

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท
ผู้เขียน	นางสาวกนกพร สันศรี
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ ดร.ณพิศย์ภู จักรพิทักษ์

บทคัดย่อ

การประណอมข้อพิพาทเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งสามารถลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายและความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี แต่การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญ ทักษะในการสื่อสาร การควบคุมกระบวนการ และการทำให้คู่พิพาททราบประโยชน์ของการประណอมข้อพิพาท อีกทั้งไม่สามารถหาองค์ความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา โดยการจัดกิจกรรมเรียนรู้เพื่อฝึกฝนทักษะการเรียนรู้ให้กับบุคลากรทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่รายบุคคล ทีมงาน ระบบงานต่างๆ และระดับภาพรวมขององค์กร

การศึกษาแบบอิสระนี้ ได้สร้างและนำระบบการจัดการความรู้ พร้อมกิจกรรมการจัดการความรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญในการประណอมข้อพิพาท ซึ่งระบบการจัดการความรู้จะเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ใช้ศึกษาค้นคว้าและนำไปแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งเป็นการป้องกันแก้ไขปัญหาความรู้สูญหายเนื่องจากบุคลากรพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป

Independent Study Title	Knowledge Management System for Legal Aid Work and Compromise the Dispute
Author	Mrs. Kanokporn Sonsri
Degree	Master of Science (Knowledge Management)
Independent Study Advisor	Lect. Dr. Nopasit Chakpitak

ABSTRACT

The Conciliation of disputes is the key mission of the Office of People's Protection Rights and Legal Aid. This can reduce court cases, shorten the costs, and minimize conflicts between the parties. But on the contrary, the act has not been that successful. The reason is due to people lacking expertise in communication skills, control of the process, and making parties aware over the benefits of dispute conciliation. They cannot find the body of knowledge from various sources for use in practical work.

The theories of learning at work can be used to solve problems. By means of a learning event, personnel at all levels of the organization can learn how to practice their skills, since it's the various system of individual and teamwork overview of the organization.

This independent study creates and implements a knowledge management system. Through a theory of knowledge management activities, the staff learns while working with a guideline to solve problems people to foster expertise in conciliation dispute. This knowledge management system is a practical source of knowledge for learning and resolving issues pertaining to practical applications. The system provides promptness, convenience, and the prevention of knowledge lost due to key personnel leaving, relocating, or retiring.

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved