

บทที่ 5

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

5.1 ผลการศึกษา

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงผลการสร้างระบบ KMS ที่ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการทดลองกับสมมุติฐานว่า จะใช้แก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการวิจัยในสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาได้หรือไม่

5.1.1 รายงานการสร้าง KMS

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาสำนักวิชาการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่รับผิดชอบงานดำเนินการศึกษา วิจัย และ พัฒนากฎหมายอาญา เผยแพร่ผลงาน เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้กฎหมายอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีฝ่ายกิจการทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการ และสนับสนุนการดำเนินงานมีอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา เป็นผู้บังคับบัญชา (Manager) มีพนักงานอัยการ และมีข้าราชการธุรการ เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการและสนับสนุนงานคดี (Knowledge Workers)

ประเภทผู้ใช้งานในระบบ KMS

1. ผู้บริหาร
2. ผู้เชี่ยวชาญ
3. ผู้ใช้งานทั่วไป

ในเบื้องต้นในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กรความรู้สนับสนุน เช่น หลักสูตรกฎหมายอาญา คำพิพากษาและคำสั่งของศาล
2. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบแผนผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย
3. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
4. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้
5. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ
6. ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน

7. ระบบ KMS จะต้องมีการ Search (ระบบสืบค้น)

คุณสมบัติของระบบและวิธีการใช้งานระบบ

คุณสมบัติและการใช้งานระบบ KMS โดยใช้แก้ปัญหา คนทำงานไม่มีความรู้ ในการวิจัย ผู้ใช้งานสามารถเข้ามาใช้งาน ได้ที่ http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t73/K73_T1/SitePages/Home.aspx หลังจากที่เข้ามาในระบบ KMS สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ 73

คุณสมบัติและการใช้งาน

1. การเรียนรู้เพื่อทำวิจัยในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา ผู้ปฏิบัติสามารถคลิกจากระบบตามลำดับได้

2. การตรวจสอบแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล

การใช้งานของผู้เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความชำนาญในการทำงานแล้ว การใช้งานจึงเป็นเพียงแค่การตรวจสอบข้อมูลเท่านั้น ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าวได้แก่ การตรวจสอบแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล ในการตรวจสอบแนวคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลปกครองซึ่งเป็นขั้นตอนที่จำเป็นในการทำวิจัย สามารถเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของที่ชื่อ องค์ความรู้สนับสนุน ซึ่งจะมีโฟลเดอร์ย่อยที่ชื่อว่า เอกสารวิชาการซึ่งในโฟลเดอร์ดังกล่าวเมื่อเข้าไปแล้วจะมีโฟลเดอร์ย่อยตามประเภทเอกสารซึ่งหากต้องการคำตอบเรื่องใดหรือเอกสารเรื่องใดสามารถค้นหาจากสารบัญเอกสารได้

ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues) ของระบบ

เมื่อเข้ามาที่เมนูนี้แล้วจะเห็นปัญหาต่าง ๆ ที่เรียงเป็นหัวข้อ ๆ ให้เลือกหัวข้อที่ตรงกับปัญหาแล้วคลิกเข้าไปเพื่อดูแนวทางแก้ปัญหา เช่น การเขียน ที โอ อาร์ ก็อาจเข้าไปที่เมนูดังกล่าวแล้วเลือกหัวข้อปัญหาดังกล่าว เพื่อดูแนวทางแก้ปัญหาก็จะได้วิธีการแก้ปัญหา ซึ่งเมนูจะเก็บรวบรวมปัญหาที่พบบ่อยในการทำงานมารวบรวมแล้วนำเสนอวิธีการในการแก้ปัญหาไว้ และหากปัญหาดังกล่าวไม่มีปรากฏในประเด็นเร่งด่วนอาจตั้งประเด็นคำถามไว้ตามกระบวนการต่อไป

Forum Discussion เมนูนี้จะอยู่ทางด้านขวามือเพียงคลิกที่ Add New Discussion แล้วก็เข้าไปสู่หน้าต่างของเมนูที่สามารถตั้งคำถามไว้ในระบบได้แล้วหลังจากนั้นทีมงาน จะนำคำถามไปทำการตรวจสอบกับผู้เชี่ยวชาญต่อไปหรือหากผู้เชี่ยวชาญอยู่ ณ เวลานั้น ก็อาจจะตอบคำถามทันที

