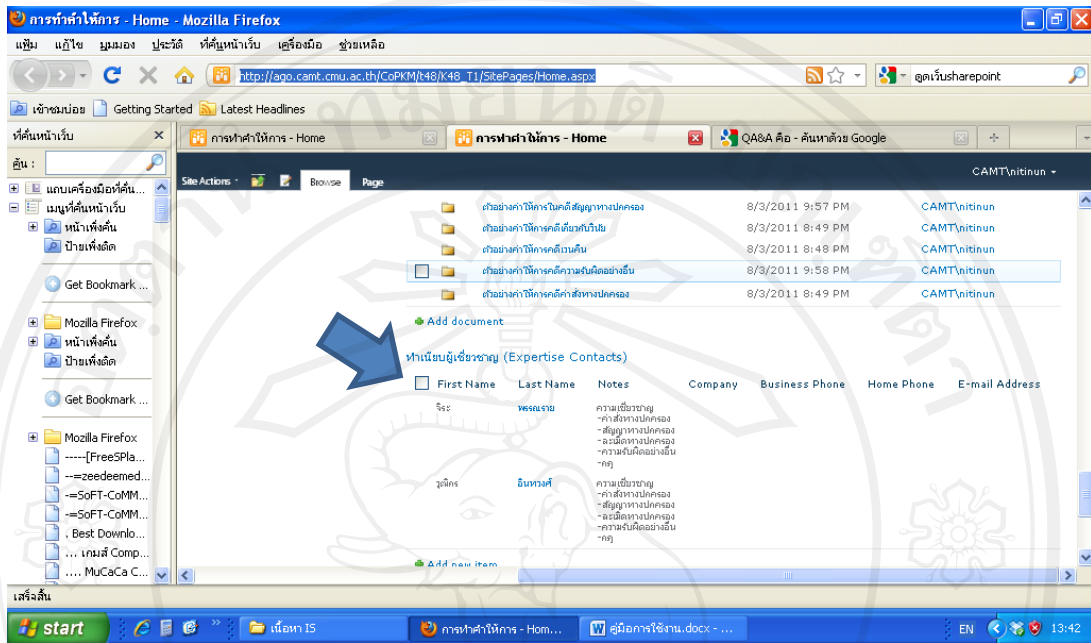
รูป 23 แสดง Forum Discussion ของระบบ



รูป 24 แสดง Forum Discussion ของระบบ

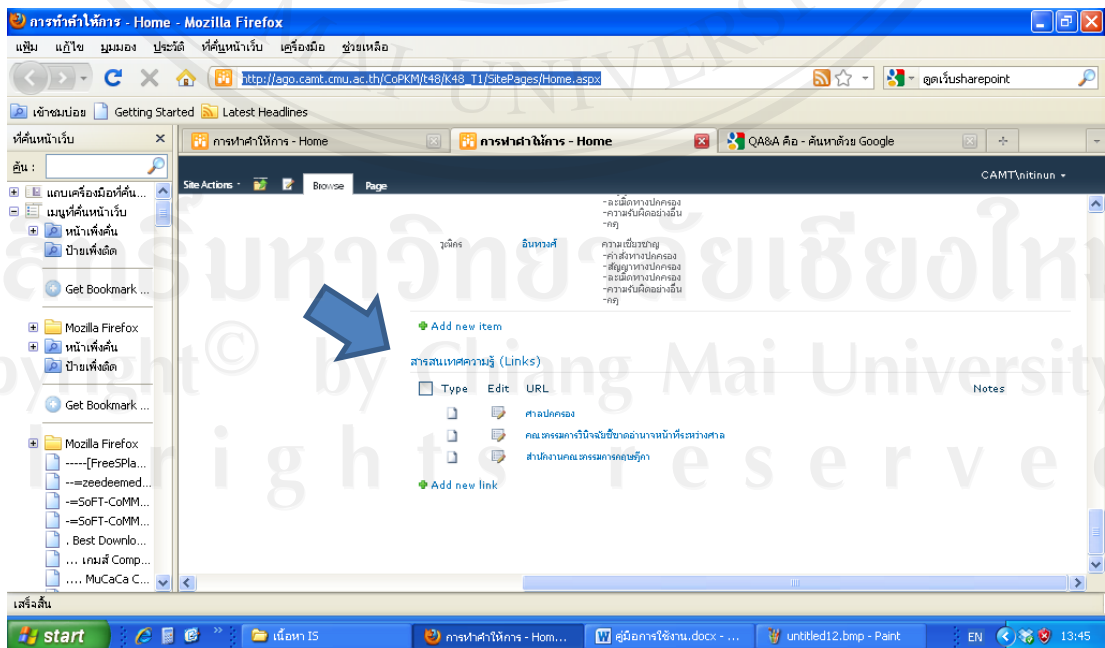
7. นอกจากนี้ในระบบยังมีการเก็บรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ที่อยู่ ที่ติดต่อที่สามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญของระบบได้โดยตรง ซึ่งในส่วนนี้จะสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่มีสำนวนคดีที่สำคัญ ผู้บริหารสามารถเข้ามาตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญได้ว่า คดีสำคัญนั้นเป็นเรื่องใด จะ

จ่ายให้กับผู้เชี่ยวชาญตามความเชี่ยวชาญคนใด หรือจะเลือกผู้เชี่ยวชาญจากบัญชีรายชื่อตามความเชี่ยวชาญเพื่อตั้งเป็นคณะกรรมการก็ได้ (รูป 25)



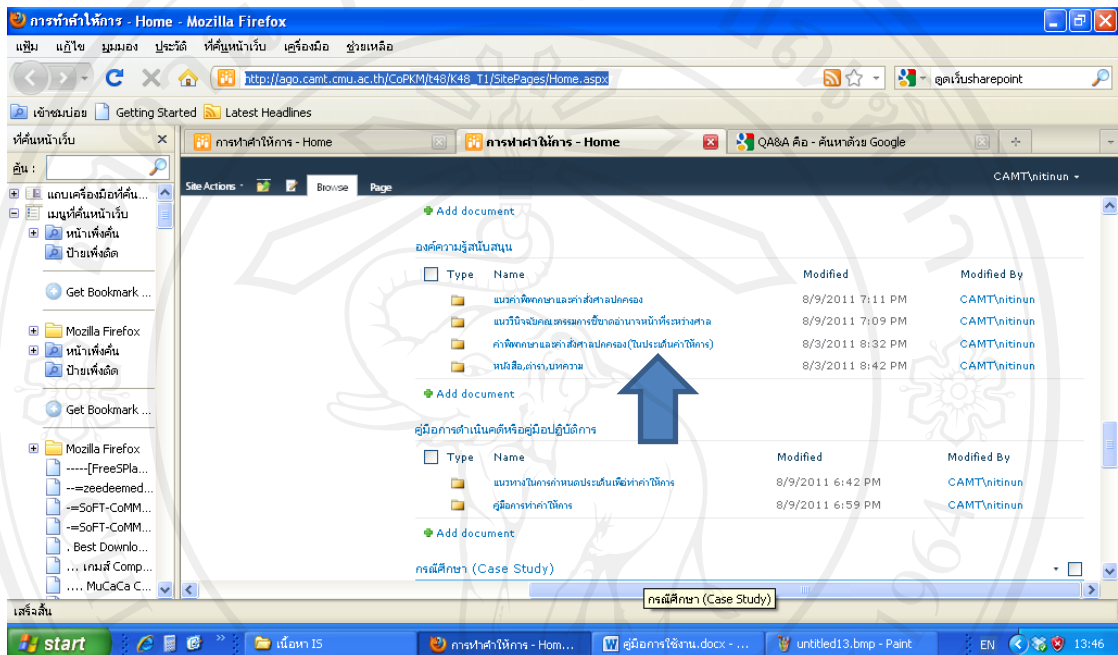
รูป 25 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญของระบบ

8. ระบบยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้อีก โดยจะสร้าง ลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ดังกล่าว (รูป 26)



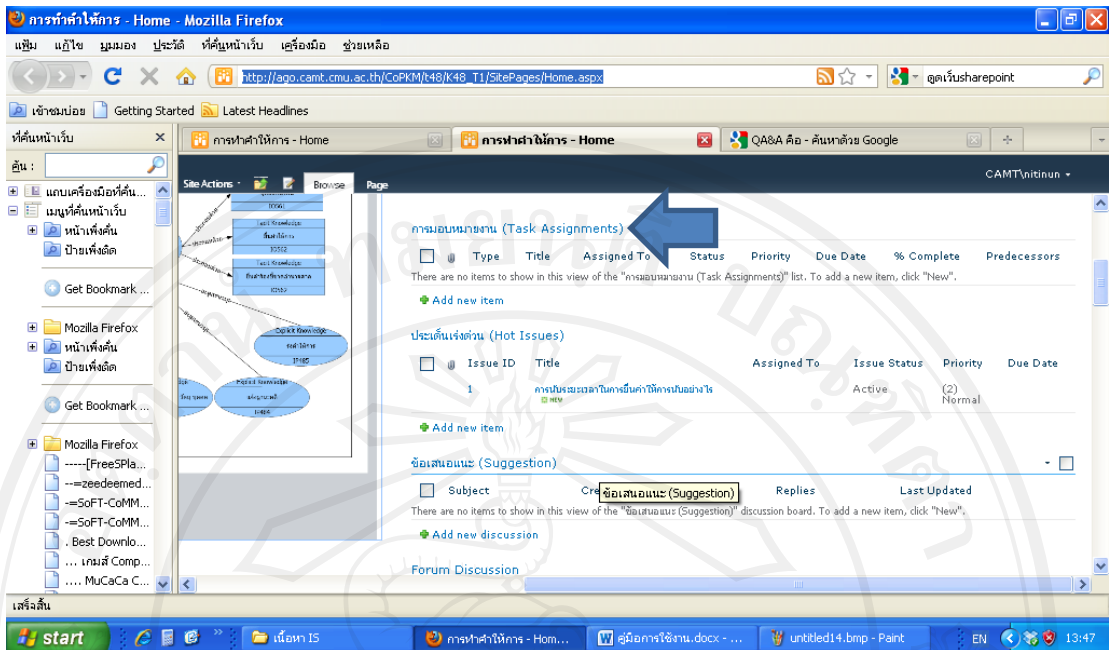
รูป 26 แสดงระบบการเชื่อมโยงของระบบ

9. นอกจากนี้หากต้องการหาแนวทางของศาล เกี่ยวกับการทำคำให้การ สามารถตรวจสอบได้จาก เมนูด้านขวามือ ที่ชื่อ องค์ความรู้สนับสนุน หัวข้อ คำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครอง (ในประเด็นคำให้การ) ก็จะได้แนวทางของศาลที่พิพากษาและตัดสินเกี่ยวกับในประเด็นการทำคำให้การ (รูป 27)



รูป 27 แสดงองค์ความรู้สนับสนุน คำพิพากษาและคำสั่งศาลปกครอง (ในประเด็นคำให้การ)

10. นอกจากนี้ ผู้บริหารอาจมอบหมายงานที่ไม่ใช่การจ่ายสำนวนคดีให้ ผู้ได้บังคับบัญชา ดำเนินการได้ จากระบบ โดยเมนู การมอบหมายงาน เช่น มอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ แล้วส่งให้ภายในเวลาที่กำหนด (รูป 28)



รูป 28 แสดงระบบ Task Assignments

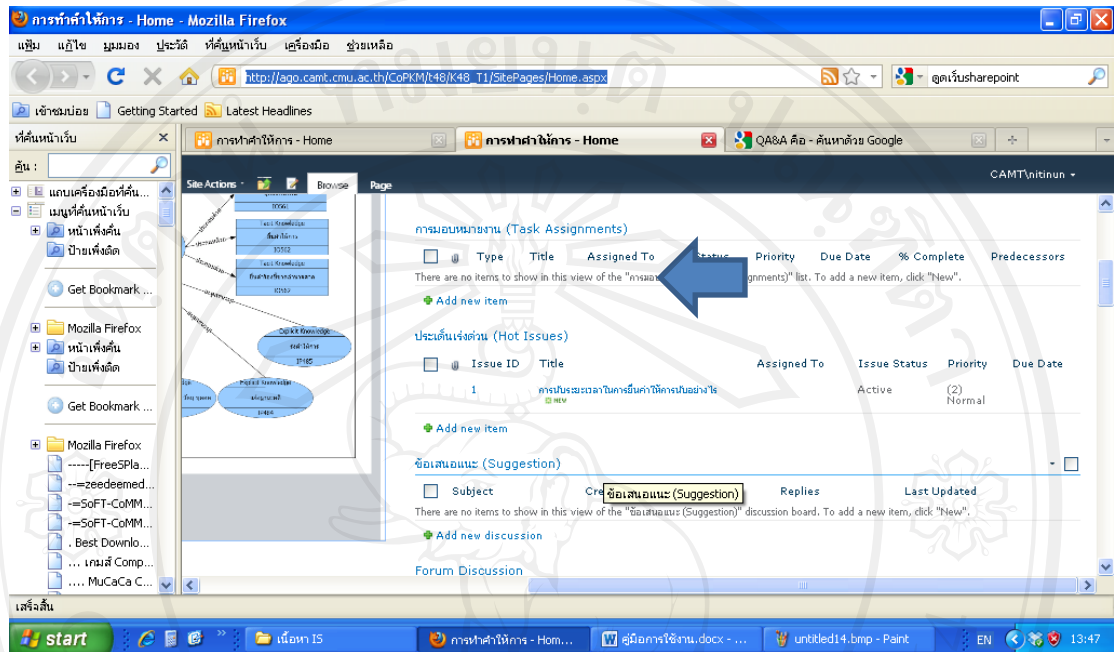
และนอกจากนั้น ยังสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการในการยื่นคำให้การในคดีที่สำคัญได้จากเมนู องค์ความรู้สนับสนุน หัวข้อ ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ตามรูป 29

การทำคำให้การในคดีสำคัญ

ชื่อพนักงานอัยการ	เลขรับที่	คดีคำที่	คดีแดงที่	ผู้ฟ้องคดี	ผู้ถูกฟ้องคดี	เรื่อง	ฟ้องขอ	คำให้การในประเด็นสำคัญ	ศาลปกครองชั้นต้นพิพากษา	ศาลปกครองสูงสุดพิพากษา	หมายเหตุ
นาย ก.	๑/๒๕๕๔	๑/๒๕๕๔		นาย ข.	กระทรวง ก.	นิคมอุตสาหกรรมมาตาบุตร	ให้ยกเลิกโครงการ	๑.มีการดำเนินการเพื่อตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมในโครงการที่... ๒.ไม่ได้ดำเนินการ			

