

## บทที่ 5

### ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

#### 5.1 นำเรื่อง

การสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองผู้ค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

##### การจัดเก็บความต้องการ 5.1.1 (Requirement Elicitation: ENG 1)

ศึกษาข้อมูลพื้นฐานหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองของ 5.1.1.1 พนักงานอัยการ

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองของพนักงานอัยการ เพื่อต้องการทราบบทบาทอำนาจหน้าที่การดำเนินคดีปกครองของพนักงานอัยการ ขั้นตอนการดำเนินคดีปกครอง และต้องการทราบความหมายของคำสั่งทางปกครองตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 มาตรา 5 คำสั่งทางปกครองกับกฎหมายมีความหมายแตกต่างกันอย่างไร รูปแบบของคำสั่งทางปกครองเป็นอย่างไร เงื่อนไขการดำเนินคดีเกี่ยวกับคำสั่งทางปกครองมีอะไรบ้าง การศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อต้องการฐานความรู้เกี่ยวกับคำสั่งทางปกครองเพื่อนำไปประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ

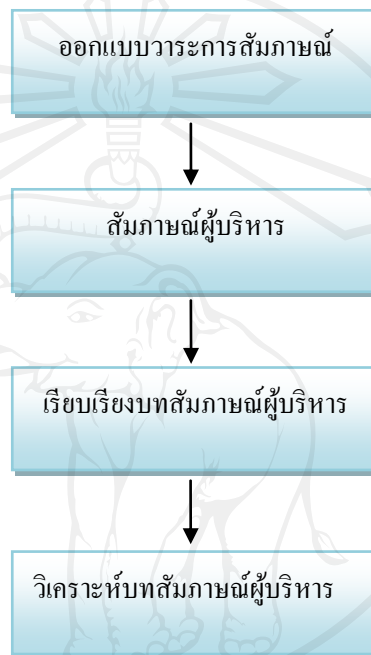
##### การสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีปกครอง 5.1.1.2

การสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีปกครอง ได้สัมภาษณ์ท่านมนัส สุขสวัสดิ์ ผู้ตรวจการอัยการ รักษาการอธิบดี สำนักงานคดีปกครอง เพื่อต้องการได้ขอบเขตของความรู้ เพื่อกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดควิสิทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง มีขั้นตอนการสัมภาษณ์ ดังนี้

- (1) การออกแบบวาระการสัมภาษณ์
- (2) การสัมภาษณ์ผู้บริหารตามวาระการสัมภาษณ์
- (3) การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Script)
- (4) การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ (Transcript) ของผู้บริหารโดยวิเคราะห์คำสำคัญ

(Keyword Annotation) หรือวิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการ

สัมภาษณ์ (Script) เพื่อหาขอบเขตของความรู้ ฐานความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง เพื่อต้องการทราบว่าใครเป็นเจ้าของความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองหรือเพื่อกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง ภารกิจสำคัญ (Critical Task) และนโยบายการกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง (ภาคผนวก ค)



รูป 5.1 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

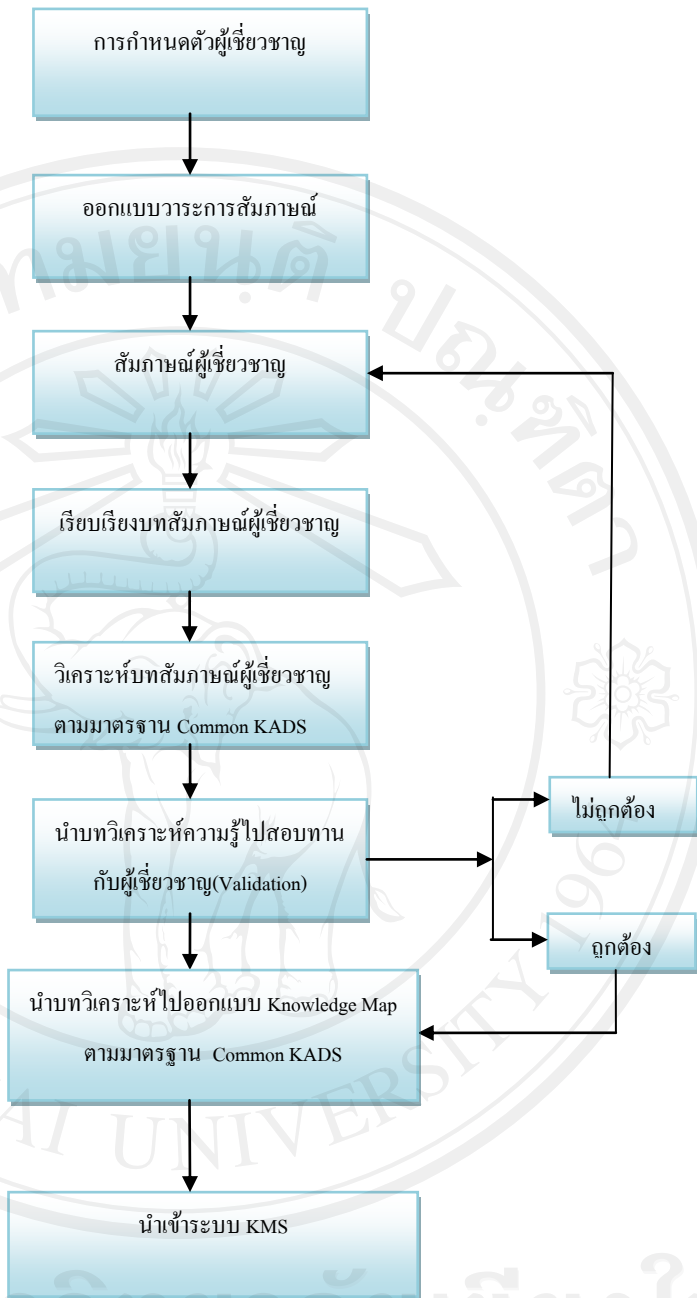
ตาราง 5.1 แสดงผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานคดีปกครอง

