

## บทที่ 3

### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาจะทำการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหา แนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จจากผู้เชี่ยวชาญในเชิงการจัดการความรู้ โดยนำทฤษฎีการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์เพื่อใช้แก้ปัญหา และนำหลักการตามมาตรฐาน ISO 12207 มาเป็นแนวทางเพื่อสร้างระบบ KMS นอกจากนี้ยังนำหลักเกณฑ์ในทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาทำการศึกษวิเคราะห์ตามแนวทางนิติศาสตร์ เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาอิสระนี้ครอบคลุมทางวิชาการทั้งด้านการจัดการความรู้และนิติศาสตร์

#### 3.1 ขอบเขตของข้อมูล

การศึกษาจะแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงโครงสร้าง อำนาจ และหน้าที่ขององค์กร ส่วนที่สองเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับภารกิจงานที่สำคัญหรืองานวิกฤตของงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท

##### 3.1.1 โครงสร้างองค์กร

ประวัติความเป็นมา สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีชื่อย่อว่า สคช. ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 15 กันยายน 2525 ในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ตามคำสั่งของกรมอัยการที่ 174/2525 ลงวันที่ 15 กันยายน 2525

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ ผลประโยชน์และให้ความช่วยเหลือประชาชนทางด้านกฎหมาย ต่อมาเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2526 คณะรัฐมนตรีได้มีมติโอนโครงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในชนบทเขตยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักนโยบายและแผนมหาดไทย มาให้สำนักงานอัยการสูงสุดรับผิดชอบ ดำเนินงาน ในวันที่ 27 สิงหาคม 2527 คณะรัฐมนตรีได้มีมติโอนงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่เกษตรกรและผู้ยากจน ซึ่งขณะนั้นอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มาให้ สคช. สำนักงานอัยการสูงสุด รับผิดชอบดำเนินการ ตามแผนนโยบายที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การพิจารณาพื้นที่เป้าหมายดำเนินงาน โดยนำเอาปัญหาที่แท้จริงของคนในท้องถิ่นที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาคและแต่ละพื้นที่เป็นตัวกำหนดพื้นที่ปฏิบัติการ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่งจัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง

กฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ เป็นการให้บริการฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่ายยกเว้นค่าธรรมเนียมในชั้นศาลที่ต้องเสียตามกฎหมาย

ผลการปฏิบัติงาน สคช. ได้รับการคัดเลือกและยกย่องให้เป็นหน่วยงานดีเด่นระดับชาติ สาขาพัฒนาสังคม พ.ศ. 2529 จากคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ ในส่วนที่เกี่ยวกับประชาชนทั้งในกรุงเทพฯ และในต่างจังหวัด ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2529 อนุมัติให้ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีกติกา ระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (พ.ศ.2509) และจากเหตุผลดังกล่าวได้มี การจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนระดับชาติขึ้น โดยมีนายกรัฐมนตรีหรือผู้ที่ นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นแกน กลางในการจัดตั้งองค์กรทางด้านสิทธิมนุษยชน

โครงสร้างองค์กร สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองสิทธิและให้ความช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชนสังกัดอยู่ ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ดังนี้

ส่วนกลาง ประกอบด้วย

- สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (ส่วนกลาง)
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริ โภค
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 (รัชดาภิเษก)
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 (หลักเมือง)
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (ธนบุรี)
- สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (มีนบุรี)

ส่วนภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ได้รับการบริการทางกฎหมาย จากพนักงานอัยการ โดยเสมอภาคและทั่วถึงกันสำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีคำสั่งให้จัดตั้งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัด (สคช.จังหวัด) ขึ้น โดยมีหน้าที่สำคัญคือ เผยแพร่ความรู้และให้คำปรึกษาปัญหากฎหมายแก่ประชาชนจัดหาทนายความช่วยเหลือในทางอรรถคดี แก่ประชาชนผู้ยากจนและไม่ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนงานการระดมข้อพิพาท สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคประกอบด้วย

- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย เขต 1- 9 จำนวน 9 แห่ง

- สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนประจำจังหวัด (สคช.จังหวัด) ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานอัยการจังหวัด จำนวน 75 แห่ง

- สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ประจำจังหวัดสาขา (สคช.จังหวัดสาขา) ซึ่งตั้งอยู่ที่สำนักงานอัยการจังหวัดประจำอำเภอ จำนวน 30 แห่ง<sup>1</sup>

โดยมีอธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย อธิบดีอัยการภาค อัยการพิเศษฝ่าย อัยการจังหวัด และอัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นผู้บังคับบัญชา (Manager) มีพนักงานอัยการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา (Knowledge Workers) มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ มีนิติกร เจ้าหน้าที่ธุรการเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา (Knowledge Workers) มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและสนับสนุนงานของพนักงานอัยการ<sup>2</sup> มีทนายความอาสาเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา (Knowledge Workers) มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และสนับสนุนงานของพนักงานอัยการ<sup>3</sup>

หน่วยงานดังกล่าวมีภารกิจหลัก ดังนี้

- (1) ให้การคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ

- (2) ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือทำนิติกรรมสัญญา และไกล่เกลี่ยประนอม/ระงับข้อพิพาท

- (3) ให้การช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยจัดทนายความอาสาดำเนินการทางศาล

- (4) ส่งเสริมและสนับสนุนการประนอมข้อพิพาทและระงับข้อพิพาทในระดับท้องถิ่น

- (5) เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่างๆ แก่ประชาชน

- (6) ฝึกอบรมให้ความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลกลุ่มต่างๆ

- (7) ให้การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

- (8) ให้การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนระหว่างประเทศ<sup>4</sup>

<sup>1</sup> <http://www.lawaid.go.th>

<sup>2</sup> กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2546

<sup>3</sup> ระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2547

<sup>4</sup> อ้างแล้ว 2

### 3.1.2 การจัดการความรู้ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.)

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้จึงได้มีคำสั่งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่ 5/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) ของ สคช. ลงวันที่ 12 เมษายน 2553 โดยมีหลักการและเหตุผลดังนี้

ตามคำสั่งผู้บริหารจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ 1/2553 ลงวันที่ 27 มกราคม 2553 แต่งตั้งอธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมายเป็นหัวหน้าคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) มีอำนาจหน้าที่แต่งตั้งคณะกรรมการ (KM Team) เพื่อให้ดำเนินการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ในสำนักงาน อำนวยการจัดการความรู้ให้เป็นผลสำเร็จตามแผนแม่บท และแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

เพื่อให้การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ประจำปีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์การจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งบุคคลต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. นายันทศักดิ์ พูลสุข	อธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย	หัวหน้าคณะกรรมการ
2. นายวิษณุ ปุระเศรณี	รองอธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือฯ	รองหัวหน้าคณะกรรมการ
3. นายอุกฤษ พจนวรวงษ์	รองอธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือฯ	รองหัวหน้าคณะกรรมการ
4. นายชนะชัย บัตตพงศ์	อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1	คณะกรรมการ
5. นายคณพิชัย มหาวีระ	อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 2	คณะกรรมการ
6. นางศรีประภา นิชรโรจน์	อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3	คณะกรรมการ
7. นายนิเทศก์ พลheim	อัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 4	คณะกรรมการ
8. นายสมบุญ ปลายเพชร	อัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ	คณะกรรมการ
9. นายพศิน ทิพย์รักษ์	อัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค	คณะกรรมการ
10. นายทัศนัย ชัยมงคล	อัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย	คณะกรรมการ
11. ร.ต.ท.อุทัย อาทิวา	อัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ	คณะกรรมการ
12. นางนิษฐา สุจริตวรกุล	อัยการผู้เชี่ยวชาญ	เลขานุการคณะกรรมการ
13. นางสาวรุ่งอรุณ ทินกร	นิติกรชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ
14. นางสาวดวงธิดา ชื่นสว่าง	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ

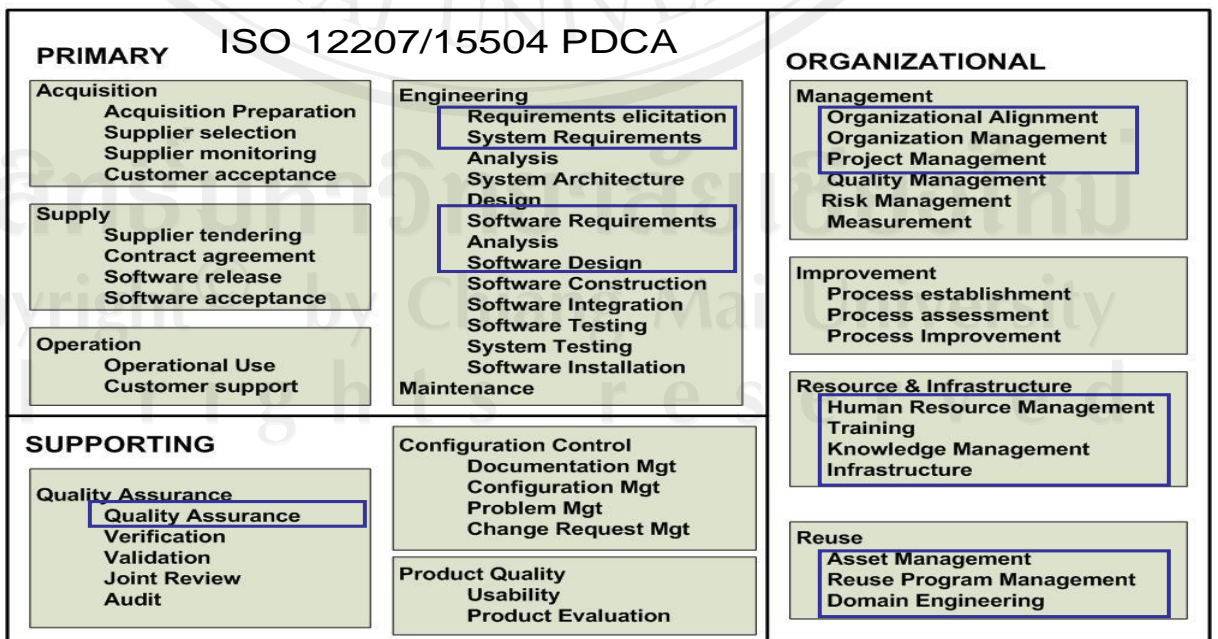
ให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. สํารวจข้อมูลองค์ความรู้ที่จำเป็น ตามรายการองค์ความรู้ที่กำหนดในรายการบัญชีองค์ความรู้ ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สํานักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552 – 2561 แล้วจัดทำแผนการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ เสนอคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ชุดที่ 3 ตามคำสั่งสํานักงานอัยการสูงสุด ที่ 52/2553
2. สร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนที่กำหนด เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานหรือรวบรวมองค์ความรู้หลักที่เกี่ยวข้องกัน จัดอยู่ในคู่มือปฏิบัติงานฉบับเดียวกัน
3. มีอำนาจแต่งตั้งกลุ่มบุคคลเพื่อทำงานการจัดการความรู้ตามภารกิจ หรือหัวข้อเรื่องที่กำหนดในแผนการจัดการความรู้ของ สคช.
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และแก้ไขปัญหาอุปสรรค เพื่อให้การสร้างและรวบรวมองค์ความรู้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนรายงานผลการจัดการความรู้ให้คณะกรรมการและคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ สํานักงานอัยการสูงสุดทราบ
5. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่หัวหน้าคณะทำงานการจัดการความรู้มอบหมาย

3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจะนำกระบวนการตาม International Standard ISO 12207: Standard for Information Technology - Software life cycle processes มาเป็นกรอบในการดำเนินกิจกรรม

**Process Reference Model**



### 3.2.1 กระบวนการทำงานภายใต้มาตรฐาน ISO 12207 แบ่งเป็น 14 ภารกิจ

3.2.1.1 ENG 1 Requirements elicitation การเก็บความต้องการ (CommonKADS: Scoping, Knowledge Capture, Case Study and Validation Meetings)

- 1) ศึกษาระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท และศึกษาการประนอมข้อพิพาทของหน่วยงานอื่น เช่น การประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้าน
- 2) ขออนุญาตผู้มีอำนาจของหน่วยงาน (อัยการฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 อัยการจังหวัดเชียงใหม่) เพื่อทำการค้นคว้าอิสระในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท โดย
  - 2.1 นำเสนอเกี่ยวกับหลักสูตรการจัดการความรู้ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่า การค้นคว้าอิสระจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างไร
  - 2.2 ขออนุญาตในเรื่องต่างๆ เพื่อช่วยในการค้นคว้าอิสระเช่น ขออนุญาตให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลด้านต่างๆ ที่สามารถเปิดเผยได้ ขอใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ขอบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำในการค้นคว้าอิสระ
- 3) ติดต่อพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์จริงในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท พนักงานอัยการที่ประสบและติดต่อ (ความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาทKM Team ของสำนักงานอัยการภาค 5 เพื่อศึกษาหาหรือแนวทางเบื้องต้นและทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการจัดเก็บความต้องการเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท และนำไปออกแบบวาระการประชุมกำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping)
- 4) ประชุมกำหนดขอบเขตเกี่ยวกับกรอบความต้องการด้านความรู้และปัญหาการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันกำหนดงานวิกฤตอย่างน้อย 1 งาน และงานประกอบต่างๆ เพื่อนำร่อง ระบุฐานความรู้ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งาน ทำกำหนดการการสัมภาษณ์ (ในครั้งต่อไป การจับความรู้กรณีศึกษาและ การสอบทานความครบถ้วนของความรู้ประสบการณ์)
- 5) ประชุมจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยตั้งวาระ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ ตามมาตรฐาน Common KADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์
- 6) ประชุมจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดกรณีสำคัญต่างๆ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่กำหนด ทบทวนกรณีสำคัญเหล่านั้น

- 7) ประชุมตรวจสอบความครบถ้วน โดย นำบทวิเคราะห์ (Transcript) ไปสอบทาน ความเข้าใจความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน กับผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงานเกี่ยวกับ ประenomข้อพิพาท
- 8) นำ Transcript มาสร้างแบบจำลอง ความรู้ตามมาตรฐาน Common KADS
- 9) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่) เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

**3.2.1.2 ENG 2 System Requirements Analysis** การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (IEEE830: Business Specification, User Specification)

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG1 เพื่อเสนอข้อกำหนดความต้องการขององค์กร ได้แก่ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่างๆ ของหน่วยงาน และประโยชน์ที่สำนักงานอัยการสูงสุดจะได้รับ คือ
  - มีระบบการจัดการความรู้สำหรับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประenom ข้อพิพาท โดยเฉพาะการประenomข้อพิพาทที่มีแนวทาง ขั้นตอน หรือมาตรฐานกระบวนการ ในการประenomข้อพิพาท รูปแบบของการประenomข้อพิพาทที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประenomข้อพิพาท สามารถใช้งานง่ายและสะดวก เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่พนักงานอัยการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะใช้ศึกษา ค้นคว้า นำไปใช้ปฏิบัติงาน หรือเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานต่อไป
  - พนักงานอัยการและบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดเข้าใจในกระบวนการประenomข้อพิพาท
  - พัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประenomข้อพิพาท โดยเฉพาะการประenomข้อพิพาทเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- 2) จัดทำผังการทำงานเดิมและผังการทำงานเกี่ยวกับการค้นคว้าวิจัยอิสระในงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประenomข้อพิพาท โดยเฉพาะการประenomข้อพิพาท รวมทั้งจัดทำแผนนโยบายการจัดการความรู้เกี่ยวกับการค้นคว้าอิสระในงานดังกล่าว

เสนอต่อหน่วยงานเพื่อให้เห็นแนวทางที่คิดว่าหน่วยงานจะได้รับประโยชน์จากการค้นคว้าอิสระนั้น

- 3) เสนอข้อกำหนดประเภทผู้ใช้งานระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประណอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណอมข้อพิพาท ตามโปรแกรม Microsoft SharePoint ได้แก่ Knowledge Worker (Add กับ Edit ได้), Contributor, Designer, Content Manager, Full Control

### 3.1 หน่วยงานที่ต้องการใช้ระบบ KMS

#### 3.2 ผู้ที่ต้องการใช้ระบบ KMS

- ผู้บริหาร จะต้องใช้งานในส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด
  - ผู้เชี่ยวชาญ จะต้องใช้งานในส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด
  - Knowledge Engineer จะต้องใช้งานในส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด
  - CoP ต่างๆ จะต้องใช้งานในส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด
  - User จะต้องใช้งานใน (พนักงานอัยการและบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด) ส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่ เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

### 3.2.1.3 ENG 3 Software Requirements Analysis การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์

(IEEE830: System Specification, Requirement Specification)

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG1 & ENG2 เพื่อออกแบบและเสนอข้อกำหนดความต้องการ ด้าน Hardware, Software และ CoP ต่างๆ ในงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណอมข้อพิพาท โดยนำข้อมูลจาก

#### 1.1 สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5

#### 1.2 สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนความต้องการ คือ

- ระบบงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណอมข้อพิพาทบน KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีประสิทธิภาพ



- ขั้นตอนการทำงานของงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណมข้อพิพาท
- 2) วิเคราะห์ความต้องการในการใช้งานระบบจัดการความรู้ แต่ละ CoP ที่เกี่ยวข้องกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណมข้อพิพาท
    - 2.1 ต้องมีเนื้อหา Function การทำงานใดบ้างโดยนำ Feature ต่างๆที่มีอยู่ใน Microsoft SharePoint มาออกแบบ เช่น Management, Collaboration, Knowledge Map, Knowledge Base เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการตาม ENG1 & ENG2
    - 2.2 ตรวจสอบความต้องการตาม ENG1 & ENG เป็นเรื่องใด ประเภทใด แล้ว 2 นำมาวิเคราะห์กับ Microsoft SharePoint ว่าตรงกับ Feature ใด และมี Function การทำงานอย่างไร Function การทำงานนั้นตอบสนองความต้องการนั้นได้หรือไม่ เช่น ระบบต้องมีการจัดเก็บข้อมูลในด้านกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งอาจต้องใช้ Function ของ SharePoint ที่เกี่ยวกับการเก็บเอกสาร เช่น Document Library
    - 2.3 รวบรวมความต้องการทั้งหมด แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการทำงานต่อภายหลัง
  - 3) จัดทำ SiteMap เพื่อแสดงระบบความสัมพันธ์ระหว่าง Hardware, Software และระบบการทำงาน ใน Function และ Feature ต่างๆ ที่ได้ออกแบบพร้อมข้อเสนอแนะ (ถ้าหากมี)
  - 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่ เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

#### 3.2.1.4 ENG 4 Software Design การออกแบบซอฟต์แวร์ (IEEE830: Functional Specification, Design Specification)

- 1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ Content, Feature และ Function ต่างๆ ในระบบ KMS ที่ทางทีมงาน และอาจารย์ช่วยกันสร้างขึ้น
- 2) ทำการเขียนรายงานประกอบภาพหน้าจอล่า ระบบจัดการความรู้มี Function การทำงานอย่างไร มีรายละเอียด หน้าตาอย่างไร พร้อมข้อเสนอแนะ (ถ้าหากมี)
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่ เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จ

หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำการกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

### 3.2.1.5 MAN1 Organizational Alignment การสื่อสารในองค์กร (Strategic Planning,

Roll-out-> KM Vision+ People/Process/Technology Missions)

วิสัยทัศน์: สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.)

“สคช.จะเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากลในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

: แผนแม่บทการจัดการความรู้

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

: การจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาท

“สคช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้”

- 1) ตรวจสอบวิสัยทัศน์ หรือแผนนโยบาย หรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท ว่าการนำระบบ การจัดการความรู้มาใช้จะสอดคล้องหรือสนับสนุนวิสัยทัศน์ หรือแผนนโยบาย หรือแผนการดำเนินงานอย่างไร โดย

- 1.1 ขอข้อมูลแผนนโยบาย แผนงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ หรือ (รองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนรับผิดชอบงานคุ้มครอง) ตรวจสอบกับนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือขอสัมภาษณ์อัยการฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค5 เพื่อทราบถึงแผนนโยบายของสำนักงาน

- 1.2 วิเคราะห์แผนนโยบายหรือแผนงานที่ได้จากข้อ 1.1 ว่าสามารถนำระบบการจัดการความรู้มาช่วยเสริมหรือสนับสนุนแผนนโยบายหรือแผนงานนั้นได้อย่างไร และมีค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการนำระบบมาใช้อย่างไรบ้าง

- 1.3 จัดทำเอกสารสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากข้อ 1.2 เพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจของหน่วยงาน อัยการ)พิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 (พิจารณา เพื่อขออนุญาตประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรทราบ
- 2) จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ ความเข้าใจการจัดการความรู้ และพันธกิจด้านคน กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยแผนจะต้องระบุถึงการนำระบบ KMS มาใช้เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์หรือแผนการดำเนินงานของ หรือแนวนโยบายหน่วยงาน โดย
  - ขออนุญาตจัดทำหนังสือแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ 2.1 เผยแพร่ทาง 2.2 WebSite ของสำนักงานที่มีอยู่แล้ว พร้อมจัดให้มี WebBoard หรือ Forum สำหรับตอบข้อสงสัย
  - ประกาศเผยแพร่โดยการปิดประกาศ ณ สำนักงานนั้นๆ 2.3
- 3) นำเสนอแผนต่อ KM Team ของสำนักงาน
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่ เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

