

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 บทนำ

การศึกษาระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิด ของสำนักงานคดีปกครอง เป็นการนำสมมุติฐานจากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีการจัดการความรู้ ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวในบทที่ 2 มาทำการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมุติฐานดังกล่าว โดยแบ่งขอบเขตการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

3.1.1 การศึกษาด้านความเป็นไปได้ทางธุรกิจของหลักการระบบการจัดการความรู้ ได้แก่ วงจรการจับเก็บความรู้ 2 วง (Double-loop Learning) ตามทฤษฎี SECI กล่าวคือ

วงจรที่ 1. การจับความรู้หลักจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสร้างองค์ความรู้หลัก

วงจรที่ 2. การจับความรู้สนับสนุน จากผู้ปฏิบัติหน้างาน ในรูปแบบของ KCI Process เพื่อสร้างความรู้สนับสนุน และเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับระบบการทำงานประจำ และสร้างการทำงานด้วยองค์ความรู้

3.1.2 ความเป็นไปได้ทางเทคนิคของระบบการจัดการความรู้ ได้แก่ การศึกษาการออกแบบแหล่งสารสนเทศความรู้ หรือ KMS ประกอบด้วย การศึกษารูปแบบของแหล่งสารสนเทศ รูปแบบของ KMS Site Map และฟังก์ชันการใช้งาน

3.1.3 การศึกษาความเป็นไปได้ทางแผนงาน/โครงการ ได้แก่ รูปแบบการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีปกครองเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นต่อสำนักงานคดีปกครอง

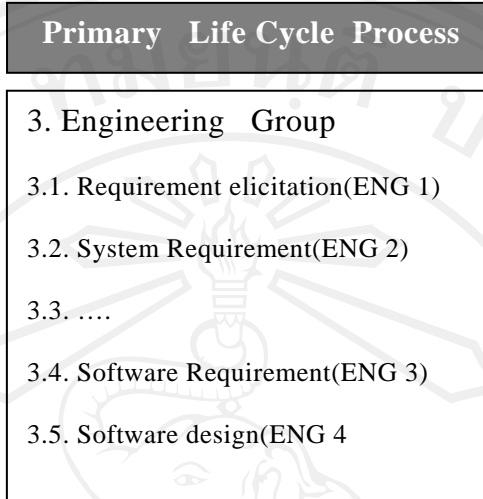
3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การศึกษาด้านความเป็นไปได้ทางธุรกิจของระบบการจัดการความรู้

การศึกษาตามขอบเขตการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ใช้แนวทางการศึกษาด้วย 15 Task ของมาตรฐาน ISO 12207 และ ISO 15504 ซึ่งสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้กำหนด ดังนี้

3.2.1.1 การศึกษาออกแบบวงจรการจับเก็บความรู้ 2 วง (Double-loop Learning)

การศึกษาใช้แนวทางตาม Task 1- Task 4 คือ ENG 1-ENG 4 ของมาตรฐาน ISO 12207 ดังนี้



รูป 3.1 Task 1-Task 4 ของการศึกษาการจับองค์ความรู้

1) การจับความรู้เพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (Requirement Elicitation : ENG 1)

ขอบเขตของข้อมูล

(1) ศึกษาข้อมูล ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข แนวทางในการแก้ไข ในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญและเป้าหมาย ตลอดจน ทิศทางและบทบาทของผู้บริหาร ในการจัดการความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น เพื่อสามารถกำหนด ขอบเขตและทิศทางของระบบการจัดการความรู้โดยวิเคราะห์สมมุติฐานปัญหาในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิด จากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาด้วยแผนภูมิก้างปลา (Fish Bone Diagram) จาก Cause Factors 4M กล่าวคือ

Man หมายถึง สาเหตุของปัญหาที่เกิดจากหรือเกิดกับผู้ปฏิบัติงาน

Material หมายถึง สาเหตุจากการขาดอุปกรณ์ องค์ความรู้ และสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