นอกจากนี้ในระบบยังมีการเก็บรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ ที่ติดต่อที่สามารถติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญของระบบได้โดยตรงซึ่งในส่วนนี้จะสะดวกแก่ผู้บริหารในกรณีที่มีปัญหาที่สำคัญ

ผู้บริหารสามารถเข้ามาตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญได้ว่าปัญหานั้นเป็นเรื่องใด จะจ่ายให้กับผู้เชี่ยวชาญตามความเชี่ยวชาญคนใดหรือจะเลือกผู้เชี่ยวชาญจากบัญชีรายชื่อตามความเชี่ยวชาญเพื่อตั้งเป็นคณะทำงานก็ได้

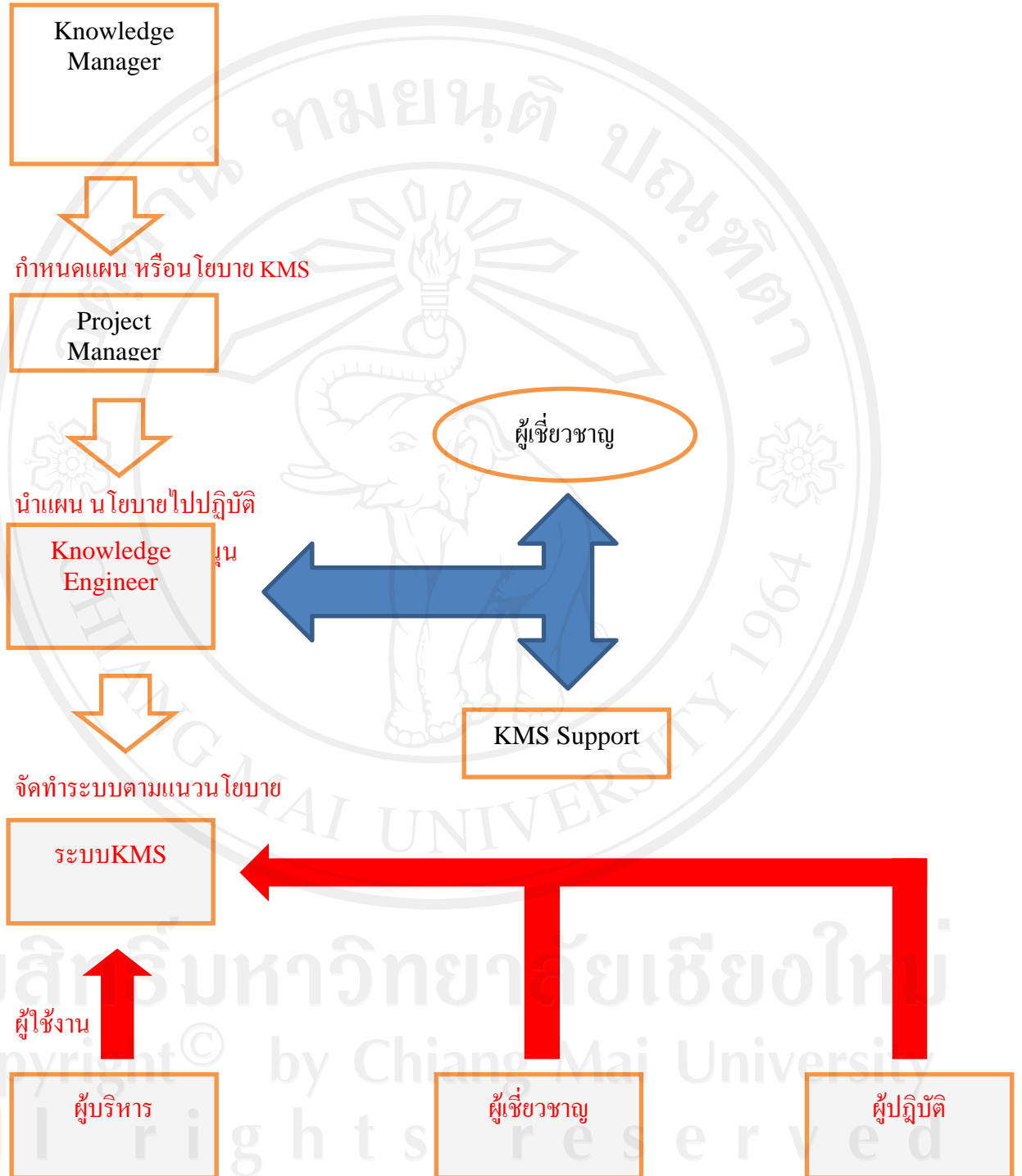
ระบบยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆเพื่อการศึกษาค้นหาเพิ่มเติมได้อีก โดยจะสร้าง ลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ดังกล่าว