ขอบเขตความรู้	ผู้บริหารต้องการให้จัดทำองค์ความรู้ด้านคำสั่งทางปกครองในเรื่องการทำคำให้การในคดีคำสั่งทางปกครองและให้รวบรวมคำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครองสูงสุดที่วินิจฉัยเกี่ยวกับคำสั่งทางปกครองกรณีใดบ้างที่จะต้องดำเนินการอุทธรณ์ก่อนฟ้องคดีกรณีใดบ้างที่สามารถฟ้องศาลได้ทันทีโดยไม่ต้องยื่นอุทธรณ์
การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญต้องทำงานด้านคดีปกครองมาไม่น้อยกว่า 5 ปีและให้ความสนใจในด้านวิชาการด้วย
ผู้ใช้งาน	ผู้บริหาร พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงานด้านคดีปกครอง และนิติกรสำนักงานคดีปกครอง
ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข	เนื่องจากการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองมีหลายขั้นตอน การดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นคดีรับแก้ต่าง ดังนั้นปัญหาวิกฤติที่จะต้องรีบแก้ไขคือในขั้นตอนการทำคำให้การ
การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน	1. ผู้บริหาร คือ อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย 2. ผู้เชี่ยวชาญ คือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านคดีปกครองมาไม่น้อยกว่า 5 ปีและให้ความสนใจในด้านวิชาการด้วย 3. ผู้ใช้งานทั่วไป คือผู้ที่เริ่มเข้ามาทำงานในสำนักงานคดีปกครองแล้วยังไม่มีประสบการณ์ซึ่งอาจรวมถึงนิติกร และผู้ช่วยอัยการ
ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้	1. ผู้บริหาร ได้แก่ความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครอง ที่เป็นหลักสำคัญๆ ที่ใช้ในการบริหาร 2. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน 3. ผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ความรู้เบื้องต้นในการดำเนินคดีปกครอง
นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีปกครองด้านการจัดการความรู้	สำนักงานคดีปกครองจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภทและมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดีปกครอง

### 5.1.1.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้สัมภาษณ์ท่านวุฒิกกร อินทวงศ์ อัยการผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานอัยการพิเศษคดีปกครอง 2 เพื่อต้องการจับความรู้ (Knowledge Capture) จากประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งคดีตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ มีขั้นตอนการสัมภาษณ์ ดังนี้

- (1) การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ
- (2) การออกแบบวาระการสัมภาษณ์
- (3) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับหลักการสำคัญได้แก่วิธีการคิดและหลักปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์
- (4) การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
- (5) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตามมาตรฐาน Common KADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) และใช้วิธีการวิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) วิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการสัมภาษณ์ (Script) เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ที่พร้อมนำไปสังเคราะห์ (Modeling) เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้ (ภาคผนวก จ)
- (6) นำบทวิเคราะห์ (Transcript) ความรู้ไปสอบทาน (Validation) กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนกับผู้เชี่ยวชาญ
- (7) ถ้าไม่ถูกต้องจะต้องทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติม
- (8) ถ้าถูกต้องนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ความรู้ไปออกแบบ Knowledge Map ตามมาตรฐาน CommonKADS จากนั้นจึงนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (KMS)



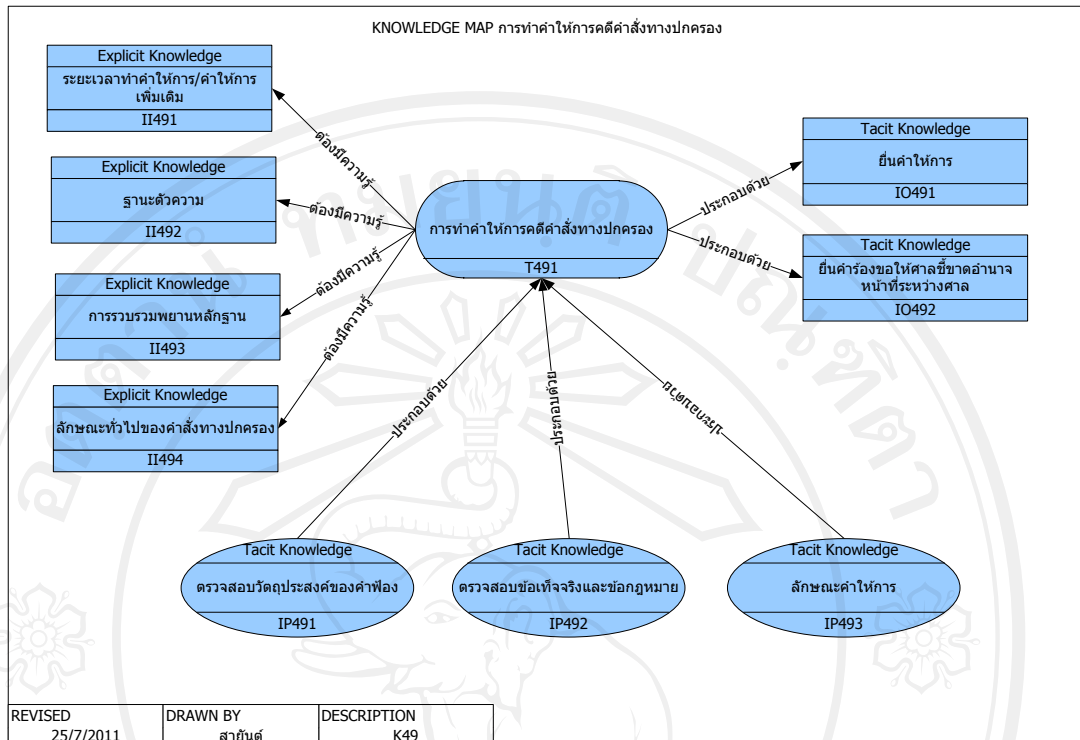
รูป 5.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