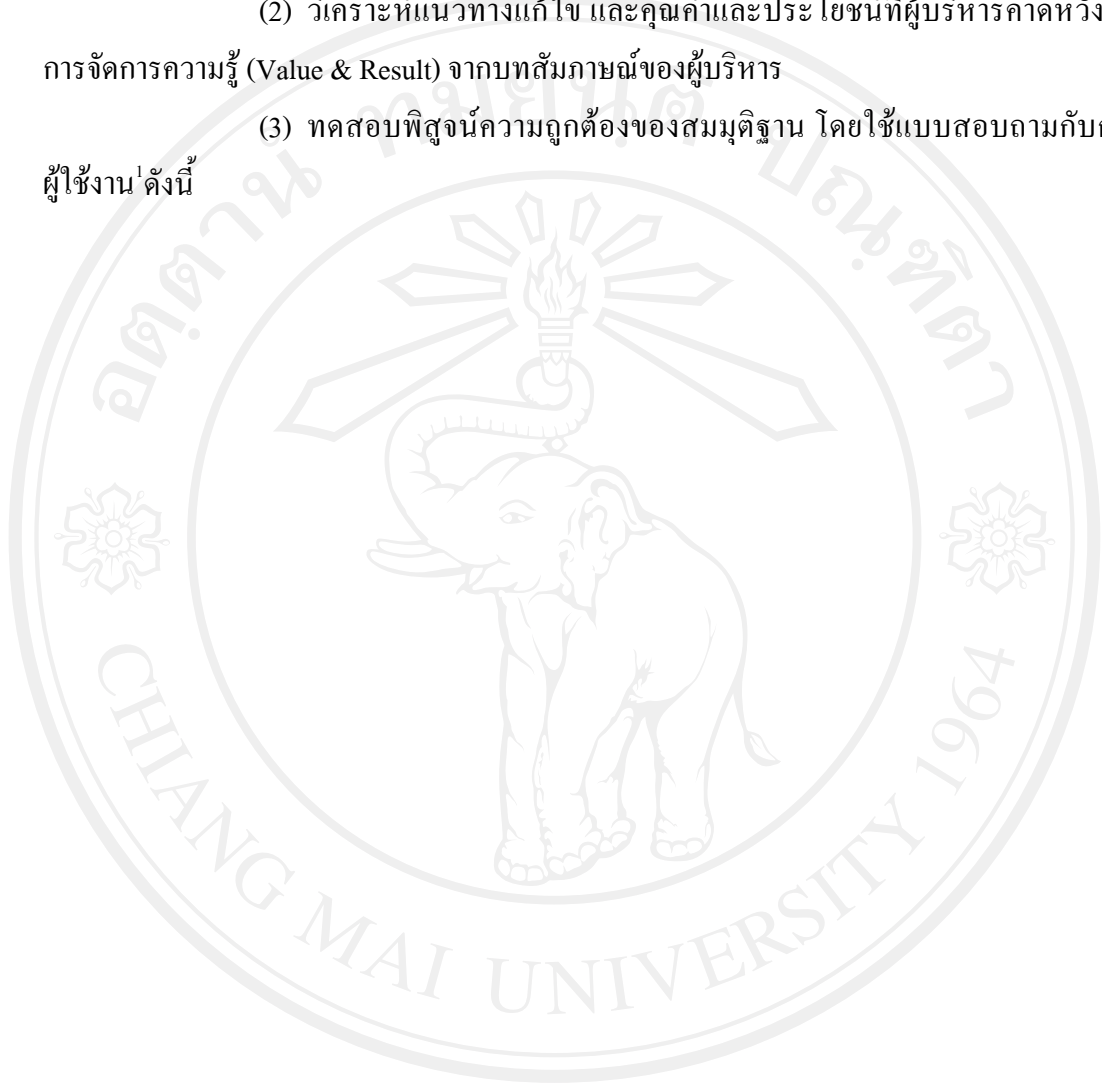
Method หมายถึง สาเหตุจากการขาดแนวทางปฏิบัติงาน หรือ Task Inference และ Domain Concept

Machine หมายถึง สาเหตุจากการขาดแคลนระบบเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

Environment หมายถึง สภาพแวดล้อมอันเป็นปัจจัยภายนอก (External Factor) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

(2) วิเคราะห์แนวทางแก้ไข และคุณค่าและประโยชน์ที่ผู้บริหารคาดหวังจากการจัดการความรู้ (Value & Result) จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหาร

(3) ทดสอบพิสูจน์ความถูกต้องของสมมุติฐาน โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้งาน ดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มผู้ใช้งาน หมายถึง กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการและรองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่ายฯ ของสำนักงานคดีปกครอง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ อัยการที่มีประสบการณ์ทำงานในสำนักงานคดีปกครองตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อัยการที่มีประสบการณ์ทำงานในสำนักงานคดีปกครองไม่เกิน 3 ปี