### 3.2.1.6 MAN2 Organization Management การจัดการองค์กร (Work Breakdown

Structure -> Organization Structure+Jobs (CoP = KM, KE, Experts, Users))

- 1) วิเคราะห์โครงสร้างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประណอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណอมข้อพิพาท (ก่อนมีระบบการจัดการความรู้)
  - 1.1 ขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 หรือสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบงานคุ้มครอง) เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของ (สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 ว่ามีโครงสร้างประกอบด้วยหน่วยงานใด มีอำนาจหน้าที่อย่างไร การดำเนินงาน มีลำดับ ขั้นตอนการทำงานอย่างไร จัดทำแผนผังองค์กรในเรื่องงาน
  - 1.2 งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណอมข้อพิพาท และงานสนับสนุนงาน

- 2) ออกแบบรูปแบบ ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง บทบาทหน้าที่หน่วยงานเดิม เพื่อดำเนินการตามพันธกิจการจัดการความรู้ในด้านคน ภูมิที่มีระบบ) และเทคโนโลยี กระบวนการจัดการความรู้เพิ่มเข้ามา( โดย
- ทำการศึกษา วิเคราะห์ ความเหมาะสมของระบบการจัดการความรู้ว่า จะจัดตั้ง 1.1 ในรูปแบบใด เช่น ตั้งหน่วยงานใหม่ ตั้งคณะทำงาน หรือให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ ซึ่งจะต้องศึกษารายละเอียด และสภาพความเป็นจริงหน้างานก่อนว่าการจัดตั้ง ในรูปแบบใดจะเหมาะสม (
- ทำการศึกษา วิเคราะห์ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการจัดการ 1.2 ซึ่งจะต้อง) ความรู้ อัตรากำลัง โครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างการดำเนินงาน ศึกษารายละเอียด และสภาพความเป็นจริงหน้างานก่อนว่า การจัดตั้งในรูปแบบใดจึงจะเหมาะสม (
- 1.3 นำแผนผังที่ได้จากข้อ 1) มาวิเคราะห์กับข้อ 1.2) 1.1 และ 1.2 โดยจัดทำเป็นผังโครงสร้างการทำงานใหม่ที่มีระบบการจัดการความรู้เพิ่มเข้ามา
- 3) จัดทำร่างหนังสือเสนอผู้มีอำนาจ เพื่อขออนุมัติให้มีคำสั่งมอบหมายกำหนดตัวผู้รับผิดชอบระบบงาน KMS ว่า จะต้องมีการจัดตั้งคน แต่ละคนรับผิดชอบงานด้านใด และมีภาระหน้าที่ อย่างไร ข้อมูลได้จากข้อ)2) 1.2)
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม ภูมิที่) เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

**3.2.1.7 MAN 3 Project Management** การจัดการโครงการ (Time schedule, Resources (Depletion/Non-Depletion=Resource Calendar, Cashflow + Gantt Chart-> Action Plan) (กิจกรรมทั่วไป 1) ตรวจสอบความรู้ 2) กรอบแนวคิดทางธุรกิจ 3) จับ วิเคราะห์ สังเคราะห์ ความรู้ 4) สร้างระบบ IT 5) นำ KMS เข้าใช้งานสร้างกิจกรรม 6) ประเมินผล)

- 1) จัดทำแผนการสร้างระบบ KMS ที่มีกรอบระยะเวลา 5 เดือน ว่า
- 1.1 จะต้องมีแผนการดำเนินการเพื่อสร้างระบบ โดยต้องมีข้อมูลอะไรบ้างในระบบจัดการความรู้ (ENG)3) จะได้ข้อมูลจากที่ไหน อย่างไร จะลงในระบบอย่างไร Tacit & Explicit จะต้องหาเพิ่มเติมจากที่ไหน และจัดเก็บอย่างไร การจัดทำและ

เก็บรวบรวมข้อมูล ต้องมีค่าใช้จ่าย ด้านใดบ้าง จะต้องมีการ (ประมาณการ) Cop จึงจะเหมาะสม รวมถึงการสร้างระบบ IT และการนำข้อมูลลงระบบ IT จัดทำแผนการทำงานในรูปแบบ Gantt Chart โดยอาจแบ่งขั้นตอนการดำเนินการออกเป็น ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา				
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.ศึกษาและเก็บความต้องการของระบบ	■				
2.ออกแบบระบบ จัดหมวดหมู่องค์ความรู้ที่ได้จากข้อ 1		■			
3.นำองค์ความรู้ที่จัดหมวดหมู่แล้วมาลงในระบบที่ออกแบบ		■			
4.ทดสอบระบบที่ดำเนินการตามข้อ 3			■		
5.จัดทำเอกสารคู่มือประกอบการใช้งาน				■	
6.จัดทำแผนการบำรุงรักษาและพัฒนาระบบ				■	
7.เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ตรวจสอบ แนะนำ แก้ไข				■	
8.นำเสนอผลงานการค้นคว้าแบบอิสระ					■

**หมายเหตุ** ช่วงเวลาในส่วนเดือนอาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังตามความเหมาะสมตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่การทำงานจะต้องอยู่ในกรอบของแต่ละเดือน

1.2 ต้องจัดทำเอกสารกำหนดรายละเอียดตารางเวลา การทำงานในแต่ละภารกิจงานที่สำคัญ การประมาณการค่าใช้จ่ายในงานนั้นๆ ต (ถ้าหากมี) ระบุบุคคลผู้รับผิดชอบหรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานนั้นๆ กรอบระยะเวลาผลสำเร็จของงานที่สอดคล้องกับ Gantt Chart ในข้อ 1) 1.1

1.3 กำหนดรูปแบบ โครงสร้างของคณะทำงานโครงการ Project Team ว่า จะต้องมีการ ใคร ตำแหน่งหน้าที่ใด และรับผิดชอบในเรื่องใดในโครงการ อาจต้องขอข้อมูลในเรื่องอัตราค่าจ้าง บุคลากรจากสำนักงานกิจการทั่วไป สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ภาค 5 โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท และอาจต้องให้ผู้มีอำนาจของสำนักงานนั้นๆ แต่งตั้งหรือมอบหมายภาระหน้าที่ให้แก่ Project Team ด้วย

1.4 กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานของผู้รับผิดชอบนั้นๆ เช่น ต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล ผู้ที่ทำหน้าที่จัดทำ WebSite ซึ่งจะต้องดำเนินการภายในระยะเวลาใด ขอบเขตการทำงานเป็นอย่างไร

- หนึ่ง Project Team บางคนอาจจะเปลี่ยนเป็น KM Team ในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อมิให้ต้องจัดหาบุคลากรซ้ำซ้อนอีกครั้งหนึ่ง

2) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที) เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

### 3.2.1.8 RIN1 Human Resource Management การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Organization Analysis -> Functions-> Jobs -> Manpower)

1) วิเคราะห์ความสามารถ ของ Competency KM Team โดย

1.1 ทำการศึกษา วิเคราะห์ว่า ควรมีตำแหน่งใดบ้าง คุณสมบัติตามตำแหน่งงานควรเป็นอย่างไร ได้แก่ ขอบเขตความรับผิดชอบ การทำงานสำคัญ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจมีตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