ตาราง 5.2 บทวิเคราะห์ Transcript ผู้เชี่ยวชาญ

Task Knowledge การทำคำให้การคดีคำสั่งทางปกครอง		
Inference Knowledge/Domain Knowledge		
INPUT	PROCESS	OUTPUT
<p>ระยะเวลาทำคำให้การ/ คำให้การเพิ่มเติม (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ฯข้อ 43,46,49 (Domain)</li> </ul> <p>ฐานะของตัวความ (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• พ.ร.บ.จัดตั้งฯ มาตรา13(Domain)</li> </ul> <p>การรวบรวม พยานหลักฐาน (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระเบียบของที่ประชุมใหญ่ฯข้อ 64-68(Domain)</li> <li>• ความครบถ้วนของพยานหลักฐาน (Domain)</li> </ul> <p>ลักษณะทั่วไปของ คำสั่งทางปกครอง (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ประเภทของคำสั่งทางปกครอง(Domain)</li> </ul>	<p>ตรวจสอบวัตถุประสงค์ของ คำฟ้อง(Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• อำนาจศาล (พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติฯมาตรา 56-65,พ.ร.บ.จัดตั้งฯมาตรา 47) (Domain)</li> <li>• ผู้มีสิทธิฟ้องคดี (พ.ร.บ.จัดตั้งฯมาตรา 42) (Domain)</li> <li>• ระยะเวลาการฟ้องคดี (พ.ร.บ.จัดตั้งฯมาตรา 49-52) (Domain)</li> <li>• คำขอ (พ.ร.บ.จัดตั้งฯ มาตรา 72) (Domain)</li> <li>• ประเภทของคำสั่งทางปกครอง (พ.ร.บ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครองฯมาตรา 5, กฎกระทรวง ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2543) (Domain)</li> </ul> <p>ตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อ กฎหมาย (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำฟ้อง (Domain)</li> </ul>	<p>ยื่นคำให้การ(Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระเบียบที่ประชุมใหญ่ฯข้อ ๔๓ (Domain) ยื่นคำร้องขอให้ศาลชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล (Inference)</li> <li>• พ.ร.บ.ว่าด้วยการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล พ.ศ. 2542 มาตรา 10(Domain)</li> </ul>

ตาราง 5.2 บทวิเคราะห์ Transcript ผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

Task Knowledge การทำคำให้การคดีคำสั่งทางปกครอง		
Inference Knowledge/Domain Knowledge		
INPUT	PROCESS	OUTPUT
<ul style="list-style-type: none"> <li>ประเภทของคำสั่งทางปกครอง(Domain)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>หลักนิติรัฐ(Domain)</li> <li>หลักบริการสาธารณะ(Domain)</li> </ul> <p><b>ลักษณะคำให้การ(Inference)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ระเบียบที่ประชุมใหญ่ฯ ข้อ 43,44 (Domain)</li> <li>การขึ้นการวินิจฉัยคดีของศาล(Domain)</li> </ul>	
<p align="center"><b>Knowledge Base</b></p> <p>กฎหมาย และระเบียบ คำพิพากษา และคำสั่ง คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล คู่มือองค์ความรู้สนับสนุนอื่น ๆ</p>		



รูป 5.3 Knowledge Map การทำคำให้การคดีคำสั่งทางปกครอง

5.1.2 วิเคราะห์ความต้องการของระบบ (System Requirement Analysis: ENG 2)

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบเพื่อต้องการระบบการจัดการความรู้ ในแง่มุมของ ประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ (User Specification) ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลจาก ENG 1 และจากการสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยใช้แบบสอบถาม (ภาคผนวก ข) ปรากฏว่าผู้ใช้งานต้องการระบบ KMS ในเรื่องดังต่อไปนี้



ตาราง 5.3 แสดงความต้องการระบบของผู้ใช้งาน

ผู้ใช้	จำนวน	ความต้องการระบบ
ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดีและ อัยการพิเศษ)	14	1. KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครอง 2. KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี)
พนักงานอัยการ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านคดีปกครอง	25	3.KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบ แผนผัง) 4. KMS จะต้องมีส่วนการมอบหมายงาน
นิติกร	10	5. KMS จะต้องมีส่วนประเด็นเร่งด่วน 6. KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง 7. KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ 8. KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ 9. KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน 10. KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน 11. KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน 12. KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความเห็น) 13. KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง) 14. KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)

เมื่อได้ความต้องการของระบบแล้วจึงได้กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ระบบ KMS โดยผู้บริหารสามารถเข้าใช้งานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเพื่อกำหนดนโยบายในการบริหารงานคดี เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปโดยรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมถึงแนวปฏิบัติให้พนักงานอัยการสำนักงานคดีปกครองปฏิบัติไปเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อความเป็นเอกภาพ ในส่วนการแก้ปัญหาในการทำงาน ระบบจะมีผู้เชี่ยวชาญคอยสนับสนุนการตอบคำถามของผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัญหา ซึ่งนอกจากจะติดต่อจาก

ระบบ KMS แล้ว ยังสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้อีกช่องทางหนึ่ง ระบบจะสนับสนุนข้อมูลการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง ไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาหรือคำสั่งและหลักการทำให้การในคดีคำสั่งทางปกครองโดยได้จำลองความรู้ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญให้เห็น ได้ชัดจาก Knowledge Map ทำให้ผู้ที่แม้จะไม่มีความรู้และประสบการณ์สามารถเข้าใจหลักการทำให้การในคดีคำสั่งทางปกครองได้

