

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

ระบบ KMS ที่ผู้ศึกษาได้ทดลองสร้างขึ้นจากทฤษฎีการจัดการความรู้ ตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence นั้น ทำให้ได้ความรู้ สำหรับการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับการทำคำให้การในคดีปกครอง ซึ่งได้ทั้งกฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน นั้นหมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีปกครอง ก็สามารถนำทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence เพื่อการเรียนรู้ในขณะที่ทำงานได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ในหลักกฎหมาย และวิธีพิจารณาคดีได้ ซึ่งสามารถทำให้แก้ปัญหาคณะทำงาน ไม่มีความรู้ได้ นอกจากนั้น เมื่อเราได้ องค์ความรู้จากกระบวนการ Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence แล้ว หากนำมาจัดทำ สร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ หรือ KMS เพื่อเก็บองค์ความรู้ไว้กับองค์กร ก็จะทำให้ความรู้ที่ ได้มานั้น ไม่สูญหายและสะดวกในการใช้งาน โดยในระบบนอกจากจะมีองค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนแล้ว ในระบบมีกระบวนการในการศึกษา ทำความเข้าใจ ขั้นตอน กระบวนการ และหลักเกณฑ์ในการทำคำให้การในคดีปกครอง ตามกระบวนการ Input Process Output ในแต่ละขั้นตอนจะมีข้อที่ต้องพิจารณา และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ปฏิบัติ สามารถพิจารณาศึกษาจากระบบได้ตามลำดับ โดยเป็นรูปแบบ Knowledge Map ตามหลักการของ CommonKADS โดยผู้ปฏิบัติที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีปกครอง สามารถศึกษา ขั้นตอน ในการทำคำให้การ ตัวอย่างหนังสือราชการที่จำเป็นในการทำคำให้การ แบบตัวอย่าง คำให้การในประเภทคดีต่าง ๆ ศึกษาคำพิพากษาหรือคำสั่งในประเด็นเกี่ยวกับการทำคำให้การ ศึกษาหลักกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยใช้ระบบการจัดการความรู้นี้ได้ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติได้องค์ ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในคดีปกครอง คือ หลักเกณฑ์ในทางกฎหมาย ที่เกี่ยวกับการทำคำให้การ กล่าวคือ รู้ระยะเวลาในการทำคำให้การเป็นระยะเวลาตามระเบียบของที่ประชุมใหญ่ตุลาการใน ศาลปกครองสูงสุด ว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ที่สามารถขยายระยะเวลาได้ รู้หลักใน การพิจารณาฐานะของตัวความ ว่ามีกี่ประเภท ประเภทใดบ้าง รู้ประเภทคดีปกครองที่อยู่ในอำนาจ ของศาลปกครอง รู้หลักในการพิจารณาสำนวน การพิจารณาพยานหลักฐาน การร่างคำให้การ การ แจ้งฐานะคดี การโต้แย้งเขตอำนาจศาล หลักวิธีพิจารณาคดีปกครอง ขั้นตอน กระบวนการ (วิธี พิจารณาคดี) ในการทำคำให้การในคดีปกครองว่ามีลำดับขั้นตอนอย่างไร ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ

การรับเรื่อง ไปจนถึงกระบวนการสุดท้าย การยื่นคำให้การต่อศาล ตาม Knowledge Map รู้ถึงหลักปฏิบัติที่ไม่มีกำหนดไว้ในหนังสือตำรา ที่ได้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ ในหลักที่ว่า ทำความจริงให้ปรากฏน่าเชื่อถือจริงทั้งมวลเพื่อที่ศาลวินิจฉัย ความถูกต้องของเรื่องนั้น ๆ ว่า อยู่ตรงไหน ไม่ควรปกปิดข้อเท็จจริง พนักงานอัยการมีหน้าที่เสนอ และหน้าที่ทำความจริงให้ปรากฏ อะไรก็ได้ แต่ ที่จะทำความจริงให้ปรากฏต้องเขียนให้หมด และมีแผนสำหรับการสร้างองค์ความรู้ในคดีปกครองทุกประเภทคดี และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยใช้ทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence ประกอบกับการใช้การทบทวนหลังการทำงาน ประกอบเครื่องมือที่คิดค้นขึ้นซึ่งสามารถทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ของผู้บริหารได้

จากระบบ KMS สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจหลักเกณฑ์ในทางกฎหมาย และกระบวนการวิธีพิจารณาในการทำคำให้การในคดีปกครองได้ ซึ่งจากสมมุติฐาน คนทำงานไม่มีความรู้ในคดีปกครอง เมื่อนำระบบนี้มาใช้แล้วจะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้

6.2 ข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ได้ทำการสร้างและทดสอบระบบแล้ว พบว่า ระบบ KMS สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ได้ ในส่วนนี้จะเป็นข้อเสนอแนะต่อองค์กรสำหรับการแก้ปัญหาคนทำงานไม่ความรู้ในคดีปกครอง

1. สำนักงานคดีปกครอง ควรนำการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาคนทำงานไม่ความรู้ โดยใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence มาใช้แก้ปัญหาคนทำงานไม่ความรู้ในความรู้ในคดีปกครองในงานประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำคำให้การในคดีปกครองซึ่งได้องค์ความรู้ในด้านนี้จากกระบวนการในการค้นคว้าแบบอิสระนี้แล้ว เช่น ในคดีเกี่ยวกับกฎ ในคดีความรับผิดชอบอื่น ฯลฯ ซึ่งจะทำให้คนทำงานได้ความรู้โดยไม่ต้องออกจากหน้างานไปศึกษาอบรม แต่อย่างไรก็ตาม ทำให้องค์กรได้งาน คนทำงานได้ความรู้

2. สำนักงานคดีปกครอง ควรจัดสร้างระบบการจัดการความรู้ตามทฤษฎีการจัดการความรู้ โดยสร้างเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ KMS สำหรับการใช้งานจริง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้ามาใช้งานในการทำงานได้ และเป็นการเก็บองค์ความรู้ไว้กับองค์กร เพื่อป้องกันปัญหาความรู้ในตัวบุคคลสูญหาย เนื่องจากการโยกย้ายและเกษียณ

3. สำนักงานคดีปกครอง ควรจัดทำแผนกิจกรรม KM ตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence เพื่อสร้างองค์ความรู้ในคดีปกครองทุกประเภท และสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านด้วยวิธีการจ่ายสำนวนเฉพาะเรื่อง และการใช้การทบทวนหลังการทำงาน ประกอบเครื่องมือที่คิดค้นขึ้น ซึ่งจะสามารถทำให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหารได้

ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในคดีปกครองตามสมมุติฐานนั้น หากสำนักงานคดีปกครองนำระบบ การจัดการความรู้มาใช้ ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ได้ และนอกจากนั้นองค์กรยังได้รับผลพลอยได้ในการแก้ปัญหาด้านอื่น ๆ ขององค์กรอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาค้นคว้าคดีการทำงานรูปแบบเดิม ปัญหาไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎหมายมหาชนให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ปัญหาการสูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ลดระยะเวลาในการทำงานในการทำคำให้การ และการคาดการณ์ผลคดีในอนาคตล่วงหน้าได้

แต่อย่างไรก็ตาม ระบบดังกล่าวที่ผู้ศึกษาได้จัดทำนั้น เป็นเพียงระบบตัวอย่างเบื้องต้นเท่านั้น ระบบดังกล่าวสามารถทำให้สมบูรณ์ได้ตามแผนกิจกรรม การจัดการความรู้ที่ผู้ศึกษาได้นำเสนอไว้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ซึ่งหากมีการดำเนินการตามแผนกิจกรรมในอนาคต องค์กรก็จะได้ระบบการจัดการความรู้ที่สมบูรณ์แบบ และสามารถใช้เป็นต้นแบบ (Template) สำหรับการจัดทำระบบการจัดการความรู้ในองค์กรความรู้อื่น ๆ ได้ ระบบการจัดการความรู้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ไม่ใช่ระบบที่เป็นแบบเดิมที่องค์กรมีอยู่ ที่มีตามความสามารถ และความเข้าใจขององค์กรว่าคือ KM ซึ่งไม่ใช่มาตรฐานตามหลักวิชา และทฤษฎีที่ถูกต้อง ระบบที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ องค์กรที่นำไปใช้สามารถกล่าวได้อย่างภาคภูมิใจได้ว่า เป็นระบบที่ไปตามมาตรฐานสากลที่ทุกประเทศในโลกใช้กัน ตามมาตรฐาน ISO 12207