ตาราง 3.1 แบบสอบถามผู้ใช้งานสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ตารางสรุปสมมุติฐานการวิเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่			
ชื่อ.....ตำแหน่ง..... สังกัด.....เวลาที่ปฏิบัติงานคดีปกครอง..... ปี			
ท่านเห็นว่าสมมุติฐานต่อไปนี้ เป็นสาเหตุของการทำงานที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการคดี หรือไม่			
สาเหตุของปัญหา	วงจรรองความรู้	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. Cause 1: MAN : ผู้มีหน้าที่ ดำเนินคดีการขาดองค์ความรู้ด้าน ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากภาวะติดอยู่กับงานประจำ (Defensive Routine)	จัดทำ ระบบ KMS เพื่อเชื่อมโยงคนและระบบ การจัดการความรู้ (Organization Alignment) เข้ากับระบบงานประจำ โดยการสร้างกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการจับความรู้ และการ สัมมนา โดยใช้แผน KMS Action Plan อย่าง น้อย 3 ปีต่อเนื่อง		
2. Cause 2: Material ขาดแหล่ง สารสนเทศที่จำเป็นและทันสมัยต่อ การดำเนินคดีปกครอง	รวบรวม แหล่งสารสนเทศ ที่จำเป็น ซึ่งได้มา จาก วงจรความรู้ และแหล่งความรู้แจ้งชัดอื่นๆ มารวบรวมไว้เป็น Knowledge -Base		
3. Cause 3 : Method ขาดองค์ความรู้ หลัก (Domain Concept)	ออกแบบวงจรการจับความรู้แบบเกลียว 2 วง คือ วงจรความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และวงจร ความรู้จากผู้ปฏิบัติที่หน้างาน (KCJ)		
4. Cause 4: Machine ไม่มีศูนย์รวม ความรู้อิเล็กทรอนิกส์ หรือ KMS ที่ เข้าถึงและใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา	ออกแบบ KMS Admin โดยใช้ Microsoft Share Point เพื่อให้สามารถใช้งานผ่าน อินเทอร์เน็ต และมีความปลอดภัย		
5. Cause 5: Environment หลัก กฎหมายหรือแนวคำวินิจฉัยของศาล ปกครองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และ การขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง	สร้างกลุ่ม KCJ COP และ Km Team เพื่อ ดำเนินการด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ วงจร ความรู้คู่แบบเกลียว และ KCJ บนรูปแบบของ KMS		
ข้อเสนอแนะ			
ลงชื่อ.....			

2) ศึกษาข้อมูลด้านองค์ความรู้หลักและหลักการของผู้เชี่ยวชาญ (ENG 2)

(1) ศึกษาวงจรการสร้างองค์ความรู้และหลักการของผู้เชี่ยวชาญ (Task Inference & Domain Concepts) ขอบเขตของข้อมูลได้แก่ ความรู้หลักในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งกลุ่มข้อมูลตามแนวทางสังเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อมูลในการตรวจสอบพยานหลักฐาน (Input Data) ที่เป็น Task Inference – Domain Concepts – กฎหมายและระเบียบหรือ ความรู้ที่ใช้อ้างอิง เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 ข้อมูลในการดำเนินคดี (Process Data) ที่เป็น Task Inference – Domain Concepts – กฎหมายและระเบียบหรือ ความรู้ที่ใช้อ้างอิง เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 ข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ (Output Data) ได้แก่ การวิเคราะห์คำพิพากษาเพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจว่าจะอุทธรณ์หรือยอมรับไม่อุทธรณ์ เป็นต้น ที่เป็น Task Inference – Domain Concepts – กฎหมายและระเบียบหรือ ความรู้ที่ใช้อ้างอิง เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด เป็นต้น

(2) วิธีการศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำแบบสอบถามแบบเปิด (Open Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามตามแนวทางข้างต้น และมีช่องให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

ขั้นตอนที่ 2 ให้กลุ่มผู้ใช้งานซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ (พนักงานอัยการอาวุโสหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการดำเนินคดีปกครองตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป) ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 นำผลจากแบบสอบถาม สรุปโดยใช้ค่าความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน (Cohesion Value) จากคำตอบที่เห็นตรงกันหรือใกล้เคียงกันมากที่สุดเป็นค่าที่มีนัยสำคัญ

แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง องค์ความรู้ในการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

ชื่อ

สถานะผู้เชี่ยวชาญ อัยการอาวุโส ปฏิบัติงานคดีปกครองตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 1. วัตถุประสงค์ :

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประสงค์ต้องการทราบ ถึงองค์ความรู้ที่ท่านเห็นว่า เป็นแนวทางที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ใน 3 ขั้นตอน คือ

1. การตรวจสอบพยานหลักฐาน (Input Data)
2. การดำเนินคดี (Process Data)
3. การดำเนินการภายหลังศาลมีคำพิพากษา (Output Data) เช่น การวิเคราะห์คำพิพากษา เพื่อพิจารณาและทำความเข้าใจว่าจะอุทธรณ์หรือยอมรับไม่อุทธรณ์ เป็นต้น

ส่วนที่ 2. ข้อคำถาม : โปรดเลือกข้อที่ท่านเห็นด้วย หรือ ไม่เห็นด้วย และสามารถให้เหตุผลประกอบคำตอบแต่ละข้อ ในช่อง ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

ตาราง 3.2 แบบสอบถามองค์ความรู้หลักจากกลุ่มผู้ใช้งาน

ขั้นตอน	องค์ความรู้หรือวิธีการที่ใช้	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
การตรวจสอบหลักฐาน	1. การตรวจสอบข้อเท็จจริง 2. การตรวจสอบข้อกฎหมาย			
1. การตรวจสอบข้อเท็จจริง	1.1 เป็นละเมิดในทางแพ่ง หรือละเมิดทางปกครอง 1.2 เจื่อนใจการฟ้องคดี: มีการดำเนินการสอบสวนความรับผิด 1.3 ค่าเสียหาย 1.4 อื่น ๆ โปรดระบุ			
2. การตรวจสอบข้อกฎหมาย	2.1 อายุความการใช้สิทธิเรียกร้อง 2.2 เจื่อนใจการฟ้องคดี 1 : สิทธิในการเป็นผู้ฟ้องคดี			

ตาราง 3.2 (ต่อ)

ขั้นตอน	องค์ความรู้หรือวิธีการที่ใช้	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	2.3 เงื่อนไขการฟ้องคดี 2.: ระยะเวลาการฟ้องคดี			
	2.4. เงื่อนไขการฟ้องคดี 3: ค่าธรรมเนียมศาลและการขอยกเว้นค่าธรรมเนียม (เป็นคดีมีทุนทรัพย์หรือไม่)			
	2.5 ตรวจสอบเอกสารสรุปข้อเท็จจริง มีข้อเท็จจริง ครบถ้วน พอวินิจฉัยได้ว่าเป็นละเมิดทางปกครอง ตาม พรบ.จัดตั้งศาลปกครองหรือวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 9 (3)			
	2.6 ตรวจสอบขั้นตอนการสอบสวนความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ว่า ครบถ้วนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 หรือไม่			
การดำเนินคดี	1. การจัดทำคำฟ้อง กรณีว่าต่าง			
	2. การจัดคำให้การกรณีแก้ต่าง			
	3. การจัดคำคัดค้าน คำฟ้องหรือคำให้การ			
	4. การไต่สวนพยานตามคำสั่งศาล			
	5. การยุติแสวงหาข้อเท็จจริง			
	6. การนัดสืบพยานครั้งแรก			
	7. การนัดฟังคำพิพากษา			
	8. อื่น ๆ โปรดระบุ			
การดำเนินการภายหลังศาลมีคำพิพากษา	1. การวิเคราะห์คำพิพากษาศาลปกครองชั้นต้น 2. การแจ้งผลคดี 3. การยื่นอุทธรณ์ต่อศาลปกครองสูงสุด			

ตาราง 3.2 (ต่อ)

ขั้นตอน	องค์ความรู้หรือวิธีการที่ใช้	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. การวิเคราะห์ คำพิพากษา ศาลปกครอง ชั้นต้น	1.1 คำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้นชอบ ด้วยหลักกฎหมายมหาชนทั่วไป หรือไม่			
	1.2 คำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น (ก) ชอบด้วยข้อเท็จจริง (ข) ชอบด้วยกฎหมาย (ค) ชอบด้วยเหตุผล หรือไม่			
	1.3 คำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น เป็น กรณีก้าวท้าวอำนาจของฝ่ายบริหาร ตาม หลักการแบ่งแยกอำนาจ หรือไม่			
	1.4 คำพิพากษาของศาลปกครองชั้นต้น มุ่ง สร้างคุณภาพของการประสานประโยชน์ สาธารณะ ให้เข้ากับการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของปัจเจกชน และเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ แผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือไม่			
2. การแจ้งผลคดี	ต้องแจ้งระบุเรื่องระยะเวลาอุทธรณ์ว่าไม่อาจ ขยายได้ตามกฎหมาย			
3. การยื่น อุทธรณ์	1. คำเนนคดีเช่นเดียวกับขั้นตอนของศาล ปกครองชั้นต้น			
	2. ประเด็นที่อุทธรณ์ต้องเป็นประเด็นที่มี การยกขึ้นว่ากล่าวในศาลปกครองชั้นต้น เว้นแต่เป็นกรณีเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน			
	อื่น ๆ โปรดระบุ 1..... 2.....			

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะหรือความเห็นเพิ่มเติม เช่น องค์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินคดีปกครอง ที่มิได้ระบุไว้ตามแบบสอบถาม

ประเด็นองค์ความรู้	รายละเอียดองค์ความรู้

ลงชื่อ ผู้ตอบ
แบบสอบถาม

3) ศึกษาจรรยาบรรณองค์ความรู้ในรูปแบบของ KCJ Process ด้วยวิธีการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับสำนักงานอัยการประเทศสิงคโปร์ (State Public Prosecutor Division) ซึ่งเป็นแนวทางใหม่ที่ไม่เคยดำเนินการมาก่อน เพื่อหาความเป็นไปได้ของ KCJ Process โดยมีขั้นตอนการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียม แบบจับความรู้หน้างาน หรือ KCJ Form โดยปรับปรุงจากแบบบันทึกเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

ตัวอย่างแบบพิมพ์การจับความรู้หน้างานหรือ KCJ Form



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายปกครอง.....

ที่.....วันที่.....

เรื่องขออนุมัติจัดเก็บและบันทึกความรู้.....