ตาราง 5.4 แสดงข้อกำหนดการใช้งานระบบของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษ ฝ่าย)	ใช้ในการกำหนดแนวนโยบายในการดำเนินคดี รวมถึงแนวปฏิบัติเพื่อให้พนักงานอัยการสำนักงานคดีปกครองปฏิบัติไปเป็นแนวทางเดียวกัน ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการบริหารงานสำนักงานคดีปกครอง
ผู้เชี่ยวชาญ	ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
ผู้ใช้งานทั่วไป	ใช้ในการสนับสนุนข้อมูลในการดำเนินคดีปกครอง

### 5.1.3 วิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis:

ENG 3)

การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์เพื่อต้องการซอฟต์แวร์ (Software) ของระบบ เช่น Function) ต่างๆ ในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ข้อมูลจาก ENG 1 และ ENG 2 การกำหนด Function พื้นฐานของระบบจัดการความรู้ จากความต้องการของผู้ใช้งานทั้ง 14 รายการ (ENG 2) ดังกล่าว ปรากฏว่าความต้องการในการใช้งาน นั้น ๆ ต้องใช้ Software Feature และ Function ประเภท Software ของ Microsoft ที่ชื่อว่า SharePoint 2010 เป็นหลัก โดยจะนำ Feature และ Function ของ SharePoint 2010 มาใช้ตามความต้องการ

ตาราง 5.5 แสดงความต้องการซอฟต์แวร์ของระบบ

ระบบ	SharePoint 2010/Software Feature
KMS มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ	Document Management System
KMS มี Case Study (ตัวอย่างคดี)	Document Management System
KMS มี Knowledge Map (แผนผังการดำเนินงาน)	Document Management System, Microsoft Visio, Link
KMS มีส่วนการมอบหมายงาน	Task Assignment
KMS มีส่วนประเด็นเร่งด่วน	Issue
KMS มีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง	Forum Discussion
KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยัง สารสนเทศต่างๆ	Link
KMS มีระบบเก็บรายชื่อและรายละเอียด ของผู้เชี่ยวชาญสำหรับติดต่อ (ทำเนียบ ผู้เชี่ยวชาญ)	Contact
KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน	Announcement
KMS มีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน	Calendar
KMS มีประเด็นปัญหาเร่งด่วน, ลำดับ เรื่องความเป็นมา	Hot Issue, Forum Discussion
KMS มี Blog (ที่แสดงความเห็น)	Blog
KMS มี Wiki (สารานุกรมกฎหมาย ปกครอง)	Wiki
KMS มีระบบสืบค้น	Search

การกำหนดโครงสร้างของ Cop ในระบบ เนื่องจากการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง โดยทั่วไปสามารถดำเนินการโดยไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุด เนื้อหา งานจะเป็นการรับว่าต่างและแก้ต่างให้กับหน่วยงานทางปกครองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะ การดำเนินคดีเกี่ยวกับคำสั่งทางปกครองส่วนมากจะเป็นการแก้ต่างให้กับหน่วยงานทางปกครอง ดังนั้น รูปแบบของ Cop จึงเป็นแบบ Single Function และมีข้อกำหนดสิทธิของผู้ใช้งาน ดังนี้

ตาราง 5.6 การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

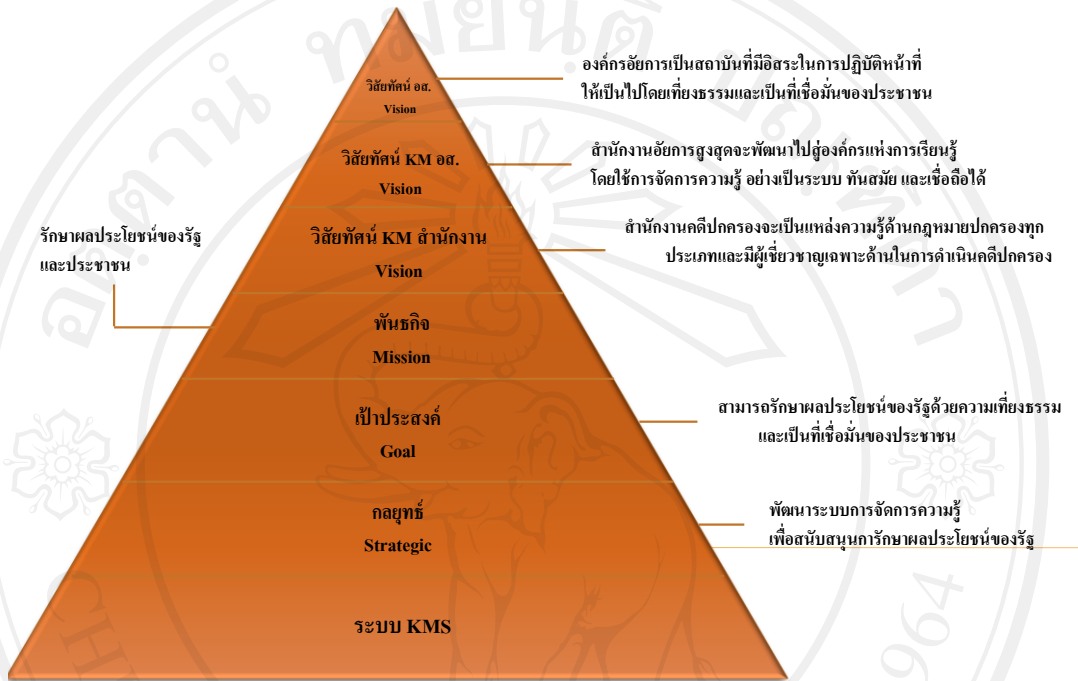
ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย)	Read ,Write
เชี่ยวชาญ	Read ,Write
ผู้ใช้งานทั่วไป	Read ,Write
Knowledge Manager	Read, Write
Project Manager	Read, Write
Knowledge Engineer	Read ,Write, Delete, Edit
KMS Support	Read, Write

