

บทที่ 5

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

5.1 นำเรื่อง

5.1.1 รายงานการสร้าง KMS

ในการสร้าง KMS ในงานร้องขอความเป็นธรรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังกล่าวต่อไปนี้

5.1.1.1 การตรวจสอบและระบุหัวข้อความรู้ (Knowledge Audit)

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกฎหมาย ระเบียบ บทความ และได้ประชุมปรึกษากับผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ KM Team แล้ว จึงกำหนดงานวิกฤตหรืองานสำคัญ คือ “การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง”

5.1.1.2 การสร้างกรอบแนวคิดในการบริหาร (Create Business Framework)

จากการศึกษาการทำงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม พบว่า ปัจจุบันมีงานร้องขอความเป็นธรรมจำนวนมาก บุคลากรมีน้อยทำให้บุคลากรของสำนักงานคดีร้องขอความเป็นธรรมไม่สามารถปฏิบัติงานให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชนได้อย่างสัมฤทธิ์ผล และจากการที่มีงานมากจะนำบุคลากรในสำนักงานคดีร้องขอความเป็นธรรมไปสัมนานหรือฝีกอบรมทำได้ยาก เพราะจะไม่มีใครมาทำงานที่มีอยู่ประจำอย่างมากมาย จึงควรให้บุคลากรเรียนรู้โดยใช้การทำงานและเรียนรู้ควบคู่กันไปด้วยตามทฤษฎี **Learning in Action** กล่าวคือ จัดลำดับความสำคัญของงาน กำหนดภารกิจสำคัญของงาน ความเร่งด่วนของงาน โดยมี Strategy Knowledge ทั้งนี้ โดยจะต้องกำหนด Process การทำงาน มีแผนการทำงาน ซึ่งจะต้องศึกษา Capture ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อการจัดการความรู้ โดยผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้นำกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้เกิด Out put ซึ่งได้แก่ คู่มือกฎหมาย ระเบียบ ความรู้เสริม โดยเฉพาะให้ได้ Knowledge Management System (KMS) อันจะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความเป็นธรรม อย่างไรก็ดี จะต้อง Change Management บุคลากรสำนักงานคดีร้องขอความเป็นธรรมซึ่งจะใช้วิธี Training Development และ Enforcement โดยการจัด KM Activity จากนั้นจะต้องมีการประเมินจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิด Real/Benefit งานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง คุ่มค่าใช้จ่าย ได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวัง งานร้องขอความเป็นธรรมมี

การปรับปรุงงานให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และสำนักงานคดีร้องขอความเป็นธรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

5.1.1.3 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis and Structuring)

ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการดำเนินการตามหลักวิธีการ Knowledge Engineering (วิศวกรรมความรู้) ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ Test จากด้านเอกสาร ศึกษาจากผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน แนวคำวินิจฉัยของ อัยการสูงสุด ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

2) ผู้วิจัยได้จัดทำแผนจัดทำโครงการ โดยมีการทำ Gantt chart วางแผนจัดทำโครงการ มีการทำ Gantt Chart โครงการการสร้างระบบการจัดการความรู้, ระบุกิจกรรมที่ทำ, ระยะเวลา, งบประมาณ, สอบถามผู้บริหารกรณียังไม่มีการ แต่งตั้ง KM Team ในการจัดตั้งคณะทำงาน โครงการฯ พร้อมทั้งมีการแบ่งงานคณะทำงาน โครงการ จากนั้นประชุมคณะทำงาน โครงการฯ เพื่อวางแผนการดำเนินงานในการสร้างระบบการจัดการ ความรู้ (KMS) โดยคำนึงทรัพยากรและเวลาที่มีอยู่ หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินการ (MAN 3)

ตาราง 5.1 แผนการดำเนินการสร้างระบบการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

การดำเนินงาน	ระยะเวลา	พ.ศ. 2554					หมายเหตุ
		พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1. การสร้างระบบ KMS (Engineering) ENG 1 : การเก็บความต้องการ ENG 2 : การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ ENG 3 : การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ ENG 4 : การออกแบบซอฟต์แวร์			→				

ตาราง 5.1 (ต่อ)

การดำเนินงาน	พ.ศ. 2554					หมายเหตุ
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
2.การบริหารจัดการองค์กร (Management) MAN 1 : การจัดแนวทางองค์กร MAN 2 : การบริหารองค์กร MAN 3 : การบริหารโครงการ	→					
3.ทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน (Resource & Infrastructure) RIN 1 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ RIN 2 : การฝึกอบรม RIN 3 : การบริหารจัดการความรู้ RIN 4 : การจัดโครงสร้างพื้นฐาน	→					
4.การใช้ซ้ำ (Reuse) REU 1 : การบริหารสินทรัพย์และ ทรัพยากร REU 2 : การบริหารการใช้โปรแกรม (ใช้ ซ้ำ) REU 3 : ความรู้เฉพาะงาน	→					
5.จัดทำและนำเสนอผลงานการค้นคว้า อิสระ	→					งบประมาณ 10,000 บาท
6.การตรวจประเมินคุณภาพ (QA)	→					

3) การจับความรู้ (Knowledge Capture)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยติดตามสังเกต ประชุม ปรีกษา สัมภาษณ์ ผู้บริหาร
ผู้เชี่ยวชาญ KM Team ตาม ENG 1 ENG 2 ดังนี้

การเก็บความต้องการ ENG 1 (Requirement Elicitation)

Process

1. ผู้วิจัย ศึกษาข้อมูลทั้งข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวกับงานร้องขอความเป็นธรรม คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ,ประมวลกฎหมายอาญา, ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547 ฯลฯ

2. ผู้วิจัย ได้วางแผนการจัดการความรู้ว่าจะดำเนินการด้านใดก่อน โดยจะทำการจัดการความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน ก่อนเมื่อเสร็จแล้วจึงจะจัดทำคู่มืองานร้องขอความเป็นธรรม และขออนุมัติ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด เพื่อดำเนินการ ซึ่งอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด อนุมัติและจัดตั้ง KM Team ตามคำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 6/2553 และ 15/2553

3. ผู้วิจัยและอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ได้ประชุมปรึกษา กำหนดขอบเขตความต้องการของการจัดการความรู้ กำหนดงานวิกฤต คือ “ร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง” โดยกำหนดให้จัดการความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนก่อน แล้วจึงจะจัดทำคู่มือ

ผู้วิจัยและอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ได้กำหนดผู้เชี่ยวชาญ คือ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุดและอัยการผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยและอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุดกำหนดเอกสารที่จะนำมาใช้ คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 , ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา, ประมวลกฎหมายอาญา ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547

4. ผู้วิจัยได้ประชุมสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดวาระการเพื่อทราบการทำงานของผู้เชี่ยวชาญในงานวิกฤต “ร้องขอความเป็นธรรมในประเด็นเดิมหลายครั้ง” โดยใช้หลัก CommonKADS เพื่อได้วิธีคิดและประสบการณ์ต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญ

5. ผู้วิจัยได้นำคำสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญไปสรุปเป็นเอกสารแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

6. ผู้วิจัยได้ทำสรุปคำสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญที่มีการทวนความถูกต้องแล้วไปวิเคราะห์ตามหลัก CommonKADS แล้ววิเคราะห์เป็น Input Process Output ซึ่งจะได้ Task Inference Domain รายละเอียดดังปรากฏที่กล่าวมาแล้ว และภาคผนวก

การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน ENG 2 (System Requirement Analysis)

Process

1. เมื่อได้ข้อมูลตาม ENG 1 แล้วได้เสนออธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ว่าเมื่อได้ Task Inference Domain แล้วจะดำเนินการจัดความรู้ เพื่อนำการจัดการความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมให้พนักงานอัยการได้ใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เสนอข้อกำหนดดังกล่าวในข้อ 1 ตามประเภทของพนักงานอัยการ ในการจัดการความรู้ในงานร้องขอความเป็นธรรมตามประเภทของพนักงานอัยการที่ปฏิบัติงานว่าผู้ใดควรใช้งานการจัดการความรู้ประเภทใด

จากความรู้ที่สังเคราะห์ได้ (Knowledge Synthesis) ผู้วิจัยได้จัดทำ Knowledge Pack ที่เหมาะสมกับงาน “การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง” โดยการใช้แผนภาพสร้างแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) แสดงกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) และแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่สามารถนำไปปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา และตัดสินใจแบ่งเป็น

- Task knowledge
- Inference knowledge
- Domain knowledge

พร้อมทั้งได้ความรู้เสริมอื่น ๆ (Support Tacit knowledge) เช่น Ontology , Knowledge

base

สรุปการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญ

นายศุภพงษ์ วงศ์รัตนานุกูล
รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด

นางสาวจิตยีน ตรีณวัตฤกรณ์
อัยการผู้เชี่ยวชาญ รองอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

งานร้องขอความเป็นธรรม
โดย นายชาญชัย โชติเวทธารัง

การร้องขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดี

การร้องขอความเป็นธรรม เป็นกรณีที่ต้องหาหรือผู้เสียหายหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายอ้างว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เกี่ยวกับคดีระหว่างการสอบสวนของพนักงานสอบสวน หรือระหว่างการพิจารณาสั่งคดีของพนักงานอัยการ หรือเกี่ยวกับคดีที่พนักงานอัยการมีคำสั่งแล้ว ได้ยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมด้วยตนเองหรือส่งเรื่องทางไปรษณีย์ให้สำนักงานอัยการสูงสุด หรือร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นและหน่วยงานอื่นส่งเรื่องต่อมาให้สำนักงานอัยการสูงสุดพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้เชี่ยวชาญทั้งสองเห็นว่า งานสำคัญหรืองานวิกฤตของงานขอความเป็นธรรม คือ **“ร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง”**

“ร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง”

ผู้ร้องได้ร้องขอความเป็นธรรมเป็นผู้ต้องหา หรือผู้เสียหาย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายอ้างว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม เกี่ยวกับคดีต่อสำนักงานอัยการสูงสุด และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้ว ยื่นคำร้องซ้ำในเรื่องเดิมอีกหลายครั้ง หรือร้องขอความเป็นธรรมต่อสำนักงานอัยการสูงสุด พร้อมยื่นขอความเป็นธรรมต่อหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องขอความเป็นธรรม ได้ส่งเรื่องขอความเป็นธรรมของผู้ร้องต่อมา ให้สำนักงานอัยการสูงสุดพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการพิจารณา เช่นการยื่นเรื่องต่อ หน่วยงานต่อไป

1. ผู้ตรวจการแผ่นดิน
2. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน

3. สำนักนายกรัฐมนตรี
4. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
5. สำนักราชเลขาธิการ
6. เรือนจำต่าง ๆ
7. กระทรวงยุติธรรม

ประเด็นปัญหาการร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง

ข้อร้องเรียนเรื่องเดียวกันผู้ร้องได้ยื่นหนังสือร้องขอความเป็นธรรมหลายครั้ง และมีบางเรื่องเกี่ยวพันกับสำนวนอื่นหลายสำนวน มีหลายฐานความผิด ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลต่างกัน มีผู้ต้องหา ผู้เสียหายและผู้เกี่ยวข้องในคดีหลายคน และคดีความผิดกรรมเดียวที่ผู้ร้องทุกข์ ได้ร้องทุกข์หลายท้องที่ ผู้ต้องหากระทำความผิดกรรมเดียวที่อาจถูกดำเนินคดีหลายครั้ง ได้ยื่นเรื่องขอความเป็นธรรมหลายครั้ง อาจต้องส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหลายท้องที่ ซึ่งต้องใช้เวลาพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น อาจต้องใช้บุคลากรปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

Input

1. แผนปฏิบัติงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 แผนกำหนดภารกิจ
 - 1.2 แผนกำหนดบุคคลผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.3 แผนกำหนดจำนวนและวิธีใช้งบประมาณ

1.1 แผนกำหนดภารกิจ

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการที่มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การงบประมาณและการดำเนินการอื่น และเป็นนิติบุคคล โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชา และเป็นผู้แทนนิติบุคคล ให้ข้าราชการฝ่ายอัยการสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด การแบ่งหน่วยงาน การจัดตั้งและกำหนดท้องที่ของภาค และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานภายในของสำนักงานอัยการสูงสุด และให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมายรวมตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยกำหนดให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม เป็นหน่วยงาน สังกัดสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการสูงสุดรับผิดชอบการดำเนินคดีร้องขอ

ความเป็นธรรม และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การดำเนินงาน เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดรับเรื่องการร้องขอความเป็นธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด จะมอบหมายให้สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ออกคำสั่งจ่ายเรื่องขอความเป็นธรรมให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1-2 ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นเรื่องร้องขอความเป็นธรรม ให้ได้ความว่าเป็นเรื่องขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอยู่ในความรับผิดชอบการดำเนินงานของสำนักงานอัยการฝ่าย หรือสำนักงานอัยการจังหวัดใด หากได้ความว่าเป็นเรื่องขอความเป็นธรรมจะส่งเรื่องต่อไปยัง อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีฯ หรืออธิบดีอัยการภาคต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากอัยการสูงสุดเป็นหัวหน้าพนักงานอัยการประจำศาลชั้นต้น ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประเด็นเรื่องร้องขอความเป็นธรรมพร้อมพิจารณาดำเนินการตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาฯ แล้วรายงานอัยการสูงสุดทราบ เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องขอความเป็นธรรมต่อไป

ขั้นตอนการพิจารณา เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับรายงาน การตรวจสอบข้อเท็จจริงและความเห็นคำสั่งในคดีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องขอความเป็นธรรมของอธิบดีอัยการสำนักงานคดีฯ หรืออธิบดีอัยการภาคต่าง ๆ แล้ว พนักงานอัยการสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ๑-๒ จะตรวจวิเคราะห์สำนวนคดี สรุปความเห็นและคำสั่งเสนอสำนวนตามลำดับชั้นถึงรองอัยการสูงสุดผู้ได้รับมอบหมายจากอัยการสูงสุดมีคำสั่งเรื่องร้องขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีนั้นต่อไป

1.2 แผนกำหนดบุคคลผู้ปฏิบัติงาน มีการควบคุม ดูแล ให้รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการและการบริหารงานบุคคล ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนและประเพณีปฏิบัติของทางราชการ โดยกำหนดบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในการใช้กฎหมายอย่างถูกต้อง ละเอียดรอบคอบ และเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ดี

1.3 แผนกำหนดจำนวนและวิธีใช้งบประมาณ มีการบริหารจัดการงบประมาณการเงิน ทรัพย์สินและการพัสดุ โดยการจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องมือสื่อสาร รับส่งแฟกซ์ เครื่องโทรศัพท์

2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

สำนักงานอัยการสูงสุดมี ข้าราชการอัยการและข้าราชการธุรการ

การปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการและข้าราชการธุรการ ต้องทำงานมีลักษณะการทำงานเป็นทีม โดยมีการแต่งตั้งพนักงานอัยการเป็นองค์คณะทำงาน และมีการเสนอสำนวนคดีพิจารณาตามลำดับชั้นถึงอัยการสูงสุด ข้าราชการอัยการและข้าราชการธุรการต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีผู้ตรวจสอบและควบคุมการทำงาน of ข้าราชการ โดยมีผู้ตรวจราชการ