- วิธีพิจารณาคดีปกครอง สัญญาทางปกครอง ละเมิดของเจ้าหน้าที่รัฐ
 คดีสิ่งแวดล้อม คำสั่งทางปกครอง คดีเวนคืนฯ
 วินัยและบริหารบุคคล อื่น ๆ

เรียน อัยการพิเศษฝ่ายคดีปกครอง.....

ด้วยได้พบองค์ความรู้ที่น่าสนใจจากการปฏิบัติงาน และเห็นสมควรจัดเก็บและเผยแพร่
 ในระบบการจัดการความรู้ สำนักงานคดีปกครอง ปรากฏตามบทความขององค์ความรู้ ดังนี้

.....

ลงชื่อ.....นิติกร / พนักงานอัยการ.....

(.....) (.....)

- เห็นควรให้จัดเก็บและเวียนทราบ อนุมัติให้จัดเก็บและเวียนทราบ
 เห็นควรส่ง สฟสท.เพื่อวิเคราะห์ ส่ง สฟสท.เพื่อวิเคราะห์

.....อัยการพิเศษฝ่ายฯรองอธิบดีฯ

(.....) (.....)

ขั้นตอนที่ 2 ประชุมชี้แจงผู้ใช้งาน ได้แก่ กลุ่มนิติกร และพนักงานอัยการ เพื่อ
 ชี้แจงและสาธิตการใช้แบบ KCJ ถึงหลักการ ขั้นตอน และประโยชน์ของการจับความรู้หน้างาน
 (KCJ Process) ด้วย KCJ Form

ขั้นตอนที่ 3 รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากกลุ่มผู้ใช้งานเป้าหมายที่
 เกี่ยวข้องกับ KCJ ได้แก่ ผู้บริหาร คือ รองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่ายฯ ผู้เชี่ยวชาญ และ
 ผู้ปฏิบัติงาน (หน้างาน) ของสำนักงานคดีปกครองตามตัวอย่างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถาม ความพึงพอใจ

การทดสอบ แบบ บันทึกรวบรวมความรู้ (KCJ Form)

แบบทดสอบบันทึกการจ้ดเก็บความรู้หน้างาน หรือ แบบ KCJ Form ได้ปรับปรุงจากแบบบันทึกเสนอเผยแพร่แบบเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน จ้ดเก็บความรู้ที่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานและสมควรเผยแพร่ เช่น คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด เพื่อการจ้ดเก็บในระบบกรจ้ดการความรู้ของ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามด้านการดำเนินคดีปกครองนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ชื่อ _____ ตำแหน่ง _____
- สังกัด _____

ตอนที่ 2 ระบุปัญหาอุปสรรคและความพึงพอใจ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กิจกรรมที่ติดต่อ	ความพึงพอใจ					ปัญหาอุปสรรค
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รายการของแบบ KCJ Form มีรายการที่จำเป็นครบถ้วน และเพียงพอต่อการจับความรู้						
2. สามารถใช้ในการจับความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้ ในการปฏิบัติงานประจำ						
3. ความพึงพอใจในการนำแบบ KCJ Form มาใช้ในการจับความรู้ในการปฏิบัติงาน						
ปัญหาและข้อเสนอแนะ (โปรดระบุปัญหาและข้อเสนอแนะ)						
สภาพปัญหา				ข้อเสนอแนะ		

4) การรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล การทดลองวิจัยพัฒนา

เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาดังกล่าวข้างต้นได้แก่

(1) แบบสัมภาษณ์ (Interview Agenda) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มผู้ใช้งาน² โดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างข้อคำถาม ทั้งแบบปลายเปิด (Open Questionnaire) และปลายปิด (Close Questionnaire)³ ตามประเด็นการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง คืออธิบดีอัยการ สำนักงานคดีปกครอง

(2) แบบสอบถามแบบเปิด เพื่อความสะดวกในกรณีต้องรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้งานหลายระดับและมีจำนวนมาก ไม่อาจทำการสัมภาษณ์ได้ครบถ้วน

(3) การใช้ข้อมูลหลักฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคดีปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด และ ของศาลปกครองกลาง เช่น บทความ สถิติคดี กฎหมายและระเบียบคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นความรู้แจ้งชัด เพื่อประกอบกับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

(4) ใช้แผนภูมิ Knowledge Map เช่น Visio, Mind Manager เพื่อแสดงองค์ความรู้ที่เกิดจากการรวบรวมจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งาน

5) การประเมินค่าข้อมูล

(1) องค์ความรู้และหลักการจากผู้เชี่ยวชาญ

จัดทำ Script จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์ประเมินค่าข้อมูล ตามแนวทาง CommonKADS โดยสังเคราะห์องค์ความรู้ที่เป็น Task Inference – Domain Concepts และแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่คำตอบที่มีการเลือกมากที่สุด และกรณีข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม ใช้การหาความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคำตอบที่มีการเลือกมากที่สุด (Cohesion-Relational Value)