- CKO ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด
- COPs ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน
- KE ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน
- KMS Support ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน

2) จัดทำข้อเสนอแนะในเรื่องจำนวนและวิธีการได้มาซึ่งบุคลากร (ปีข้างหน้า 5 ประมาณ) โดย

2.1 โดยนำข้อมูลที่ได้จาก มาวิเคราะห์ และอาจขอข้อมูลจากหน่วยงานที่จัดอัตรากำลัง 1.1 (1 ว่าในงบประมาณปีถัดไปจะมีอัตรากำลังของบุคลากรเพิ่มขึ้นกี่คน คุณวุฒิใด

ตรวจสอบจากบุคลากรในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ 2.2

2. (2 ประชาชนว่า บุคคลใดที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดในข้อ1 และมีจำนวนกี่คน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้แต่งตั้งในอนาคต

3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที) เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

หมายเหตุ ร่างแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการจัดการความรู้ ในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน)

จำนวนบุคลากร	พ.ศ.2555	พ.ศ.2556	พ.ศ.2557	พ.ศ.2558
KM	1	1	1	1
KE	X	X+1	X+2	X+3
Expert	X	X+2	X+2	X+4
Users	X	X+2	X+3	X+4

**3.2.1.9 RIN 2 Training** การฝึกอบรม (Duties+Tasks->Knowledge+skill+attitude-> Gap Analysis ->training needs)

- 1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ วิธีการในการจัดฝึกอบรม หรือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญ (สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ) และเชี่ยวชาญด้านการจัดฝึกอบรม เช่น วิธีฝึกอบรมมีวิธีใดบ้าง ต้องใช้ระยะเวลาเท่าใด หลักสูตรต้องมีเนื้อหาอย่างไรบ้าง งบประมาณต้องใช้เท่าใดและจะได้มาจากที่ใด
- 2) จัดทำข้อเสนอ โดยนำข้อมูลที่ได้ในข้อ 1) มาเป็นฐานข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม โดย

การพัฒนาผู้บริหารด้านจัดการความรู้ต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง บุคลากรที่จะเข้า 2.1 อบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใด เช่น ข้าราชการธุรการต้องเป็นไม่ต่ำกว่าระดับ ซี 8 หรือข้าราชการอัยการต้องไม่ต่ำกว่าระดับอัยการผู้เชี่ยวชาญ โดยอาจศึกษาข้อมูล จากหน่วยงานที่เคยจัดอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบงานคุ้มครอง (สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

- 2.2 ข้อเสนอการฝึกอบรมวิศวกรรมความรู้ว่า ต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง บุคลากรที่จะเข้า อบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรระดับใด โดยอาจศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่เคยจัดอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการ

จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่)  
(ประชาชน

2.3 ข้อเสนอฝึกอบรมผู้ใช้งานทั่วไปว่า ต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง บุคลากรที่จะเข้า  
อบรม ต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรระดับใด โดยอาจศึกษาข้อมูลจาก  
หน่วยงานที่เคยจัดอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูล  
บุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และ  
สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ)  
(ทางกฎหมายแก่ประชาชน

- 3) ทำการสาธิตระบบต่อ Km Team โดยให้ทาง Km Team เขียนข้อสงสัย ข้อสังเกต  
ข้อเสนอแนะ
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่  
ร่วมกับบุคคลอื่น เพื่อตรวจสอบ ((Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้  
สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด  
เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

หมายเหตุ ร่างแผนการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรองรับการจัดการความรู้ ในสำนักงานคุ้มครอง  
สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่  
(รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน)

1. หลักสูตรการฝึกอบรม KM Team เพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้ในสำนักงานฯ  
ระยะเวลา 1-2 วัน โดยเชิญอาจารย์จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือนักศึกษาปริญญา  
โท มาฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่  
ประชาชนและประណอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណอมข้อพิพาท ซึ่งสามารถ  
ดำเนินการได้ทันทีเมื่อสร้างระบบการจัดการความรู้แล้วเสร็จ
2. ชื่อหลักสูตร: หลักสูตรการเพิ่มศักยภาพของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงาน  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายเพื่อรองรับการจัดการความรู้
3. วัตถุประสงค์
  - เพื่อให้ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง  
กฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงาน  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เข้าใจและ  
แนวทางปฏิบัติตามแผนแม่บท การจัดการความรู้องค์กรอัยการ พ.ศ.



2551-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ ฉบับที่ 1 พ.ศ.2551-2556

- เพื่อให้ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เข้าใจและแนวทางปฏิบัติรวมถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของแต่ละคนในระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
- เพื่อสร้างวัฒนธรรมให้แก่ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้โดยใช้ระบบจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ

4. เป้าหมาย ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน)
5. กิจกรรม จัดสัมมนาและจัดทำคู่มือระบบการจัดการเพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประเมินข้อพิพาท
6. ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ 2556 ( 1 ต.ค.2555 – 30 ก.ย.2556)
7. งบประมาณ ใช้งบประมาณสำนักงานอัยการสูงสุด
8. ตัวชี้วัด ร้อยละ 80 ของจำนวนบุคลากรได้รับการฝึกอบรม เทียบกับจำนวนที่ควรได้รับการฝึกอบรมทั้งหมด
9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) มีความรู้ความเข้าใจระบบการจัดการความรู้และมีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้โดยใช้ระบบจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ
10. หน่วยงานผู้ปฏิบัติ สำนักงานสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) และสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

- หมายเหตุ โครงการนี้ต้องดำเนินการในปีงบประมาณ 2556 เนื่องจากในปีงบประมาณ 2555 ได้ยื่นคำของบประมาณไปแล้ว ยกเว้นได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนอื่นจึงจะสามารถดำเนินการได้ในปีงบประมาณ 2555

### 3.2.1.10 RIN 3 Knowledge Management การจัดการความรู้ (Portal Software for KMS Project-> Domain Repository + Portal)

- 1) จัดเก็บเอกสาร และแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบ ติดตั้ง ระบบจัดการความรู้ เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประชนอมชื้อพิพาท โดยเฉพาะการประชนอมชื้อพิพาท ตามลัษนั้กความรู้ skTaTaxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ว่าเป็นเอกสารประเภทใด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ที่ทำ KM ต่อในภายหลังสามารถใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงาน และต้องกำหนดรูปแบบประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บ เช่น เอกสารที่ใช้ในการจัดทำ ENG1 อาจแบ่งเป็นเอกสารที่ผู้ศึกษาต้องจัดทำขึ้น เอกสารที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เอกสารที่เป็นแผนงาน ฯลฯ (ซึ่งต้องขอรูปแบบข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาก่อน)
- 2) จัดทำระบบ MySite และนำข้อมูลทั้งหมดเก็บลงระบบ MySite ใน Microsoft SharePoint และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD หรือ DVD เพื่อเป็นข้อมูล BackUp ไว้อีกชั้นหนึ่ง
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใดเพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

### 3.2.1.11 RIN4 Infrastructure โครงสร้างพื้นฐาน (Cost Benefit Analysis ->Cost of Infrastructure, Cost of Development, Ease of Development, Interface Capabilities, Control and Security, Scalability)

- 1) ขอข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตั้งและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการจัดการความรู้เกี่ยวกับ Hardware, Software และระบบ Network จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานกิจการทั่วไป สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้งานระบบ KMS ว่าจะต้องมี Hardware,

Software และระบบ Network อะไรบ้าง ระบบที่มีอยู่แล้วใช้ได้หรือไม่ และต้องมีระบบอะไรเพิ่มถึงจะเหมาะสมกับระบบ KMS

- 2) จัดทำรายงานข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware, Software และระบบ Network โดย

โครงสร้างพื้นฐานใดมีอยู่แล้ว มีอายุการใช้งานกี่ปี และมีจำนวนเท่าใด 2.1

โครงสร้างพื้นฐานใดต้องการเพิ่ม และต้องการเพิ่มด้วยวิธีใด เช่น เช่า เช่าซื้อ ซื้อ ฯลฯ 2.2  
ราคาเท่าใด

- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำการกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ด้าน Hardware, Software และ Network

1. แผนการการจัดหาอุปกรณ์ด้าน Hardware, Software และ Network ต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2554–2558 ซึ่งในการดำเนินการจัดหา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ สพอ.จะต้องร่วมกับ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เขียนโครงการเสนออัยการสูงสุด เพื่อบรรจุค่าของงบประมาณปี 2556 เนื่องจากในปีงบประมาณ 2555 ได้ยื่นคำของบประมาณไปแล้ว ดังนั้นระบบ KMS ในปีงบประมาณ 2555 จะต้องบริหารโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน

2. ส่วนการติดตั้งนั้นหากได้รับการจัดสรรงบประมาณให้จัดหา Hardware, Software ควรติดตั้งทุกสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) ในปริมาณที่เพียงพอกับการใช้ระบบ KMS และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ IT ซึ่งเป็นบุคคลเดียวกันกับเจ้าหน้าที่ IT ที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างใหม่ (MAN 2) เป็นเจ้าหน้าที่บำรุงรักษา

3. โครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ เช่น ห้องประชุม ห้องออดิเทียม สถานที่ทำกิจกรรม ให้ใช้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 และสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เป็นสถานที่ดำเนินการ

### 3.2.1.12 REU1 Asset Management การจัดการทรัพย์สิน (Balance Service Performance

◁ Economic Performance, Registration, Classification, Life, Risk Management -> invest, outsource, lease, rent, maintain, keep, upgrade, replace, dispose)

1) ขอข้อมูลงานครุภัณฑ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายภาค 5 สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิ)และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและขอข้อมูลหลักเกณฑ์ วิธีการในการวิเคราะห์การ ((ใช้งานครุภัณฑ์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน อายุการใช้งาน ประสิทธิภาพ ฯลฯ ตามหลักเกณฑ์ที่ได้ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาครุภัณฑ์ของระบบ KMS จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลจาก RIN4 มาวิเคราะห์ เพื่อ

1.1 จัดทำรายงานข้อมูลการใช้ครุภัณฑ์ในส่วนของการจัดทำ KMS ภายในระยะเวลาปี 5 ว่าเครื่องมือ อุปกรณ์ใดมีอายุการใช้งานเท่าใด จะต้องปรับเปลี่ยนเมื่อใด สามารถใช้สิ่งอื่นแทนได้หรือไม่ โดยมีการแบ่งประเภททรัพย์สิน ตามประเภทการใช้งาน กำหนดอายุ การใช้งาน แผนการซื้อทดแทนเมื่อหมดอายุ (Spending Plan)

- Server อายุ 3 ปี
- System Software Server อายุ 3 ปี
- Network อายุ 3 ปี
- KMS Software อายุ 3 ปี
- Client อายุ 3 ปี
- Client Software อายุ 3 ปี
- Mobile Device อายุ 3 ปี

1.2 จัดทำข้อเสนอแนะแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์ โดยจัดทำนโยบาย แผนการ กฎเกณฑ์ในการจัดการทรัพย์สิน คือ

- ใช้ทรัพย์สินเดิมให้มากที่สุด ซื้อเพิ่มเท่าที่จำเป็น
- ใช้ซอฟต์แวร์ถูกต้องตามกฎหมาย
- มีแผนซื้อหรือเช่าทดแทน
- การทำสัญญาซ่อมบำรุง
- มีการตรวจสอบสภาพ ซ่อมและซื้อทดแทน
- การใช้งานข้อมูลในการใช้งานเพื่อจำหน่ายซาก

- 1.3 จัดทำมาตรฐานการตรวจรับ การตรวจสอบทรัพย์สินประจำปี การจำหน่ายซาก หรืออาจขอความเห็น คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จัดการด้านพัสดุมา ศึกษาประกอบการวิเคราะห์
- 1.4 จัดทำมาตรฐานการเบิกจ่าย รับผิดชอบครุภัณฑ์
- 1.5 จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนและประวัติการใช้งานบำรุงรักษาทรัพย์สิน
- 2) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่ เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จ หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนที่สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะ

- การวางแผนซื้อต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2554 – 2558 ซึ่งต้องไม่ซ้ำซ้อนกัน
- การตรวจรับ ตรวจสอบ จำหน่ายซาก ลงทะเบียน เป็นประวัติ อุปกรณ์ เป็นไปตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด

### 3.2.1.13 REU 2 Reuse Program Management การใช้ซ้ำ โปรแกรม ข้อมูลต่างๆ

(Normalization)

- 1) ตรวจสอบการใช้งานในระบบ KMS ที่จัดทำขึ้นว่า การใช้งานในส่วนใดได้นำ Template ที่ทีมงาน ได้สร้างขึ้นไปใช้บ้าง และ Template นั้น เป็นการใช้งานในเรื่องใด เช่น
  - Cop มีการใช้งาน Template ใด ในส่วนใด
  - Task มีการใช้งาน Template ใด ในส่วนใด
  - Knowledge Map มีการใช้งาน Template ใด ในส่วนใด
  - Database มีการใช้งาน Template ใด ในส่วนใด
- 2) กำหนดหลักการ แผนงาน กฎเกณฑ์ ในการใช้ซ้ำหรือไม่ทำซ้ำ
  - ต้องไม่มีข้อมูลที่ซ้ำซ้อน
  - ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ไม่ทำซ้ำ
  - พยายามใช้ Template

3) วิเคราะห์หาโอกาสในการใช้ซ้ำ เอกสารกำกับงาน)ISO12207 (QA1, ENG4, RIN3, RIN4, REU1, REU2)

- Workspace Templates
- Knowledge Map Templates
- การใช้ Web Parts หรือ URL ซึ่งไปยัง Internet หรือ Intranet
- การใช้ URL ซึ่งไป Knowledge Pack (Shared Inference ใช้ลิ้นชักความรู้ร่วมกัน)
- ฐานข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ คู่มือ ผู้เชี่ยวชาญ ฐานความรู้กลาง
- Causal Knowledge (การดำเนินกระบวนการยุติธรรมของอัยการ)

4) หลังจากนั้นต้องจัดทำรายงานการใช้ Template พร้อมข้อเสนอแนะ

5) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่ เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จ หรือไม่หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

**3.2.1.14 Reu3 Domain Engineering** ความรู้เฉพาะงาน (CommonKADS Knowledge Model)

1) หลังจากจับความรู้ภารกิจต่างๆ ในหัวข้อความรู้งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประνομข้อพิพาท โดยใช้ CommonKADS Methodology ในการเก็บ และจัดทำ Knowledge Map แล้ว จะต้องดำเนินการ

1.1 ตรวจสอบและเก็บรวบรวมหลักการสำคัญ Domain Concept ของงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประνομข้อพิพาท เช่น

- ภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ประสบการณ์พิเศษ Task Knowledge
- ความรู้ประสบการณ์ที่สำคัญ Inference Knowledge
- Domain Knowledge หลักการเทคนิคเฉพาะในการทำงานให้สำเร็จ
- Knowledge Base ฐานความรู้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และข้อมูลสารสนเทศในการทำงาน
- Ontology คำนิยาม ทฤษฎี และความสัมพันธ์พื้นฐาน

1.2 จัดทำเป็นรายงานเป็นเอกสาร พร้อมบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD หรือ DVD เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้าง KMS ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกันหรือใน

ลักษณะเดียวกันในอนาคต โดยนำข้อมูลที่ได้ไปปรับเปลี่ยนในการสร้างระบบ KMS ดังกล่าว

- 2) เก็บ Literature Review แนวทางปฏิบัติข้อมูลและเอกสารอ้างอิงต่างๆ เกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) รายงานการประชุม กรณีที่) เพื่อตรวจสอบ (ร่วมกับบุคคลอื่น(Check) ว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการตามแผนได้สำเร็จ ให้หาสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางในการทำภารกิจ และระบบคุณภาพ ในครั้งต่อไป (Act)

### 3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล

หลังจากเตรียมวาระการสัมมนา<sup>5</sup> และทำการสัมมนาผู้บริหารแล้ว จะทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ ตามหลักการของ CommonKADS โดยการตรวจสอบคำสำคัญ (Key word) จากบทสัมมนา เพื่อหาภารกิจงานสำคัญที่เป็นงานวิกฤติขององค์กร ตรวจสอบตัวผู้เชี่ยวชาญ จากบทสัมมนาผู้บริหาร สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

ผู้บริหารต้องการให้จัดทำองค์ความรู้ในงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท เฉพาะการประนอมข้อพิพาทว่า แนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ต้องมีองค์ความรู้อะไรบ้าง หรืออาศัยประสบการณ์จากพนักงานอัยการหรือบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท โดยทุกขั้นตอนควรมีคำอธิบายชี้แจงเพื่อเป็นองค์ความรู้ที่สามารถเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปที่เข้ามาศึกษา

การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ ต้องเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท ซึ่งผู้บริหารอาจจะเป็นผู้พิจารณาเองตามเงื่อนไขที่กำหนด

การกำหนดผู้ใช้งาน ได้แก่ พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข เนื่องจากงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาทประกอบด้วยภารกิจ 2 งาน คือ (1) งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (2) การประนอมข้อพิพาท ผู้บริหารเห็นว่าปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไข คือ การประนอมข้อพิพาท

<sup>5</sup> ภาคผนวก ก

### การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน

1. ผู้บริหาร คือ อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่าย อัยการจังหวัด และอัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน)
2. ผู้เชี่ยวชาญ คือ พนักงานอัยการ นิติกร และบุคลากร ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท
3. ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงาน) คือ พนักงานอัยการ นิติกร และบุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท

### ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้

1. ผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่าย อัยการจังหวัด และอัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) ต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กรอบอำนาจหน้าที่ และหลักเกณฑ์สำคัญๆ ที่ใช้ในการบริหาร
2. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ พนักงานอัยการ นิติกร และบุคลากร ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท ต้องมีความรู้เกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ที่จำเป็นต้องใช้แก้ปัญหาในการทำงาน
3. ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงาน) ได้แก่ พนักงานอัยการ นิติกร และบุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ต้องมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท

### นโยบายหรือวิสัยทัศน์

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

“สทช.จะเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากลในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

แผนแม่บทการจัดการความรู้

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้  
อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

การจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาท



“สคช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้”

หลังจากนั้นได้เตรียมวาระการสัมมนา<sup>6</sup> และทำการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ นำมาบทสัมมนาผู้เชี่ยวชาญมาสรุปสาระสำคัญ ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตามหลักการของ CommonKADS โดยพิจารณาเพื่อตรวจสอบ Task, Inference, Domain, Knowledge Base, Ontology

หลักการสำคัญ (Task) เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท เฉพาะการประนอมข้อพิพาท มีแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ต้องมีองค์ความรู้ อย่างไรก็ตาม หรืออาศัยประสบการณ์จากพนักงานอัยการหรือนุเคราะห์ที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท โดยทุกขั้นตอนควรมีคำอธิบายชี้แจงเพื่อเป็นองค์ความรู้ที่สามารถเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปที่เข้ามาศึกษา

ปัญหาวิกฤติ (Critical Task) เนื่องจากงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาทประกอบด้วยภารกิจ 2 งาน คือ (1) งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (2) การประนอม ข้อพิพาท ซึ่งผู้บริหารเห็นว่าปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไข คือ การประนอมข้อพิพาท

คำจำกัดความ (Ontology) ที่จำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท คือ ข้อพิพาท คดีพิพาทเกี่ยวกับความแย้ง ข้อพิพาทเกี่ยวกับความอาญาซึ่งเป็นการผิดอันยอมความได้ การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท สัญญาประนีประนอมยอมความ

ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทโดยสรุป ตั้งแต่การรับคำขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้อง จนถึงยุติเรื่องที่ขอรับความช่วยเหลือมีกระบวนการใด ก็ขั้นตอน ซึ่งแยกได้เป็น กระบวนการเริ่มต้น (Input) กระบวนการระหว่างดำเนินการ (Process) กระบวนการเสร็จสิ้น (Output)<sup>7</sup>

INPUT

การรับคำขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้อง  
ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท  
มีหนังสือเชิญคู่กรณีมาทำการไกล่เกลี่ย

INFERENCE

<sup>6</sup> ภาคผนวกที่ ข.

<sup>7</sup> ภาคผนวก ก.

PROCESS ผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท  
 แจ่งสิทธิ หน้าที่ และพันธะทางกฎหมาย  
 รับฟังข้อเท็จจริงจากผู้ร้อง คู่กรณี บุคคลที่เกี่ยวข้อง  
 ตรวจสอบเอกสาร วัตถุ สถานที่ที่เกี่ยวข้อง  
 ทำการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

INFERENCE

OUTPUT ตกลงกันไม่ได้ ยุติเรื่อง  
 ตกลงกันได้ ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

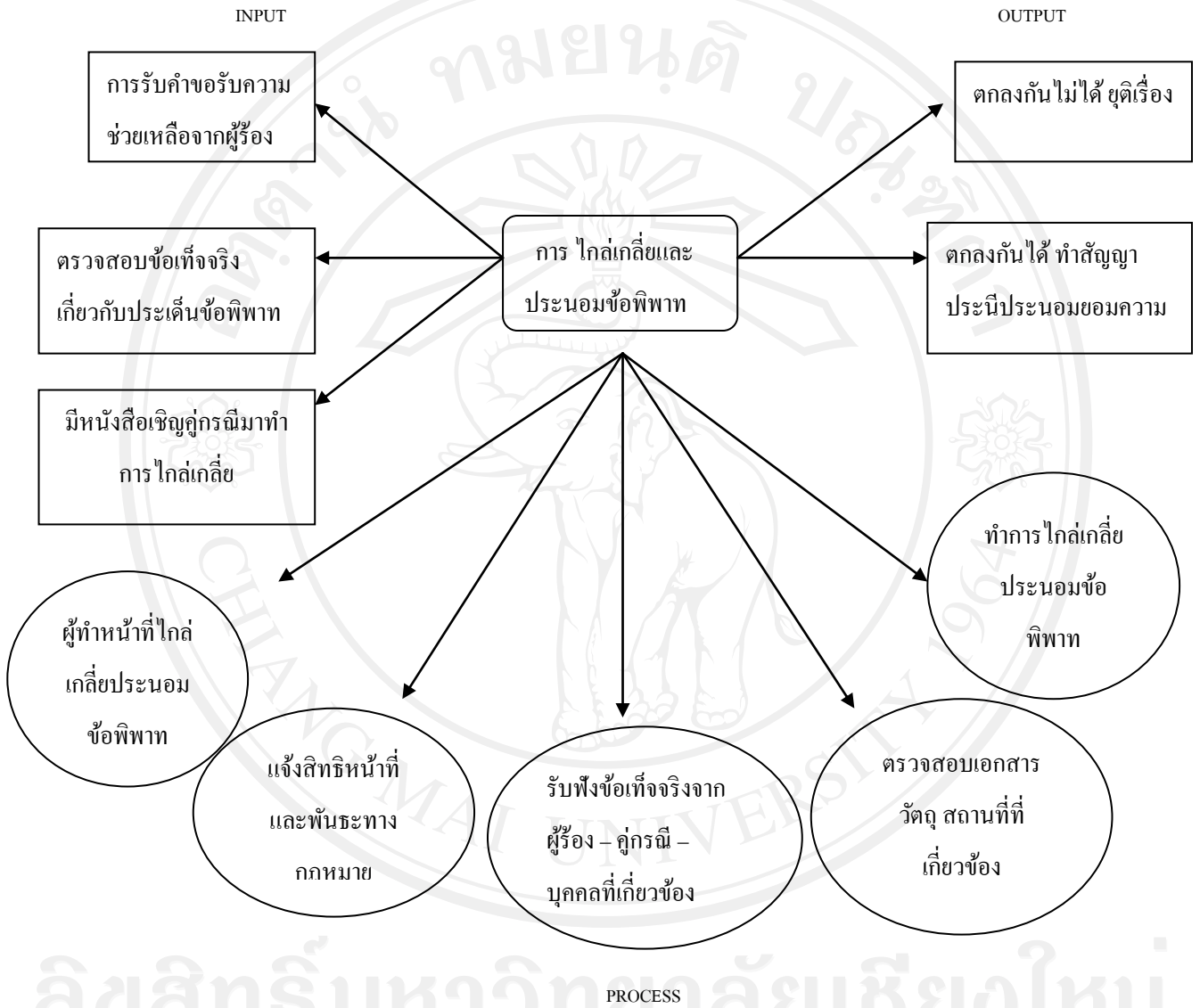
INFERENCE

Knowledge Base ที่ได้จากระบวนการประนอมข้อพิพาท คือ

-ระเบียบกรมอัยการ ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.2533 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3) พ.ศ.2547

-ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการปฏิบัติงานประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2553

งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណมข้อพิพาท  
การประណมข้อพิพาท

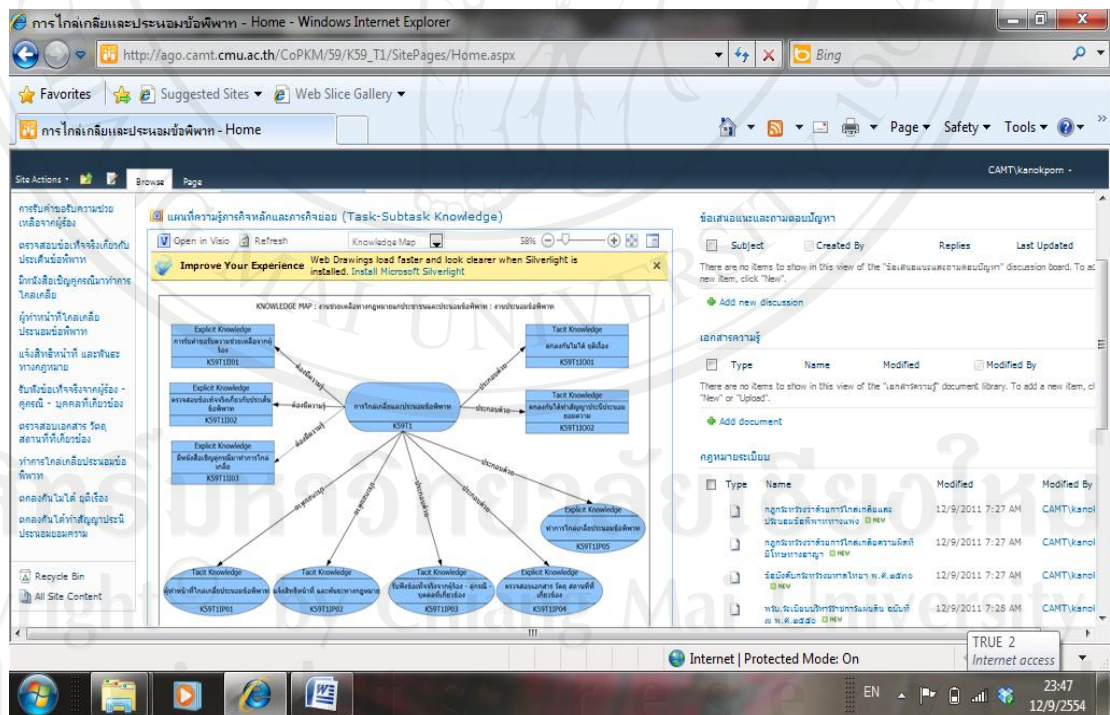


รูป 3 โครงร่าง Knowledge Map

ข้อมูลทั้งหมดได้จัดทำลงระบบ ทั้งความรู้ส่วนที่เป็น Tacit และ Explicit โดยจัดทำ ดังนี้

1. กฎหมาย ระเบียบ
2. คู่มือ
3. องค์ความรู้สนับสนุน เช่น หนังสือ ตำรา บทความ ฯลฯ
4. Case Study
5. แหล่งข้อมูลสารสนเทศ
6. ข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญ
7. Knowledge Map

รายละเอียดตามรูป 4 ซึ่งสามารถเข้าไปทำการทดสอบระบบได้จริงที่ [http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/59/K59\\_T1/SitePages/Home.aspx](http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/59/K59_T1/SitePages/Home.aspx) ข้อมูลดังกล่าวที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระ จะนำไปทดสอบกับสมมุติฐานของการค้นคว้าแบบอิสระโดยการทดสอบกับผู้เชี่ยวชาญ ว่าสิ่งที่ได้มาจากการทดลองตามสมมุติฐานของการค้นคว้าแบบอิสระนี้ สามารถแก้ปัญหาของสมมุติฐานของการประนอมข้อพิพาทให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลได้หรือไม่ และจะได้สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานในบทที่ 5 ต่อไป



รูป 4 แสดงระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท  
(การประนอมข้อพิพาท)