1. การทำงานเป็นทีม ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่แทนกันได้ การให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้อง และการรับเรื่องขอความเป็นธรรม กรณีเจ้าของเรื่องไม่อยู่หรือติดภารกิจอื่น

2. เป็นบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ตามตำแหน่ง ต้องรักษาไว้ซึ่งอุดมการณ์แห่งวิชาชีพและจริยธรรมอย่างเคร่งครัด ไม่กระทำการใด ๆ อันอาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียต่อเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ต้องพิจารณาสิ่งคดีด้วยความมีอิสระและปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรม รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และพร้อมพัฒนาระบบงานให้สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานพร้อมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการติดต่อประสานงานกับประชาชนและหน่วยงานราชการอื่น

3. มีผู้ตรวจสอบและควบคุม คือมีลำดับชั้นการตรวจสอบและการบังคับบัญชาการปฏิบัติงานของข้าราชการที่พร้อมให้คำแนะนำ ปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

3. งบประมาณและพัสดุ อุปกรณ์

3.1 กำหนดแหล่งที่ได้รับ จากสำนักงานอัยการสูงสุด และสำนักงานผู้ตรวจการอัยการ

3.2 จำนวนที่ได้รับ พัดดูอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน ต้องได้รับจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน

3.3 มีการจำแนกการใช้ โดยการจัดสถานที่ทำงาน มีการจัดวางเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน พร้อมใช้งาน

Process**วิธีพิจารณาคำร้องขอความเป็นธรรม**

1. **สำนวนถูกต้อง** มีรายงานความเห็นและคำสั่งของพนักงานอัยการถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีสำเนารายงานการสอบสวน, คำให้การของผู้กล่าวหา, คำให้การของผู้ต้องหา, คำให้การพยานและเอกสารประกอบคำให้การครบถ้วน

2. **พยานหลักฐานครบถ้วน** สำนวนคดีมีหลักฐานพิสูจน์ความผิดที่สามารถลงโทษผู้กระทำผิดได้

3. **ความถูกต้องของคำสั่งของพนักงานอัยการ** การสั่งคดีถูกต้องตามข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. **เหตุผลของคำร้องขอความเป็นธรรม** มีเหตุผลที่สามารถเปลี่ยนแปลงการสั่งคดีของพนักงานอัยการหรือไม่มีเหตุผลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการสั่งคดีของพนักงานอัยการ

5. **การวิเคราะห์สำนวนและคำร้องขอความเป็นธรรม** สำนวนการสอบสวนมีการสอบสวนถูกต้องได้ความแน่ชัด และมีการสั่งคดีถูกต้องตามข้อเท็จ ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องการดำเนินคดีหรือไม่ และประเด็นตามคำร้องมีเหตุหรือไม่มีเหตุเปลี่ยนแปลงการสั่งคดี

Out put**แนวการพิจารณาเรื่องขอความเป็นธรรม****1. เหตุผลของคำร้องขอความเป็นธรรมไม่มีเหตุผล**

กรณีคำร้องขอความเป็นธรรมของผู้ต้องหา หรือผู้เสียหาย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายอ้างว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีโดยไม่มีเหตุผล ไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ไม่มีเหตุเปลี่ยนแปลงคำสั่งเกี่ยวกับคดีของพนักงานอัยการ

2. เหตุผลของคำร้องขอความเป็นธรรมมีเหตุผล

กรณีคำร้องขอความเป็นธรรมของผู้ต้องหา หรือผู้เสียหาย หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายอ้างว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีโดยมีเหตุผล หรือมีพยานหลักฐานที่สามารถลงโทษผู้กระทำผิดได้

ความถูกต้องของคำสั่งพนักงานอัยการ

มีการสั่งสำนวนคดีถูกต้อง คือมีการสั่งคดีตามข้อเท็จจริงในสำนวนการสอบสวน เป็นไปตามข้อกฎหมาย และระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีต่าง ๆ ของพนักงานอัยการ เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุด ได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว มอบให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ตรวจสอบวิเคราะห์ทำความเข้าใจ พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ผู้ได้รับมอบหมาย ควรยุติเรื่องขอความเป็นธรรมเสนอสำนวนตามลำดับชั้นถึงอัยการสูงสุดเพื่อพิจารณา

มีการสั่งสำนวนคดีไม่ถูกต้อง คือมีการสั่งคดีขัดต่อข้อเท็จจริงตามสำนวนการสอบสวน สั่งคดีไม่ถูกต้องตามข้อกฎหมายหรือสั่งคดีโดยฝ่าฝืนระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีต่าง ๆ ของพนักงานอัยการ เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุด ได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงครบถ้วน มอบให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ตรวจสอบวิเคราะห์ทำความเข้าใจ พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ผู้ได้รับมอบหมาย ทำการตรวจสอบวิเคราะห์สำนวนแล้ว ทำความเห็นควรยุติเรื่องขอความเป็นธรรมเสนอสำนวนตามลำดับชั้นถึงอัยการสูงสุดเพื่อพิจารณา

แนววินิจฉัยของอัยการสูงสุด

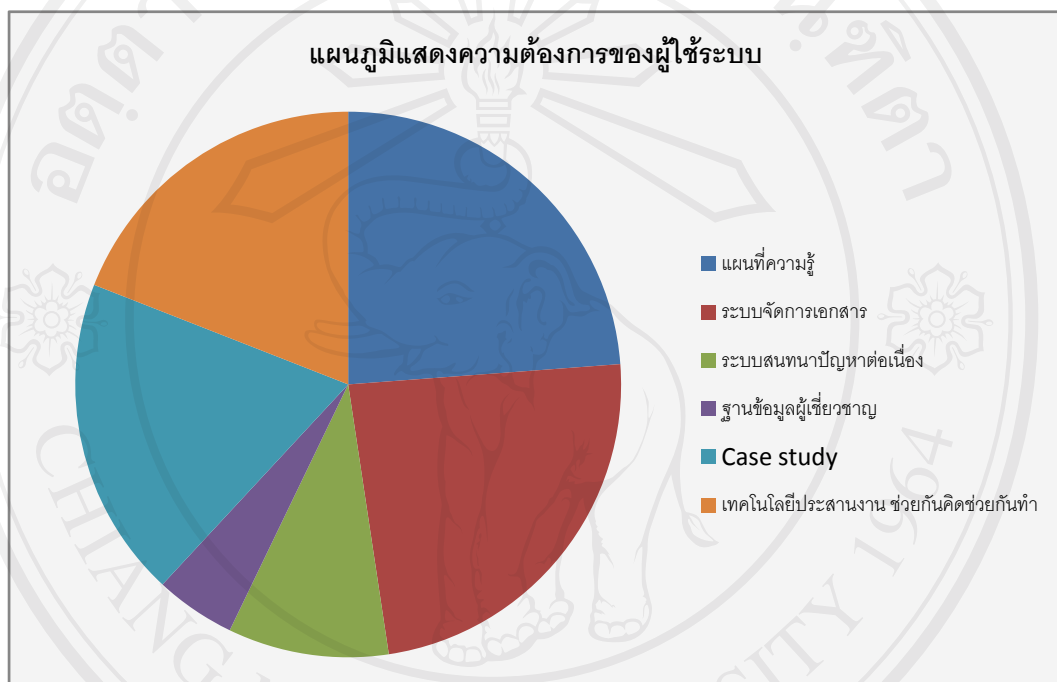
1. ยุติคำร้องขอความเป็นธรรม กรณีคำร้องขอความเป็นธรรมไม่มีเหตุผล ไม่มีเหตุเปลี่ยนแปลงคำสั่ง และคำสั่งของพนักงานอัยการถูกต้อง ชอบด้วยเหตุผล ตามข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายและชอบด้วยระเบียบของสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2. การกลับคำสั่งของพนักงานอัยการ กรณีคำร้องขอความเป็นธรรมมีเหตุผล มีเหตุเปลี่ยนแปลงคำสั่ง และคำสั่งของพนักงานอัยการไม่ถูกต้อง คือ

- การสั่งคดีขัดต่อข้อเท็จจริง
- การสั่งคดีขัดต่อกฎหมาย
- การสั่งคดีโดยขัดต่อระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญา

5.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (IEEE830: Business Specification, User Specification) ดังนี้

5.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ นำมาสรุปข้อมูลและเอกสาร ของระบบงานเดิมและความต้องการของระบบใหม่ เพื่อกำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ (Business Specification) ซึ่งได้ความต้องการของระบบใหม่ ดังนี้



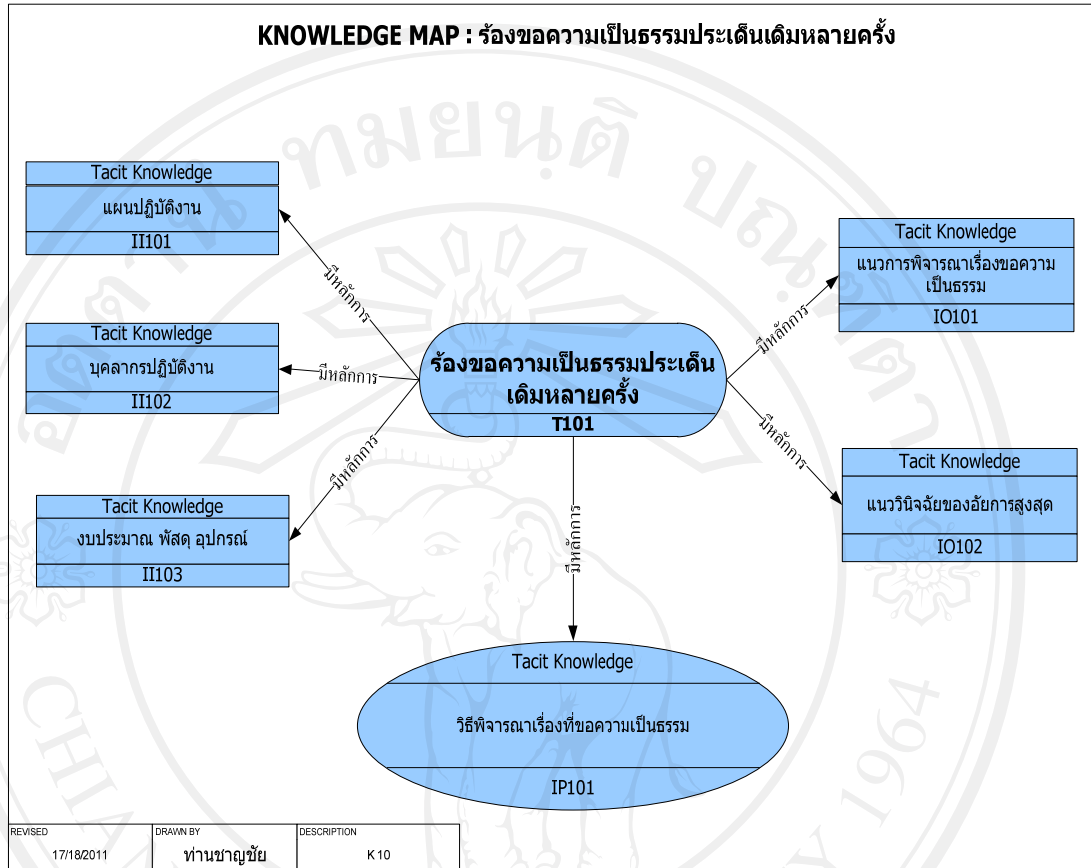
รูป 5.1 แผนภูมิแสดงความต้องการของผู้ใช้ระบบ

5.2.2 แบ่งประเภทผู้ใช้งาน ได้ดังนี้

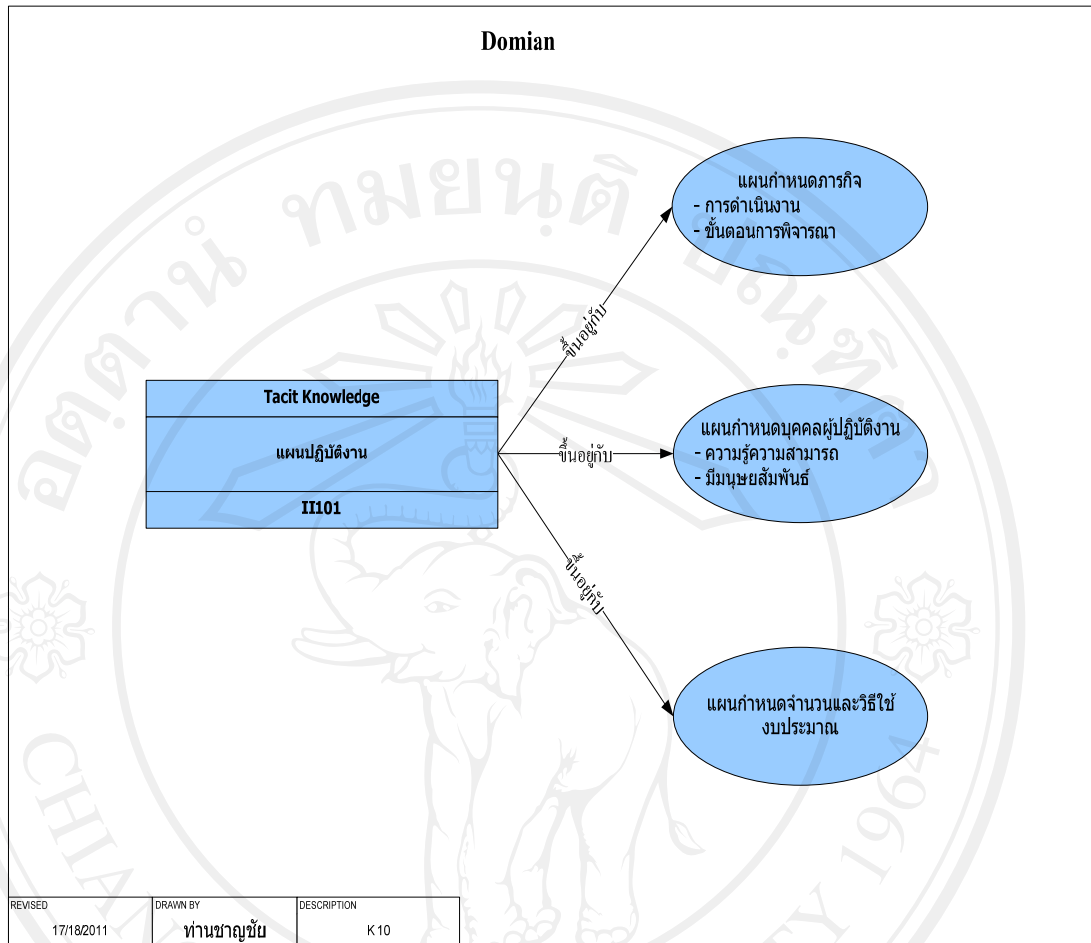
- Knowledge Decision Maker ผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด)
- Provider (ผู้เชี่ยวชาญ)
- User (ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง)
จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ Business Specification และ User Specification