(2) องค์ความรู้ จาก KCJ Process

²กลุ่มผู้ใช้งาน หมายถึง กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการและรองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่ายฯ ของสำนักงานคดีปกครอง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ อัยการที่มีประสบการณ์ทำงานในสำนักงานคดีปกครองตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อัยการที่มีประสบการณ์ทำงานในสำนักงานคดีปกครองไม่เกิน 3 ปี

³แบบสอบถามแบบเปิด หมายถึง ข้อคำถามหรือข้อสอบถาม ที่กำหนดไว้ให้เลือกนั้น ต้องการความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมประกอบคำตอบที่เลือกได้

แบบสอบถามแบบปิด หมายถึง ข้อคำถามให้เลือกคำตอบที่กำหนดไว้ โดยไม่ต้องการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ตอบจึงไม่ต้องแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

สอบทานกับแหล่งต้นฉบับข้อมูลที่มา หรือสอบทานด้วยผู้เชี่ยวชาญ ในมิติของความถูกต้องและความเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน

3.1.2 การศึกษาออกแบบ KMS (K50) ประกอบด้วย การศึกษารูปแบบของระบบสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ (KMS) และรูปแบบของ KMS Site Map และฟังก์ชันการใช้งาน โดยใช้ 15 Task ตามมาตรา ISO 12207

3.1.2.1 ขอบเขตของข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของ Task : ENG 1- ENG 4 ตามมาตรฐาน ISO 12207 ที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ กำหนด ได้แก่

1) การวิเคราะห์ความต้องการของระบบสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ (System Requirement Analysis : ENG 2)

(1) ทำการวิเคราะห์ด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อหาความต้องการในแง่มุมมองของประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานในการใช้งานระบบ (User Specification)

แบบสอบถามสำรวจความต้องการ

ตาราง 3.3 แบบสำรวจความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน

ตารางสำรวจความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน				
ชื่อ	ตำแหน่ง			
สังกัด	<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร	<input type="checkbox"/> ผู้เชี่ยวชาญ	<input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติงาน	
ฟังก์ชันของสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ที่ต้องการ				
1. ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ (Expert Inference)				
1.1 ความรู้ในการตรวจสอบพยานหลักฐาน				
1.2 ความรู้ในเงื่อนไขการฟ้องคดี				
1.3 ความรู้การพิจารณาอุทธรณ์คำพิพากษา				
1.4 ความรู้ในขั้นตอนการดำเนินคดีปกครอง				
2. สารสนเทศ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Explicit Knowledge Base)				
2.1 กฎหมายและระเบียบ(เอกสารวิชาการ)				
2.1.1 พรบ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539				

ตาราง 3.3 (ต่อ)

ตารางสำรวจความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน				
ชื่อ	ตำแหน่ง			
สังกัด	<input type="checkbox"/> ผู้บริหาร	<input type="checkbox"/> ผู้เชี่ยวชาญ	<input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติงาน	
2.1.2	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พรบ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539			
2.1.3	ระเบียบการดำเนินคดีฯ ของสำนักงานอัยการสูงสุด			
2.1.4	อื่น ๆ โปรดระบุ			
	1. บทความ.....			
			
	2.			
			
	3.			
			
	ฟังก์ชันของสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ที่ต้องการ			
2.3	ความรู้สนับสนุนและบริการต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินคดีปกครอง (Service Zone)			
2.3.1	กรณีศึกษาที่สำคัญ (Case Study)			
2.3.2	แบบพิมพ์ของศาลปกครอง			
2.3.3	ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ			
2.3.4	Link ไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง			
2.3.4	องค์ความรู้จาก KCJ			
2.3.5	KCJ Forum Zone			
2.3.6	อื่น ๆ โปรดระบุ.			
	1.			
			
	2.			
			
	3.			
			

เมื่อสำรวจตามแบบพิมพ์ดังกล่าวแล้ว ทำการสรุปความต้องการ โดยการจับกลุ่มความสำคัญจากค่าความต้องการที่ข้อมูลตรงกัน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 3.4 แบบสรุปความต้องการกลุ่มผู้ใช้งาน

ตารางสรุปความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน			
ฟังก์ชันการใช้งาน	กลุ่มผู้ใช้งาน		
	ผู้บริหาร	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ปฏิบัติงาน
ฟังก์ชันของสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ที่ต้องการ			
1. ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ(Expert Inference)			
1.1 ความรู้ในการตรวจสอบพยานหลักฐาน			
1.2 ความรู้ในเงื่อนไขการฟ้องคดี			
1.3 ความรู้การพิจารณาอุทธรณ์คำพิพากษา			
1.4 ความรู้ในขั้นตอนการดำเนินคดีปกครอง			
2. สารสนเทศ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Explicit Knowledge Base)			
2.1 กฎหมายและระเบียบ (เอกสารวิชาการ)			
2.1.1 พรบ. ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539			
2.1.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับ การปฏิบัติตามพรบ.ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539			
2.1.3 ระเบียบการดำเนินคดีฯ ของสำนักงานอัยการสูงสุด			
2.1.4 อื่น ๆ โปรดระบุ			
1. บทความ.....			
.....			
2.			
.....			
2.3 ความรู้สนับสนุนและบริการต่างๆที่ใช้ในการดำเนินคดีปกครอง (Service Zone)			
2.3.1 กรณีศึกษาที่สำคัญ (Case Study)			
2.3.2 แบบพิมพ์ของศาลปกครอง			
2.3.3 ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ			

ตาราง 3.4 (ต่อ)

ตารางสรุปความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน			
ฟังก์ชันการใช้งาน	กลุ่มผู้ใช้งาน		
	ผู้บริหาร	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ปฏิบัติงาน
2.3.4 Link ไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง			
2.3.4 องค์ความรู้จาก KCJ			
2.3.5 KCJ Forum Zone			
2.3.6 อื่น ๆ โปรดระบุ 1. 2.			

(2) การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis : ENG3)

(3) ทำการวิเคราะห์ความต้องการ Software ของระบบ เช่น Function ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

(4) ออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4) เพื่อออกแบบ Site ของระบบการจัดการความรู้ (KMS) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

2) การรวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดลองวิจัยพัฒนา

(1) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและทดลองวิจัยพัฒนาได้แก่

(2) ดำเนินการตาม ISO 12207 ของ Task : ENG 1-ENG 4

(3) ใช้ฟังก์ชันการทำงานพื้นฐานของโปรแกรม Microsoft Share Point เป็นโครงสร้าง Web site ของระบบ KMS Admin

3) การประเมินค่าข้อมูล

ใช้การประเมินด้วยเกณฑ์ประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) ตามมาตรฐาน ISO 12207 ตามที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ กำหนด ในระดับคะแนนที่ 2 (Plan & DO) (รายละเอียดตามภาคผนวก 1)

3.1.3 การศึกษารูปแบบการนำระบบการจัดการความรู้ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีปกครอง

แนวทางศึกษาใช้ MAN1 - MAN3 ใน Task 5 - Task 6 ของ ISO 12207 ในหมวด Organization Life Cycle Process ดังต่อไปนี้

ORGANIZATION Life Cycle Process	3. Resource & Infrastructure Group
1. Management Group 1.1. MAN 1: Organization alignment 1.2. MAN 1: Organization	3.1. RIN 1: Human resource management 3.2. RIN 2: Training 3.3. RIN 3: Knowledge
	4. Reuse Group 4.1. Asset management

รูป 3.2 Organization Life Cycle Process

3.1.3.1 ขอบเขตของข้อมูล

1) ศึกษาข้อมูลรูปแบบการนำระบบการจัดการความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบที่จะไปใช้ในการดำเนินคดีปกครอง ประกอบด้วยวิธีการในการศึกษา ได้แก่

(1) การทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่และนโยบาย ด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการกำหนดวิสัยทัศน์ ของสำนักงานคดีปกครอง เพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารสร้างความตระหนักและความเข้าใจในระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้น กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มปฏิบัติงาน ได้แก่ โดยการสัมภาษณ์กับผู้บริหาร และการสื่อสารด้วยวิธีการประชุมสาธิต เช่น การการสาธิตด้วย Power Point ถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การแก้ไขด้วยระบบการจัดการความรู้และประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบการจัดการความรู้

(2) การบริหารองค์กร (Organization Management: MAN 2)

เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจัดการความรู้ และสามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานประจำของหน่วยงานได้แก่ ปรับวิธีการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการ KCJ เป็นเครื่องมือในการนำร่อง เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ เพราะเป็นกระบวนการเดิมที่ทำอยู่ในปัจจุบัน แต่ปรับปรุงให้เกิดการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมในการรวบรวมความรู้ ตามขั้นตอน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อชี้แจง สาระและทดสอบกระบวนการจับองค์ความรู้หน้างาน หรือ KCJ Process โดยใช้กิจกรรมทดสอบการจับองค์ความรู้จากคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ กับกลุ่มเป้าหมาย คือ KCJ COP: ซึ่งประกอบด้วย นิติกรและพนักงานอัยการที่สมัครใจ เข้าทดสอบการใช้แบบ KCJ Form

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจและความเป็นไปได้ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแบบ KCJ และกระบวนการ KCJ Process

(3) การบริหาร โครงการ (Project Management: MAN 3)

เพื่อกำหนดและจัดทำแผน โครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS Project Plan) 3 ปี เพื่อสร้างความต่อเนื่องและความสำเร็จแบบต่อเนื่อง โดยเทียบเคียง การดำเนินการของสภาอัยการสิงคโปร์ ประกอบด้วยขั้นตอนการศึกษา ได้แก่

(1) การจัดทำโครงสร้างแผนและรายละเอียดแผนฯ โดยการประชุมร่วมกันหรือการประชุมปรึกษากับ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ เพื่อรวบรวมข้อมูลแนวทางการจัดทำแผนและการดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารทรัพยากรระบบของระบบการจัดการความรู้ โดยรายละเอียดของแผน ควรครอบคลุมกรณีดังต่อไปนี้

ปีที่ 1 (2555) : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: RIN1) แนวทางการบริหารด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ เช่น KM Team ของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องการฝึกอบรม (Training: RIN 2) เช่น กิจกรรมการฝึกอบรมด้าน KM ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน และการจัดการความรู้ (Knowledge Management: RIN 3) เช่น กิจกรรมการรวบรวมองค์ความรู้ และการรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ของระบบการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป

ปีที่ 2 (2556) : โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure: RIN4) จัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์เพื่อรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานได้แก่การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management: REU 1) เพื่อวางแผนการจัดการ จัดซื้อ ตรวจจับ ตรวจสอบ จำหน่ายซากลงทะเบียน เก็บประวัติอุปกรณ์ ICT

ปีที่ 3 (2557) : การใช้ซ้ำโปรแกรม ฟังก์ชัน ข้อมูลต่าง ๆ (Reuse Program Management : REU2) ข้อมูลและรูปแบบระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้เป็น template ของหน่วยงานในการจัดการความรู้ในอนาคต การจัดการเก็บ Domain Engineering : REU 3) กิจกรรมการรวบรวม หลักการ Domain Concepts ต่าง ๆ การทบทวนวรรณกรรมในการจัดการความรู้ ที่อาจทำมาใช้ซ้ำหรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อๆไป (Common KADS Knowledge Model)

3.1.3.2 การรวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดลองวิจัยพัฒนา ได้แก่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาทดลองวิจัยพัฒนา รวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- 1) การประชุมร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน (Cross-Agency Meeting)
- 2) แบบทดสอบการจับความรู้หน้างาน KCJ Form
- 3) มาตรฐาน 15 Task ที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนดในหมวดดังต่อไปนี้

ORGANIZATION Life Cycle Process

1. Management Group

1.1. MAN 1:

Organization alignment

1.2. MAN 1:

Organization

3. Resource & Infrastructure Group

3.1. RIN 1: Human

resource management

3.2. RIN 2: Training

and Development

4. Reuse Group

4.1. Asset

management

4.2. Reuse Program

รูป 3.3 รายละเอียดของ Task ใน ISO 12207 : MAN-MAN 3

3.1.3.3 การประเมินค่าข้อมูล

ใช้การวัดความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ของระบบการจัดการความรู้และแผนงานแนวทางในการขับเคลื่อนเพื่อที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาและใช้ในการปฏิบัติงานจริง ได้แก่ ด้านธุรกิจ ด้านเทคนิค และด้านโครงการตามแนวทาง Common KADS ดังนี้

1) Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ Business Feasibility

หัวข้อความรู้ การจับความรู้หน้างานด้วย KCJ Form จากคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิด

ตาราง 3.5 การประเมินความเป็นไปได้ทางธุรกิจ แบบ OM-5

ความคุ้มค่าทางธุรกิจในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน							
ประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน							
การสร้างมูลค่าเพิ่ม							
ค่าใช้จ่ายในการทำ KM							
จำเป็นต้องปรับองค์กร							
ความเสี่ยงต่อความคุ้มค่า							

2) Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ทางเทคนิค Technical Feasibility

หัวข้อความรู้ การจับความรู้หน้างานด้วย KCJ Form จากคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิด

ตาราง 3.6 การประเมินความเป็นไปได้ทางเทคนิค แบบ OM-5

ความเป็นไปได้ทางเทคนิคในการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม
ความซับซ้อนของตัวความรู้							
ความวิกฤติต่อองค์กร							
ความชัดเจนในการวัดผล							
ความซับซ้อนในการใช้งาน							
ความเสี่ยงต่อความสำเร็จ							

3) Worksheet OM-5 ความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการ Project Feasibility

หัวข้อความรู้ การจับความรู้หน้างานด้วย KCJ Form จากคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุดเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิด

ตาราง 3.7 การประเมินความเป็นไปได้ในการบริหารโครงการ แบบ OM-5

ความเป็นไปได้ในการบริหาร โครงการจัดการความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	ไม่ทราบ	คำอธิบาย รายละเอียดเพิ่มเติม
ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง							
ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง							
ความสามารถในการจัดทรัพยากรลงโครงการ							
ความสำคัญต่อความสามารถแข่งขันขององค์กร							
ความคาดหวังถึงผลสำเร็จ							
การสื่อสารของผู้เกี่ยวข้องในโครงการ							
ความเสี่ยงในการยกเลิกโครงการโดยองค์กร							