นอกจากนี้หากต้องการหาแนวทางการตีความของนักกฎหมาย สามารถตรวจสอบได้จากเมนูด้านขวามือ ที่ชื่อองค์ความรู้สนับสนุน หัวข้อ เอกสารทางวิชาการ

นอกจากนี้ผู้บริหารอาจมอบหมายงานที่ไม่ใช่การจ่ายสำนวนคดีให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการได้ จากระบบ โดยเมนูการมอบหมายงานเช่นมอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการแล้วส่งให้ภายในเวลาที่กำหนดและนอกจากนั้น ยังสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญได้จากเมนู องค์ความรู้สนับสนุน หัวข้อ ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร

และหากผู้ใช้งานมีข้อเสนอต่อระบบอย่างไรก็สามารถแสดงความคิดเห็นได้

แผนผังระบบการทำงานและใช้งานระบบ KMS



ภาพ 6 แผนผังการทำงานและใช้งานระบบ KMS

5.1.2 รายงานออกแบบกิจกรรม MANI

แผนกิจกรรม KM เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์สำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายอาญาทุกประเภทมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินการวิจัยโดยมีระยะเวลา 3 ปีโดยการนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ ภายใต้อารักขาของงานการจัดระบบความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา เพื่อให้ระบบที่ได้จัดทำในเบื้องต้นมีความสมบูรณ์โดยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

วิสัยทัศน์สำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายอาญาทุกประเภท

1. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้

ในปีแรก ต้องทำให้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญามีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบจัดการความรู้

กิจกรรมแรก (สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้)

ทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงานโดยในการศึกษาอิสระนี้จะนำรูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับมาประยุกต์ใช้รูปแบบการเรียนรู้โดยการสืบความลับ หรือการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) เป็นวิธีการที่องค์กรจะต้องสืบความลับในการทำงานจากองค์กรคู่แข่ง ในด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการทำงานขององค์กรให้เท่าเทียมกับองค์กรคู่แข่งเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้รูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับ ที่จะนำมาใช้ในการศึกษาอิสระนี้ แบ่งออกเป็น 3 วิธี กล่าวคือ

1. การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search)
2. การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry)
3. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation)

วิธีการค้นหา (Search) ซึ่งจะใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการเรียนรู้เช่น จากเว็บไซต์หนังสือ ตำราวิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ผู้ศึกษาจะทำการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานในเรื่องนั้น ๆ จากประสบการณ์ทำงานของผู้เชี่ยวชาญซึ่งในส่วนของผู้เชี่ยวชาญนั้นจะเป็นผู้ปฏิบัติงานการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งเทคนิคในทางปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำราและวิธีการสังเกต (Observation) โดยจะใช้การสังเกตข้อมูล ความเคลื่อนไหวการเปลี่ยนแปลงจากองค์กรคู่แข่ง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ว่า มีความเปลี่ยนแปลงปรับปรุง หรือพัฒนาในเรื่องที่ต้องการศึกษาไปอย่างไร

ประยุกต์ใช้กับองค์กรของเราได้หรือไม่ เพียงใด กล่าวโดยสรุปรูปแบบนี้มีกิจกรรมที่ต้องทำสามประการคือ สืบ ตาม ตาม

การจะนำการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มาใช้ให้ได้ผลจะต้อง มีเครื่องมือที่ใช้ในการขับเคลื่อนซึ่งผู้ศึกษาได้คิดค้นขึ้นมา คือแบบบันทึกข้อมูลประกอบการทำคำให้การแบบนี้จะมีสาระสำคัญอยู่ 5 ประการ ที่ผู้ปฏิบัติจะต้องบันทึกข้อมูลลง คือ

1. การทำคำให้การได้ตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่าการค้นคว้า ผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การจะต้องตรวจสอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. การตรวจสอบหลักกฎหมาย

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่าการค้นคว้า ผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การจะต้องตรวจสอบลำดับของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง

3. ได้สอบถามหรือ ได้ข้อเท็จจริงจาก (ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งหน่วยงานของเจ้าหน้าที่)

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่าการสอบถามผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติในการทำคำให้การระบุว่า ข้อกฎหมายและขั้นตอนข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องนั้น ได้ข้อมูลมาจากใคร

4. แนววินิจฉัยในคดีดังกล่าว

การเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มีวิธีการที่เรียกว่าการเฝ้าติดตามผู้ศึกษาได้นำหลักการค้นคว้ามาประยุกต์ใช้ในการทำคำให้การ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องตรวจสอบหลักกฎหมาย แนวคำพิพากษาของศาลปกครองในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

ประเภทที่ได้จากกระบวนการนี้จะต้องมี

1. กฎหมาย ระเบียบ ในส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เป็นกฎหมายที่ต้องการรวบรวม

2. แนวทางการพิพากษาคดีประเภทนั้น ๆ ในส่วนนี้เป็นแนวทางในการตัดสินของศาล

ผล ครบหนึ่งปีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาจะมีความรู้เกี่ยวกับระบบจัดการความรู้จะทำให้องค์กรได้เข้าใจระบบจัดการความรู้ซึ่งจะสอดคล้องและบรรลุตามวิสัยทัศน์ สำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาควรจะเป็นแหล่งความรู้ด้านกฎหมายอาญาทุกประเภท

วิสัยทัศน์ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา

2.สร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย ปีที่ 2

การดำเนินการสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยเพื่อสร้างความชำนาญเฉพาะด้านในเรื่องใดเป็นพิเศษแล้วสร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อตอบคำถามในหลักกฎหมายแต่ละประเภทและพัฒนาหลักกฎหมายให้ถูกต้องตามหลักนิติศาสตร์ที่ยอมรับกันจะต้องมีกิจกรรมที่ต้องทำโดยใช้หลักการของทฤษฎีการจัดการความรู้ในส่วนนี้จะใช้ การทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) หรือ ARR ในกิจกรรมนี้จะต้องมีเครื่องมือสำหรับตรวจสอบระดับความเชี่ยวชาญซึ่งผู้ศึกษาได้คิดค้นขึ้นมาจากกระบวนการในการทำวิจัยกล่าวคือแบบทบทวนการทำงานซึ่งแบบทบทวนการทำงาน คิดขึ้นจากกระบวนการในการวิจัยโดยผู้ปฏิบัติต้องตรวจสอบการทำงานของตนแล้วบันทึกลงในแบบทบทวนการทำงานเพื่อตรวจสอบการทำงานในอดีตของตนเองและเมื่อมีงานในเรื่องดังกล่าวเข้ามาเป็นครั้งที่สอง หรือสามและมีการบันทึกทุกครั้ง ผู้ปฏิบัติสามารถนำงานในอดีตมาวิเคราะห์กับงานปัจจุบันในเรื่องเดียวกันได้ว่าครั้งแรกบกพร่อง อย่างไร อย่างไรในครั้งที่สอง ครั้งที่สองบกพร่องอย่างไรและแก้ไขอย่างไรในครั้งที่สาม และปัจจุบันก็สามารถทราบความบกพร่อง ทั้งหมดที่พัฒนาตามลำดับได้ ทำให้การทำงานในปัจจุบันได้รับการพัฒนาและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพในการทำคดีของตน เพราะการทำงานครั้งที่หนึ่ง หรือสอง จะยังไม่เห็นข้อบกพร่อง การทำในสิ่งเดิมหลาย ๆ ครั้งจะทำให้เห็นข้อบกพร่องแล้ว จะแก้ไขปรับปรุงได้ดีกว่าที่ไม่มีการเก็บข้อมูลการทำงานเดิมเลยซึ่งเครื่องมือดังกล่าวจะช่วยสร้างและพัฒนาความเชี่ยวชาญในงานที่ทำได้กิจกรรมนี้ อาจจะมีการทบทวนและบันทึกลงในแบบทบทวนการทำงานเดือนละหนึ่งครั้งก็น่าจะเพียงพอเพราะจะต้องไม่เป็นการเพิ่มงานให้ผู้ปฏิบัติ

เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญเป็นบุคคลนั้นเมื่อองค์กรสร้างและพัฒนาบุคคลนั้นจนมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการในระดับหนึ่งแล้วในระบบราชการจะมีการโยกย้าย ตามวาระ และเกษียณซึ่งเป็นข้อจำกัดของการสร้างผู้เชี่ยวชาญ วิธีการที่จะทำให้ความเชี่ยวชาญอยู่กับองค์กรตลอดไป ก็คือต้องสร้างองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญหรือผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ใช่มนุษย์กล่าวให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นจะต้องสร้างระบบความเชี่ยวชาญ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทำหน้าที่นี้แทนคนเท่าที่ระบบจะทำได้

โดยในระบบจะต้องมีความพร้อมของข้อมูล พร้อมสำหรับความต้องการความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการให้ข้อมูลสนับสนุนโดยจะต้องมี

1. คำถามและปัญหาที่พบบ่อยในการทำงาน
2. แผนผังขั้นตอนการทำงานวิจัยนั้น ๆ
3. ระบบสืบค้นข้อมูล

3.1 กฎหมาย ระเบียบ

3.2 คู่มือ

3.3 องค์กรความรู้สนับสนุน

4. Link สารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

5. กระดานสนทนา ตั้งคำถามทิ้งไว้โดยจะมีทีมงานในการตอบคำถาม ซึ่งจะค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญไว้แล้วนำมาตอบหากไม่มีก็ต้องนำคำถามนั้นไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ณ เวลานั้น

ซึ่งทั้ง 5 ประการข้างต้น นั้น ก็น่าจะเพียงพอในการสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบขั้นตอนกระบวนการนี้จะมี 4 ขั้นตอนหลัก คือ

1. โดยองค์กรจะต้องพิจารณาก่อนว่าในปีนี้จะสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบในเรื่องใด
2. เก็บข้อมูล
3. วิเคราะห์ข้อมูล และ
4. จัดทำระบบ

เมื่อได้แนวทางในการสร้างผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าจะต้องสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบในเรื่องใด องค์กรจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาจนำวิธีการ Learning Intelligence ที่มีกระบวนการที่สำคัญสามประการมาประยุกต์ใช้คือ สืบ ถาม ตาม โดยสืบค้นข้อมูลในเรื่องนั้น เพื่อรวมเข้าระบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นติดตามความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เพื่อให้ได้กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนแหล่งที่มาของข้อมูลแล้วรวมเข้าระบบ

กิจกรรมที่ต้องทำเป็นพิเศษ

1. การมีส่วนร่วมขององค์กรเก็บข้อมูลงานที่เป็นปัญหาและพบเห็นบ่อย โดยจะต้องมีการจัดทำแบบสอบถามให้คนในองค์กรระบุงานที่เป็นปัญหาและพบเห็นบ่อย ว่ามีอะไรบ้างเพื่อนำว่าวิเคราะห์และจัดทำเป็นแบบคำถามและคำตอบล่วงหน้า

2. การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดทำเป็นแผนที่ความรู้การถามผู้รู้ โดยอาจไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญโดยตรงหรืออาจใช้เป็นแบบสอบถาม โดยองค์กรต้องระดมสมองมาทำการออกแบบแบบสอบถามที่จะให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ ว่าในเรื่องคดีใดจำเป็นต้องรู้เรื่องใดประเด็นใดปัญหากรณีใด ทางแก้ทำอย่างไร

นำข้อมูลที่ได้อาจทั้งหมดมาวิเคราะห์ และจัดทำลงระบบโดย

1. คำถามที่พบบ่อย (ได้มาจากแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติที่ได้มาแล้วนำปัญหานั้นไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ)

2. แผนผังขั้นตอนการทำงาน (การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแล้วสร้างเป็น Knowledge Map)

3. ระบบสืบค้นข้อมูล

3.1 กฎหมาย ระเบียบ

3.2 คู่มือ

3.3 องค์ความรู้สนับสนุน

4. Link สารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

5. กระดานสนทนา

การแก้ปัญหาที่ระบบไม่สามารถตอบได้รูปแบบการทำงานผู้ปฏิบัติที่มีปัญหาในการทำงานและไม่สามารถใช้ระบบในการแก้ปัญหาได้ จะตั้งคำถามทิ้งไว้ในระบบ โดยจะมีทีมงานในการตอบคำถามซึ่งจะค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีอยู่ที่ไม่ได้นำลงระบบ แล้วนำมาตอบหรือหากไม่มีก็ต้องนำคำถามนั้นไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่ยังปฏิบัติงานอยู่ ณ เวลานั้น

ผล ปีที่สองจะต้องได้ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลและที่เป็นระบบ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งสองประเภทนี้จะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันหากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลโยกย้าย เกษียณผู้เชี่ยวชาญระบบจะทำหน้าที่แทน หากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องได้ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่อยู่ ณ เวลา นั้นก็จะต้องมาช่วยเหลือกระบวนการนี้จะทำให้องค์กรได้ผู้เชี่ยวชาญในสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาซึ่งจะสอดคล้องและบรรลุดตามวิสัยทัศน์ที่มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา

ปีที่ 3

สรุป 3 ปีได้ความรู้ด้านกฎหมายอาญาทุกประเภทมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา

5.1.3 สิ่งที่พบเห็นทั่วไป

สำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัฒนธรรมองค์กรแบบพื้กับน้อง การปกครองบังคับบัญชาจึงเป็นแบบช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน มีความเกรงใจ เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ซึ่งข้อเสียของระบบดังกล่าว หากให้มีการประเมินเกี่ยวกับบุคคล หรือให้แสดงความเห็นในตัวบุคคลตามความเป็นจริงแล้ว อาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงความจริง การประเมินหากจะให้ได้ผลจะต้องเป็นการประเมินแบบเป็นความลับ

การยอมรับการเปลี่ยนแปลง พบว่า องค์กรมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ไม่ใช่กฎหมายค่อนข้างน้อย เช่น การยอมรับในระบบการจัดการความรู้ ก็เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่ง

ซึ่งคนในองค์กรในภาพรวมยังไม่ค่อยยอมรับ ซึ่งอาจจะเป็นเพราะขาดการสนับสนุนอย่างจริงจัง และขาดการประชาสัมพันธ์ หรือการพัฒนาความรู้ในเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคนในองค์กรส่วนใหญ่ไม่ยอมรับที่จะศึกษา

การไม่ยอมรับความเห็นในข้อกฎหมาย ปัญหาที่พบเห็นอีกประการในองค์กรนี้ เฉพาะสำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา พบว่า การที่ผู้ทำงานคิดค้นในประเด็นปัญหาข้อกฎหมายเพื่อใช้ต่อสู้คดีในศาล ในขั้นต้นความเห็นนั้นจะยังไม่เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร จนกว่าคดีนั้นศาลจะตัดสินยอมรับตามแนวทางดังกล่าว หรือผู้ทำงานคนนั้นจะต้องไปสร้างผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ภายนอกก่อน คนในองค์กรถึงจะยอมรับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ประเมินค่าข้อมูล

ในส่วนนี้จะเป็นการนำผลที่ได้นำไปทดสอบกับสมมติฐานมาทำการวิเคราะห์ และทำการสรุปผลการศึกษา ว่า จากสมมติฐานในการศึกษาอิสระนี้ วิธีการในการแก้ปัญหาจากการศึกษาอิสระจะสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ อย่างไร

5.2.1 Raw Data ข้อมูลดิบ

ผู้ศึกษาได้ทำการ สาระระบบ KMS ต่อผู้เชี่ยวชาญ ของ KM Team บนสมมติฐานบุคลากรไม่มีความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา โดยชี้แจงถึงการศึกษาอิสระนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะในประเด็นปัญหาสำคัญที่สุด คือ บุคลากรไม่มีความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญานั้น เพราะเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด การที่คนจะทำงานในเรื่องนั้น ๆ ได้ดี คน ๆ นั้น จึงจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องในเรื่องนั้น ๆ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา ซึ่งนับว่าเป็นอันตรายอย่างยิ่ง เนื่องจากการดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญานั้น พนักงานอัยการทำหน้าที่ให้กับหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นเรื่องในทางปกครองมีผลกระทบต่อรัฐ สังคม และประชาชนโดยรวม หากผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และผลของคดีที่ผิดแปลกไปจากที่หลักควรจะเป็น ซึ่งผลกระทบนั้นแน่นอนว่า ย่อมย้อนกลับมายังรัฐ สังคม และประชาชนโดยรวม อย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ความไม่รู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาดังกล่าว สามารถพิจารณาออกได้เป็น