5.1.4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4) เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

5.1.5 การสื่อสารในองค์กร (Organization Alignment: MAN 1) เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ ( KMS) เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานคดีปกครอง มีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง โดยข้อมูลในการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครองจะได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จากนั้นได้มีการออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมจะกำหนดไว้ 3 ปี และจะมีการสาธิตระบบการจัดการความรู้และเสนอแผนกิจกรรมให้กับ KM Team หรือผู้เชี่ยวชาญ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานคดีปกครอง ผู้บริหารได้มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายใน 3-5 ปี ซึ่งนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ดังนี้

“สำนักงานคตีปกครองจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายปกครองทุกประเภทและมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินคดีปกครอง”



รูป 5.4 แผนภาพแสดงวิสัยทัศน์การจัดการความรู้สำนักงานคตีปกครอง 5.4

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวจึงต้องมีแผนและกิจกรรมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจภายในหน่วยงานให้ตรงกัน ดังนี้

**ปีที่ 1**

**1. กิจกรรมนิเทศการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (KMS)**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ(Alignment) กับ Cop ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไป ให้เข้าใจระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้น ซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้งานและองค์กรจะได้รับจากการใช้งานระบบ

**วิธีดำเนินงาน**

1. สาธิตรบบการจัดการความรู้ (KMS) และสื่อสารกับ KM Team ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการจัดการความรู้ในการนำไปใช้ในการสนับสนุนการดำเนินคดี

2. ฝึกอบรมผู้บริหาร อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่าย โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี learning in Action Mode Experimental Learning (เรียนรู้โดยการทดลอง) โดยการเข้าไปสาธิตการใช้งานทั่วไปของระบบการจัดการความรู้ (KMS) แต่จะเน้นในส่วนการใช้งานในระบบด้านการบริหารเพื่อกำหนดนโยบาย สั่งการ การวางแผนปฏิบัติในการดำเนินคดี เช่น วิธีการมอบหมายงาน ผู้ได้บังคับบัญชา

3. ฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไปโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Experimental Learning (เรียนรู้โดยการทดลอง) โดยแนะนำวิธีการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลในระบบมาสนับสนุนการตัดสินใจและปฏิบัติงานในการดำเนินคดี เช่น วิธีการสืบค้น (Search) กฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง การเข้าไปแสดงความคิดเห็น (Blog) ในระบบ และส่วนของประเด็นเร่งด่วน เป็นต้น

4 ฝึกอบรม . KE ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไปโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Intelligent Learning เป็นการฝึกอบรม (เรียนรู้โดยการสืบความลับ) โดยวิธีการสืบความลับจากองค์กรลักษณะเดียวกันได้แก่ ศาลปกครอง โดยใช้วิธีสืบค้น (Search) คำพิพากษา/ คำสั่งของศาลปกครอง คำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล บทความ หรืออาจใช้วิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ(Inquiry) โดยการสัมภาษณ์แล้วนำความรู้ดังกล่าวมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จากนั้นจึงให้เจ้าหน้าที่ IT ร่วมกับ KE นำความรู้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อให้ Cop สำนักงานคดีปกครองได้นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินคดี

5 ฝึกอบรมหัวหน้า .KM Team ประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action Mode Leading Learning โดยสื่อสารกับหัวหน้า (เรียนรู้ในการนำการเรียนรู้) KM Team เพื่อให้เป็นผู้ดำเนินการเรียนรู้โดยให้เปิดใจรับข้อมูลและแนวคิดใหม่ ๆ ของ KM Team ไม่ควรยึดติดกับแนวความคิดหรือประสบการณ์เดิม ๆ หากมีพนักงานอัยการที่ย้ายเข้ามาใหม่จะต้องมีการสอนงาน (Coaching) ให้รู้ถึงระบบการจัดการความรู้ (KMS) ให้แก่พนักงานอัยการที่ย้ายเข้ามาใหม่

6 ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ .IT ให้มีความรู้วิธีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ

## 2. กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นการจัดการความรู้ในตัวตน (Tacit Knowledge) ที่เป็นประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคนเพื่อนำมาเป็น Best Practices ในการปฏิบัติงาน

### วิธีดำเนินงาน

1. กิจกรรม เล่าเรื่องความสำเร็จในการดำเนินคดี (Storytelling) ภายในสำนักงาน

ระยะเวลา ทุก เดือน โดยจัดประชุมพนักงานอัยการภายในสำนักงาน 2 ให้แต่ละคนเล่าเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์ความสำเร็จในการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองในรอบระยะเวลาที่ผ่านมาให้พนักงานอัยการท่านอื่นฟัง ฝ่ายเลขานุการร่วมกับ KE ของสำนักงาน จัดทำสรุปประเด็นสำคัญที่ทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์แล้วนำเสนอ KM TEAM แล้วส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ IT หรือส่งให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้เพื่อนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ของสำนักงานอัยการสูงสุด

2กิจกรรม เล่าเรื่องความสำเร็จในการดำเนินคดี . (Storytelling) ในระบบ KMS ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานอัยการทุกท่านเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) และให้ทุกท่านเข้าไปในระบบกระดานสนทนาแล้วเขียนเล่าเรื่องความสำเร็จในการดำเนินคดี