จัดทำรายงานการดำเนินงานสรุป Business Specification และ User Specification

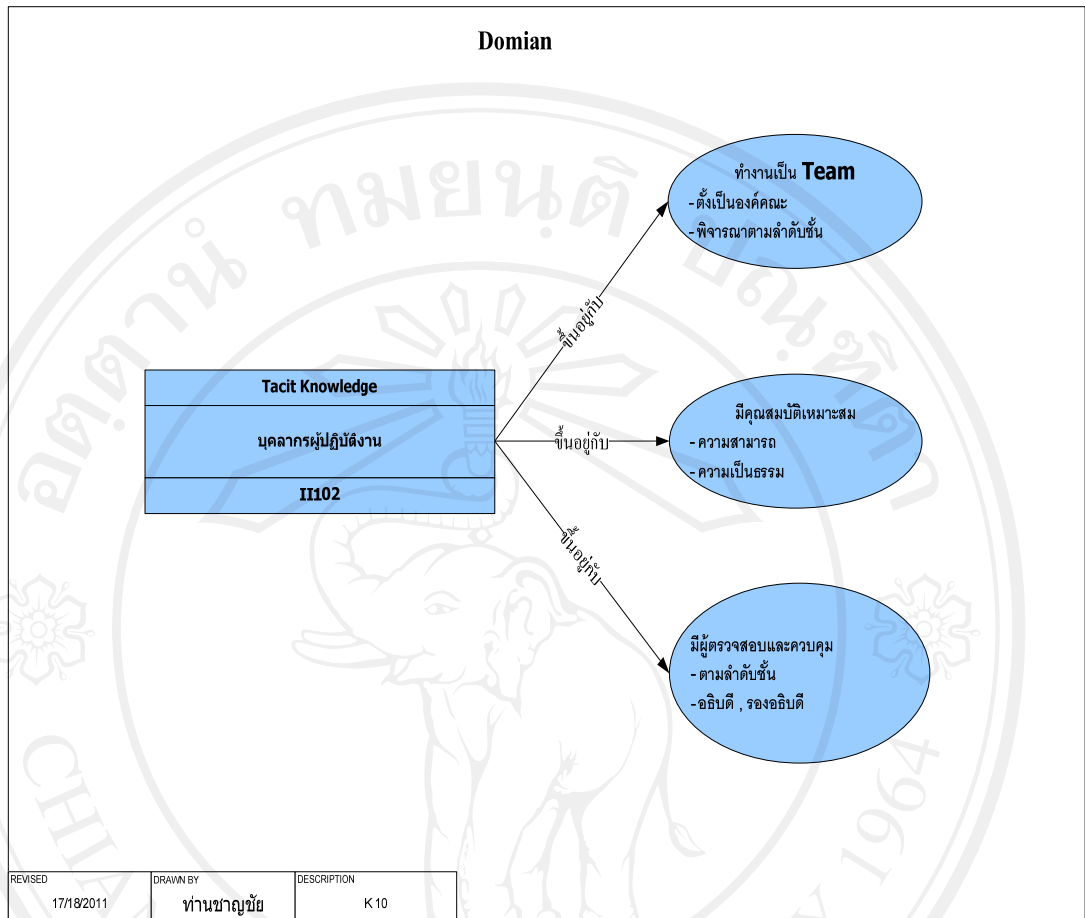
Knowledge Map ที่ได้จากการสังเคราะห์ความรู้



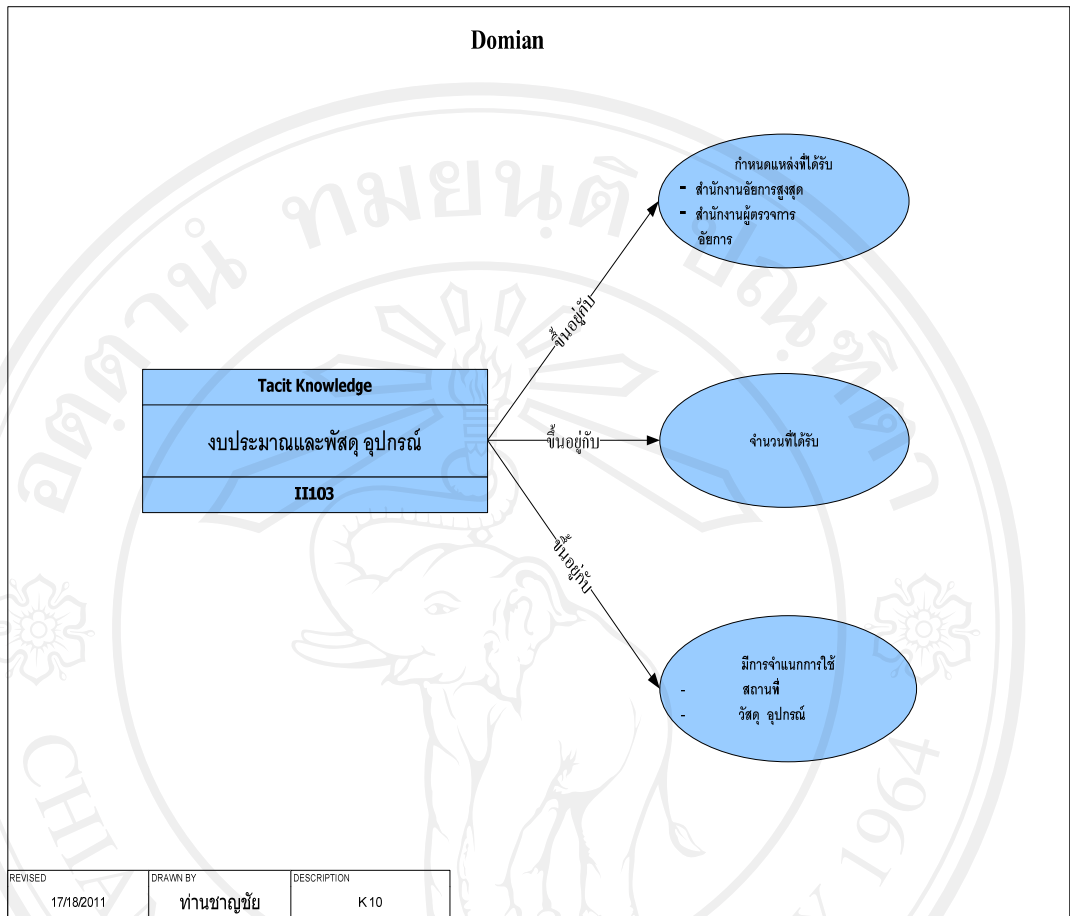
รูป 5.2 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง



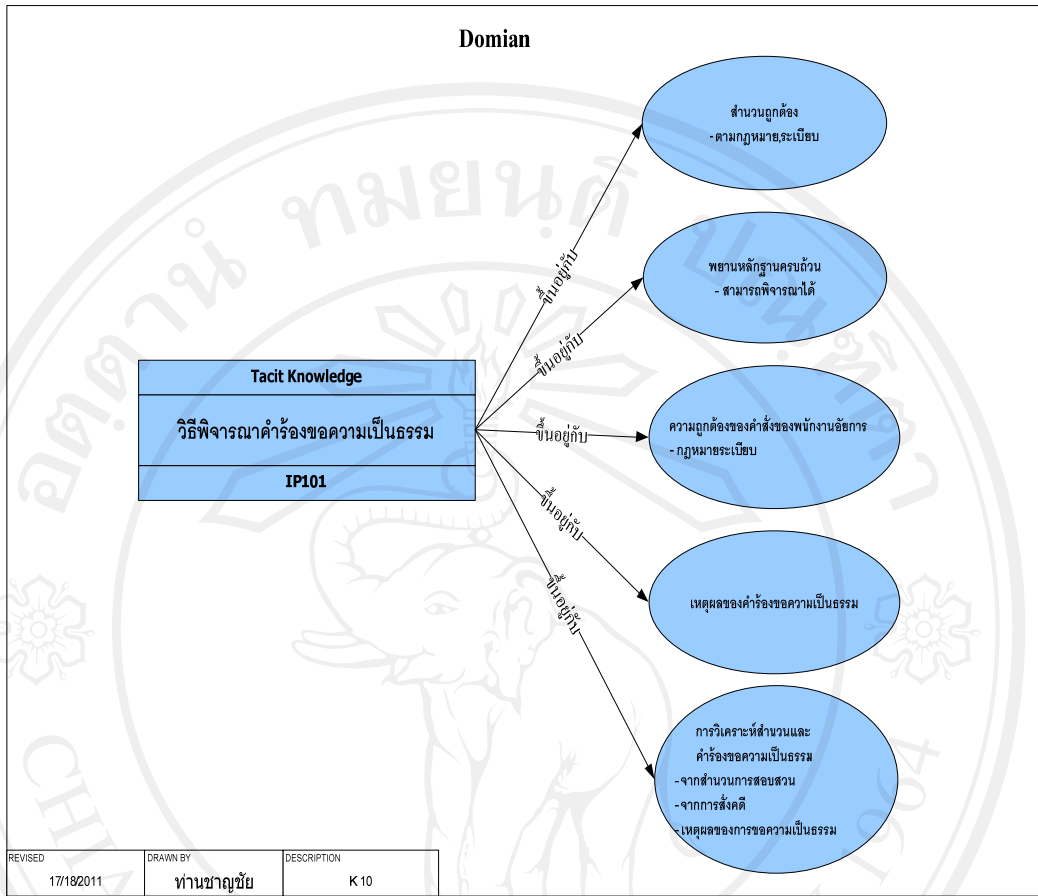
รูป 5.3 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง



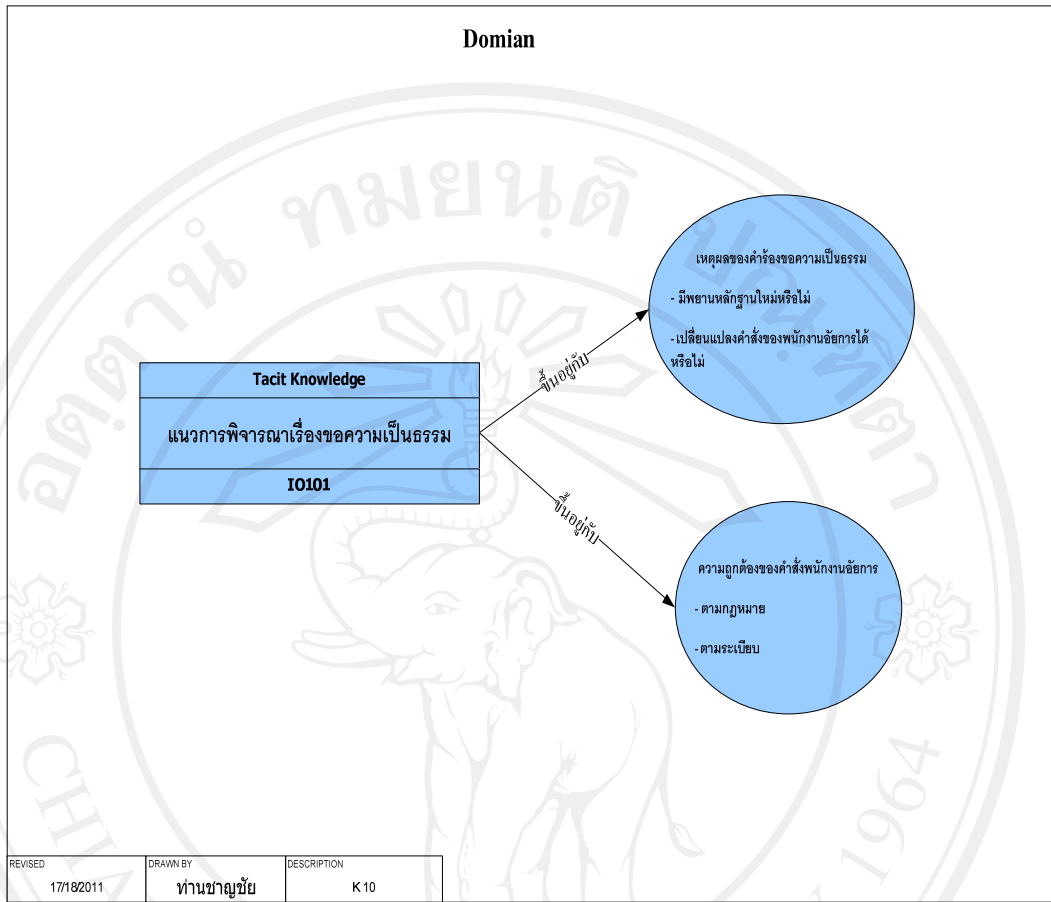
รูป 5.4 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง



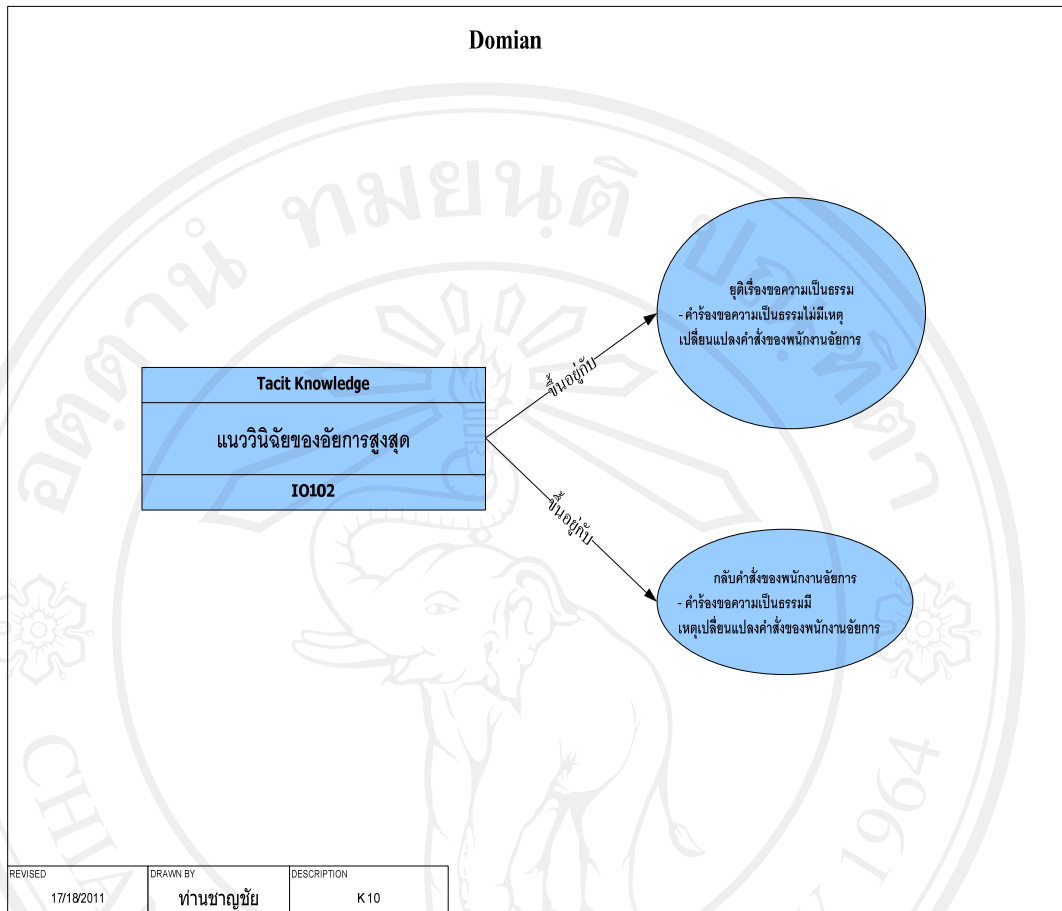
รูป 5.5 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง



รูป 5.6 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง



รูป 5.7 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง



รูป 5.8 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง

5.3 การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management)

ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามวิธีวิจัย ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ การออกแบบระบบ การจัดการทรัพยากร การใช้ข้อมูลต่าง ๆ และวิเคราะห์ความรู้เฉพาะงานที่ต้องมี (ENG3, ENG4, REU1, REU2) ดังนี้

5.3.1 การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management)

ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามวิธีวิจัย ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ การออกแบบระบบ การจัดการทรัพยากร การใช้ข้อมูลต่าง ๆ และวิเคราะห์ความรู้เฉพาะงานที่ต้องมี (ENG3, ENG4, REU1, REU2) ดังนี้

5.3.1.1 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติ เพื่อออกแบบระบบการจัดการความรู้ ให้ตรงตามความต้องการ

ของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน ประเภทต่างๆ เนื่องจากในการค้นคว้าครั้งนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการใช้ MS SharePoint ซึ่งรองรับความต้องการในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว

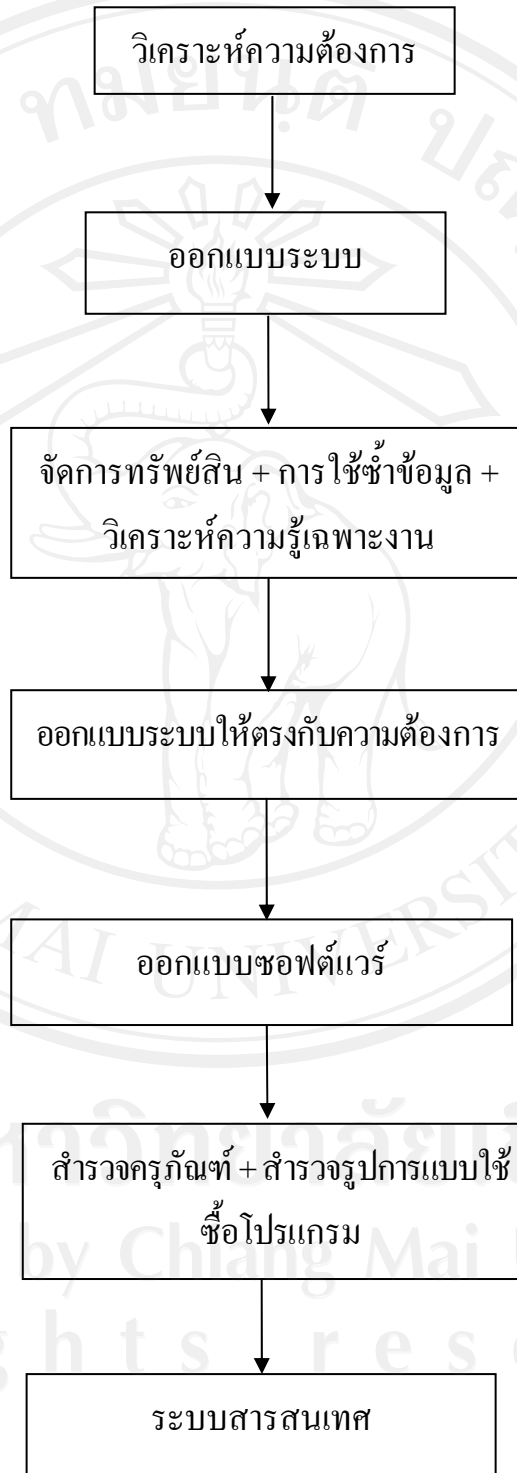
5.3.1.2 การออกแบบซอฟต์แวร์ การค้นคว้าครั้งนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการกำหนดรูปแบบไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้สะดวกในการใช้งานของสำนักงานอัยการสูงสุด

5.3.1.3 มีการสำรวจครุภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์รองรับการสร้างระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้หรือไม่ พบว่าทุกเครื่องในงานในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมสามารถรองรับระบบที่จัดสร้างขึ้นได้ ทั้งในส่วนของคุณสมบัติเครื่องและระบบ Intranet/Internet

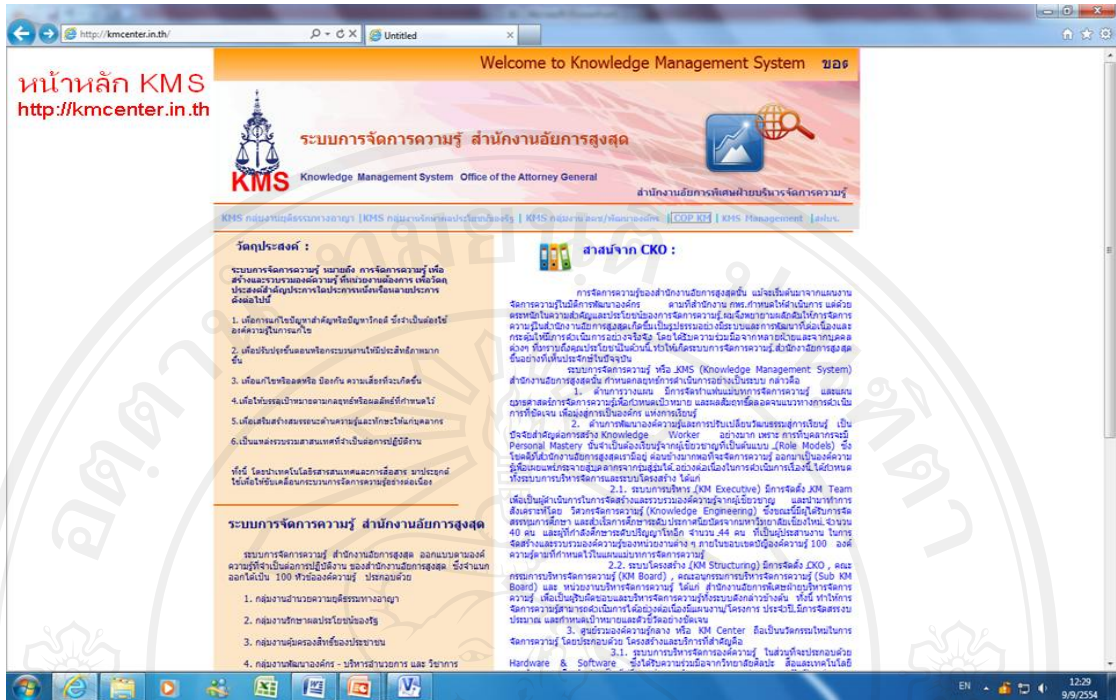
5.3.1.4 ได้สำรวจรูปแบบการใช้ซ้ำ โปรแกรมข้อมูลต่าง ๆ พบว่ามีการใช้ข้อมูลในกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคา หรือการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีช่างานก่อสร้าง อาจนำรูปแบบความรู้ครั้งนี้นำไปใช้ได้

5.3.1.5 ความรู้เฉพาะงานหลักในการค้นคว้าครั้งนี้ คือ มีข้อมูลบางอย่างที่ใช้ร่วมกันกับหัวข้อความรู้อื่น เช่น ราคากลาง ที่มีอยู่ในหัวข้อความรู้การบริหารอาคารที่ดิน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ด้วยกันได้ หรือ การนำศึกษาขั้นตอนการจัดหาพัสดุเพื่อนำไปสู่กระบวนการเบิกจ่ายเงินในหัวข้อความรู้งานคลัง เป็นต้น

การสร้างระบบสารสนเทศ
ในการจัดการความรู้

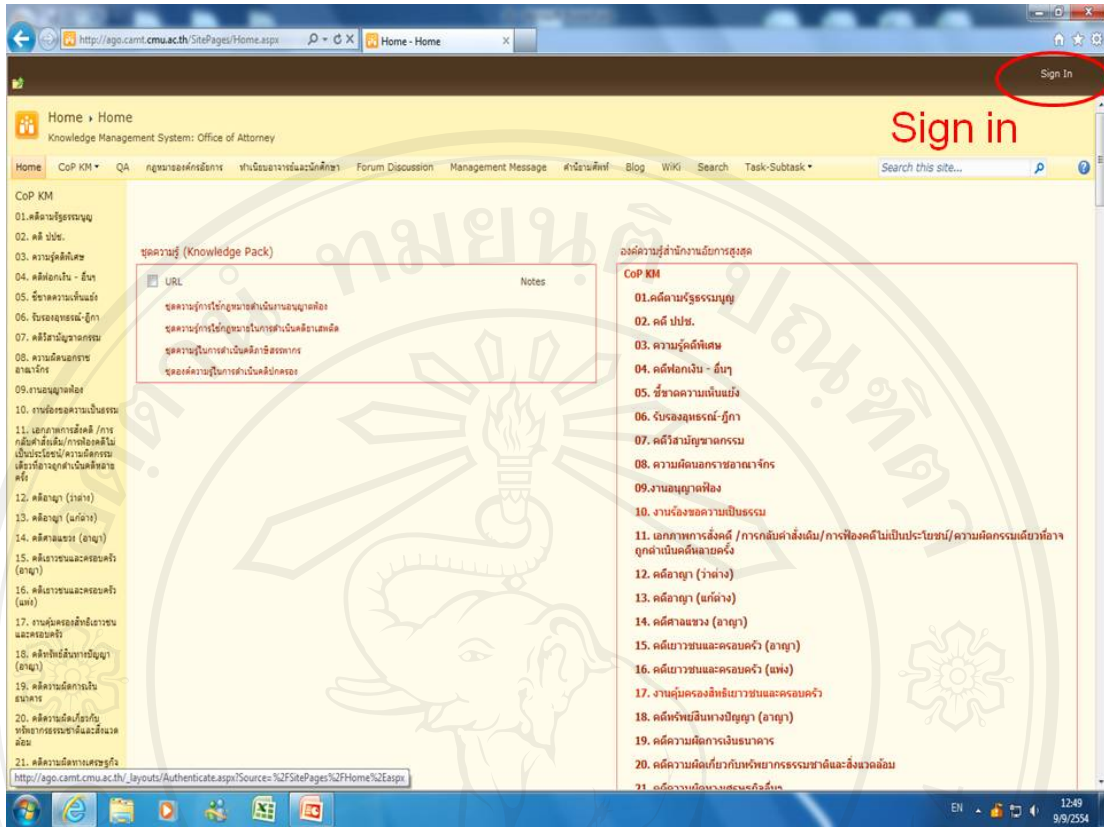


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

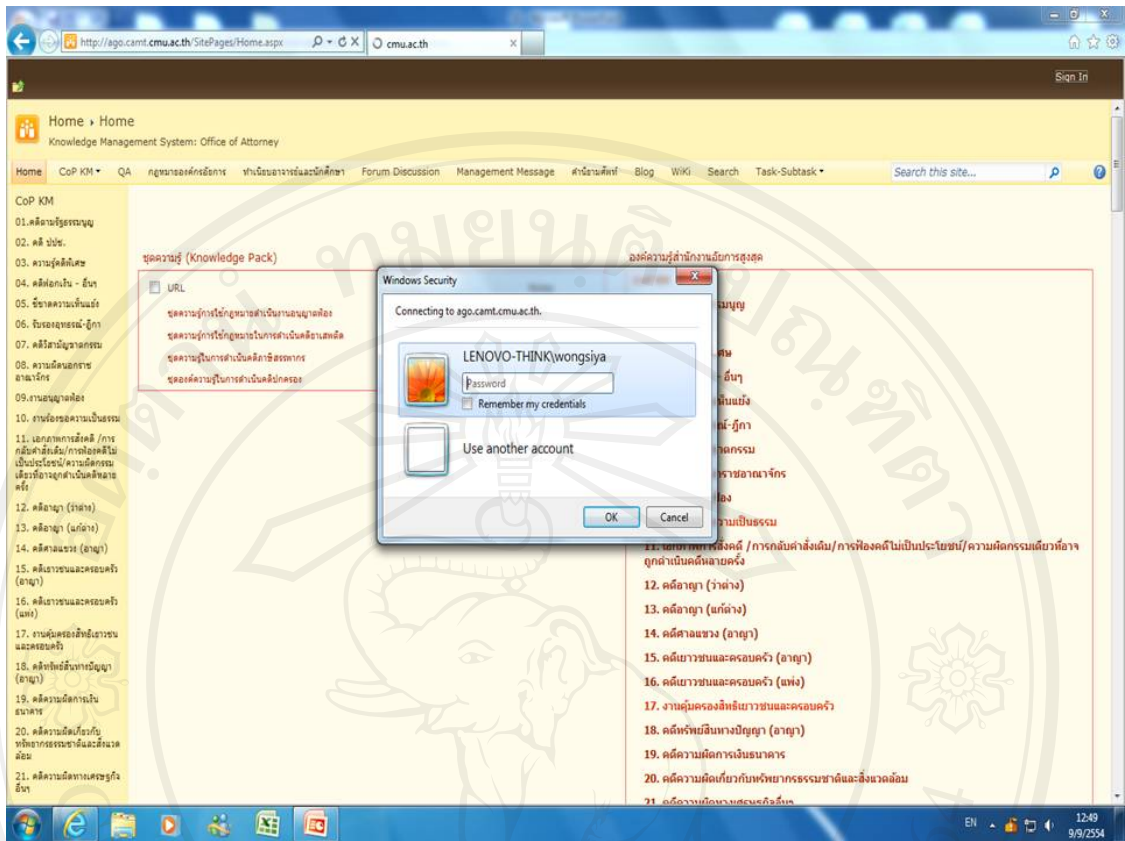


รูป 5.9 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved



รูป 5.10 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



รูป 5.11 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



รูป 5.12 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

Site Actions ▾ [Browse](#) [Page](#)