1. ความไม่รู้หลักกฎหมายอาญา
2. ความไม่รู้วิธีดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา

ซึ่งการแก้ปัญหาการไม่มีความรู้ดังกล่าว โดยการลงทุนให้บุคลากรไปศึกษาอบรมในหลักสูตรกฎหมายมหาชน ไม่ว่าจะเป็นประกาศนียบัตรหรือปริญญาบัตร ซึ่งแน่นอนว่า จะต้องใช้เวลาและเงินทุน และปัญหาประการสำคัญที่จะตามมาคือ เมื่อบุคลากรที่ได้รับทุนนั้นต้องย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอื่นตามวาระแล้ว ความรู้ที่บุคลากรคนนั้นได้รับมา ก็จะสูญหายไปกับบุคคลนั้นด้วย การให้บุคลากรไปศึกษาจึงไม่สามารถตอบโจทย์ที่ดีที่สุดได้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา นายวิรัช จิระแพทย์ ผู้ตรวจการอัยการ รักษาการ อธิบดีสำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2554¹ พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการที่คนทำงานไม่มีความรู้ คือ เรื่องของวิธีพิจารณาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา งานที่สำคัญในกระบวนการวิธีพิจารณาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา งานหนึ่งก็คือ งานแก้ต่าง ซึ่งงานที่ต้องทำในงานแก้ต่างก็คือ การทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา จะมีทั้งส่วนที่เป็นหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับการทำคำให้การ และวิธีการดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาซึ่งเป็นเรื่องของในทางปฏิบัติ ซึ่งการทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา จะเป็นกรณีที่จะทำการศึกษาในการศึกษาอิสระนี้ เพื่อนำมาแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำงาน โดยได้สาธิตอธิบายวิธีการใช้งานระบบ Tacit ที่สำคัญ Explicit Cop มีรายละเอียดอะไรบ้าง สาธิตการใช้งานของผู้ใช้งานทั้งสามประเภท ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติ

ซึ่งหลังจากได้มีการสาธิตระบบต่อผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการเสนอกิจกรรม KM ต่อ ผู้เชี่ยวชาญ ของ KM Team บนสมมุติฐานที่จะต้องทำให้บรรลุมิติทัศน์ สำนักงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาจะเป็นสำนักงานที่รวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎหมายอาญาทุกประเภทมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการดำเนินสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา โดยใช้กรอบการทำงานการทำคำให้การเพื่อที่จะสร้างความรู้ในประเภทคดีต่าง ๆ โดยนำเสนอกิจกรรม KM และเครื่องมือที่จะใช้ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อฟังความเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่า กิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

¹ภาคผนวก ก.

5.2.2 ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์แล้ว

ผลการสาธิตระบบ

- กรณีระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาได้หรือไม่

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กรความรู้สนับสนุน เช่น คำพิพากษาและคำสั่งของศาล มีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

2. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่ายมีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

3. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้มีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้องมีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

7. ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วนมีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

สรุป ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาได้หรือไม่

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

- กรณีแผนกิจกรรม KM 3 ปี

1. แผนกิจกรรมสร้างองค์ความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาทุกประเภทเหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่

ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

2. แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบบุคคล เหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

3. แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ เหมาะสมหรือไม่ ทำได้จริงหรือไม่ มีความเป็นไปได้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคมีหรือไม่ ข้อเสนอแนะ ข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง

5.2.3 สิ่งที่ค้นพบและนำเสนอ

ค้นพบตามสมมุติฐานว่าการจัดการความรู้สามารถเข้าไปช่วยแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาได้ เป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญาได้จริง สามารถศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมต่อได้ นอกจากนั้น ระบบ KMS นี้ ข้อที่พิเศษและค้นพบได้โดยบังเอิญ ก็คือ สามารถแก้ปัญหาขององค์กรที่ผู้ศึกษาตั้งประเด็นปัญหาไว้ทั้งหมด 4 ประการ แต่ผู้ศึกษาเลือกที่จะแก้ปัญหาที่สำคัญเพียงประการเดียว แต่ผลพลอยได้จากการใช้ระบบ KMS แก้ปัญหาลับพบว่า สามารถแก้ปัญหาขององค์กรได้ทุกประเด็น กล่าวคือ

1. บุคลากรยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาได้ เพราะในระบบมี ระบบการใช้งานที่ชื่อว่า แนวทางการกำหนดประเด็นเพื่อทำคำให้การ (ภาพประกอบที่ 12) ซึ่งผู้ปฏิบัติสามารถใช้เป็นแบบอย่างในการกำหนดประเด็นให้หน่วยงานชี้แจงได้ ไม่ต้องทำงานในรูปแบบเดิมที่ส่งหนังสือแจ้งไปให้หน่วยงานอ่านคำฟ้องแล้วชี้แจงเอง
2. ไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านกฎหมายมหาชนให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ระบบ KMS มีระบบการรวบรวมองค์ความรู้ในคดีปกครองทุกประเภท ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน
3. ความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญสูญหายไปเมื่อมีการโยกย้ายงาน ระบบ KMS มีการเก็บความรู้จากตัวผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) แล้วจัดเก็บลงระบบ ตามวิธีการของ CommonKADS
4. บุคลากรไม่มีความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฎหมายอาญา ระบบ KMS มีระบบการรวบรวมองค์ความรู้ในคดีปกครองทุกประเภท ครอบคลุม กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน โดยเฉพาะการศึกษาโดย Knowledge Map ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเชื่อมโยงข้อมูลไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ทันที

5.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

ผลพลอยได้จากการแก้ปัญหา ที่สำคัญเพียงปัญหาเดียวที่ได้ผลถึงการแก้ปัญหาอื่น ๆ ตามมาด้วย นั้นแสดงให้เห็นว่าปัญหาขององค์กรนั้น ๆ เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เป็นระบบ เนื่องจาก องค์กรไม่มีความรู้ให้คนทำงานศึกษา คนทำงานก็ต้องคิดการทำงานแบบที่ง่าย ๆ สำหรับตนเองขึ้นมา และยึดติดกับแบบนั้น ๆ ซึ่งทำให้คนทำงานไม่มีความรู้ ประกอบกับธรรมชาติขององค์กรที่จะต้องมีการโยกย้ายงาน และเกษียณตามวาระ ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกปัญหาเชื่อมโยงกันทั้งระบบ การแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุดในปัญหาที่เกี่ยวข้องกัน ย่อมจะต้องมีผลกระทบถึงปัญหาอื่นไม่มากนักน้อยที่จะได้รับผลตามไปด้วย ซึ่งจากการศึกษาอิสระนี้ ทำให้ได้หลักการในการแก้ปัญหาว่า ควรแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุด

5.2.5 อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาอิสระ ตามสมมุติฐาน คนทำงานไม่มีความรู้ในการทำคำให้การในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฏหมายอาญา และแก้ไขโดยนาระบบ KMS มาใช้นั้น พบว่าสามารถแก้ปัญหาคคนทำงานมีความรู้ได้ ซึ่งตามวิทยานิพนธ์ของสุรพงษ์ อินทสระ ได้นำเสนอปัญหาพนักงานอัยการ ไม่มีความรู้ความชำนาญในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสถาบันกฏหมายอาญา และเสนอแนะให้จัดฝึกอบรม ซึ่งผู้ศึกษาอิสระ พบว่า การจัดฝึกอบรมต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายสูง และเมื่อผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ต้องโยกย้ายงานตามวาระความรู้ในตัวบุคคลนั้นก็สูญหายไปด้วย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในปัญหาดังกล่าว โดยใช้ทฤษฎีและหลักการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ พบว่า สามารถแก้ปัญหาคคนทำงานไม่มีความรู้ได้ โดยไม่ต้องฝึกอบรม และความรู้ดังกล่าวก็ไม่สูญหายไปเพราะการโยกย้ายงานแต่อย่างใด ซึ่งยังไม่รวมถึงผลพลอยได้อื่น ๆ ตามที่กล่าวในข้อ

5.2.4