## ปีที่ 2

### 1 กิจกรรม .5 ส + .KM(การปรับสำนักงานให้เอื้อต่อการจัดการความรู้)

วัตถุประสงค์ : เพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงาน

วิธีดำเนินงาน : แบ่งส่วนพื้นที่ในสำนักงานออกเป็น Zone ต่างๆ เช่น KM Corner เพื่อทำกิจกรรม KM หรือ สร้างมุมสภากาแฟ (Knowledge Café) เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้ข้อมูลข่าวสารหรือแพร่กระจายความรู้ซึ่งก่อให้เกิดการไหลเวียนข้อมูลข่าวสารจากคนหนึ่งไปสู่คนหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว

- ส- สนุกสนาน มีความสุขความพอใจที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
- ส- สร้างสรรค์ ช่วยกันคิดพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
- ส- สื่อสาร มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์กร
- ส- สามัคคี ทำงานเป็นทีมยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น

## ปีที่ 3

### 1. กิจกรรมวันขอความรู้จากผู้จากลา (กิจกรรมนี้ทำได้ทุกปี)

วัตถุประสงค์ : เพื่อจับความรู้ในส่วนที่เป็น Tacit Knowledge จากพนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการที่จะเกษียณอายุราชการ

วิธีดำเนินงาน : สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ จัดสัมมนาถ่ายทอดความรู้จากพนักงานอัยการและ ข้าราชการตุลาการที่จะเกษียณอายุราชการ

มอบหมายให้พนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการที่เรียนจบหลักสูตร KM จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการจับความรู้ที่จะเกษียณอายุราชการแล้วนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์

สังเคราะห์ความรู้ แล้วส่งข้อมูลให้ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ เพื่อพิจารณาจัดเก็บไว้ในระบบการจัดการความรู้ (KMS)

## 5.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลจะพิจารณาจากการสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองและการเสนอแผนกิจกรรมกับ KM Team หรือผู้เชี่ยวชาญ

### 5.2.1 การสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS)

วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบระบบว่าออกแบบเหมาะสมหรือไม่ ใช้งานได้จริงหรือไม่ และควรปรับปรุงเพิ่มเติมอะไร มีขั้นตอนการสาธิต ดังนี้

5.2.1.1 วิธีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)

5.2.1.1.1 การศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (Requirement Elicitation: ENG1)

(1) การสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีปกครองเพื่อต้องการได้ขอบเขตของความรู้ เพื่อกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง

(2) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อต้องการได้ข้อมูลจากประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งคดีตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ

5.2.1.1.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (System Requirement Analysis: ENG 2) การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์หาความต้องการ เพื่อที่จะเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้งานให้เป็นความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบ

5.2.1.1.3 วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis: ENG 3) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จาก ENG1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของส่วนประกอบต่างๆ ที่อยู่ภายในระบบ



5.2.1.1.4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4) เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการ

5.2.1.2 วิธีการใช้งานระบบการจัดการความรู้

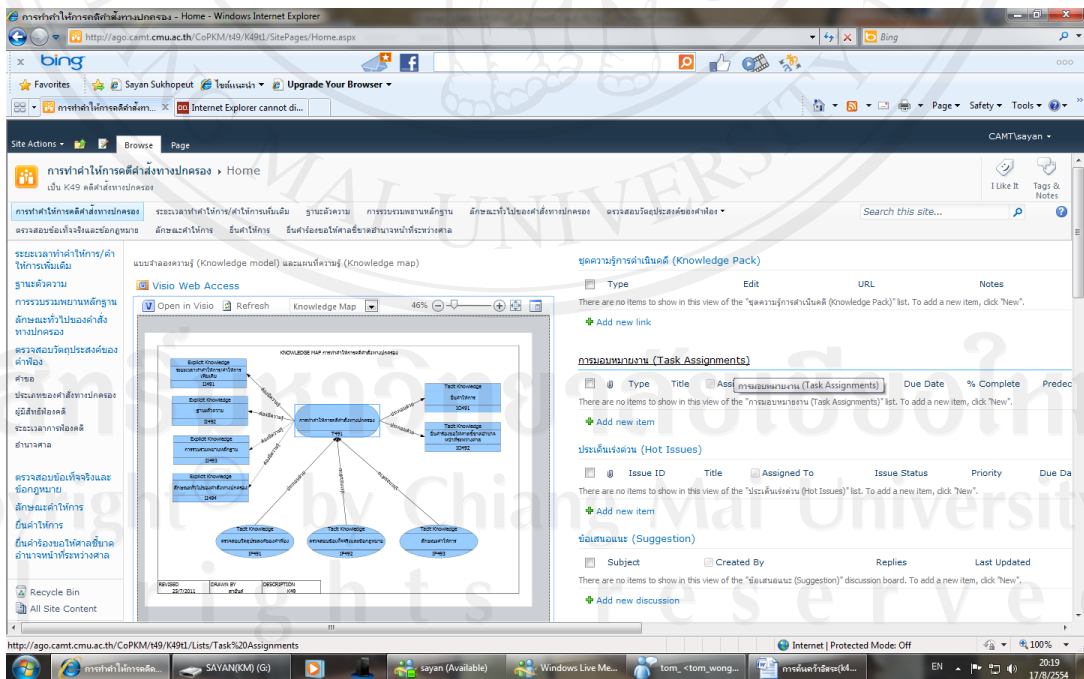
ผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้สามารถใช้งานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ URL (Universal Resource Location) [www.kmcenter.in.th](http://www.kmcenter.in.th) จะปรากฏหน้าจอแรก (homepage) ดังนี้



รูป 5.5 แสดงหน้าจอระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด



รูป 5.6 แสดงหน้าจกระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด  
กลุ่มงานรักษาผลประโยชน์ของรัฐ