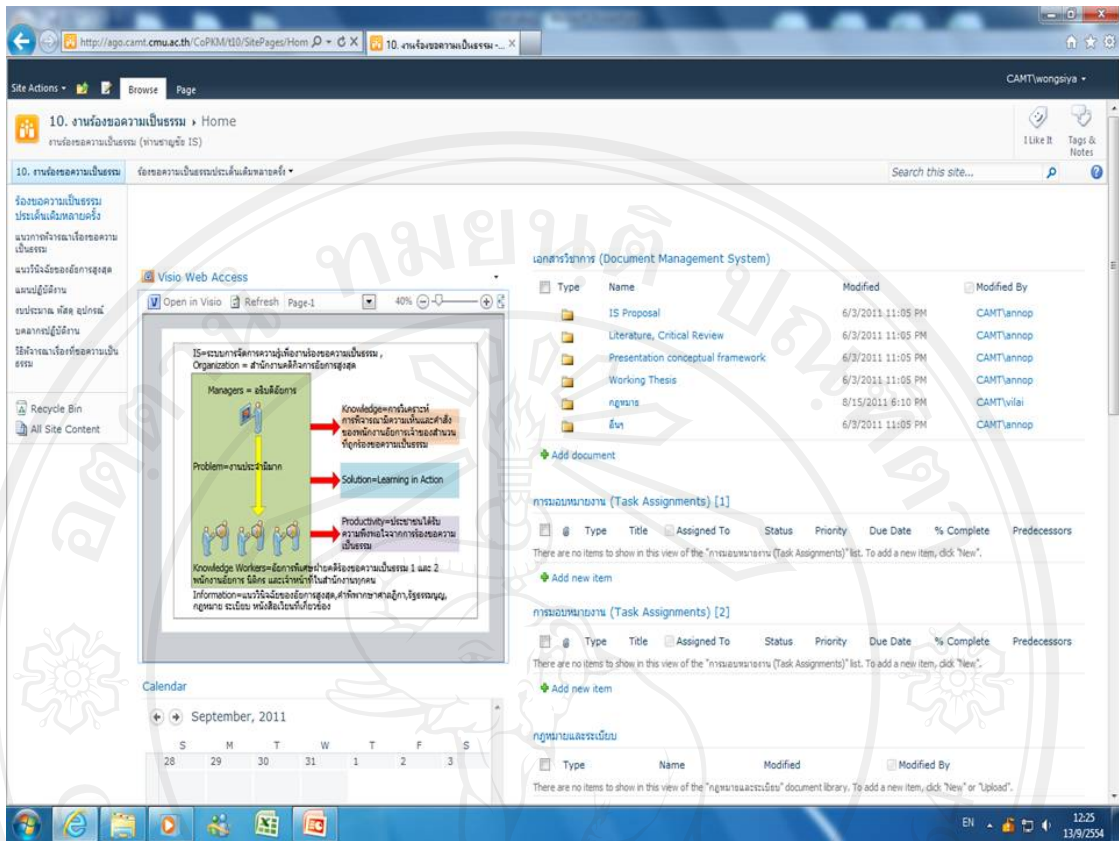
CoP KM ▾ kpack

Home **CoP KM** ▾ QA กฎหมายองค์กรอัยการ ทำเนียบอาจารย์และนักศึกษา Forum Discussion Management Message สำนักพิมพ์ Blog Wiki Search

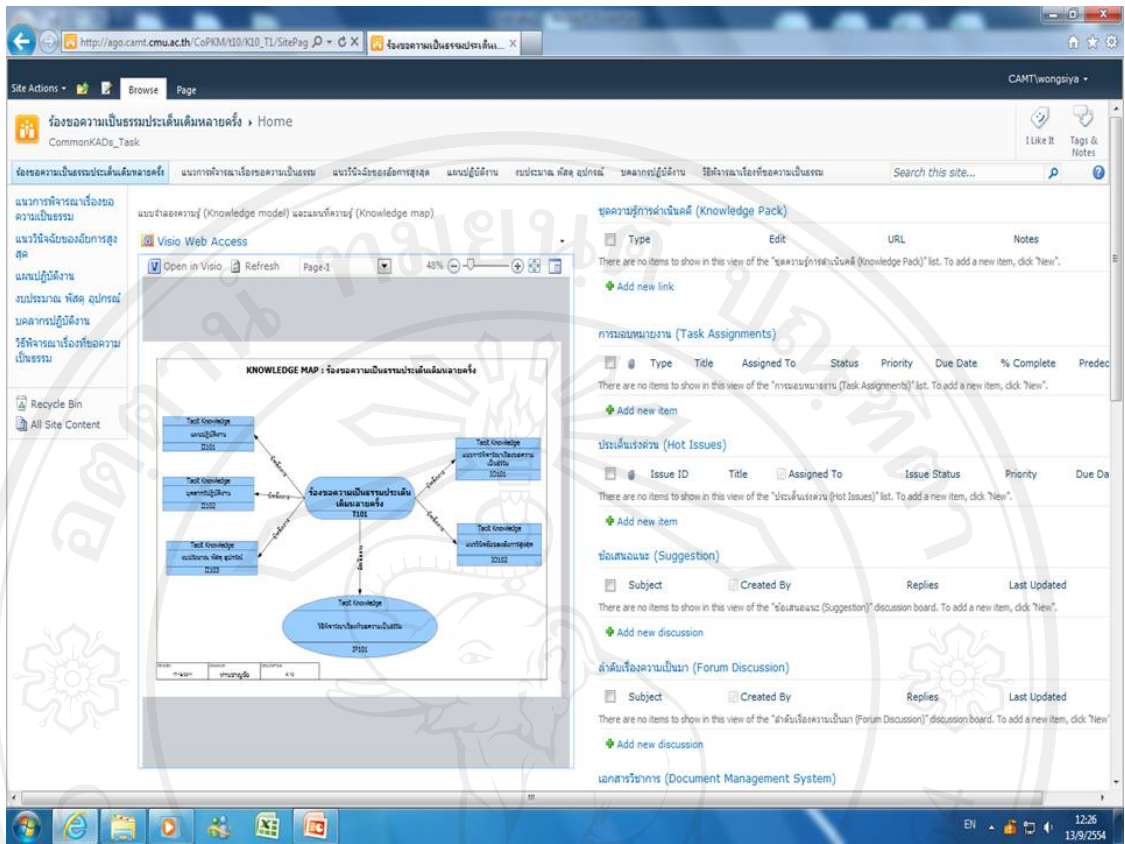
Recent	01. คลังตามรัฐธรรมนูญ
k51hom	02. คลัง ปปช.
kpack	03. ความรู้คดีพิเศษ
k34p1	04. คดีฟ้องเงิน - อื่นๆ
k64hom	05. ข้อความเห็นแย้ง
k62hom	06. สืบรองอุทธรณ์-ฎีกา
	07. คดีวิสามัญฆาตกรรม
	08. ความผิดนอกราชอาณาจักร
	09. ฐานอนุญาตฟ้อง
CoP KM	10. ฐานร้องขอความเป็นธรรม
01. คลัง	11. เอกภาพการสั่งคดี / การกลับคำสั่งเดิม/การฟ้องคดีไม่เป็นประโยชน์/ความผิดกรรมเดียวที่อาจถูกดำเนินคดีหลายครั้ง
02. คลัง	12. คดีอาญา (ว่าต่าง)
03. ความ	13. คดีอาญา (แก่ต่าง)
04. คดีฟ	14. คดีศาลแขวง (อาญา)
05. ชีชา	15. คดีเยาวชนและครอบครัว (อาญา)
06. รับร	16. คดีเยาวชนและครอบครัว (แพ่ง)
07. คดีวิ	17. ฐานคุ้มครองสิทธิเยาวชนและครอบครัว
08. ความ	18. คดีทรัพย์สินทางปัญญา (อาญา)
อาญาจักร	19. คดีความผิดการเงินธนาคาร
09. ฐานอ	20. คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
10. ฐานอ	21. คดีความผิดทางเศรษฐกิจอื่นฯ
	22. คดียาเสพติด
	23. คดี พรบ. มาตราการและอื่นๆ
	24. คดีส่งผู้ย้ายข้ามแดน
	25. ความร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศ
	26. คดีชั้นอุทธรณ์
	27. คดีชั้นฎีกา
	28. สอบสวนคดีอาญา

Assigned To Iss
CAMT\kiat Act

รูป 5.13 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

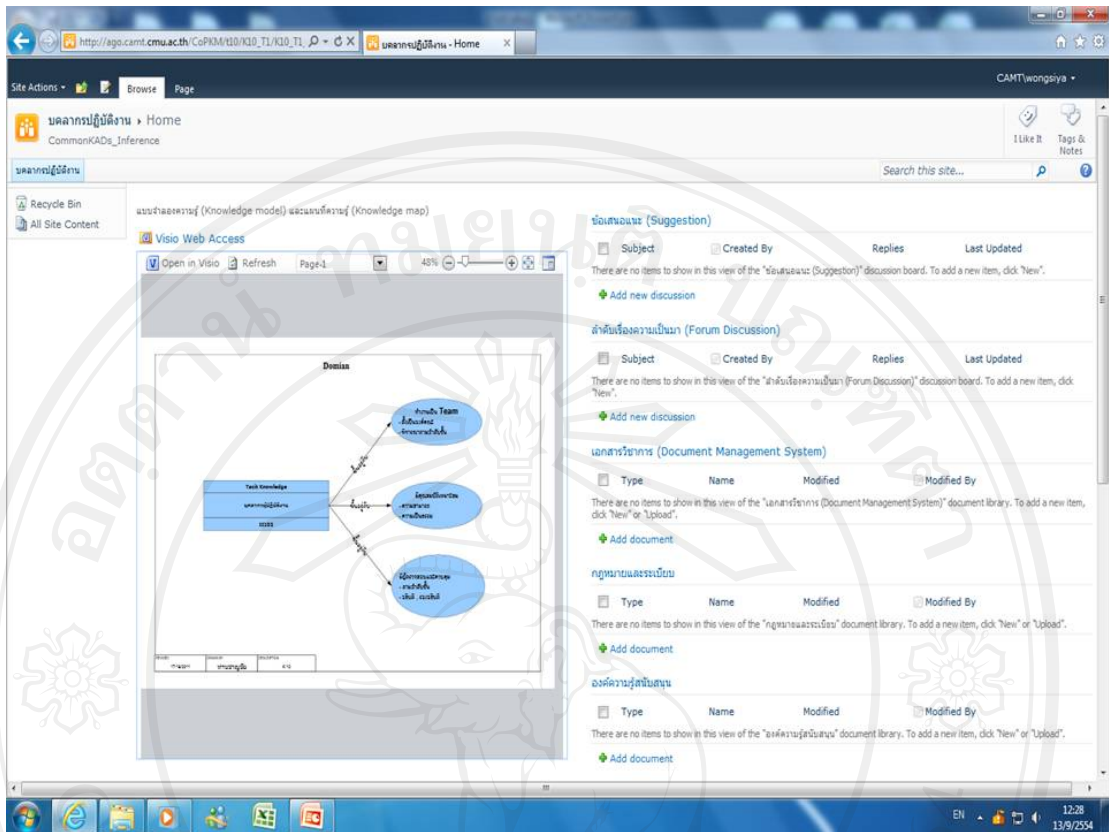


รูป 5.14 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



รูป 5.15 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

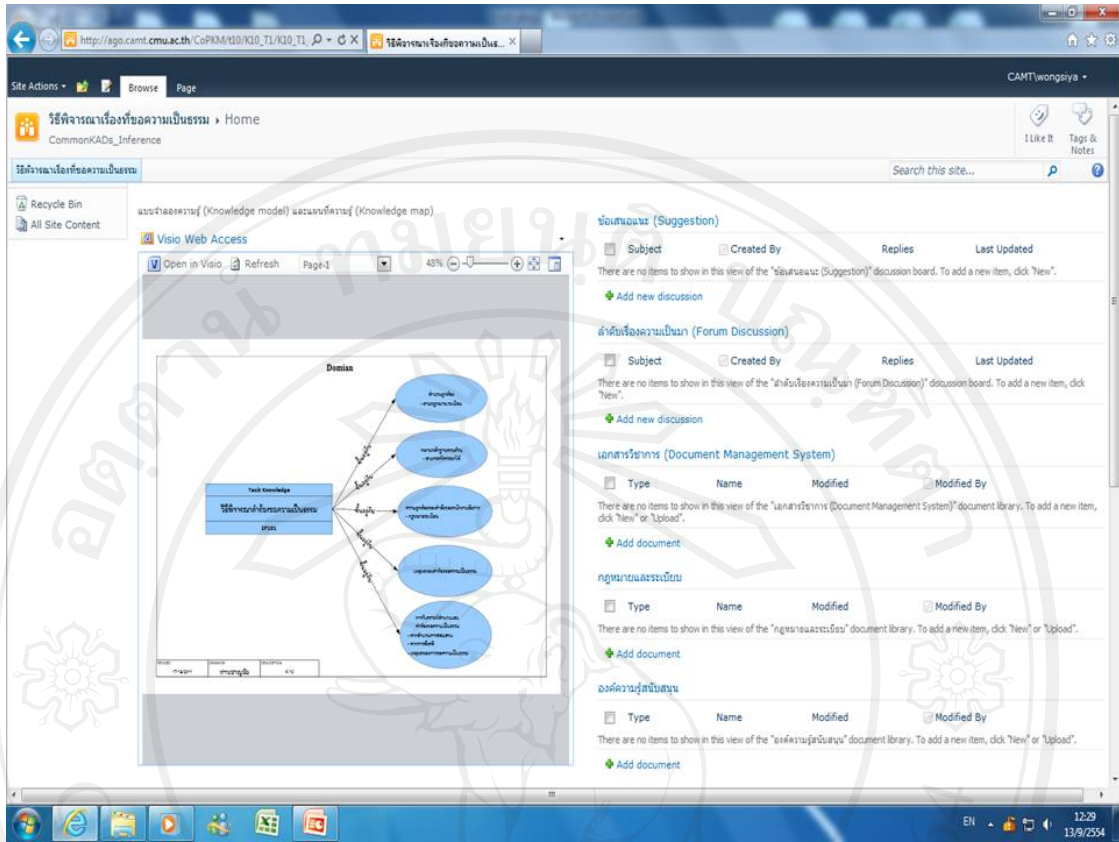
รูป 5.16 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



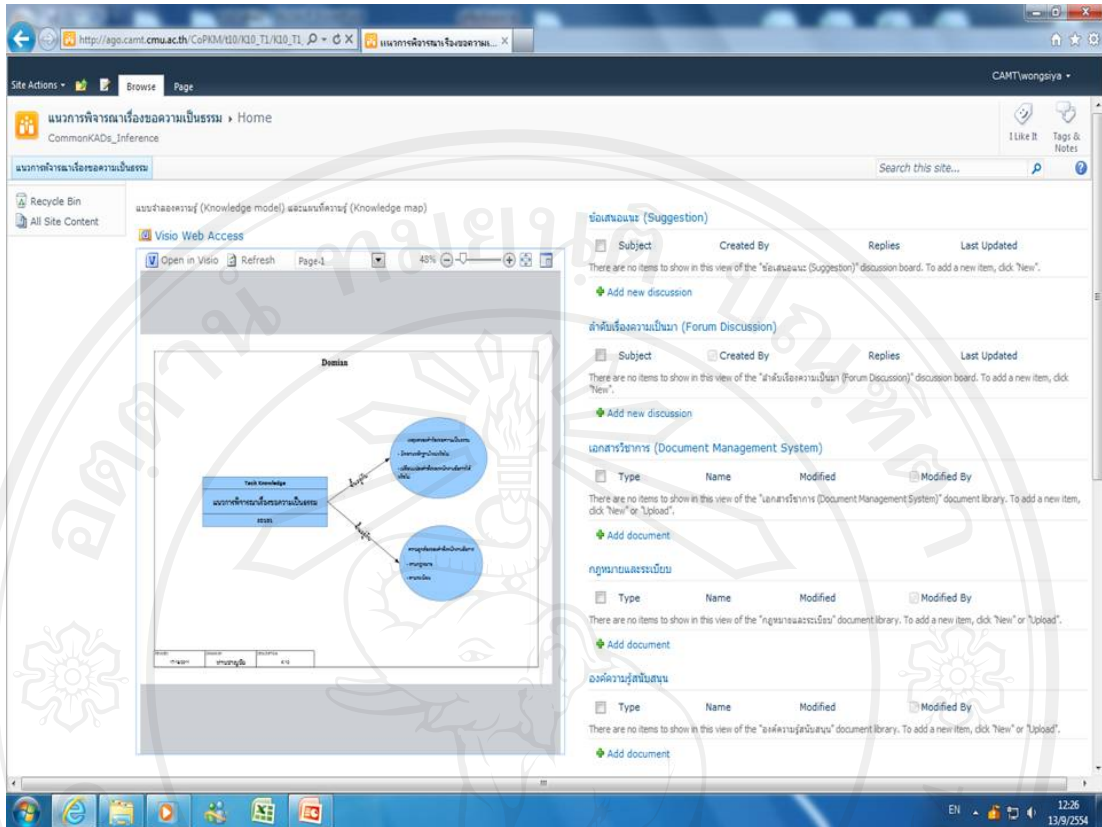
รูป 5.17 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