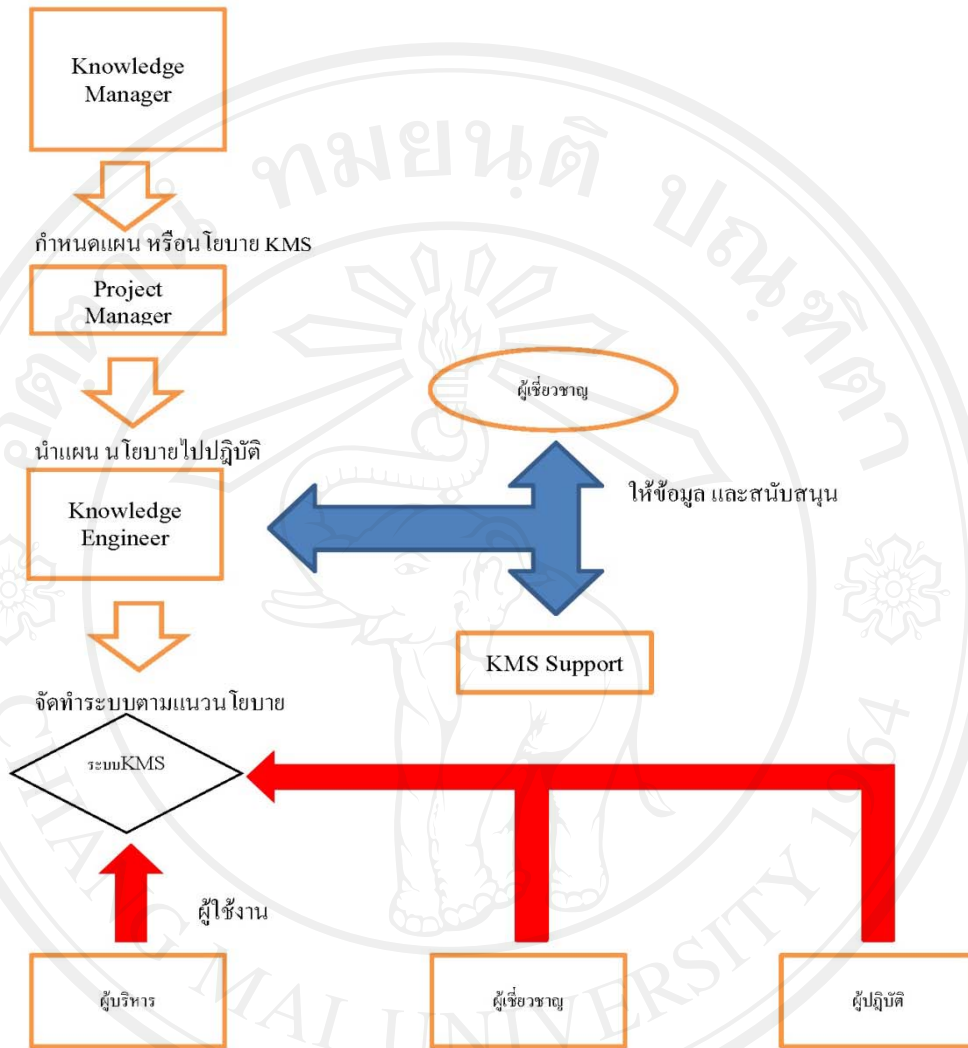
รูป 29 แสดงข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหาร

11. และหากผู้ใช้งานมีข้อเสนอต่อระบบอย่างไร สามารถแสดงความคิดเห็นได้จากเมนูข้อเสนอแนะ (รูป 30)



รูป 30 ระบบแสดงความคิดเห็นของระบบ

แผนผังระบบการทำงานและใช้งานระบบ KMS



รูป 31 แผนผังการทำงานและใช้งานระบบ KMS

5.1.2 รายงานออกแบบกิจกรรม MAN1

แผนกิจกรรม KM เพื่อให้บรรลุนิติทัศน์ สำนักงานคณบดีปกครองควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดีปกครอง โดยมีความรู้ระยะเวลา 3 ปี โดยการนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ ภายใต้ภารกิจของงาน การทำคำให้การในคดีปกครอง เพื่อให้ระบบที่ได้จัดทำในเบื้องต้นมีความสมบูรณ์ โดยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

วิสัยทัศน์ สำนักงานคตปครองควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท

1. สร้างองค์ความรู้ในคตปครองทุกประเภท

ในปีแรก ต้องทำให้ สำนักงานคตปครองควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท

กิจกรรมแรก (ใช้กิจกรรมการทำคำให้การเป็นการเรียนรู้ + เครื่องมือ + แบบบันทึกข้อมูลประกอบการทำคำให้การ)

ทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน โดยในการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะนำรูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับมาประยุกต์ใช้ รูปแบบเรียนรู้โดยการสืบความลับ หรือการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) เป็นวิธีการที่องค์กรจะต้องสืบความลับ ในการทำงานจากองค์กรคู่แข่ง ในด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การทำงานขององค์กรให้เท่าเทียมกับองค์กรคู่แข่ง เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ รูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับ ที่จะนำมาใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ แบ่งออกเป็น 3 วิธี กล่าวคือ

- 1) การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search)
- 2) การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry)
- 3) การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation)

วิธีการค้นหา (Search) ซึ่งจะใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการเรียนรู้ เช่น จากเว็บไซต์ หนังสือ ตำรา วิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ผู้ศึกษาจะทำการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานในเรื่องนั้น ๆ จากประสบการณ์ทำงานของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งในส่วนของผู้เชี่ยวชาญนั้นจะเป็นผู้ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งเทคนิคในทางปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำรา และวิธีการสังเกต (Observation) โดยจะใช้การสังเกตข้อมูล ความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงจากองค์กรคู่แข่ง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่า มีความเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาในเรื่องที่ต้องการศึกษาไปอย่างไร ได้นำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของเราได้หรือไม่ เพียงใด กล่าวโดยสรุปรูปแบบนี้มีกิจกรรมที่ต้องทำสามประการ คือ สืบ ตาม

การจะนำการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มาใช้ให้ได้ผลจะต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการขับเคลื่อน ซึ่งผู้ศึกษาได้คิดค้นขึ้นมา คือ แบบบันทึกข้อมูลประกอบการทำคำให้การ⁸ แบบนี้จะมีสาระสำคัญอยู่ 5 ประการ ที่ผู้ปฏิบัติจะต้องบันทึกข้อมูลลง คือ

⁸ ภาคผนวกที่ จ.