รูป 5.7 แสดงหน้าจกระบบการจัดการความรู้ การทำคำให้การคดีคำสั่งทางปกครอง

ระบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานจริงหน้างานเกิดจากประสบการณ์เฉพาะตัว ความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในลักษณะ knowledge Map โดยสร้างแบบจำลองความรู้ (knowledge Model) ประกอบด้วยแบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) คือ ความรู้ในวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์ย่อย (Goal and Sub Goal) ในการบรรลุภารกิจ ซึ่งในหัวข้อความรู้นี้ได้แก่การทำคำให้การคดีคำสั่งทางปกครอง แบบจำลองความรู้วิธีคิด (Inference Knowledge) คือความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผล (Reasoning) รู้ในเหตุ รู้ในผล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อย เช่น ความต้องการต่าง ๆ ผลลัพธ์ต่าง ๆ วิธีแก้ปัญหา และประเด็นอื่นๆ แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge) คือความรู้ในสิ่งที่ต้องคิดหรือกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) เฉพาะเรื่อง ในการแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเพื่อให้บรรลุการคิด Ontology คือ คำเรียก อภิธานศัพท์ (Vocabulary) หรือนิยาม หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา (The Specification of Conceptualization) เป็นส่วนหนึ่งของ Domain Knowledge

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในเอกสารหรือแผนภาพต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาคำสั่งของศาลปกครอง และคำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล เป็นต้น

3. โครงสร้าง Cop ประกอบด้วย การมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน (Announcement) ที่แสดงความเห็น (Blog) ตัวอย่างคดี (Case Study) ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง Knowledge Map เชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้ (Link) ระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts) สารานุกรมกฎหมายปกครอง ( Wiki) และระบบสืบค้น (Search)

4. ลักษณะการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่างๆ (Use-Case) ได้แก่ การรายงาน หรือเสนอแนะผู้บริหาร ผู้บริหารใช้งานในส่วนของการมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน (Announcement)

การใช้งานระบบสนับสนุนการทำงานหรือแก้ปัญหา ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในส่วนของคุณความรู้ กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา คำสั่งของศาลปกครอง และคำวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล

การใช้งานระบบในการสนับสนุนการเรียนรู้งานหรือสอนงาน กรณีพนักงานย้ายเข้ามาใหม่สามารถใช้ระบบในส่วนของตัวเองได้ดี ประสบการณ์ในการทำงานตลอดทั้งวิถีคิดของผู้เชี่ยวชาญในการทำทำให้การคิดคำสั่งทางปกครอง ซึ่งความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในลักษณะ Knowledge Map

### 5.2.2 การเสนอแผนกิจกรรม

เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบ KMS เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานคดีปกครองมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง โดยข้อมูลในการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครองได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จากนั้นจึงได้มีการออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมได้กำหนดไว้ 3 ปี

ตาราง 5.7 แผนกิจกรรมการจัดการความรู้

ปีที่	แผนกิจกรรม	วัตถุประสงค์
1	กิจกรรมนิเทศการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (KMS)  กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้	เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) กับ Cop ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไป ให้เข้าใจระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้งานและองค์กรจะได้รับจากการใช้งานระบบ  เพื่อเป็นการจัดการความรู้ในตัวคน (Tacit Knowledge) ที่เป็นประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน เพื่อนำมาเป็น Best Practices ในการปฏิบัติงาน
2	กิจกรรม 5 ส. + KM (การปรับสำนักงานให้อี้อต่อการจัดการความรู้)	เพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการจัดการความรู้ภายในสำนักงาน
3	กิจกรรมวันขอความรู้จากผู้จากลา (กิจกรรมนี้ทำได้ทุกปี)	เพื่อจับความรู้ในส่วนที่เป็น Tacit Knowledge จากพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการที่จะเกษียณอายุราชการ

### 5.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

#### 5.2.3.1 การออกแบบระบบการจัดการความรู้ (KMS)

จากการนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) ไปสาธิตกับผู้เชี่ยวชาญแล้วนำผลการสาธิตระบบมาวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 5.8 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลการออกแบบระบบ

ความเหมาะสม	ระบบ KMS มีการออกแบบเหมาะสมในการใช้งาน การใช้งานค่อนข้างง่ายสำหรับผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ส่วนผู้ใช้งานที่ไม่มีหรือมีความรู้ด้านเทคโนโลยีน้อย ถือว่ายังมีความยุ่งยากในการใช้งานเนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูล
การใช้งาน	การใช้งานสามารถใช้งานได้จริงและในระยะยาวน่าจะนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากระบบมีฐานข้อมูลทั้งที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge เพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครอง
สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบควรมีช่องทางให้อัยการที่เกษียณอายุราชการเข้ามาใช้งานได้ โดยให้ระบบเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อกระจายองค์ความรู้ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นและให้มีช่องทางแจ้งข่าวสารทุกเรื่องเพื่อผู้ใช้งานจะได้เห็นประโยชน์ของระบบ</li> <li>- ควรมีช่องทางสำหรับเก็บสถิติผู้เข้าใช้งาน และมีส่วนการให้คะแนนความพึงพอใจระบบ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการมีส่วนร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้</li> <li>- รูปแบบมีความเหมาะสมแต่ควรปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น</li> </ul>
อื่น ๆ	ควรมีระบบจูงใจให้หันมาสนใจการใช้งานระบบ เช่น มีรางวัล สำหรับผู้ใช้งาน และสำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องสนับสนุนเทคโนโลยีให้เพียงพอเพื่อรองรับระบบ หากระบบดีแต่ไม่มีเทคโนโลยีรองรับถือว่าไม่เกิดประโยชน์

#### 5.2.3.2 แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

จากการนำกิจกรรมการจัดการความรู้ไปเสนอกับผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 5.9 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

ความเหมาะสม	แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี มีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป ไม่เป็นภาระกับผู้ปฏิบัติงาน
สามารถดำเนินการได้จริง	- สามารถดำเนินการได้จริงเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ไม่ต้องใช้งบประมาณและเป็นกิจกรรมที่หลายสำนักงานได้ทำอยู่แล้ว เช่น กิจกรรม 5 ส.+ KM
ความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์	มีความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์
ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ	<p>- กิจกรรมที่ 1 ปีที่ 1 กิจกรรมนิเทศการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (KMS) เห็นว่ามีความสำคัญจึงควรมีการเน้นกิจกรรมที่ 1 หากไม่สามารถทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจการใช้งานระบบได้ หรือไม่สามารทำให้ผู้ใช้งานเห็นประโยชน์ของระบบได้ กิจกรรมอื่นๆ ก็ไม่สามารถทำได้</p> <p>- กิจกรรมปีที่ 3 วันขอความรู้จากผู้จากลา ไม่ควรใช้วิธีการเล่าเรื่อง เนื่องจากอาจจะมีการเล่าเกินความจริงหรืออาจจะลืมเหตุการณ์เนื่องจากจำเหตุการณ์ไม่ได้ แต่ควรใช้วิธีให้ถกประเด็นปัญหา ได้เพียง ต่อผู้ทางความคิดกับพนักงานอัยการรุ่นน้อง</p> <p>- วัฒนธรรมองค์กรอัยการที่ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรยึดติดกับงานที่ทำอยู่ประจำ(Defensive Routine) มีความเชื่อมั่นใจตัวเองสูงไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ดังนั้นจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) กับบุคลากรให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้ให้ดี</p>

#### 5.2.4 สิ่งที่ยังพบและนำเสนอจากการสาธิตระบบ

จากผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลพบว่าระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองและนำทฤษฎีการจัดการความรู้ ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาโดยระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้น จะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) สามารถช่วยแก้ปัญหา

การดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองของพนักงานอัยการและนิติกรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีปกครองในประเด็นปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญและการขาดระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการทำงานได้ตามสมมุติฐานดังกล่าวข้างต้น

ระบบการจัดการความรู้แม้จะนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นเวลาหลายปีและมีหลายหน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนได้นำไปใช้ในการจัดการความรู้ แต่สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุดถือว่าเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าการจัดการความรู้คืออะไร ทำไมต้องจัดการความรู้ โดยมองว่าการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นการเพิ่มภาระให้แก่บุคลากรที่มีงานประจำมากอยู่แล้ว ภายหลังจากการสาธิตระบบและอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบการจัดการความรู้ทำให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานบางคนเข้าใจระบบการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้นและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

การแบ่งประเภทผู้ใช้งานพบว่า ระบบมุ่งเน้นเฉพาะ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไปที่ยังไม่เกษียณอายุราชการ แต่ไม่ครอบคลุมถึงพนักงานอัยการที่เกษียณอายุราชการบางท่านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ดังนั้นการสร้างระบบจึงต้องคำนึงถึงช่องทางให้พนักงานอัยการที่เกษียณอายุราชการเข้ามาใช้งานได้ โดยใช้ระบบเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อกระจายองค์ความรู้ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นและให้มีช่องทางแจ้งข่าวสารทุกเรื่องเพื่อผู้ใช้งานจะได้เห็นประโยชน์ของระบบ จากการสาธิตระบบยังพบว่า เทคโนโลยีของสำนักงานคดีปกครอง ยังเป็นรุ่นเก่าไม่รองรับระบบการจัดการความรู้และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตใช้ได้เพียงไม่กี่เครื่องซึ่งเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่งในการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีปกครอง

### 5.2.5 แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองเป็นเครื่องมือการจัดการความรู้เฉพาะการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองโดยมีภารกิจสำคัญ (Critical Task) คือ การทำคำให้การคดีคำสั่งทางปกครอง กระบวนการสร้างระบบเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 โดยการใช้วิธีทางวิศวกรรมความรู้ Common KADS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากกระบวนการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครองมีหลายขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการตรวจรับสำนวนการรวบรวมพยานหลักฐาน การทำความเข้าใจ/คำสั่ง การทำคำฟ้อง การทำคำให้การ การทำคำให้การเพิ่มเติม การทำคำอุทธรณ์ การทำคำแก้อุทธรณ์ ทุกขั้นตอนถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นต้องจัดการความรู้ทั้งความรู้ที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่อยู่



ในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งกฎหมายปกครองได้มีการแก้ไขและพัฒนาการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะคดีปกครองซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและประชาชนโดยส่วนรวม ดังนั้นระบบการจัดการความรู้ จึงต้องมีการพัฒนาต่อไปให้ครบทุกขั้นตอน โดยนำรูปแบบการทำคำให้การในคดีคำสั่งทางปกครองเป็นแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาเรื่องการขาดผู้เชี่ยวชาญและการขาดฐานข้อมูลในการสนับสนุนการดำเนินคดีของพนักงานอัยการ และการแบ่งประเภทผู้ใช้งานไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะ ผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไปที่ยังไม่เกษียณอายุราชการ แต่ควรพัฒนาให้ครอบคลุมถึงพนักงานอัยการที่เกษียณอายุราชการบางท่านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้วย

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของสุรพงษ์ อินสระ ที่ได้ศึกษาบทบาทของพนักงานอัยการในคดีปกครอง วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยได้ศึกษาประเด็นการขาดผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินคดีปกครองและปัญหาในด้านการรวบรวมข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคดีปกครองพร้อมกับได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืนกว่าแนวทางที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้