รูป 5.18 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

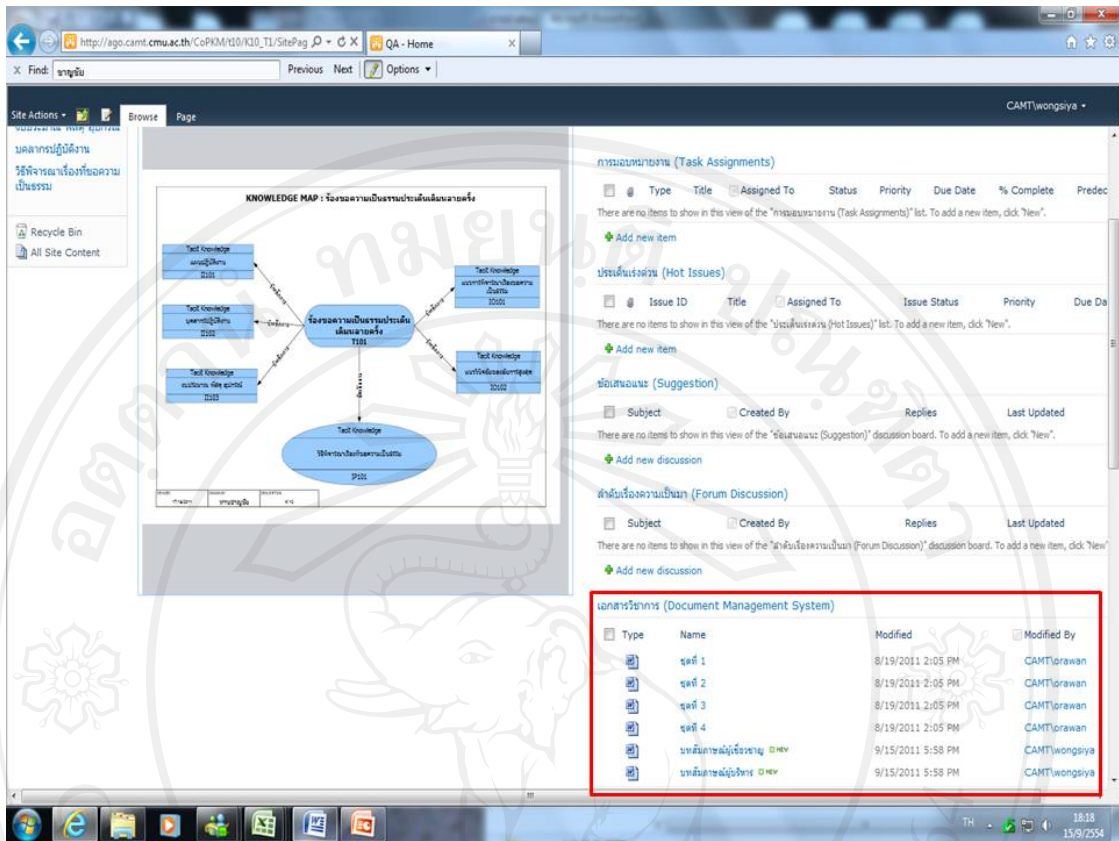


รูป 5.19 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

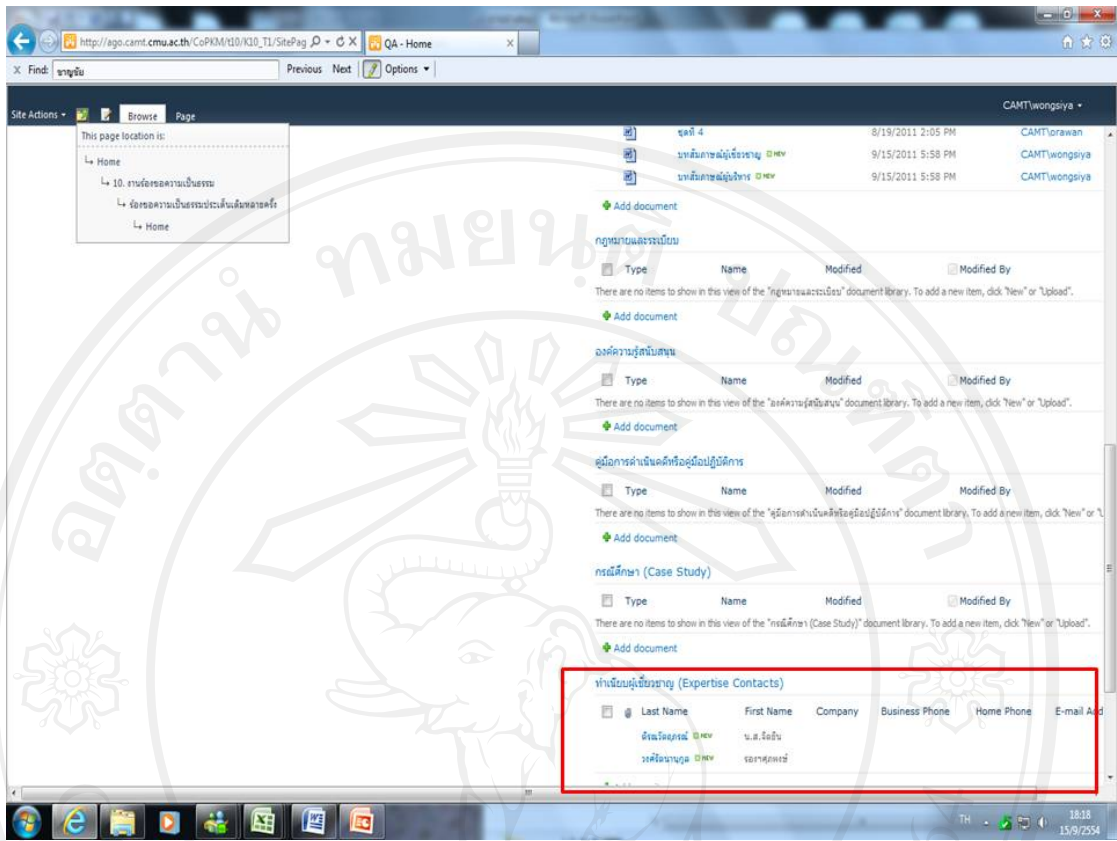


รูป 5.20 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

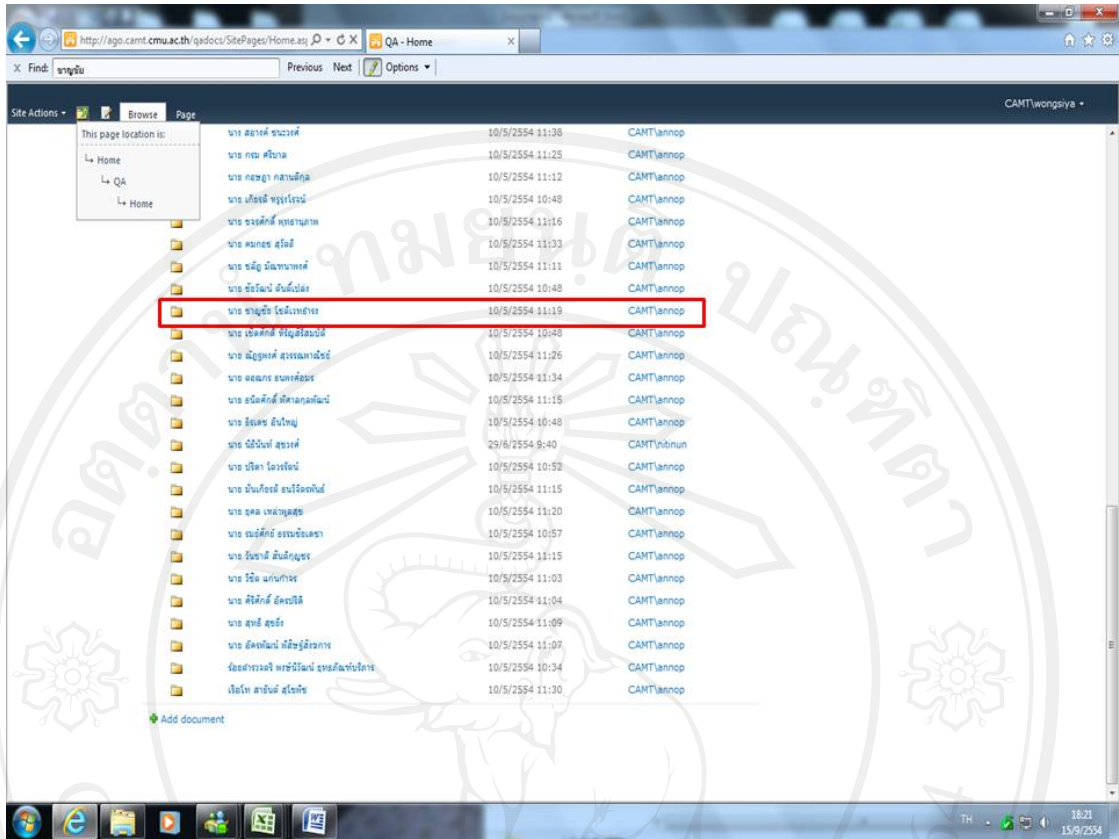
รูป 5.21 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



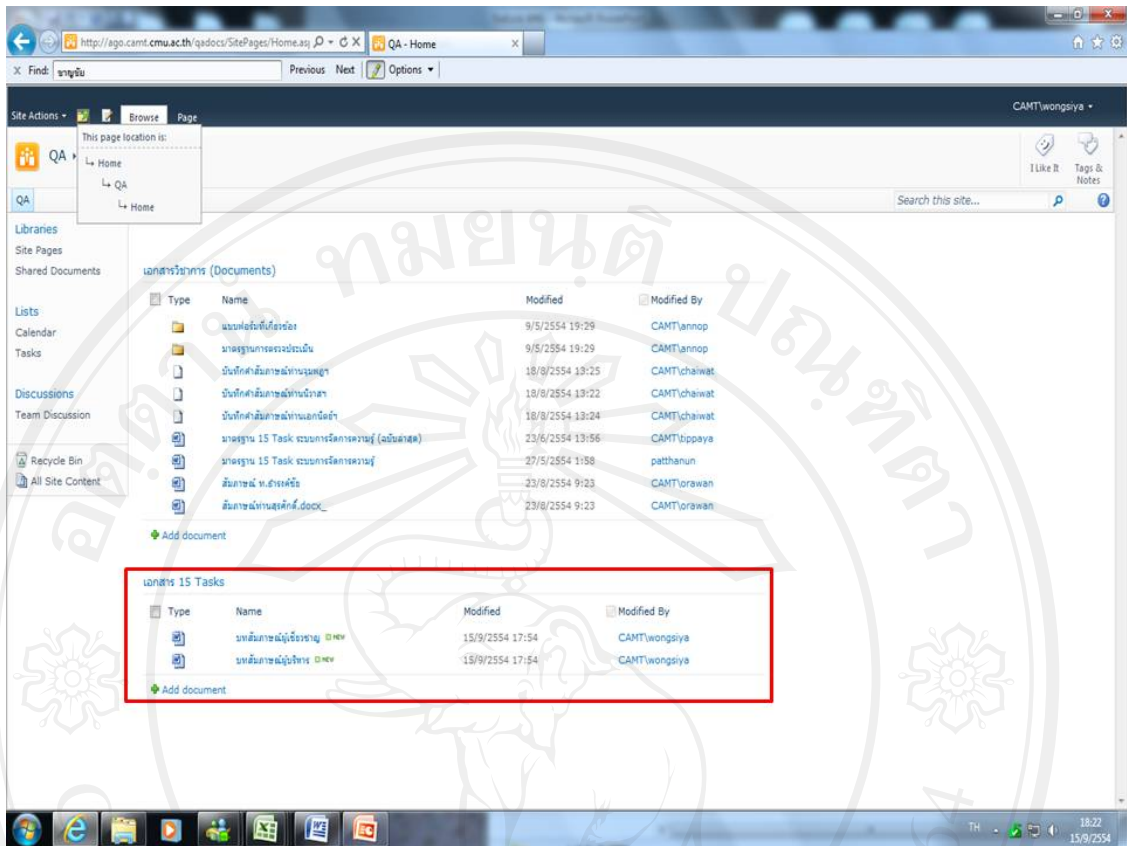
รูป 5.22 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



รูป 5.23 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



รูป 5.24 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม



รูป 5.25 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

The screenshot shows a SharePoint site interface. The main content area displays a document library titled "เอกสารวิชาการ (Documents)". Below it, a table lists documents with columns for Type, Name, Modified, and Modified By. A red box highlights a section titled "เอกสาร 15 Tasks" which contains a table with columns for Type, Name, Modified, and Modified By.