1) การทำคำให้การได้ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่า การค้นคว้า ผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การจะต้องตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2) การทำคำให้การได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่า การค้นคว้า ผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การจะต้องตรวจสอบลำดับของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง

3) ได้สอบถามหรือได้ข้อเท็จจริงจาก (ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่)

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่า การสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การระบุว่า ข้อกฎหมายและขั้นตอนข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้องนั้น ได้ข้อมูลมาจากใคร

4) แนววินิจฉัยในคดีดังกล่าว

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่า การเฝ้าติดตาม ผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การจะต้องตรวจสอบแนวคำพิพากษาของศาลปกครองในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

5) อื่น ๆ

ประเด็นอื่น ๆ

เมื่อได้ข้อมูลจาก แบบบันทึกข้อมูลประกอบการทำคำให้การ จะต้องมีการให้ผู้ปฏิบัติส่งไฟล์คำให้การเข้ามาด้วย แล้วจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ เนื่องจากข้อมูลที่ได้มานั้นจะได้จากประเภทคดีทุกประเภท ดังนั้น จึงต้องนำมาจัดหมวดหมู่ในประเภทเดียวกัน เรื่องเดียวกัน เพื่อหาแนวทางที่เป็นข้อยุติสำหรับเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้ เพื่อจัดทำเป็นข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ในการทำคำให้การในประเภทคดีต่าง ๆ โดยจัดทำเป็นชุดความรู้การดำเนินคดีประเภทต่าง ๆ โดยในชุดความรู้การดำเนินคดีดังกล่าว จะต้องมียกกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนและข้อเท็จจริงในเรื่องนั้น แนวทางในการตัดสินของศาลเป็นอย่างไรใด ส่วนไฟล์คำให้การก็จะไปลงเพิ่มในกรณีศึกษาตามประเภทคดีนั้น ๆ ชุดการดำเนินคดีในแต่ละประเภทที่ได้จากกระบวนการนี้จะต้องมี

1) กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวกับการทำคำให้การในคดีประเภทนั้น ๆ ในส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เป็นกฎหมายที่ต้องการรวบรวม

- 2) แนวทางการดำเนินคดีประเภทนั้น ๆ ในส่วนนี้เป็นขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ของฝ่ายปกครอง
- 3) แนวทางการพิพากษาคดีประเภทนั้น ๆ ในส่วนนี้เป็นแนวทางในการตัดสินของศาล
- 4) ไฟล์คำให้การ
- ขั้นตอนต่อไปจะได้นำลงระบบในเมนู ชุดความรู้การดำเนินคดี จะได้ตาม ตัวอย่าง ดังนี้ (รูป 32)

1.ชุดความรู้การทำคำให้การในคดีเวนคืน(ถูกฟ้องเรียกค่าทดแทนเพิ่ม)

1.1 กรณีค่าทดแทนที่ดิน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ.2530 มาตรา 18,21,25,26

รัฐธรรมนูญ มาตรา 49

ข้อเท็จจริงหรือขั้นตอนในภาพรวมของคดีประเภทนี้

เจ้าหน้าที่เวนคืนกำหนดค่าทดแทน โดย... รัฐมนตรีวินิจฉัยอุทธรณ์โดย...

แนวคำพิพากษา

ร้อยละ 90 ศาลมักจะพิพากษาว่า เจ้าหน้าที่ชั้นต้นกำหนดค่าทดแทนไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะ... ในชั้นอุทธรณ์ จะพิจารณาว่าค่าทดแทนยังไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม แล้วกำหนดค่า

รูป 32 ตัวอย่างชุดความรู้การดำเนินคดี

ผล ครบหนึ่งปี จะได้ชุดความรู้การดำเนินคดีปกครองในประเภทต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูล สำหรับผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีปกครอง และผู้ที่หน้าที่อยู่แล้ว และต้องทำคดีใน ประเภทที่ดินเองไม่เคยทำ ก็จะสามารถศึกษา กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนการดำเนินการของฝ่าย ปกครอง และแนวทางในการตัดสินของศาล ในเรื่องนั้น ๆ ได้ จากกิจกรรมนี้จะทำให้องค์กรได้ ชุด

ความรู้การดำเนินคดีปกครองในประเภทคดีต่าง ๆ ซึ่งจะสอดคล้องและบรรลุตามวิสัยทัศน์ สำนักงานคดีปกครองควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท

วิสัยทัศน์ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดีปกครอง

2. สร้างผู้เชี่ยวชาญแบบบุคคล ปีที่ 2 (วิธีการจ่ายสำนวน + กิจกรรม + เครื่องมือแบบ ทบทวนการทำงาน)

การดำเนินการใช้มาตรการในการจ่ายสำนวนตามประเภทคดี กล่าวคือ หากต้องการ ให้ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายใด มีความชำนาญในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็ให้ผู้บริหารเน้นการจ่าย สำนวนในเรื่องนั้นให้มากเป็นพิเศษแก่สำนักงานฝ่ายนั้น ๆ งคการจ่ายสำนวนประเภทอื่น หรือมี สำนวนคดีประเภทอื่นบางส่วนในสัดส่วนที่น้อยกว่าสำนวนที่ต้องการสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะ เรื่องระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี ผู้เชี่ยวชาญตามแนวทางที่ผู้บริหารกำหนด คือ ทำงานมาไม่น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งภายใน 5 ปีอาจจะทำงานหลากหลายประเภทคดี ไม่เจาะในเรื่องใดโดยเฉพาะ แต่เนื่องด้วย จำกัดด้วยระยะเวลา ผู้เชี่ยวชาญจากระบบนี้ จึงต้องจำกัดระยะเวลาในการสร้าง คือ เพียง 1 ปี แต่เป็น 1 ปี ที่เข้มด้วยเนื้อหา ซึ่งจะสร้างความชำนาญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะให้แก่ผู้ปฏิบัติในคดีประเภทนั้น ๆ ได้

ในการทำงานแบบเจาะเฉพาะคดีประเภทนั้น จะต้องมิกิจกรรมที่ต้องทำโดยใช้ หลักการของทฤษฎีการจัดการความรู้ ในส่วนนี้จะใช้ การทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) หรือ AAR ในกิจกรรมนี้ จะต้องมิกิจกรรมสำหรับตรวจสอบระดับความเชี่ยวชาญ ซึ่งผู้ ศึกษาได้คิดค้นขึ้นมาจากกระบวนการในการทำคำให้การ กล่าวคือ แบบทบทวนการทำงาน⁹ ซึ่ง แบบทบทวนการทำงาน คิดขึ้นจากกระบวนการในการทำคำให้การ เมื่อมีการจ่ายสำนวนคดีเฉพาะ ด้านตามวิธีการข้างต้นแล้ว หลังจากทำคำให้การยื่นต่อศาล ผู้ปฏิบัติจะต้องตรวจสอบตัวเองว่า การ ทำคำให้การนั้น ให้การในประเด็นสำคัญเรื่องใด ยังขาดสิ่งใดหรือไม่ บกพร่องอย่างไร ต้องแก้ไข อย่างไรหรือไม่ ซึ่งจะมีการเก็บข้อมูลในการทำคำให้การ 2 ประการ ประเด็นสำคัญที่ต่อสู้อใน คำให้การ เพื่อดูว่า ได้ต่อสู้อในประเด็นใดไปในคดี มีข้อต้องปรับปรุงแก้ไข ปัญหา อุปสรรค อย่างไร และประเด็นสำคัญในคำให้การเพิ่มเติม เพื่อดูว่า ได้ต่อสู้อในประเด็นใดไปในคดี มีข้อต้องปรับปรุง แก้ไข ปัญหา อุปสรรค อย่างไร โดยผู้ปฏิบัติต้องตรวจสอบการทำงานของตน แล้วบันทึกลงในแบบ ทบทวนการทำงาน เพื่อตรวจสอบการทำงานในอดีตของตนเอง และเมื่อมีงานในเรื่องดังกล่าวเข้า มาเป็นครั้งที่สอง หรือสาม และมีการบันทึกทุกครั้ง ผู้ปฏิบัติสามารถนำงานในอดีตมาวิเคราะห์กับ งานปัจจุบันในเรื่องเดียวกันได้ว่า ครั้งแรกบกพร่อง อย่างไร แก้ไขอย่างไรในครั้งที่สอง ครั้งที่สอง

⁹ ภาคผนวกที่ ฌ.

บกพร่องอย่างไร และแก้ไขอย่างไรในครั้งที่สาม และปัจจุบันก็สามารถทราบความบกพร่องทั้งหมด ที่พัฒนาตามลำดับได้ ทำให้การทำงานในปัจจุบันได้รับการพัฒนาและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ การในการทำคดีของตน เพราะการทำงานครั้งที่ หนึ่ง หรือสอง จะยังไม่เห็นข้อบกพร่อง การทำในสิ่งเดิมหลาย ๆ ครั้งจะทำให้เห็นข้อบกพร่องแล้ว จะแก้ไข ปรับปรุง ได้ดีกว่าที่ไม่มีการเก็บข้อมูลการทำงานเดิมเลย ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวจะช่วยสร้างและพัฒนาความเชี่ยวชาญในงานที่ทำได้ กิจกรรมนี้ อาจจะมีการทบทวนและบันทึกลงในแบบทบทวนการทำงานเดือนละหนึ่งครั้งก็น่าจะเพียงพอ เพราะจะต้องไม่เป็นการเพิ่มงานให้ผู้ปฏิบัติ

3. สร้างระบบผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ ปีที่ 3

เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญเป็นบุคคลนั้น เมื่อองค์กรสร้างและพัฒนาบุคคลนั้นจนมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการในระดับหนึ่งแล้ว ในระบบราชการจะมีการโยกย้าย ตามวาระ และเกษียณ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการสร้างผู้เชี่ยวชาญ วิธีการที่จะทำให้ความเชี่ยวชาญ อยู่กับองค์กรตลอดไป ก็คือต้องสร้างองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญ หรือผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ใช่มนุษย์ กล่าวให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น จะต้องสร้างระบบความเชี่ยวชาญ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทำหน้าที่นี้แทนคน เท่าที่ระบบจะทำได้

โดยในระบบจะต้องมีความพร้อมของข้อมูล พร้อมสำหรับความต้องการความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการให้ข้อมูลสนับสนุน โดยจะต้องมี

- 1) คำถามและปัญหาที่พบบ่อยในการทำงาน
- 2) แผนผังขั้นตอนการทำงานในคดีประเภทนั้น ๆ
- 3) ระบบสืบค้นข้อมูล

3.1 กฎหมาย ระเบียบ

3.2 คู่มือ

3.3 องค์กรความรู้สนับสนุน

- 4) Link สารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

5) กระดานสนทนา ตั้งคำถามทิ้งไว้ โดยจะมีทีมงานในการตอบคำถาม ซึ่งจะค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญไว้ แล้วนำมาตอบ หากไม่มีก็ต้องนำคำถามนั้นไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ณ เวลานั้น

ซึ่งทั้ง 5 ประการข้างต้น นั้น ก็น่าจะเพียงพอในการสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบขั้นตอนในกระบวนการนี้จะมี 4 ขั้นตอนหลัก คือ

- 1) โดยองค์กรจะต้องพิจารณาก่อนว่า ในปีนี้จะสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบในเรื่องใด
- 2) เก็บข้อมูล

3) วิเคราะห์ข้อมูล และ

4) จัดทำระบบ

เมื่อได้แนวทางในการสร้างผู้เชี่ยวชาญแล้วว่า จะต้องสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบในเรื่องใด องค์กรจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจจะนำวิธีการ Learning Intelligence ที่มีกระบวนการที่สำคัญสามประการมาประยุกต์ใช้ คือ สืบ ถาม ตาม โดยสืบค้นข้อมูลในเรื่องนั้น เพื่อรวมเข้าระบบ สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ติดตามความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เพื่อให้ได้ กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนแหล่งที่มาของข้อมูล แล้วรวมเข้าระบบ

กิจกรรมที่ต้องทำเป็นพิเศษ

1) การมีส่วนร่วมขององค์กร เก็บข้อมูลงานที่เป็นปัญหาและพบเห็นบ่อย โดยจะต้องมีการจัดทำแบบสอบถามให้คนในองค์กร ระบุ งานที่เป็นปัญหาและพบเห็นบ่อย ว่ามีอะไรบ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำเป็นแบบคำถามและคำตอบล่วงหน้า

2) การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดทำเป็นแผนที่ความรู้ การถามผู้รู้ โดยอาจไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญโดยตรง หรืออาจใช้เป็นแบบสอบถาม โดยองค์กรต้องระดมสมอง มาทำการออกแบบ แบบสอบถามที่จะให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ ว่า ในเรื่องคดีใดจำเป็นต้องรู้เรื่องใด ประเด็นใด ปัญหากรณีใด ทางแก้ทำอย่างไร

นำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมด มาวิเคราะห์ และจัดทำลงระบบ โดย

1) คำถามที่พบบ่อย (ได้มาจากแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติ ที่ได้มาแล้วนำปัญหานั้นไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ)

2) แผนผังขั้นตอนการทำงานในคดีประเภทนั้น ๆ (การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแล้วสร้างเป็น Knowledge Map)

3) ระบบสืบค้นข้อมูล

3.1 กฎหมาย ระเบียบ

3.2 คู่มือ

3.3 องค์ความรู้สนับสนุน

4) Link สารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

5) กระดานสนทนา

การแก้ปัญหาที่ระบบไม่สามารถตอบได้ รูปแบบการทำงาน ผู้ปฏิบัติที่มีปัญหาในการทำงานและไม่สามารถใช้ระบบในการแก้ปัญหาได้ จะตั้งคำถามทิ้งไว้ในระบบ โดยจะมีทีมงานใน

การตอบคำถาม ซึ่งจะค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีอยู่ที่ไม่ได้นำลงระบบ แล้วนำมาตอบ หรือหากไม่มี ก็ต้องนำคำถามนั้นไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ณ เวลานั้น

ผล ปีที่สาม จะต้องได้ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล และที่เป็นระบบ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งสองประเภทนี้จะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลโยกย้าย เกษียณ ผู้เชี่ยวชาญระบบจะทำหน้าที่แทน หากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องได้ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่อยู่ ณ เวลานั้น ก็จะต้องมาช่วยเหลือ กระบวนการนี้จะทำให้องค์กรได้ผู้เชี่ยวชาญในคิปกครอง ซึ่งจะสอดคล้องและบรรลุดตามวิสัยทัศน์ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคิปกครอง

สรุป 3 ปี ได้ความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคิปกครอง

สรุป แผนการดำเนินงาน 3 ปี

ตาราง 4 สรุปแผนการดำเนินงาน 3 ปี

ความต้องการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
ความรู้ในคิปกครองทุกประเภท	สร้างความรู้ในคิปกครองทุกประเภท Learning In Action		
สร้างผู้เชี่ยวชาญ (บุคคล)		วิธีการจ่ายสำนวน และกิจกรรม AAR	
สร้างผู้เชี่ยวชาญ (ระบบ)			Learning In Action แบบสอบถาม และการสร้างระบบ

5.1.3 สิ่งที่พบเห็นทั่วไป

สำนักงานคิปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัฒนธรรมองค์กรแบบที่ทับน่อง การปกครองบังคับบัญชาจึงเป็นแบบช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน มีความเกรงใจ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ซึ่งข้อเสียของระบบดังกล่าว หากให้มีการประเมินเกี่ยวกับบุคคล หรือให้แสดงความเห็นในตัวบุคคลตามความเป็นจริงแล้ว อาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงความจริง การประเมินหากจะให้ได้ผล จะต้องเป็นการประเมินแบบเป็นความลับ

การยอมรับการเปลี่ยนแปลง พบว่า องค์กรมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ไม่ใช่กฎหมายค่อนข้างน้อย เช่น การยอมรับในเรื่องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) หรือ การยอมรับในระบบการจัดการความรู้ ก็เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งซึ่งคนในองค์กรในภาพรวมยังไม่ค่อยยอมรับ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะขาดการสนับสนุนอย่างจริงจัง และขาดการประชาสัมพันธ์ หรือการพัฒนาความรู้ในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคนในองค์กรส่วนใหญ่ไม่ยอมรับที่จะศึกษา

การไม่ยอมรับความเห็นในข้อกฎหมาย ปัญหาที่พบเห็นอีกประการในองค์กรนี้ เฉพาะสำนักงานคดีปกครอง พบว่า การที่ผู้ทำงานคิดค้นในประเด็นปัญหาข้อกฎหมายเพื่อใช้ต่อสู้คดีในศาล ในชั้นต้นความเห็นนั้นจะยังไม่เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร จนกว่าคดีนั้นศาลจะตัดสินยอมรับตามแนวทางดังกล่าว หรือผู้ทำงานคนนั้นจะต้องไปสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ภายนอกก่อน คนในองค์กรถึงจะยอมรับ

5.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

ในส่วนนี้จะเป็นการนำผลที่ได้นำไปทดสอบกับสมมติฐานมาทำการวิเคราะห์ และทำการสรุปผลการศึกษาว่า จากสมมติฐานในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ วิธีการในการแก้ปัญหาจากการค้นคว้าแบบอิสระจะสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร

5.2.1 Raw Data ข้อมูลดิบ

ผู้ศึกษาได้ทำการ สานิตระบบ KMS ต่อผู้เชี่ยวชาญ ของ KM Team (นายจิระ พรรณราย) บนสมมติฐาน

บุคลากรไม่มีความรู้ในคดีปกครอง โดยชี้แจงถึงการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะในประเด็นปัญหาสำคัญที่สุด คือ บุคลากรไม่มีความรู้ในคดีปกครองเท่านั้น เพราะเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด การที่คนจะทำงานในเรื่องนั้น ๆ ได้ดี คน ๆ นั้น จึงจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องในเรื่องนั้น ๆ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดความรู้ในคดีปกครอง ซึ่งนับว่าเป็นอันตรายอย่างยิ่ง เนื่องจากการดำเนินคดีปกครองนั้น พนักงานอัยการทำหน้าที่ให้กับหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นเรื่องในทางปกครองมีผลกระทบต่อรัฐ สังคม และประชาชน โดยรวม หากผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ในคดีปกครอง อาจส่งผลกระทบต่อกรณีคดี และผลของคดีที่ผิดแปลกไปจากที่หลักควรจะเป็น ซึ่งผลกระทบนั้นแน่นอนว่า ย่อมย้อนกลับมายังรัฐ สังคม และประชาชนโดยรวม อย่างหลีกเลี่ยงมิได้

ความไม่รู้ในคดีปกครองดังกล่าว สามารถพิจารณาออกได้เป็น

1. ความไม่รู้หลักกฎหมายมหาชน

2. ความไม่รู้วิธีดำเนินคดีปกครอง

ซึ่งการแก้ปัญหาการไม่มีความรู้ดังกล่าว โดยการลงทุนให้บุคลากรไปศึกษาอบรมในหลักสูตรกฎหมายมหาชน ไม่ว่าจะเป็นประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตร ซึ่งแน่นอนว่า จะต้องใช้เวลาและเงินทุน และปัญหาประการสำคัญที่จะตามมาคือ เมื่อบุคลากรที่ได้รับทุนนั้นต้องย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอื่นตามวาระแล้ว ความรู้ที่บุคลากรคนนั้นได้รับมา ก็จะสูญหายไปกับบุคคลนั้นด้วย การให้บุคลากรไปศึกษาจึงไม่สามารถตอบโจทย์ที่ดีที่สุดได้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีปกครอง นายมนัส สุขสวัสดิ์ ผู้ตรวจการอัยการ รักษาการ อธิบดีสำนักงานคดีปกครอง เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2554¹⁰ พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการที่คนทำงานไม่มีความรู้ คือ เรื่องของวิธีพิจารณาคดีปกครอง งานที่สำคัญในกระบวนการวิธีพิจารณาคดีปกครอง งานหนึ่งก็คือ งานแก้ต่าง ซึ่งงานที่ต้องทำในงานแก้ต่างก็คือ การทำคำให้การในคดีปกครอง จะมีทั้งส่วนที่เป็นหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับการทำคำให้การ และวิธีการดำเนินคดีปกครองซึ่งเป็นเรื่องของในทางปฏิบัติ ซึ่งการทำคำให้การในคดีปกครอง จะเป็นกรณีที่จะทำการศึกษาในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ เพื่อนำมาแก้ปัญหาคอนทำงานไม่มีความรู้ในการทำงาน โดยได้สาธิตอธิบายวิธีการใช้งานระบบ KMS Tacit และ Explicit ที่สำคัญ Cop มีรายละเอียดอะไรบ้าง สาธิตการใช้งานของผู้ใช้งานทั้งสามประเภท ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติ

ซึ่งหลังจากได้มีการสาธิตระบบต่อผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นโดยสรุปได้ว่า ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาคอนทำงานไม่มีความรู้ในคดีปกครองได้ในระดับหนึ่ง มีขั้นตอนกระบวนการที่ชัดเจนตาม Knowledge Map ที่สามารถเข้าใจในกระบวนการการทำคำให้การยื่นต่อศาลปกครองได้ มีกฎหมาย ระเบียบ และคู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน (หนังสือ ตำรา บทความ) สำหรับศึกษาค้นคว้า มีตัวอย่างการทำคำให้การ(Case Study) ที่เป็นแบบได้ มีคำพิพากษา(Case Study) ให้ศึกษาในการทำคำให้การได้ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา แต่เนื่องจากคดีปกครองมีปัญหาหลากหลาย อำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน หลักการต่าง ๆ ในระบบคืออยู่แล้ว แต่จะให้ลึกซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วย

ผู้ศึกษาได้ทำการเสนอกิจกรรม KM ต่อ ผู้เชี่ยวชาญ ของ KM Team (นายจิระ พรรณราย) บนสมมุติฐานที่จะต้องทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ สำนักงานคดีปกครองจะเป็นสำนักงานที่รวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภท มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดีปกครอง โดยใช้กรอบการทำงานการทำคำให้การเพื่อที่จะสร้างความรู้ในประเภทคดีต่าง ๆ โดยนำเสนอกิจกรรม KM และเครื่องมือที่จะใช้ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อฟังความเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่า กิจกรรมการ

¹⁰ ภาคผนวก ก.

จัดการความรู้ดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

ซึ่งหลังจากได้มีการนำเสนอกิจกรรม KM ต่อผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นโดยสรุปได้ว่า แผนกิจกรรม KM น่าจะทำได้ ปัญหาจะต้องมีคนช่วยพนักงานอัยการในการบันทึกข้อมูล ต้องมีนิติกรประจำตัว เพราะกระบวนการในคดีปกครองมีรายละเอียด ขั้นตอนมาก เอกสารมาก ในการทำคำให้การก็ต้องทำโดยละเอียดเพราะไม่มีการสืบพยาน ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบใช้เวลา การรวบรวมเอกสารตามกิจกรรม KM อาจมีปัญหา ถ้าไม่มีผู้ช่วย กิจกรรม KM ในคดีปกครอง 3 ปี สามารถทำได้ โดย อัยการหนึ่งคนต้องมีนิติกรหนึ่งคน กิจกรรมนี้น่าจะทำได้¹¹

5.2.2 ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์แล้ว

ผลจากการสาธิตระบบ

กรณีระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในคดีปกครองได้หรือไม่ ระบบ KMS มี Function การทำงานและการใช้งานหลายรูปแบบ สามารถสรุปออกมาในแต่ละรูปแบบได้ ดังนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กรความรู้สนับสนุน เช่น คำพิพากษา และคำสั่งของศาลปกครอง มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหสำหรับคนที่ไม่เคยทำงานในคดีปกครองได้ เพราะมีตัวอย่างคำให้การจะเขียนไว้โดยละเอียด มีคำพิพากษา กฎหมาย และสามารถจะนำคำพิพากษามาใช้เป็นแนวในการทำคำให้การได้

2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหสำหรับคนที่ไม่เคยทำงานในคดีปกครองได้ เพราะมีตัวอย่างคำให้การ ตัวอย่างหนังสือกำหนดประเด็นที่ชัดเจน

3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหสำหรับคนที่ไม่เคยทำงานในคดีปกครองได้ เพราะ มีขั้นตอน กระบวนการที่ชัดเจนตาม Knowledge Map ผู้ปฏิบัติสามารถศึกษาและเข้าใจได้ง่าย

¹¹ ภาคผนวกที่ ฅ.

4. ระบบ KMS จะต้องมีการคัดสรรคนงานปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหาคนงานไม่มีความรู้ได้ แต่บางประเด็นผู้เชี่ยวชาญก็อาจไม่รู้ เพราะคณิศปกรองมีรายละเอียดมาก ผู้เชี่ยวชาญก็ต้องศึกษาเพิ่มเติมด้วย

5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหาคนงานไม่มีความรู้ได้ ถ้าสามารถเชื่อมโยงได้ ก็สามารถแก้ปัญหาได้ เช่น คำสั่งทางปกครอง หน่วยงานอาหารหรือไปที่กฤษฎีกาก่อนเป็นคดี ผู้ปฏิบัติสามารถนำเหตุผลของกฤษฎีกามาใช้ในการทำคำให้การต่อสู้คดีได้

6. ระบบ KMS จะต้องมีการเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญมีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหาคนงานไม่มีความรู้ได้ และควรจะมี เพราะในกรณีเร่งด่วนต้องสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

7. ระบบ KMS จะต้องมีการประเมินปัญหาเร่งด่วน มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

- ในส่วนนี้ ระบบสามารถแก้ไขปัญหาคนงานไม่มีความรู้ได้ และเหมาะสม เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว และมีคำตอบอยู่แล้ว จะสะดวกในการค้นหา

สรุป ระบบ KMS สามารถแก้ไขปัญหาคนงานไม่มีความรู้ได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากคณิศปกรองมีกระบวนการ ขั้นตอน และปัญหามาก อำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้พนักงานอัยการก็ไม่เหมือนกัน หลักการในระบบ KMS ดีอยู่แล้ว แต่จะให้ลึกซึ้งในการทำงานผู้ปฏิบัติจะต้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วย

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ คนงานในคณิศปกรองที่หนังสือไม่ได้ โดยจะต้องอ่านคำพิพากษาศาลปกครอง ซึ่งหลักศาลปกครองยังไม่นิ่ง ต้องศึกษาข้อหาหรือของกฤษฎีกาคณะกรรมการชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล

- กรณีแผนกิจกรรม KM 3 ปี

1) แผนกิจกรรมสร้างองค์ความรู้ในคณิศปกรองทุกประเภท เหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ ความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

- น่าจะทำได้ แต่ก็อาจจะมีปัญหา คือ ในการทำงานคดีปกครอง ต้องมีคนช่วย พนักงานอัยการจะต้องมีนิติกรประจำตัว เพราะในคดีปกครองขั้นตอนและเอกสารมาก ต้องทำคำให้การโดยละเอียด เพราะไม่มีการสืบพยาน การทำงานจะต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ใช้เวลาการรวบรวมเอกสารตามกิจกรรม KM อาจมีปัญหา ถ้าไม่มีผู้ช่วย โดยอัยการหนึ่งคนต้องมีนิติกรหนึ่งคน กิจกรรมนี้จะสามารถทำได้

2) แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบบุคคล เหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

- ทำได้ โดยการจ่ายสำนวน แต่ต้องมีคนช่วย เพราะบางเรื่องต้องค้นคว้ารวบรวม ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก แต่การจะเป็นผู้เชี่ยวชาญแบบลึกซึ่ง ต้องผ่านงานมามาก แก้ปัญหาในงานนั้นได้สำเร็จ อธิบายให้คนเข้าใจในปัญหาได้ด้วย

3) แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ เหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

- ทำได้ และผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบระบบดี แต่ต้องมีคนช่วยในการทำระบบ จะให้ผู้เชี่ยวชาญลงไปทำระบบอาจจะยาก เพราะไม่มีเวลา

สรุป กระบวนในคดีปกครอง 3 ปี ทำได้ แต่ต้องมีผู้ช่วยให้แก่พนักงานอัยการ

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ความเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้น จะมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ต้องมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา กล่าวคือ ต้องมีความรู้กับประสบการณ์ โดยความรู้สามารถศึกษาได้ ประสบการณ์ต้องอาศัยการทำงาน และการทำงานจะละเอียดรอบคอบต้องมีผู้ช่วย ผู้เชี่ยวชาญถึงจะมีเวลาให้กับระบบ KMS

หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม ถึงข้อดีข้อหรือข้อที่ต้องปรับปรุงของระบบ มีดังนี้

1) การสร้างความรู้ในคดีทุกประเภทตามแผนที่กล่าวมา โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลประกอบการทำคำให้การ อาจเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติ เพราะนอกจากจะต้องทำคำให้การแล้วยังต้องมาบันทึกลงในแบบนี้อีก ซึ่งหากผู้ปฏิบัติไม่มีนิติกรคอยช่วยก็อาจจะเป็นอุปสรรคได้

ทางแก้ไข หากการจัดทำแบบบันทึกข้อมูลประกอบการทำคำให้การ ดังกล่าวหากจะเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน ผู้บริหารก็อาจประยุกต์ใช้โดยการออกเป็นหนังสือเวียน กำหนดแนวทางโดยนำหลักการดังกล่าว มากำหนดเป็นแนวทางในการเขียนความเห็นใน อ.ก.4 แทน ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำอยู่แล้ว โดยใน อ.ก.4 จะต้องมีกรกล่าวถึง

ก. กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวกับการทำคำให้การในคดีประเภทนั้น ๆ

ข. ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ของฝ่ายปกครอง

ค. แนวทางการพิพากษาคดีประเภทนั้น ๆ

แล้วให้ส่งสำเนา อ.ก.4 พร้อม ไฟล์คำให้การแทน ก็จะได้ผลเช่นเดียวกัน

2) การสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบ อาจสร้างได้ช้ากว่า ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล เพราะผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลสามารถทำพร้อมกันได้หลาย ๆ ด้าน สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย มี 6 สำนักงาน ซึ่งในปีหนึ่งอาจสร้างผู้เชี่ยวชาญได้ถึง 6 ประเภท ตามแผนนี้ การสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลง่ายกว่า เพราะใช้การจ่ายงานในประเภทเดียวกันให้ทำเป็นประจำ แต่ระบบอาจจะสร้างได้ปีละหนึ่งระบบ เนื่องจากจะต้องเตรียม ด้านข้อมูล ต้องทำการสอบถาม ต้องวิเคราะห์ข้อมูล ต้องจัดทำระบบ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้มีหลายขั้นตอน

3) ตามแผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล ไม่มีการจัดเก็บความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคล ซึ่งบุคคลเหล่านี้เมื่อเชี่ยวชาญแล้วอาจถูกโยกย้ายงานได้

4) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบอาจเป็นอุปสรรคแก่ผู้ปฏิบัติที่ไม่คุ้นเคยกับระบบ IT ทำให้ อาจไม่ได้รับความนิยมน

5) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบจะต้องมีคนเข้ามาผู้ดูแลระบบ

6) ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบต้องใช้เงินพอสมควร มีค่าใช้จ่ายตลอด

7) วิธีการจ่ายสำนวนประเภทเดียวกันหนึ่งปี เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญเป็นวิธีการเพียงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งอาจสร้างความกดดันในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติได้ เพราะต้องทำในเรื่องเดิม ๆ ซ้ำแล้วซ้ำอีก อาจเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้

8) กิจกรรม AAR อาจสร้างภาระในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะนอกจากจะต้องทำคำให้การแล้ว เมื่อทำคำให้การเสร็จแล้วจะต้องมาบันทึกข้อมูลลง แบบทบทวนการทำงาน อีก (หากไม่มีการบันทึก ผู้ทำงานก็จะไม่รู้ประสิทธิภาพการทำงานของตนเองและไม่มีข้อมูลเก่ามาวิเคราะห์ในการพัฒนาความเชี่ยวชาญให้ตนเอง) ซึ่งควรจะต้องมีนิติกรคอยช่วยในกิจกรรมนี้

9) ระบบการสืบค้น ควรจะเป็นการสืบค้นของศาลปกครองที่สามารถค้นหากจากเงื่อนไขได้หลากหลาย เช่น เลขคดี ชื่อคู่กรณี ประเภทคดี ฯลฯ

5.2.3 สิ่งที่ค้นพบและนำเสนอ

ค้นพบตามสมมุติฐานว่า การจัดการความรู้สามารถเข้าไปช่วยแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในคดีปกครองได้ เป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการทำคำให้การในคดีปกครองได้จริง สามารถศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมต่อได้ นอกจากนั้น ระบบ KMS นี้ ข้อที่พิเศษและค้นพบได้โดยบังเอิญ ก็คือ สามารถแก้ปัญหาขององค์กรที่ผู้ศึกษาตั้งประเด็นปัญหาไว้ทั้งหมด 4

ประการ แต่ผู้ศึกษาเลือกที่จะแก้ปัญหาที่สำคัญเพียงประการเดียว แต่ผลพลอยได้จากการใช้ระบบ KMS แก้ปัญหากลับพบว่า สามารถแก้ปัญหขององค์กร ได้ทุกประเด็น กล่าวคือ

1) บุคลากรยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะในระบบมี ระบบการใช้งานที่ชื่อว่า แนวทางการกำหนดประเด็นเพื่อทำคำให้การ (รูป 16) ซึ่งผู้ปฏิบัติสามารถใช้เป็นแบบอย่างในการกำหนดประเด็นให้หน่วยงานชี้แจงได้ ไม่ต้องทำงานในรูปแบบเดิมที่ส่งหนังสือแจ้งไปให้หน่วยงานอ่านคำฟ้องแล้วชี้แจงเอง

2) ไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎหมายมหาชนให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ระบบ KMS มีระบบการรวบรวมองค์ความรู้ในคดีปกครองทุกประเภท ครอบคลุม กฎหมายระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน

3) ความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญสูญหายไปเมื่อมีการโยกย้ายงาน ระบบ KMS มีการเก็บความรู้จากตัวผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) แล้วจัดเก็บลงระบบ ตามวิธีการของ CommonKADS

4) บุคลากรไม่มีความรู้ในคดีปกครอง ระบบ KMS มีระบบการรวบรวมองค์ความรู้ในคดีปกครองทุกประเภท ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน โดยเฉพาะการศึกษาโดย Knowledge Map ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเชื่อมโยงข้อมูลไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ทันที

5.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

ผลพลอยได้จากการแก้ปัญหา ที่สำคัญเพียงปัญหาเดียวที่ได้ผลถึงการแก้ปัญหาอื่น ๆ ตามมาด้วย นั้นแสดงให้เห็นว่าปัญหาขององค์กรนั้น ๆ เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เป็นระบบ เนื่องจาก องค์กร ไม่มีความรู้ให้คนทำงานศึกษา คนทำงานก็ต้องคิดการทำงานแบบที่ง่าย ๆ สำหรับตนเองขึ้นมา และยึดติดกับแบบนั้น ๆ ซึ่งทำให้คนทำงานไม่มีความรู้ ประกอบกับธรรมชาติขององค์กรที่จะต้องมีการโยกย้ายงาน และเกษียณตามวาระ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกปัญหาเชื่อมโยงกันทั้งระบบ การแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุดในปัญหาที่เกี่ยวข้องกัน ย่อมจะต้องมีผลกระทบถึงปัญหาอื่นไม่มากก็น้อยที่จะได้รับผลตามไปด้วย ซึ่งจากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ทำให้ได้หลักการในการแก้ปัญหาว่า ควรแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุด

5.2.5 อภิปรายผล

ผลจากการค้นคว้าแบบอิสระ ตามสมมุติฐาน คนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในคดีปกครอง และแก้ไขโดยนาระบบ KMS มาใช้นั้น พบว่า สามารถแก้ปัญหาคำให้การมีความรู้ได้ ซึ่งตามวิทยานิพนธ์ของสุรพงษ์ อินทสระ ได้นำเสนอปัญหาพนักงานอัยการ ไม่มีความรู้ความชำนาญในคดีปกครองและเสนอแนะให้จัดฝึกอบรม ซึ่งผู้ศึกษาอิสระ พบว่า การจัดฝึกอบรมต้อง

เสียเวลา และค่าใช้จ่ายสูง และเมื่อผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ต้องโยกย้ายงานตามวาระความรู้ในตัวบุคคลนั้นก็สูญหายไปด้วย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในปัญหาดังกล่าว โดยใช้ทฤษฎีและหลักการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ พบว่า สามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ได้ โดยไม่ต้องฝึกอบรม และความรู้ดังกล่าวก็ไม่สูญหายไปเพราะการโยกย้ายงานแต่อย่างใด ซึ่งยังไม่รวมถึงผลพลอยได้อื่น ๆ ตามที่กล่าวในข้อ 5.2.4 และยังทำให้องค์กรได้ทั้งงาน และบุคลากรได้ความรู้ไปพร้อมกัน โดยไม่ต้องให้คนทำงานออกจากการทำงานมานั่งศึกษาอบรม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved