

บทที่ 4

การศึกษาเฉพาะด้านกฎหมาย

บทนี้เป็นการศึกษาผลการค้นคว้าแบบอิสระเชิงนิติศาสตร์ตามหลักการทฤษฎีการจัดการความรู้ว่า ระบบ KMS มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร โดยผู้ศึกษาเลือกวิเคราะห์เฉพาะประเด็นที่สำคัญที่สุด

4.1 กระบวนการในระบบ KMS ที่มีผลในเชิงนิติศาสตร์

จากวิสัยทัศน์ นโยบายของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประណอฆข้อพิพาทของสำนักงานคຸ້มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน นำมาจัดทำแผนกิจกรรม KM ระยะ 3 ปี โดยนำหลักการทฤษฎีการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางดำเนินการภายใต้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประណอฆข้อพิพาท เพื่อให้ระบบที่จัดทำเบื้องต้นมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยดำเนินการ ดังนี้

วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประណอฆข้อพิพาท “สคช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอฆข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้” เป็นเงื่อนไขให้องค์กรต้องสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้าน เพื่อให้สคช.เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้ โดยใช้กิจกรรมตามหลักการทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน รูปแบบเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) ซึ่งแบ่งเป็น 3 วิธี คือ (1) การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search) (2) การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) (3) การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคຸ້มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สร้างระบบรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับพนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงานใช้ศึกษาค้นคว้าหรือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รูปแบบการเรียนรู้โดยการสืบความลับที่นำมาใช้ในการศึกษาอิสระนี้ แบ่งเป็น 3 วิธี คือ

1. การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search) ใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้

การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานศาลยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่มีการเผยแพร่โดยทั่วไป หนังสือ ตำรา ซึ่งจะทำให้การรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

2. การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ใช้การสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจากประสบการณ์การประนอมข้อพิพาท ผู้เชี่ยวชาญนั้นอาจเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานหรือ เคยปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนโดยตรง เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำรา โดยใช้แนวทางตามหลักการของ Knowledge Engineer ซึ่งประกอบด้วยวาระ การสัมภาษณ์ 4 วาระ มีการสอบถามความเข้าใจ การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามมาตรฐานของ CommonKADS

3. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation) ใช้การสังเกตวิธีการ ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทที่บุคลากรในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้อมูลจากสำนวนคดีเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่จัดเก็บอยู่ในสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เพื่อค้นหาวิธีการ ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท ปัญหาอุปสรรค หรือข้อบกพร่องในการประนอมข้อพิพาท ซึ่งจะได้กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์ความรู้สนับสนุน และจะได้ทำการรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทจากกิจกรรมดังกล่าวแล้ว ต้องนำมาจัดเก็บรวบรวมและทำการวิเคราะห์ นำมาจัดให้เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าของพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยจัดทำเป็นชุดความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทประกอบองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน คือ

1. กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
2. หลักการ แนวทาง ขั้นตอนในการประนอมข้อพิพาท
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนวนคดีหรือตัวอย่างของการประนอมข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพ

เมื่อได้ข้อมูลทั้งสามประการเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทแล้ว ต้องนำมาวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ เพื่อนำมาจัดทำเป็นชุดความรู้ นำไปจัดทำระบบการจัดการความรู้หรือระบบ KMS เพื่อให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และนำกระบวนการทั้งหมดดังกล่าวไปใช้ในการจัดทำระบบ KMS สำหรับ

การปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

4.2 ความต้องการทางนิติศาสตร์

ความต้องการทางนิติศาสตร์ในระบบการจัดการความรู้นั้น ต้องพิจารณาถึงวิสัยทัศน์ นโยบายของผู้บริหาร และความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประณอมข้อพิพาท “สคช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประณอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้” ดังนั้น เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่ผู้ศึกษานำเสนอ คือ ไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานใช้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว กระบวนการในการจัดการความรู้ที่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ ต้องประกอบด้วยระบบ KMS ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการรวบรวมองค์ความรู้ การจัดเก็บข้อมูล ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถศึกษาค้นคว้า สืบค้นได้ทุกที่ ทุกเวลา (Any Where Any Time) แหล่งรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการประณอมข้อพิพาทต้องเป็นที่รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง องค์ความรู้สนับสนุนสำหรับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประณอมข้อพิพาทสามารถศึกษาค้นคว้าเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประณอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวใช้ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาทที่ปฏิบัติกันเป็นประจำพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.3 วิเคราะห์ผลในเชิงประยุกต์

นอกจากความต้องการทางนิติศาสตร์ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดการความรู้ตามหลักการทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน ยังต้องวิเคราะห์ผลในเชิงประยุกต์ของระบบการจัดการความรู้ด้วย ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ดังกล่าวต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน โดย

1. พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีความรู้และประสบการณ์สามารถศึกษาค้นคว้างาน

ทั้งหมดเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทจากระบบ KMS ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้ลดความผิดพลาดที่เกิดจากความไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์ในปฏิบัติงาน

2. กระบวน ขั้นตอนของการประนอมข้อพิพาทที่จัดเก็บในระบบ KMS รูปแบบแผนผังสามารถสื่อสารให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทเข้าใจถึงขั้นตอนที่ต้องดำเนินการได้ง่าย อันเป็นการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาการทำงาน

3. ข้อมูลสำนวนคดีเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่จัดเก็บในระบบ KMS นั้น บุคลากรสามารถศึกษาค้นคว้าเพื่อนำมาเป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดจากความไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์ในปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นสำนวนคดีที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท

นอกจากนี้บุคลากรอาจนำสำนวนคดีดังกล่าวมาเป็นแนวทางพัฒนาการประนอมข้อพิพาทในสำนวนคดีของตนเองให้มีประสบความสำเร็จมากขึ้น อาจนำมาซึ่งการปรับปรุงหรือแก้ไขการประนอมข้อพิพาทให้มีขั้นตอนหรือรูปที่มีประสิทธิภาพ เป็นการลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล

สรุป ประโยชน์ที่ได้จากระบบ KMS ที่มีผลทางนิติศาสตร์

1. ระบบ KMS แก้ปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ในการประนอมข้อพิพาทอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นเหตุให้พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน ไม่สามารถศึกษาค้นคว้าหรือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วได้

2. ระบบ KMS ประกอบด้วย Template เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ทำให้พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีความรู้และประสบการณ์ใช้ศึกษาค้นคว้าเพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และลดความผิดพลาดที่เกิดจากความไม่รู้หรือไม่มีประสบการณ์ในปฏิบัติงานได้

3. องค์กรอาจพัฒนาระบบ KMS ที่สร้างขึ้นตามหลักการตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence ไปใช้ในการเรียนรู้ขณะทำงาน เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางรูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ซึ่งนอกจากจะแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ยังอาจสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน มุ่งมั่นที่ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทางผ่านหรือปฏิบัติงานให้ครบเงื่อนไขเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

เท่านั้น โดยมุ่งเน้นการทำงานในเชิงปริมาณเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการ มากกว่ามุ่งเน้นการทำงานในเชิงคุณภาพ เพื่อลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายและความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