Type	Name	Modified	Modified By
Folder	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	9/5/2554 19:29	CAMT\annop
Folder	มาตรฐานการตรวจประเมิน	9/5/2554 19:29	CAMT\annop
Document	บันทึกคำสัมภาษณ์ท่านจุมพญา	18/8/2554 13:25	CAMT\chaiwat
Document	บันทึกคำสัมภาษณ์ท่านวิภาสา	18/8/2554 13:22	CAMT\chaiwat
Document	บันทึกคำสัมภาษณ์ท่านเอกนิธิต้า	18/8/2554 13:24	CAMT\chaiwat
Document	มาตรฐาน 15 Task ระบบการจัดการความรู้ (ฉบับล่าสุด)	23/6/2554 13:56	CAMT\tippanya
Document	มาตรฐาน 15 Task ระบบการจัดการความรู้	27/5/2554 1:58	paththanun
Document	สัมภาษณ์ ท.สารศรัชัย	23/8/2554 9:23	CAMT\orawan
Document	สัมภาษณ์ท่านสุรศักดิ์.docx	23/8/2554 9:23	CAMT\orawan

Type	Name	Modified	Modified By
Document	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความรู้ NEW	15/9/2554 17:55	CAMT\wongsiya
Document	คำสั่งสำนักงานคณบดีจัดการอัครสูงสุด NEW	15/9/2554 17:56	CAMT\wongsiya

รูป 5.26 ระบบสารสนเทศ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

5.4 การออกแบบกิจกรรม MAN 1

5.4.1 รายงานการออกแบบกิจกรรม MAN 1 ทำอย่างไร

เพื่อการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้งานจริงในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจหรือลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานจะต้องดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรที่จะต้องทำร่วมกัน การฝึกอบรมให้รู้จักระบบการจัดการความรู้ การชักจูงความเข้าใจในการใช้งาน การกำหนดบทบาทของผู้บริหารและผู้มีส่วนร่วมต่าง ๆ ให้ชัดเจนในกระบวนการทำงานขององค์กร (MAN1, MAN2, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4)

5.4.1.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของฝ่ายพัสดุ

1) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

2) ศึกษาบทบาท อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

3) ศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม เพื่อกำหนดกิจกรรมให้เหมาะสม ไม่ซ้ำซ้อนกับงานประจำ ซึ่งขณะนี้มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ KM Team ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม คือ คำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 6/2553 เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการร้องขอความเป็นธรรม และบัดนี้คู่มือด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการร้องขอความเป็นธรรมได้จัดทำเสร็จแล้วในการรวบรวมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน

4) การจัดประชุมกับ KM Team ได้ยึดถือตามวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัยและเชื่อถือได้”

5.4.1.2 การกำหนดกิจกรรมด้านการจัดการความรู้

จากการศึกษาข้อมูล กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนภาระหน้าที่ แนวทางการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เป็นประจำของงานร้องขอความเป็นธรรมนั้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีวัฒนธรรมในการเรียนรู้เป็นแบบการเรียนรู้ขณะทำงาน แม้ว่าจะไม่เคยปฏิบัติงานนั้น ๆ มาก่อนก็จะศึกษาไปทำงานไป โดยหาข้อมูลจากตัวอย่างเดิม หรือจากสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน การนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ไปใช้ในการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม โดย

1) ประชุมอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ได้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยได้เข้าไปพบระหว่างวันทำงาน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน ว่ามีแนวทางปฏิบัติอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ คิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะสนับสนุนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น หรือวิธีใดที่จะแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวได้

สรุปข้อมูลที่ได้เบื้องต้น นำมาจัดทำแผนในกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 ซึ่งได้ใช้รูปแบบการเรียนรู้ขณะทำงานจากประสบการณ์ และรูปแบบผู้นำเป็นผู้นำการเรียนรู้ โดยในการเรียนรู้แต่ละครั้งจะเลือกโครงการก่อสร้างอย่างน้อย 1 โครงการ ในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากภาระงานมีเป็นจำนวนมากและให้ง่ายในการจัดการความรู้ให้เป็นรูปธรรมได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนี้

5.5 ข้อมูลประกอบในการจัดทำกิจกรรม 3 ปี

5.5.1 สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมต้องพิจารณาจำนวนของพนักงานอัยการทั้งประเทศที่มีการร้องขอความเป็นธรรมต่ออัยการสูงสุด

5.5.2 “การร้องขอความเป็นธรรมในประเด็นเดิมหลายครั้ง” เกิดจากปัจจัยหรือกรณีที่เกี่ยวข้องหลายประการ

5.5.2.1 ด้านสำนักงานอัยการสูงสุด

1) ขาดระเบียบที่ชัดเจน

เมื่อมีการขอความเป็นธรรมมายังอัยการสูงสุด และอัยการสูงสุดได้พิจารณาแล้ว หากมีการขอความเป็นธรรมในประเด็นเดิมขึ้นมาอีก ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่พนักงานอัยการคือ พนักงานอัยการจะพิจารณาให้อีกหรือไม่ หากจะพิจารณาให้จะพิจารณาให้อีกกี่ครั้ง เพราะการขอความเป็นธรรมซึ่งในประเด็นเดิมอีกอาจเป็นการประวิงคดี เช่นผู้ต้องหาเกรงว่าจะถูกฟ้อง จึงได้ขอความเป็นธรรมขึ้นอีก เพื่อไม่ให้พนักงานอัยการนำตัวไปฟ้องซึ่งจะมีผลเกี่ยวกับอายุความอาจทำให้คดีดังกล่าวขาดอายุความได้ ซึ่งขณะนี้ยังไม่ได้มีระเบียบที่แน่ชัดว่าจะพิจารณาการขอความเป็นธรรมที่ผู้ร้องได้ขอความเป็นธรรมซึ่งในประเด็นเดิมกี่ครั้ง

ทั้งขณะนี้ยังไม่มีระเบียบจะระบุชัดเจนว่า หากผู้ร้องได้ขอความเป็นธรรม ในประเด็นเดิม พนักงานอัยการจะพิจารณาลังอย่างไร เช่น พิจารณาเหมือนการร้องขอความเป็นธรรมครั้งแรก หรือมีคำสั่งงดการพิจารณาเนื่องจากได้เคยพิจารณามาแล้ว

2) การประชาสัมพันธ์

(1) การแจ้งให้ทราบที่ได้รับเรื่องไว้แล้ว

กรณีผู้ร้องได้ขอความเป็นธรรม ผู้ร้องต้องการทราบว่าทางพนักงานอัยการได้รับเรื่องการร้องขอความเป็นธรรมไว้แล้วหรือยัง

(2) การแจ้งผลการพิจารณา

เมื่อผู้ร้องได้ขอความเป็นธรรม ผู้ร้องต้องการทราบว่าเรื่องที่ผู้ร้องขอความเป็นธรรม พนักงานอัยการได้พิจารณาแล้วมีผลอย่างไรบ้าง

(3) เหตุผลในการพิจารณาของพนักงานอัยการ

กรณีผู้ร้องได้ขอความเป็นธรรม พนักงานอัยการพิจารณาแล้วมีผลการพิจารณาอย่างไร ผู้ร้องต้องการทราบเหตุผลของการพิจารณานั้นๆ

3) การพัฒนาเจ้าหน้าที่และพนักงานอัยการ

5.5.2.2 ด้านกฎหมาย

การพิจารณาเรื่องขอความเป็นธรรมเป็นการพิจารณาสำนวนที่พนักงานอัยการเบื้องต้นได้มีความเห็นและคำสั่งแล้ว พนักงานอัยการผู้พิจารณาเรื่องขอความเป็นธรรมจึงต้องมีความรู้ความสามารถด้านกฎหมายให้ถูกต้องแม่นยำ

5.5.2.3 ด้านอื่นๆ

เจ้าหน้าที่และพนักงานอัยการนอกจากจะต้องมีความรู้ด้านกฎหมายแล้ว จะต้องมีความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพราะข้อเท็จจริงหรือสำนวนที่ส่งเข้ามาจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ตัวของกฎหมาย เช่น ต้องมีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม

5.5.2.4 ด้านผู้ร้อง ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน

1) ผลการพิจารณาและเหตุผล

ผู้ร้องขอความเป็นธรรม เมื่อได้ขอความเป็นธรรมมาแล้ว ย่อมต้องการทราบผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลของการพิจารณา

2) ความศรัทธา

การขอความเป็นธรรมที่ถูกต้อง แม่นยำ จะสร้างความศรัทธาให้แก่ประชาชน

5.5.2.5 ด้านพนักงานอัยการ เจ้าหน้าที่

1) การพัฒนา

พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้ทำงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ แต่งานที่ปฏิบัติอยู่ปัจจุบันมีมากจนไม่มีเวลาที่จะพัฒนาตนเองได้

2) เครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่

พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ต้องการเครื่องมือด้านเอกสารหรือคู่มือ ระเบียบหนังสือ แนววินิจฉัย และ KMS ที่จะมาช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปโดยถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ลดความเสี่ยง

5.5.2.6 ด้าน KMS

1) ผู้ร้อง

ต้องการ KMS เพื่อให้ทราบว่าร้องขอความเป็นธรรมได้ที่ใด เมื่อยื่นเรื่องขอความเป็นธรรมแล้ว ก็ต้องการทราบว่าผลการพิจารณาเรื่องร้องขอความเป็นธรรมเป็นอย่างไร มีเหตุผลอย่างไร

2) ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน

ต้องการ KMS เพื่อใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และลดความเสี่ยง

5.6 กำหนดภารกิจสำคัญของงาน

งานร้องขอความเป็นธรรมเป็นงานที่ประชาชนที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะในฐานะผู้ต้องหา จำเลย ผู้เสียหาย ผู้กล่าวหา หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่เห็นว่า ตนไม่ได้รับความเป็นธรรมไม่ว่าในส่วนใดส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม จึงได้มาขอความเป็นธรรมต่ออัยการสูงสุด ดังนั้นภารกิจที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมต้องยึดเป็นภารกิจที่สำคัญคือ การให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม พนักงานอัยการเป็นที่พึ่งของประชาชนและได้รับความศรัทธาจากประชาชน

5.6.1 การกำหนดกิจกรรม 3 ปี

ผู้วิจัยได้กำหนดกิจกรรม 3 ปี โดยก่อนจะกำหนดกิจกรรม 3 ปี ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยความสำเร็จเพื่อช่วยผลักดันให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จจากนั้นได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อจะได้นำกลยุทธ์ดังกล่าวไปกำหนดกิจกรรม 3 ปี รายละเอียดดังต่อไปนี้

5.6.1.1 ปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย

การที่จะกำหนดกิจกรรมเป็นเวลา 3 ปีจะต้องทราบถึงปัจจัยความสำเร็จก่อน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยความสำเร็จดังต่อไปนี้

1) ระบบการจัดการความรู้ตอบสนองความต้องการต่องานร้องขอความเป็นธรรม

งานร้องขอความเป็นธรรมเป็นงานที่อัยการสูงสุดเป็นผู้พิจารณาออกคำสั่ง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมจะต้องนำเสนอความเห็นที่ถูกต้องต่ออัยการสูงสุด ความเห็นนั้นจะต้องนำเสนอความเป็นธรรมต่อประชาชนและจะต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็วเหมาะสมด้วย จึงต้องมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่ทำในรูปแบบของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์จะต้องเป็นการจัดการความรู้ ในรูปแบบที่ใช้งานได้อย่างสะดวก เป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน หากการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมา ไม่สามารถใช้งานได้สะดวก กล่าวคือ

(1) ด้านเอกสาร

คู่มือ แนวทางที่สร้างขึ้นมากจะมีแต่ภาคทฤษฎีไม่สามารถนำสู่การปฏิบัติงาน การนำมาใช้งานแต่ละครั้งจะต้องวิเคราะห์อีกหลายครั้งจึงจะนำมาปฏิบัติงานได้

(2) ด้านอิเล็กทรอนิกส์(KMS)

ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมากหากมีความซับซ้อนคนที่จะใช้จะต้องมีความรู้พิเศษ ผู้ปฏิบัติไม่อาจใช้ได้อย่างสะดวก จึงทำให้ไม่มีผู้ปฏิบัติงานคนใดได้ใช้การจัดการความรู้ในด้านอิเล็กทรอนิกส์

(3) ความสอดคล้องต่องานที่ปฏิบัติ

การจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องต่องานที่ปฏิบัติ เพราะมีฉะนั้นผู้ปฏิบัติงาน จะไม่นำการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมาไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้

การปฏิบัติงานในองค์กร หากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่องานในงาานนั้นก็ จะทำให้อาจจะประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ ร่วมพัฒนา ร่วมสร้างโอกาสและสร้างบรรยากาศในการจัดการความรู้ เพื่อสร้างการจัดการความรู้ไม่ว่า ด้านเอกสารหรือด้าน KMS เพื่อจะได้นำมาเป็นเครื่องมือของผู้ปฏิบัติ ทำให้งานประสบความสำเร็จ

5.6.1.2 กลยุทธ์ (Strategies)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลยุทธ์ขึ้นมา เพื่อจะได้นำกลยุทธ์ดังกล่าวไปกำหนดกิจกรรม ในการจัดการความรู้ กลยุทธ์ดังกล่าวประกอบด้วย

1) สื่อสารให้เข้าใจ

การจัดการความรู้จะมีบุคลากรมาใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรจะต้องเข้าใจก่อนว่า การจัดการความรู้คืออะไร ใช้งานได้อย่างไร และมีประโยชน์อย่างไร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากร ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมเข้าใจความหมายของการจัดการความรู้ วิธีการใช้การจัดการความรู้มาเป็นเครื่องในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ของการจัดการความรู้ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมและวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

2) พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

การจัดการความรู้ที่จะมีประโยชน์ จะต้องทราบว่างานที่ปฏิบัติอยู่จะต้องใช้การจัดการความรู้อย่างไรจึงจะสอดคล้องกัน ที่สำคัญจะต้องตอบสนองกับความต้องการของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งาน จึงต้องสอบถามความต้องการของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานว่ามีความต้องการจัดการความรู้อย่างไรที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจัดทำ KMS ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานมีความประสงค์จะใช้ KMS แบบใดที่จะทำให้งานสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดความเสี่ยง

3) พัฒนาระบบจัดการความรู้

การพัฒนาการระบบจัดการความรู้จะต้องพัฒนาให้บุคลากรเข้าใจงาน กฎหมาย ระเบียบ คู่มือของงาน ร้องขอความเป็นธรรมเป็นอย่างไร ปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา แนวทางสู่ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ แล้วจัดระบบงานดังกล่าวที่อยู่ในตัวบุคคล และที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายให้เป็นระบบที่ถูกต้อง ค้นคว้า ตรวจสอบได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นด้าน เอกสาร หรือด้าน KMS อันจะนำไปสู่การเป็นองค์ความรู้ด้าน งานร้องขอความเป็นธรรมสามารถนำไปใช้ในงานร้องขอความเป็นธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) นำสู่การปฏิบัติ

การจัดการความรู้ที่ได้พัฒนาแล้วจะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น หากไม่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้หรือจะไม่มีประโยชน์หากไม่มีผู้ใดนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจึงต้องมีการสัมมนาแนะนำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทราบวิธีการใช้ประโยชน์ในการใช้การจัดการความรู้ โดยเฉพาะต้องมีการประเมินผลการใช้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ใช้หลัก Plan –Do-Check

5.6.1.3 กิจกรรม

กิจกรรมที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ในสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด เป็นเวลา 3 ปี ประกอบด้วย

1) สื่อสารให้เข้าใจ

(1) สร้างความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้

- สัมมนาสร้างความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่ผู้บริหาร
- สัมมนาสร้างความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน
- สัมมนาสร้างความเข้าใจในการจัดการระบบและการออกแบบพัฒนาการจัดการความรู้

(2) สร้างความเข้าใจในกิจการจัดการความรู้

- สร้างความเข้าใจกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ

2) พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

(1) โครงสร้างของเอกสาร และKMS

- สอบถามความต้องการ

- กิจกรรมการออกแบบด้านเอกสารและ KMS

(2) โดยการนำการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ

- สาทิวิธีการใช้การจัดการความรู้ด้วยเอกสารและKMS

- ทดลองใช้ระบบการจัดการความรู้

- แก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการ

3) พัฒนาระบบจัดการความรู้

(1) โครงสร้างและการพัฒนา

- กิจกรรมรวบรวมองค์ความรู้กฎหมาย,ระเบียบ,คู่มือ,ความรู้เสริม,การ

ดำเนินงานของ KMS

- กิจกรรมเสริมสร้างการตรวจสอบองค์ความรู้ ด้านเอกสารและKMS ตามข้อ 1

- แก้ไขโครงสร้างด้านเอกสาร และ KMS ให้สมบูรณ์

4) นำสู่การปฏิบัติ

(1) รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้พัฒนาแล้ว

(2) การใช้การจัดการความรู้กระทำโดย

- นำการจัดการความรู้สู่การใช้งาน สัมมนาสอบถามผลการปฏิบัติงาน

แก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสม จัดระบบการจัดการความรู้ที่สมบูรณ์ (ปรากฏตามรูป

3.1 กิจกรรม 3 ปี ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม)

5.7 Initial Finding

5.7.1 บรรยากาศการทำงาน

การทำงานในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม มีบรรยากาศการทำงาน ดังนี้

5.7.1.1 ด้านงาน

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมมีงานจำนวนมากในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนมากและงานเป็นงานที่ยุ่งยาก เนื่องจากเป็นงานที่พนักงานอัยการเบื้องต้นได้มีคำสั่งแล้ว ผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายหรือผู้เกี่ยวข้องไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของพนักงานอัยการเบื้องต้น จึงได้มาขอความเป็นธรรม งานจึงมีความยุ่งยาก

5.7.1.2 ด้านคน

พนักงานอัยการสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม มีจำนวนน้อยมีเพียง 10 คน แต่ละคนผ่านงานมาไม่น้อยกว่า 15 ปี และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นพนักงานอัยการที่เคยอยู่ทางเหนือ จะมีความเชี่ยวชาญด้านป่าไม้ พนักงานอัยการที่เคยอยู่ทางใต้จะมีความเชี่ยวชาญด้านทะเล

5.7.2 วัฒนธรรมการทำงาน

การทำงานในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม มีการทำงานเป็น Team มีการปรึกษาหารือกันตลอดเวลาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อนำความเชี่ยวชาญของแต่ละคนมีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.7.3 ปัญหา

5.7.3.1 ความรู้ด้านเอกสารอยู่อย่างกระจัดกระจายไม่ได้จัดเป็นระบบ

5.7.3.2 พนักงานอัยการ แต่ละคนมีความรู้ในตัวเองไม่มีการนำความรู้ในตัวคนออกมาจัดการให้เป็นระบบ

5.7.3.3 พนักงานอัยการแต่ละคน ไม่มีเวลาไปสร้างพัฒนา เพื่อนำความรู้มาปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

5.7.4 ทางแก้ไข

จะต้องมีการวัดความรู้ เพื่อให้ความรู้มีการจัดการให้เป็นระบบ และจัดการในรูปแบบสารสนเทศ KMS เพื่อนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และลดความเสี่ยง

5.8 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

ผู้วิจัยได้สาธิตระบบ KMS และเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ต่อผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และ KM Team เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปได้ ข้อดี ข้อเสีย หรือข้อด้อย ข้อเสนอแนะ และประโยชน์ที่ได้รับมีผลดังต่อไปนี้

5.8.1 ความเป็นไปได้

5.8.1.1 KMS

จากการสาธิต การปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และ KM Team ทราบว่าระบบ KMS มีความเป็นไปได้ในการใช้งาน ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team ได้ทดลองระบบ KMS แล้ว ทุกคนเห็นว่า ระบบสารสนเทศมีความเป็นไปได้ที่นำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงาน

5.8.1.2 แผนกิจกรรม 3 ปี

ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team ได้ตรวจสอบโดยการสาธิตและเสนอแผนกิจกรรม 3 ปี ของผู้วิจัย แล้วเห็นว่าแผนกิจการ 3 ปี ที่ผู้วิจัยเสนอมีความเป็นไปได้ สามารถที่จะสร้างองค์ความรู้ และระบบการจัดการความรู้ ระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในสำนักงานอัยการ ฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมได้

5.8.2 ข้อดี

5.8.2.1 KMS

ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team มีความเห็นว่า ระบบสารสนเทศ KMS ที่ทำการสาธิต สามารถรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม สามารถรวบรวมเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ ใช้งานได้ง่ายสะดวก

5.8.2.2 แผนกิจกรรม 3 ปี

1) สื่อสารให้เข้าใจ

จากการสาธิต การจัดการความรู้ และระบบสารสนเทศ โดยการสร้างความรู้, สัมมนา ,สร้างความเข้าใจในการจัดความรู้ ในการจัดระบบ, ในกิจกรรมผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team สามารถเข้าใจได้อย่างดี

2) พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

ผู้วิจัยได้สอบถามความต้องการ โดยสร้างระบบสารสนเทศเพื่อจะได้นำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ทดลองใช้ จากนั้นแก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร

3) พัฒนาระบบจัดการความรู้

องค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม สามารถรวบรวมพัฒนาเป็นคู่มือ เป็นระบบสารสนเทศ KMS

4) นำสู่การปฏิบัติ

องค์ความรู้ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นระบบและเป็นระบบสารสนเทศ KMS สามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตาม Vision ของสำนักอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

5.8.3 ข้อเสีย

5.8.3.1 KMS

การเข้าสู่ระบบยากเนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานมีความทันสมัยน้อยกว่าระบบสารสนเทศ KMS ที่สร้างขึ้น

5.8.3.2 แผนกิจกรรม 3 ปี

1) สื่อสารให้เข้าใจ

ไม่มีข้อเสีย

2) พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

ความต้องการของบุคลากรต้องการ KMS ที่ทันสมัย แต่ระบบคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานมีความทันสมัยน้อยทำให้การพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการเป็นไปได้ไม่สะดวก

3) พัฒนาระบบจัดการความรู้

ไม่มีข้อเสีย

4) นำสู่การปฏิบัติ

ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานไม่ทันสมัยทำให้บุคลากรใช้ระบบ KMS ไม่ได้เต็มสมรรถภาพของ KMS

5.8.4 ข้อเสนอแนะ

5.8.4.1 KMS

องค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมมีมากควรจะต้องมีระยะเวลาที่จะรวบรวมในระบบ ควรจะต้องพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานให้ทันสมัยสามารถใช้กับระบบ KMS ที่มีอยู่ ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.8.4.2 แผนกิจกรรม 3 ปี

1) สื่อสารให้เข้าใจ

ไม่มี

2) พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

จัดระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในสำนักงานให้ทันสมัยเพื่อสามารถพัฒนาระบบ KMS ให้สามารถใช้งานกันได้

3) พัฒนาระบบจัดการความรู้

ไม่มี

4) นำสู่การปฏิบัติ

ควรแนะนำให้บุคลากรทุกคนพยายามศึกษาและพัฒนานำระบบ KMS ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

5.8.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

5.8.5.1 KMS

องค์ความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมสามารถรวบรวมเป็นระบบทั้งด้านเอกสารและด้านสารสนเทศ KMS แล้วนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.8.5.2 แผนกิจกรรม 3 ปี

1) สื่อสารให้เข้าใจ

บุคลากรทุกท่านในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม มีความเข้าใจในระบบสารสนเทศ KMS ว่ามีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

องค์ความรู้ที่สร้างขึ้นมาจะสอดคล้องกับความต้องการทำให้ทุกคนพอใจที่จะใช้งาน

3) พัฒนาระบบจัดการความรู้

องค์ความรู้ที่มีการพัฒนาแล้วจะเป็นคู่มือ เป็นระบบ KMS ที่สามารถใช้งาน

4) นำสู่การปฏิบัติ

การจัดการความรู้ที่สร้างเสร็จจนเกิดระบบ KMS สามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ความเป็นธรรมต่อประชาชน ตรงตาม Vision ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

ตาราง 5.2 จากการสาธิตระบบ KMS และการเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ต่อผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ และ KM Team สรุปได้ดังนี้

	KMS	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2	กิจกรรมที่ 3	กิจกรรมที่ 4
		สื่อสารให้เข้าใจ	พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ	พัฒนาระบบการจัดการความรู้	นำสู่การปฏิบัติ
ความเป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้
ข้อดี	ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team มีความเห็นว่าเป็นระบบสารสนเทศ KMS ที่ทำการสาธิต สามารถรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม สามารถรวบรวมเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ ใช้ได้ง่าย สะดวก	จากการสาธิต การจัดการความรู้ และ ระบบสารสนเทศ โดยการสร้างความรู้, สัมมนา ,สร้าง ความเข้าใจในการจัดความรู้ ในการจัดระบบ, ในกิจกรรมผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team สามารถเข้าใจได้อย่างดี	ผู้วิจัยได้สอบถามความต้องการ โดยสร้างระบบสารสนเทศเพื่อจะได้นำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ทดลองใช้ จากนั้นแก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร	องค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมสามารถรวบรวมพัฒนาเป็นคู่มือ เป็นระบบสารสนเทศ KMS	องค์ความรู้ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นระบบและเป็นระบบสารสนเทศ KMS สามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตาม Vision ของสำนักอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

ตาราง 5.2 (ต่อ)

	KMS	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2	กิจกรรมที่ 3	กิจกรรมที่ 4
		สื่อสารให้เข้าใจ	พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ	พัฒนาระบบการจัดการความรู้	นำสู่การปฏิบัติ
ความเป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้
ข้อเสีย / ข้อค้อย	การเข้าสู่ระบบยาก เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานมีความทันสมัยน้อยกว่าระบบสารสนเทศ KMS ที่สร้างขึ้น	ไม่มีข้อเสีย	ความต้องการของบุคลากรต้องการ KMS ที่ทันสมัย แต่ระบบคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานมีความทันสมัยน้อยทำให้การพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการเป็นไปได้ไม่สะดวก	ไม่มีข้อเสีย	ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานไม่ทันสมัยทำให้บุคลากรใช้ระบบ KMS ไม่ได้เต็มสมรรถภาพของ KMS

ตาราง 5.2 (ต่อ)

	KMS	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2	กิจกรรมที่ 3	กิจกรรมที่ 4
		สื่อสารให้เข้าใจ	พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ	พัฒนาระบบการจัดการความรู้	นำสู่การปฏิบัติ
ความเป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้
ข้อปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none"> - องค์กรความรู้ที่มีอยู่ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมมีมาก ควรจะต้องมีระยะเวลาที่จะรวบรวมในระบบ - ควรจะต้องพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานให้ทันสมัยสามารถใช้กับระบบ KMS ที่มีอยู่ให้ใช้งานได้เป็นอย่างดี 	ไม่มีข้อเสีย	จัดระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในสำนักงานให้ทันสมัยเพื่อสามารถพัฒนาระบบ KMS ให้สามารถใช้งานกันได้	ไม่มีข้อเสีย	ควรแนะนำให้บุคลากรทุกคนพยายามศึกษาและพัฒนานำระบบ KMS ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.2 (ต่อ)

	KMS	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2	กิจกรรมที่ 3	กิจกรรมที่ 4
		สื่อสารให้เข้าใจ	พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ	พัฒนาระบบการจัดการความรู้	นำสู่การปฏิบัติ
ความเป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้
ประโยชน์ที่ได้รับ	องค์ความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมสามารถรวบรวมเป็นระบบทั้งด้านเอกสารและด้านสารสนเทศ KMS แล้วนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรทุกท่านในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม มีความเข้าใจในระบบสารสนเทศ KMS ว่ามีประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	องค์ความรู้ที่สร้างขึ้นมาจะสอดคล้องกับความต้องการทำให้ทุกคนพอใจที่จะใช้งาน	องค์ความรู้ที่มีการพัฒนาแล้วจะเป็นคู่มือที่เป็นระบบ KMS ที่สามารถใช้งานได้	การจัดการความรู้ที่สร้างเสร็จจนเกิดระบบ KMS สามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนตรงตาม Vision ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

5.9 สิ่งที่ค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า การจัดการความรู้ช่วยในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

5.9.1 ทฤษฎี Learning in Action

ทฤษฎี Learning in Action สามารถแก้ปัญหาของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับกรณีที่พนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมมีจำนวนน้อย ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมแต่ละท่านได้ทำงานมาประมาณ 15 ปี แต่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ต่างกัน การที่จะนำพนักงานอัยการสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมไปสัมมนาฝึกอบรมทำได้ยาก จึงต้องให้พนักงานอัยการดังกล่าวเรียนรู้โดยใช้การทำงานและเรียนรู้ควบคู่กันไปด้วย ตามทฤษฎี Learning in Action

5.9.2 การจัดทำระบบสารสนเทศ KMS

การจัดทำระบบสารสนเทศ KMS ทำให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมสามารถจัดการกับความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายได้เป็นระบบ และระบบสารสนเทศ KMS ช่วยให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมที่มีภารกิจจำนวนมาก มีปัญหาหลายประการที่ต้องแก้ไข และต้องการแนวทางพิจารณา และแนวทางวินิจฉัย มาใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ KMS สามารถช่วยพนักงานอัยการในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ สามารถจัดทำความรู้ให้เป็นระบบและจัดทำระบบ KMS เพื่อรวบรวมแนวทางวินิจฉัยของอัยการสูงสุดแล้วนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้ในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานได้

5.9.3 ความรู้ในระบบ KMS

ความรู้ในระบบ KMS ในด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน แนวการพิจารณา แนววินิจฉัยของอัยการสูงสุด เป็นความรู้ที่พนักงานอัยการทุกท่านที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้

5.10 Generalization

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าการจัดการความรู้สามารถเข้าไปช่วยแก้ปัญหาได้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ผู้วิจัยอื่น ๆ ที่ได้เคยศึกษาเกี่ยวกับงานร้องขอความเป็นธรรม ได้ศึกษาเฉพาะในแง่นิติศาสตร์และรัฐศาสตร์ งานวิจัยฉบับนี้จึงเป็นงานวิจัย

ที่สามารถนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งจากการศึกษานี้ ผู้วิจัยสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย ระบบการจัดการความรู้ ระบบสารสนเทศ (KMS) ไปใช้กับงานอื่น ๆ ในสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด คือ งานคดีขออนุญาตฟ้อง งานคดีกลับคำสั่ง งานคดีความผิดกรรมเดียวที่อาจถูกดำเนินคดีหลายครั้ง งานคดีเอกภาพ งานอื่น ๆ ตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากงานทั้งหมดดังกล่าวอยู่ในสังกัดของสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุดเช่นเดียวกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

นอกจากนั้นสำนักงานอัยการอื่น ๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานคดีสามารถใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทั้งด้านเอกสารและระบบสารสนเทศ (KMS)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved