

## บทที่ 5

### ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

ในบทนี้เป็นการกล่าวถึงผลการศึกษาของการสร้างระบบ KMS จากการศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลนโยบายของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่ในการประណอมข้อพิพาท ซึ่งเป็นภารกิจในงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท

#### 5.1 นำเรื่อง

ผลการศึกษาและสาระสำคัญของข้อมูลที่จะกล่าวในบทนี้ ประกอบด้วย รายงานการสร้างระบบ KMS การออกแบบกิจกรรม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการทดลองกับ สมมุติฐานว่า สามารถใช้ในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสพการณ์ เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทได้หรือไม่

##### 5.1.1 รายงานการสร้าง KMS

การค้นคว้าแบบอิสระเพื่อที่จะนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาให้กับ พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสพการณ์เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทนั้น ผู้ศึกษานำ รูปแบบเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) ซึ่งแบ่งเป็น 3 วิธี คือ (1) การเรียนรู้โดย การค้นคว้า (Search) (2) การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) (3) การเรียนรู้โดย การสังเกต (Observation) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อที่จะให้ได้ความรู้เกี่ยวกับการ ประណอมข้อพิพาท คือ แนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ ส่งผลให้การประណอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ โดยดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชน) ซึ่งผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งอัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชน) หรืออ.สคช.มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานอัยการ นิติกร เจ้าหน้าที่และทนายความ อาสาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานอัยการดังกล่าว และมีภารกิจในการประណอมข้อพิพาทให้แก่ผู้ ร้องขอความช่วยเหลือ โดยใช้วิธีการค้นหา (Search) สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้

การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานศาลยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่มีการเผยแพร่โดยทั่วไป หนังสือ ตำรา ซึ่งจะทำให้การรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ วิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ผู้ศึกษาทำการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนจากประสบการณ์การประนอมข้อพิพาทผู้เชี่ยวชาญนั้นอาจเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานหรือ เคยปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนโดยตรง เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำรา โดยใช้แนวทางตามหลักการของ Knowledge Engineer ซึ่งประกอบด้วยวาระการสัมภาษณ์ 4 วาระ มีการสอบถาม ความเข้าใจ การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามมาตรฐานของ CommonKADS สุดท้ายผู้ศึกษาใช้วิธีการสังเกต (Observation) โดยการสังเกตวิธีการ ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทที่บุคลากรในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ร้องขอความช่วยเหลือ หรือข้อมูลจากสำนวนคดีเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่จัดเก็บอยู่ในสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เพื่อค้นหาวิธีการ ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท ปัญหาอุปสรรค หรือข้อบกพร่องในการประนอมข้อพิพาท ซึ่งจะได้กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์ความรู้สนับสนุน และจะได้ทำการรวบรวมจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

นอกจากใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ดังกล่าวเพื่อแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทนั้น เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ อีกทั้งต้องจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์ความรู้ที่ได้มานั้นเป็นองค์ความรู้ขององค์กรและอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวจะไม่สูญหายไปกับบุคคลากรที่มีการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่ง หรือเกษียณอายุไป สำหรับการสร้างองค์ความรู้ให้กับองค์กรด้วยวิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการสร้างและจัดเก็บความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีรูปแบบการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว และมีลักษณะเป็นองค์กรฐานสารสนเทศ (Information Base Organization) คือ “เป็นองค์กรที่ต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อเพิ่มความเร็วและความถูกต้องในการตัดสินใจโดยมีข้อมูลสารสนเทศ

ประกอบการตัดสินใจอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน”<sup>1</sup> เพื่อให้สำนักงานอัยการสูงสุดพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นองค์กรที่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา บุคลากรที่ทำงานให้กับองค์กรย่อมสามารถศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทเสมือนบุคลากรศึกษางานจากองค์กรโดยตรง

เมื่อสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมีการรวบรวมองค์ความรู้ ต่างๆ เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทตามแนวทางหลักการดังกล่าวด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างระบบจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดต้องสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเห็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทจากระบบดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานได้ และช่วยพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอาจใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้ดังกล่าว โดย

1. ทำหนังสือขออนุญาตทำหนังสือเวียนแจ้ง ระบบ KMS
2. ทำหนังสือขออนุญาตแจ้ง ระบบ KMS ทางเว็บไซต์ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

3. ขออนุญาตปิดประกาศ โฆษณา ระบบ KMS ณ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

หนังสือดังกล่าวต้องชี้แจงเกี่ยวกับ

1. ประโยชน์ของระบบ KMS วิธีการใช้งานในแต่ละ Function
2. โฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทสำคัญที่มีผู้สนใจเป็นแรงจูงใจ ซึ่งระบบได้รวบรวมข้อมูลสรุปของการประนอมข้อพิพาท
3. โฆษณาเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยอาจจะบุชื่อผู้ให้ข้อมูลกับระบบ หากเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กร จะสามารถชักจูงให้บุคลากรในองค์กรเข้ามาใช้งานในระบบมากขึ้นได้

#### 5.1.1.1 การเก็บข้อมูล

ในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลและความต้องการขององค์กร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ คือ ค้นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน การกิก

<sup>1</sup> ฅพศัษย์ จักรพิทักษ์, ทฤษฎีการจัดการความรู้, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธนาพลส จำกัด, 2552), หน้า 7-8



อำนาจหน้าที่ หลังจากนั้นได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กร<sup>2</sup> คือ อธิปไตยการ สำนักงาน  
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (นายันทศักดิ์ พูลสุข) เพื่อทราบปัญหา  
วิกฤติขององค์กร นำปัญหานั้นมาทำการวิเคราะห์ และนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ทฤษฎีการ  
จัดการความรู้ ผู้ศึกษาได้จัดทำวาระการสัมภาษณ์ เป็น 4 วาระ ตามหลักการของ Common KADS  
คือ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (ภารกิจสำคัญ) ในงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่  
ประชาชนและประณอมข้อพิพาท

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในแต่ละ Critical Tasks

การสัมภาษณ์ผู้บริหารในส่วนงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประณอมข้อ  
พิพาท (นายันทศักดิ์ พูลสุข) เพื่อต้องการทราบภารกิจสำคัญหรืองานวิกฤติขององค์กร การ  
กำหนดผู้เชี่ยวชาญในภารกิจสำคัญหรืองานวิกฤติขององค์กร ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข ความรู้ที่  
จำเป็นสำหรับองค์กร เพื่อจัดทำระบบการจัดการความรู้ การกำหนดผู้ใช้งาน การแบ่งประเภท  
ผู้ใช้งานของระบบการจัดการความรู้ นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและ  
ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวมทั้งนโยบายหรือวิสัยทัศน์ของงานช่วยเหลือทางกฎหมาย  
แก่ประชาชนและประณอมข้อพิพาทด้านการจัดการความรู้

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากผู้บริหารได้กำหนดปัญหาทางวิกฤติ กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ และ  
วิสัยทัศน์แล้ว ผู้ศึกษาได้นำปัญหาวิกฤติในงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประณอมข้อ  
พิพาท มาทำการศึกษาวิเคราะห์ และไปพูดคุยในเบื้องต้นกับผู้ที่มีความรู้และเป็นผู้เชี่ยวชาญ<sup>3</sup>  
ในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ภาค 5 (นายทยา พาหุสัจจะลักษณ์ อัยการ  
พิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ภาค 5) หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้ทำ  
การสัมภาษณ์นายทยา พาหุสัจจะลักษณ์ ในหัวข้อการประณอมข้อพิพาท ซึ่งจัดทำวาระการสัมภาษณ์  
เป็น 4 วาระ ตามหลักการของ Common KADS คือ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

<sup>2</sup> ภาคผนวก ง

<sup>3</sup> ภาคผนวก จ

วาระที่ 3 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ภารกิจสำคัญในหัวข้อความรู้านช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท: การประนอมข้อพิพาท

วาระที่ 4 ขอให้อธิบายประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประนอมข้อพิพาท (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์

วาระที่ 5 ความรู้เทคนิคอื่นๆ ที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)

วาระที่ 6 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study) และคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์และได้มีการสัมภาษณ์ ในวาระการสอบทานความรู้กับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง

#### 5.1.1.2 การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน

ผู้ศึกษาใช้การมีส่วนร่วมในการสร้างระบบการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร โดย การสอบถามความต้องการในการใช้งานระบบ KMS ของพนักงานอัยการ นิติกร เจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ทนายความอาสา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิประชาชนเชียงใหม่ สำนักงานอัยการจังหวัด เชียงใหม่ ผลการสำรวจ พบว่า บุคลากรในองค์กรต้องการให้ระบบ KMS ประกอบด้วย

1. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งของการ ประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว
2. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวม Case Study (ตัวอย่างการประนอมข้อพิพาท) ที่ประสบ ความสำเร็จ เพื่อเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประนอมข้อพิพาท
3. ระบบ KMS ต้องจัดทำ Knowledge Map (ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูป แผนผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย
4. ระบบ KMS ต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจาก ผู้เชี่ยวชาญ
5. ระบบ KMS ต้องมีการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศต่างๆ ได้
6. ระบบ KMS ต้องมีระบบจัดเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ
7. ระบบ KMS ต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน
8. ระบบ KMS ต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน
9. ระบบ KMS ต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน
10. ระบบ KMS ต้องมี Blog (แสดงความเห็น)

11. ระบบ KMS ต้องมี Wiki (สารานุกรมเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประណอมข้อพิพาท)

12. ระบบ KMS ต้องมี Search (ระบบสืบค้นเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท)

### 5.1.1.3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์

การวิเคราะห์ความต้องการระบบงานของบุคลากรในองค์กรตาม ENG 2 ดังกล่าวนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างระบบ KMS พบว่า บุคลากรต้องการให้ระบบ KMS มีเนื้อหาที่ต้องดำเนินการ 12 รายการ สำหรับการใ้ใช้งาน Software ของ Microsoft ระบบ SharePoint 2010 คือ

1. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายและประណอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว ความต้องการของระบบ)SharePoint คือ Support Knowledge Base (Repository and Portals = Explicit Knowledge Sharing)

2. ระบบ KMS ต้องมี Case Study (ตัวอย่างการประណอมข้อพิพาท) ที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประណอมข้อพิพาท (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice)

3. ระบบ KMS ต้องมี Knowledge Map Map (ขั้นตอนการประណอมข้อพิพาทในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base By Name and Code)

4. ระบบ KMS ต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice and Community within their Cop)

5. ระบบ KMS ต้องมีการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศต่างๆ ได้ (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Business Decision Support by Using Knowledge Workers)

6. ระบบ KMS ต้องมีระบบการจัดเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice)

7. ระบบ KMS ต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

8. ระบบ KMS ต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

9. ระบบ KMS ต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

10. ระบบ KMS ต้องมี Blog (แสดงความเห็น) (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

11. ระบบ KMS ต้องมี Wiki (สารานุกรมเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประνομข้อพิพาท) (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

12. ระบบ KMS ต้องมี Search (ระบบสืบค้นเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประνομข้อพิพาท)(ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name and Code, Meda Data Seach, Content Search, External Content Search)

เมื่อนำความต้องการใช้งานทั้ง 12 รายการดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหา Software Feature และ Function ที่ตอบสนองต่อการใช้งาน พบว่า Software ของ Microsoft ระบบ SharePoint 2010 สามารถตอบสนองการใช้งาน โดยนำ Feature และ Function ของ SharePoint 2010 มาใช้ตามความต้องการ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงความต้องการในการใช้งานของระบบ

| การใช้งาน                                                                                                                                                                   | Feature และ Function ของ SharePoint 2010                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประνομข้อพิพาทอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว | ต้องใช้งาน Community Function<br>List of Knowledge Based :<br>- Document Library Feature for Document Management System<br>- Custom List for Law Bank<br>- Custom List for AGO Ontology          |
| 2.ระบบ KMS ต้องมี Case Study (ตัวอย่างการประνομข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จ) เพื่อเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประνομข้อพิพาท                                                     | ต้องใช้งาน Community Function<br>List of Knowledge Based :<br>- Document Library Feature for Document Management System<br>- Document Library Feature for lesson learned knowledge best practice |

ตาราง 2 แสดงความต้องการในการใช้งานของระบบ (ต่อ)

| การใช้งาน                                                                                                  | Feature และ Function ของ SharePoint 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.ระบบ KMS ต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Document Library Feature for knowledge map by using Visio web drawing</li> </ul> <p>List of Decision Support Collaboration :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Visio web access Feature for Knowledge Map by using Visio</li> </ul> |
| 4.ระบบ KMS ต้องมีกระดานสนทนา ปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ                                | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Document Library Feature for Forum Discussion System</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| 5.ระบบ KMS ต้องมีการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้                                                   | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Link Feature for portal link</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        |
| 6.ระบบ KMS ต้องมีระบบการจัดเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ                                             | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Knowledge Based :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Contacts Feature for capability management system</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| 7.ระบบ KMS ต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน                                                           | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Communication within a Cop :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Announcement or Organization Announcement Feature( Such as Scholarship, Application, Appointment) for AGO which is related to the Cop</li> </ul>                                                                                    |
| 8.ระบบ KMS ต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน                                                                  | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Communication within a Cop :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calendar Feature for meeting, training, seminar, ceremony, appointment</li> </ul>                                                                                                                                                   |

ตาราง 2 แสดงความต้องการในการใช้งานของระบบ (ต่อ)

| การใช้งาน                                                                                            | Feature และ Function ของ SharePoint 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.ระบบ KMS ต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน                                                                | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Communication within a Cop :</p> <p>-General Discussion Feature for forum discussion system</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10.ระบบ KMS ต้องมี Blog ( ที่แสดงความเห็น)                                                           | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Communication within a Cop :</p> <p>-Blog Feature for AGO news</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11.ระบบ KMS ต้องมี Wiki (สารานุกรมเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท)         | <p>ต้องใช้งาน Community Function</p> <p>List of Communication within a Cop :</p> <p>-Enterprise Wiki Feature for AGO wiki</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12.ระบบ KMS จะต้องมีการ Search (ระบบสืบค้นเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท) | <p>ต้องใช้งาน Search Functions</p> <p>Search Cops,Task, Inference, Knowledge Base by Name or Code :</p> <p>-Microsoft Office SharePoint Search in Cop,All Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name or Code</p> <p>Advance Search by Combination Keywords :</p> <p>- Microsoft Office SharePoint Advance Search Feature</p> <p>Search by Result Type</p> <p>Search by Site</p> <p>Search by Author</p> <p>Search by Modified Date</p> <p>External Content Search:</p> <p>- SharePoint can be configured for External Content Search</p> |
| 13.(เพิ่มเติม) Knowledge Pack เนื้อหาเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท                                      | <p>ต้องใช้งาน Community Function List of Communication within a Cop :</p> <p>- Content Editor Feature for Message from Management</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

การวิเคราะห์ประเภทผู้ใช้งานและสิทธิในการเข้าถึงระบบ KMS

-ประเภทผู้ใช้งานในระบบ KMS

1. ผู้บริหาร -อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ และอัยการพิเศษฝ่าย
2. เชี่ยวชาญ -พนักงานอัยการ ผู้มีประสบการณ์ในการประนอมข้อพิพาท
3. ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ) ผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการประนอมข้อพิพาท

โครงสร้างและบุคลากรของระบบ KMS

- |                       |                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Knowledge Manager  | -อธิบดีอัยการ                                                                                                                                                                                   |
| 2. Project Manager    | -รองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่าย หรืออัยการจังหวัด<br>อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด<br>(รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง<br>กฎหมายแก่ประชาชน) ซึ่งอธิบดีอัยการมีคำสั่งแต่งตั้ง |
| 3. ผู้เชี่ยวชาญ       | -พนักงานอัยการที่ประสบความสำเร็จในการประนอม<br>ข้อพิพาท                                                                                                                                         |
| 4. Knowledge Engineer | -พนักงานอัยการผู้มีความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อ<br>พิพาท และมีความรู้ด้าน IT ซึ่งอธิบดีอัยการมีคำสั่ง<br>แต่งตั้ง                                                                               |
| 5. KMS Support        | -พนักงานอัยการ นิติกร เจ้าหน้าที่ ซึ่งอธิบดีอัยการมี<br>คำสั่งแต่งตั้ง                                                                                                                          |

ในการประนอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยทั่วไปเป็นการดำเนินงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นของสำนักงานอัยการ ดังนั้นรูปแบบของ Cop จึงควรเป็นแบบ Single Function เนื่องจากเป็นงานที่สามารถดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น

การสร้าง Cop ในเบื้องต้นจะมีเพียง 1 Cop คือ Cop การประนอมข้อพิพาท (เป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้ที่ 59 งานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาท) ประกอบด้วยบุคคลดังกล่าวตามโครงสร้างและบุคลากรของระบบ KMS ข้างต้น โดยมีหน้าที่ในการรวบรวมกฎหมายระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ซึ่งเป็นงานวิกฤติของงานการช่วยเหลือทางกฎหมายและการประนอมข้อพิพาทที่ผู้บริหารมอบหมาย ทั้งในส่วนที่เป็น Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge เข้าเป็นระบบจัดการความรู้

สิทธิในการเข้าถึงระบบ KMS ของบุคคลต่างๆ ในภาพรวม

1. Knowledge Manager

มีสิทธิในการจัดการ อ่านข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน
2. Project Manager

มีสิทธิในการจัดการ อ่านข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน
3. Knowledge Engineer

มีสิทธิในการจัดการ อ่าน เขียน แก้ไข ลบ ข้อมูลได้ทั้งระบบ
4. KMS Support

มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน
5. ผู้บริหาร

มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน
6. ผู้เชี่ยวชาญ

มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน
7. ผู้ใช้งานทั่วไป

มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน

เมื่อนำความต้องการในการใช้งานดังกล่าว มาจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ

| ความต้องการใช้งาน                                                                                                                                                           | ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 1. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประชนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                                                                             | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                                                                             | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                                                                             | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                                                                             | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                                                                             | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                                                                             | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |

สิทธิในการเข้าถึงระบบ KMS ของบุคคลต่างๆ ในภาพรวม

- 1. Knowledge Manager มีสิทธิในการจัดการ อ่านข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน
- 2. Project Manager มีสิทธิในการจัดการ อ่านข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน
- 3. Knowledge Engineer มีสิทธิในการจัดการ อ่าน เขียน แก้ไข ลบ ข้อมูลได้ทั้งระบบ
- 4. KMS Support มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน ลบ และแก้ไขได้บางส่วน
- 5. ผู้บริหาร มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน
- 6. ผู้เชี่ยวชาญ มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน
- 7. ผู้ใช้งานทั่วไป มีสิทธิในการจัดการ อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ เขียน และแก้ไขได้บางส่วน

เมื่อนำความต้องการในการใช้งานดังกล่าว มาจำแนกตามประเภทผู้ใช้งาน ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ

| ความต้องการใช้งาน                                                                                                                                                             | ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 1. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประชนอมข้อพิพาทอย่างเป็นทางการที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                                                                               | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                                                                               | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                                                                               | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                                                                               | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                                                                               | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                                                                               | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |

ตาราง 3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ (ต่อ)

| ความต้องการใช้งาน                                                                                                       | ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 2.ระบบ KMS ต้องมี Case Study (ตัวอย่างการประนอมข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จ) เพื่อเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประนอมข้อพิพาท | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                         | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                         | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                         | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                         | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                         | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                         | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |
| 3.ระบบ KMS ต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย              | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                         | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                         | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                         | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                         | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                         | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                         | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |
| 4.ระบบ KMS ต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ                                              | 1.Knowledge Manager           | Read Write             |
|                                                                                                                         | 2.Project Manager             | Read Write             |
|                                                                                                                         | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                         | 4.KMS Support                 | Read Write             |
|                                                                                                                         | 5.ผู้บริหาร                   | Read Write             |
|                                                                                                                         | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read Write             |
|                                                                                                                         | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read Write             |
| 5.ระบบ KMS ต้องมีการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้                                                                | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                         | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                         | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                         | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                         | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                         | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                         | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |

ตาราง 3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ (ต่อ)

| ความต้องการใช้งาน                                              | ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน |                        |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 6.ระบบ KMS ต้องมีระบบการจัดเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |
| 7.ระบบ KMS ต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน               | 1.Knowledge Manager           | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 2.Project Manager             | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                | 5.ผู้บริหาร                   | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |
| 8.ระบบ KMS ต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน                      | 1.Knowledge Manager           | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 2.Project Manager             | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 4.KMS Support                 | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 5.ผู้บริหาร                   | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |
| 9.ระบบ KMS ต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน                          | 1.Knowledge Manager           | Read Write             |
|                                                                | 2.Project Manager             | Read Write             |
|                                                                | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                | 4.KMS Support                 | Read Write             |
|                                                                | 5.ผู้บริหาร                   | Read Write             |
|                                                                | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read Write             |
|                                                                | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read Write             |

ตาราง 3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ (ต่อ)

| ความต้องการใช้งาน                                                                                                     | ผู้ใช้งาน และสิทธิในการใช้งาน |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 10.ระบบ KMS ต้องมี Blog ( ที่<br>แสดงความเห็น)                                                                        | 1.Knowledge Manager           | Read Write Edit        |
|                                                                                                                       | 2.Project Manager             | Read Write Edit        |
|                                                                                                                       | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                       | 4.KMS Support                 | Read Write Edit        |
|                                                                                                                       | 5.ผู้บริหาร                   | Read Write Edit        |
|                                                                                                                       | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read Write Edit        |
|                                                                                                                       | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read Write Edit        |
| 11.ระบบ KMS จะต้องมีการมี Wiki<br>(สารานุกรมเกี่ยวกับงาน<br>ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่<br>ประชาชนและประណอมข้อ<br>พิพาท)    | 1.Knowledge Manager           | Read Write             |
|                                                                                                                       | 2.Project Manager             | Read Write             |
|                                                                                                                       | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                       | 4.KMS Support                 | Read Write             |
|                                                                                                                       | 5.ผู้บริหาร                   | Read Write             |
|                                                                                                                       | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read Write             |
|                                                                                                                       | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read Write             |
| 12.ระบบ KMS จะต้องมีการมี Search<br>(ระบบสืบค้นเกี่ยวกับงาน<br>ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่<br>ประชาชนและประណอมข้อ<br>พิพาท) | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                       | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                       | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                       | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                       | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                       | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                       | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |
| 13.Knowledge Pack                                                                                                     | 1.Knowledge Manager           | Read                   |
|                                                                                                                       | 2.Project Manager             | Read                   |
|                                                                                                                       | 3.Knowledge Engineer          | Read Write Delete Edit |
|                                                                                                                       | 4.KMS Support                 | Read                   |
|                                                                                                                       | 5.ผู้บริหาร                   | Read                   |
|                                                                                                                       | 6.ผู้เชี่ยวชาญ                | Read                   |
|                                                                                                                       | 7. ผู้ใช้งานทั่วไป            | Read                   |

การกำหนดโครงสร้างของ Cop

โครงสร้างของ Cop เป็นแบบ Single Function เพียง 1 Cop คือ Cop การประนอมข้อพิพาทโดยมีโครงสร้างและบุคลากรของ Cop

1. Knowledge Manager -อธิบดีอัยการ
2. Project Manager -รองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่าย หรืออัยการจังหวัด อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) ซึ่งอธิบดีอัยการมีคำสั่งแต่งตั้ง
3. ผู้เชี่ยวชาญ -พนักงานอัยการที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท
4. Knowledge Engineer -พนักงานอัยการผู้มีความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท และมีความรู้ด้าน IT ซึ่งอธิบดีอัยการมีคำสั่งแต่งตั้ง
5. KMS Support -พนักงานอัยการ นิติกร เจ้าหน้าที่ ซึ่งอธิบดีอัยการมีคำสั่งแต่งตั้ง

Cop คือ งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท ประกอบด้วย Task คือ การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

Inference ประกอบด้วย

- การรับคำขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้อง
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นข้อพิพาท
- มีหนังสือเชิญคู่กรณีมาทำการไกล่เกลี่ย
- ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท
- แจ้งสิทธิหน้าที่และพันธะทางกฎหมาย
- รับฟังข้อเท็จจริงจากผู้ร้อง คู่กรณี บุคคลที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบเอกสาร วัตถุ สถานที่ที่เกี่ยวข้อง
- ตกลงกันไม่ได้ ยุติเรื่อง
- ตกลงกันได้ ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

Domain ที่สำคัญ ประกอบด้วย

- แนวทางประนอมข้อพิพาท
- ขั้นตอนประนอมข้อพิพาท
- วิธีการประนอมข้อพิพาท
- เทคนิคการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท



Knowledge Base ประกอบด้วย -กฎหมาย และระเบียบ

-คำสั่ง

-คู่มือ

-องค์ความรู้สนับสนุนอื่นๆ

#### 5.1.1.4 การออกแบบซอฟต์แวร์

เมื่อทราบความต้องการเกี่ยวกับระบบ KMS ของบุคลากรจากผลการสำรวจแล้วแล้ว การสร้างระบบ KMS ตามความต้องการนั้นๆ บางส่วนยังไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากระบบ KMS ต้องมีความสอดคล้องกับ Cop อื่นๆ ด้วย เพราะการใช้งานและหน้าที่ถูกกำหนดไว้เป็น Template เดียวกันทั้งหมด ดังนั้น การใช้งานบาง Function จึงยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ เพราะอาจทำให้รูปแบบแตกต่างไปจาก Template ที่หน่วยงานที่ที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการจัดการความรู้) ซึ่ง Function ที่ยังไม่เปิดใช้งาน เช่น Blog, Wiki, Calendar, Announcement

สำหรับระบบ KMS เบื้องต้นควรประกอบด้วย

1. ระบบ KMS ต้องมีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว

2. ระบบ KMS ต้องมี Case Study (ตัวอย่างการประนอมข้อพิพาท) ที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประนอมข้อพิพาท (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice)

3. ระบบ KMS ต้องมี Knowledge Map Map (ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูปแบบผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารที่สามารถเข้าใจได้

4. ระบบ KMS ต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

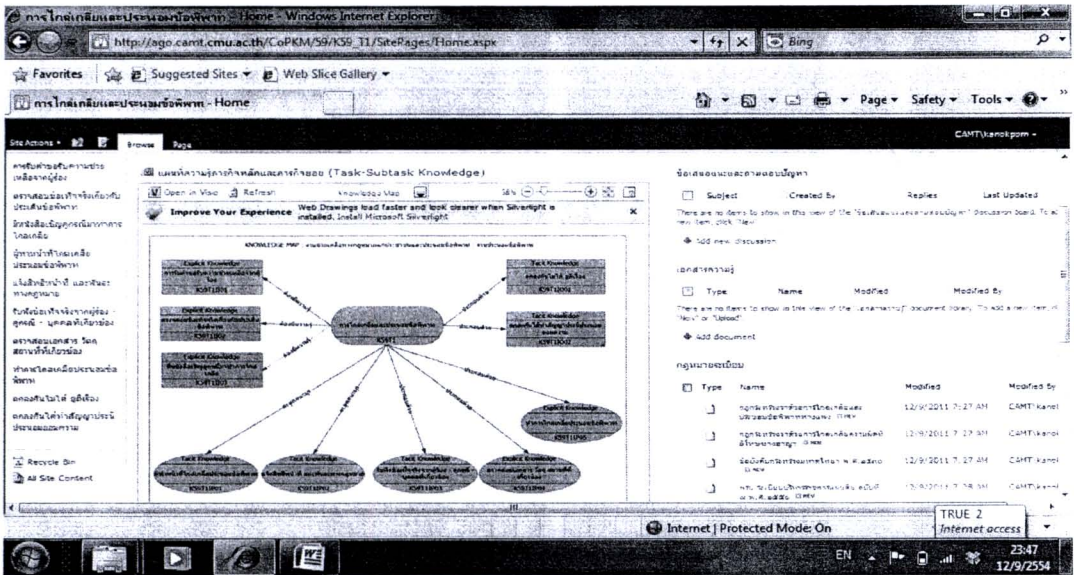
5. ระบบ KMS ต้องมีการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศต่างๆ ได้

6. ระบบ KMS ต้องมีระบบการจัดเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ

7. ระบบ KMS ต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน

8. ระบบ KMS ต้องมี Search (ระบบสืบค้น)

ส่วนประกอบของระบบ KMS ดังกล่าว สามารถนำมาสร้างได้ ดังนี้ (รูป 4) โดยสามารถตรวจสอบได้ที่ [http://ago.camtcmu.ac.th/CoPKM/59/K59\\_T1/SitePages/Home.aspx](http://ago.camtcmu.ac.th/CoPKM/59/K59_T1/SitePages/Home.aspx)



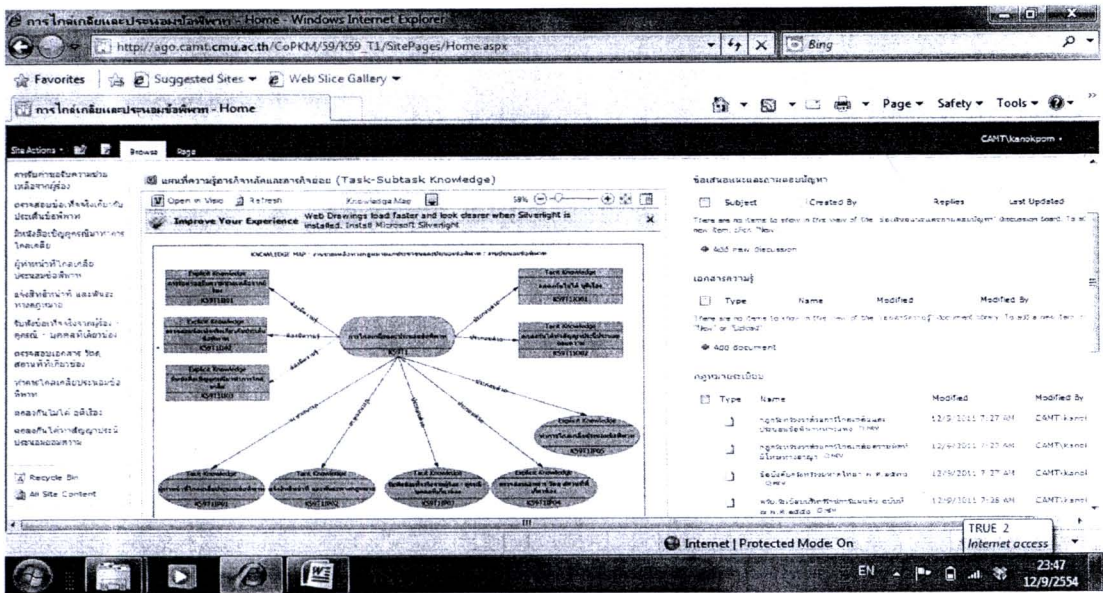
รูป 4 แสดงระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท  
(การประนอมข้อพิพาท)

#### 5.1.1.5 คุณสมบัติของระบบและวิธีการใช้งานระบบ

คุณสมบัติและการใช้งานระบบ KMS เพื่อแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทนั้น ให้มีความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท คือ แนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ โดยบุคลากรดังกล่าวสามารถศึกษา ค้นคว้าได้ที่

[http://ago.camtcmu.ac.th/CoPKM/59/K59\\_T1/SitePages/Home.aspx](http://ago.camtcmu.ac.th/CoPKM/59/K59_T1/SitePages/Home.aspx)

เมื่อเข้ามาในระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท (การประนอมข้อพิพาท) ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ 59 จะพบข้อมูลดังนี้ (รูป 4)

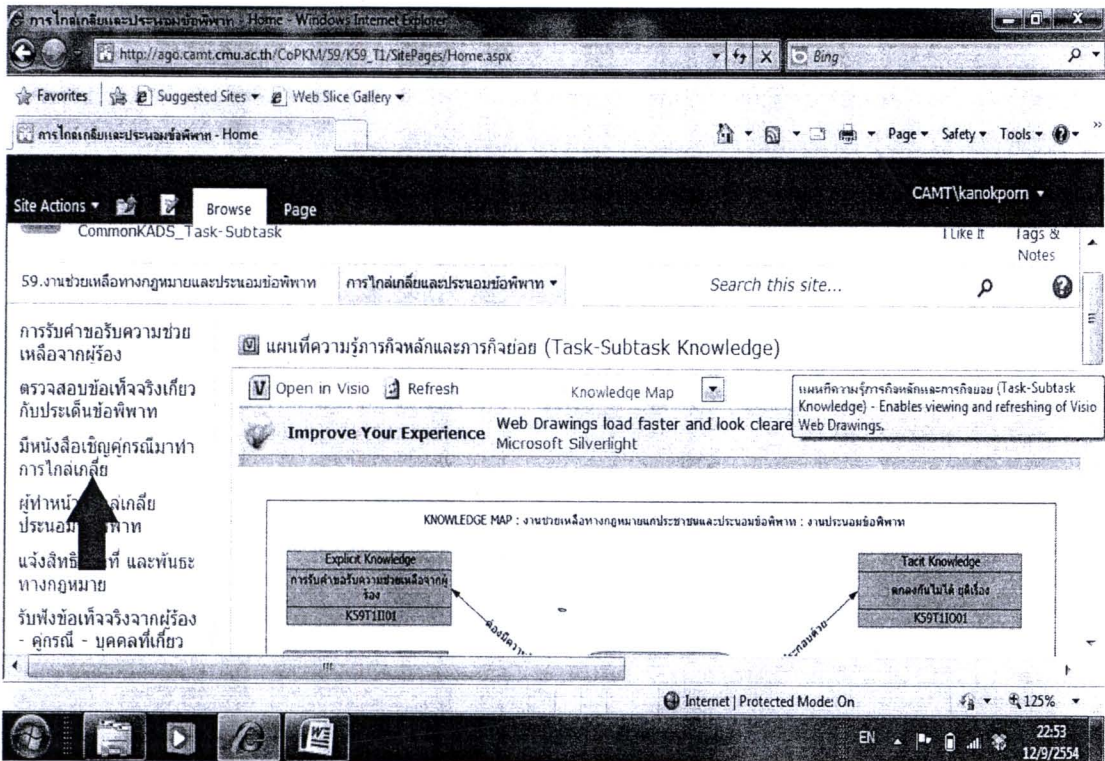


รูป 4 แสดงระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท  
(การประนอมข้อพิพาท)

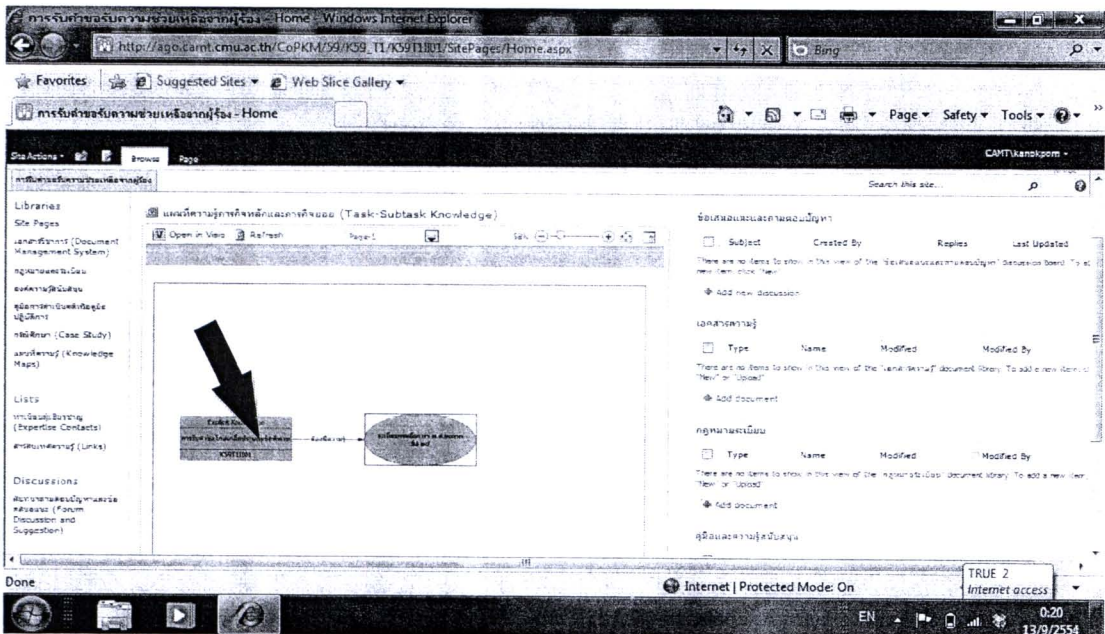
คุณสมบัติและการใช้งานระบบ

1. การเรียนรู้เพื่อการประนอมข้อพิพาท ผู้ปฏิบัติงานสามารถคลิกจากระบบตามลำดับคือ

ด้านซ้ายมือของระบบเป็นขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทตามลำดับของกระบวนการ ซึ่งสามารถคลิกเข้าไปเพื่อดูรายละเอียดในขั้นตอนนั้นๆ เช่น หากคลิกเลือกเมนูการรับคำขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้อง ระบบจะนำไปสู่ขั้นตอนกระบวนการรับคำขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้องต้องพิจารณาเรื่องใด ตามหลักการใด ตามภาพตัวอย่าง (รูป 4)



รูป 5 แสดงลักษณะการรู้ระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและ  
ประนอม ข้อพิพาท (การประนอมข้อพิพาท)



รูป 6 แสดงความรู้ในระดับ Domain

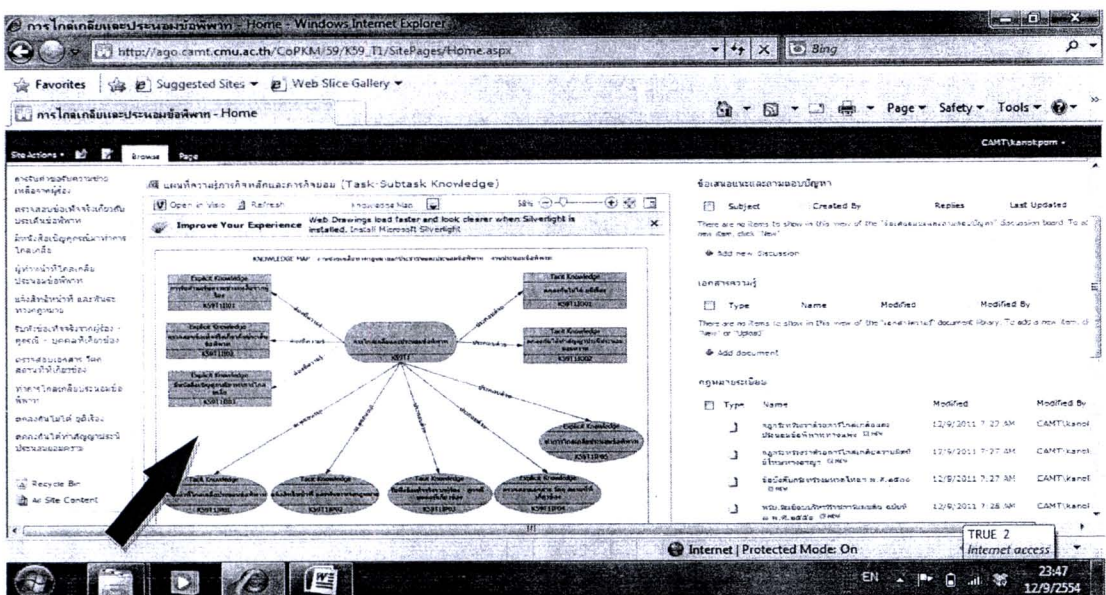
เมื่อคลิกในลำดับต่อไป จะนำไปสู่หลักการในเรื่องนั้นๆ ในระดับ Domain เช่น หากคลิกไปที่ระเบียบกรมอัยการฯ พ.ศ.2533 ข้อ 24 ระบบจะนำไปสู่เนื้อหา Knowledge Base ระเบียบกรมอัยการ ว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมาย พ.ศ.2533 ข้อ 24 ทันที (รูป 6) จะพบข้อมูลดังนี้ (รูป 7)

-ระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ.๒๕๔๗)

ข้อ ๒๔ การให้ความช่วยเหลือในการประนอมข้อพิพาท ให้กระทำโดยไม่คำนึงถึงฐานะ รายได้ ของผู้ขอความช่วยเหลือเพื่อยุติข้อพิพาทอันจะมีผลให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม

### รูป 7 การเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดของ Knowledge Base

นอกจากคลิกเมนูลำดับขั้นตอนด้านซ้ายมือของระบบแล้ว ยังสามารถเลือกคลิกไปในแผนภาพที่ต้องการรู้ลำดับขั้นตอนโดยตรง (รูป 8)



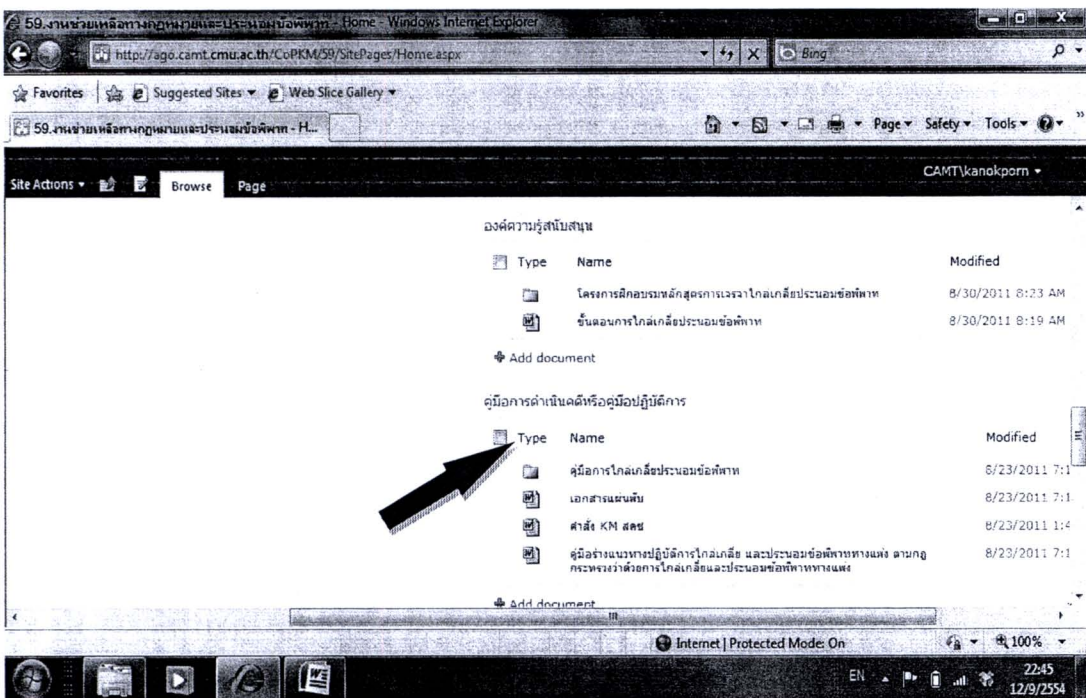
### รูป 8 แสดงการเลือกดูจาก Knowledge Map โดยตรง

ผลจะพบข้อมูลเช่นเดียวกับเลือกคลิกเมนูด้านซ้ายมือ ซึ่งกระบวนการด้านซ้ายมือ และแผนภาพจะเชื่อมโยงกันเป็นกระบวนการประนอมข้อพิพาททั้งกระบวนการ สามารถคลิกกระบวนการด้านซ้ายหรือตามแผนภาพไปตามลำดับ โดยกระบวนการในภาพแบ่งเป็น

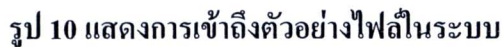
1. กระบวนการเริ่มต้น (ขั้นตอนก่อนดำเนินการประนอมข้อพิพาท) อยู่ทางด้านซ้ายมือของแผนภาพ มี 3 ลำดับ
2. กระบวนการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท อยู่ตรงกลางของแผนภาพ มี 5 ลำดับ
3. กระบวนการเสร็จสิ้น (หลังดำเนินการประนอมข้อพิพาท) อยู่ทางด้านขวามือของแผนภาพ มี 2 ลำดับ

เมนูด้านซ้ายมือและแผนภาพจะช่วยให้เข้าใจการประนอมข้อพิพาททั้งกระบวนการ

2. เมื่อทราบกระบวนการประนอมข้อพิพาทแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการทำงานโดยใช้ระบบ ซึ่งต้องได้ข้อเท็จจริงที่จะดำเนินการประนอมข้อพิพาท โดยเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของระบบ ที่เมนูคู่มือการดำเนินคดีหรือคู่มือปฏิบัติการ แล้วเข้าไปในโฟลเดอร์ “คู่มือการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท” (รูป 9)



รูป 9 แสดงโฟลเดอร์ “การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท”

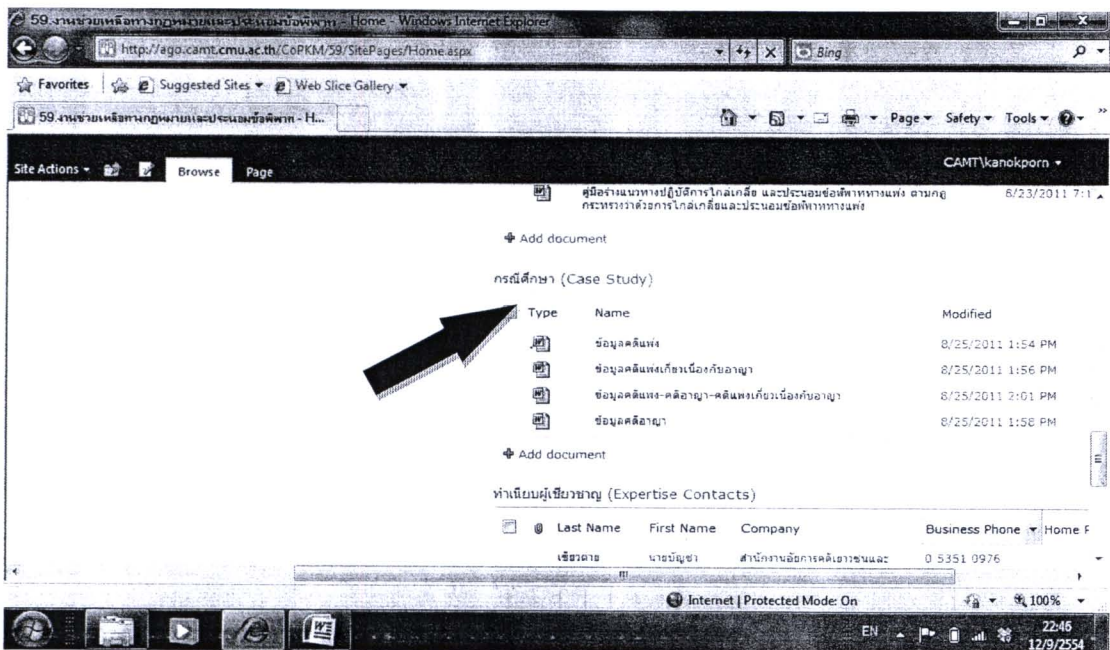


เมื่อเข้ามาสู่หน้านี้แล้ว สามารถก๊อปปี้ไฟล์ หนังสือต่างๆ เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท เพื่อแก้ไข คัดแปลง และนำไปใช้ในการประนอมข้อพิพาทเรื่องอื่นๆ ได้

### 3. กระบวนการใกล้เคียงประណอมข้อพิพาท

ขั้นตอนนี้เป็นกำเนินการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท โดยผู้ทำหน้าท่ไกล่เกลี่ย ประนอมข้อพิพาท การแจ้งสิทธิหน้าท่ และพันธะทางกฎหมาย การรับฟังข้อเท็จจริงจากผู้ร้อง คู่กรณี และบุคคลที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบเอกสาร วัตถุ และสถานที่ที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้ข้อมูลทั้งหมดแล้วจึงดำเนินการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

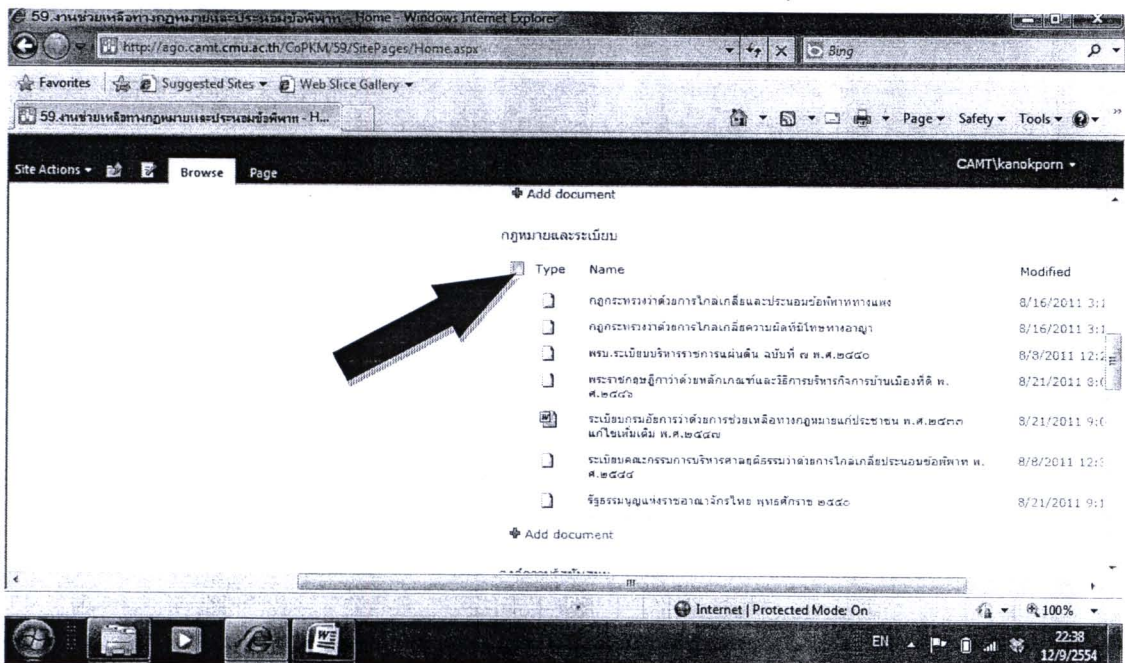
เมื่อเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของระบบ “กรณีศึกษา (Case Study)” จะพบโฟลเดอร์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่ประสบความสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท ซึ่งแยกประเภทเป็นคดีแพ่ง คดีอาญาที่ยอมความได้ คดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา (รูป 11)



รูป 11 การเข้าถึง Case Study ของระบบ

#### 4. การตรวจสอบข้อกฎหมาย

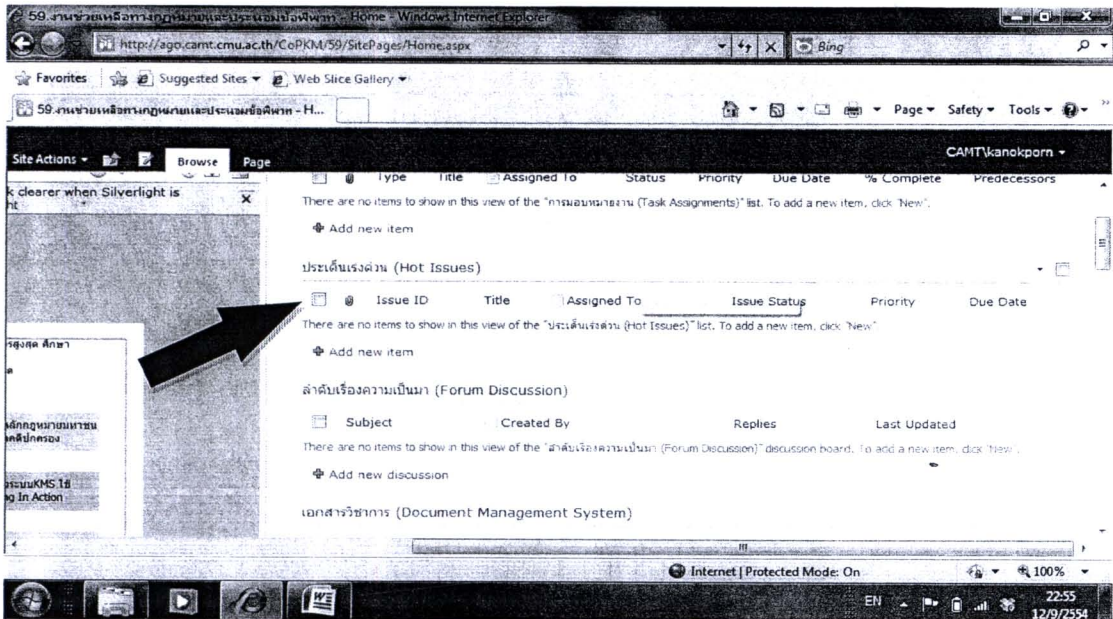
การตรวจสอบกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวกับการประណข้อพิพาท สามารถเข้าไปที่เมนูด้านขวามือของระบบ “กฎหมายและระเบียบ” จะพบข้อมูลเกี่ยวกับได้กฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งที่ต้องตรวจสอบในการประណข้อพิพาท (รูป 12)



รูป 12 กฎหมายและระเบียบของระบบ

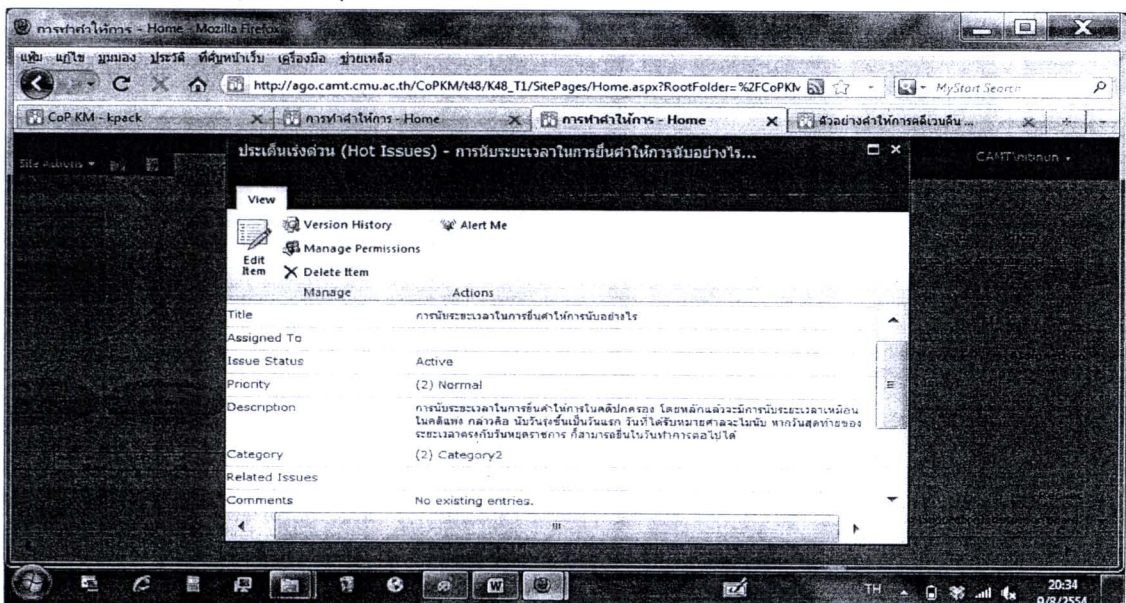
5. หากมีปัญหาในการประนอมข้อพิพาท สามารถตรวจสอบปัญหาที่พบได้ ดังนี้

#### 5.1 เมนูด้านขวามือ “ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue)” (รูป 13)



รูป 13 ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues) ของระบบ

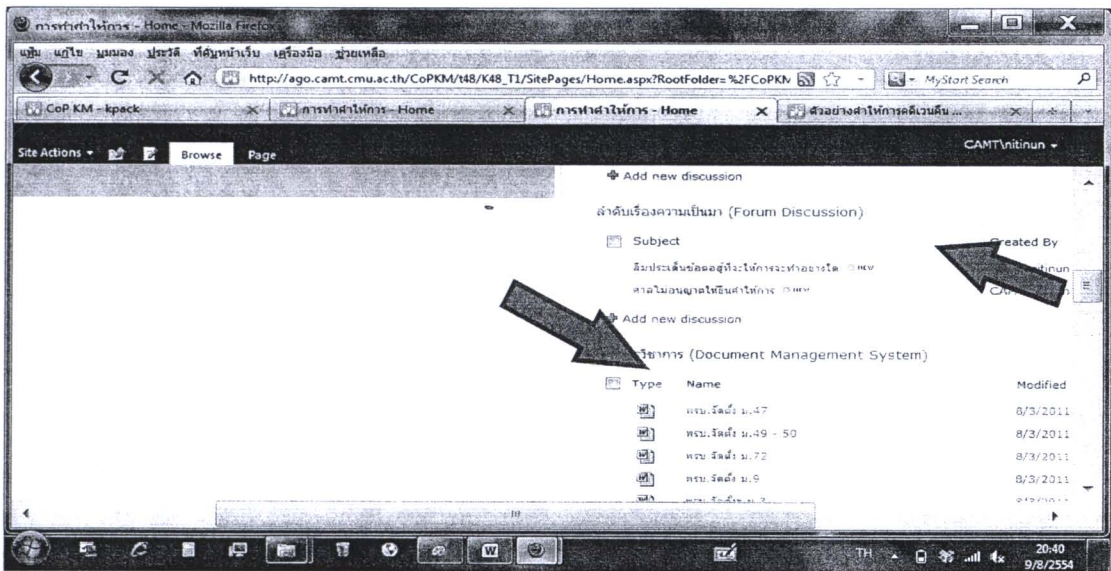
เมื่อเข้ามาที่เมนูนี้จะพบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ที่เรียงเป็นเรียง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะเก็บรวบรวมปัญหาที่พบบ่อยในการประนอมข้อพิพาท พร้อมนำเสนอวิธีการในการแก้ปัญหาไว้ (รูป 14)



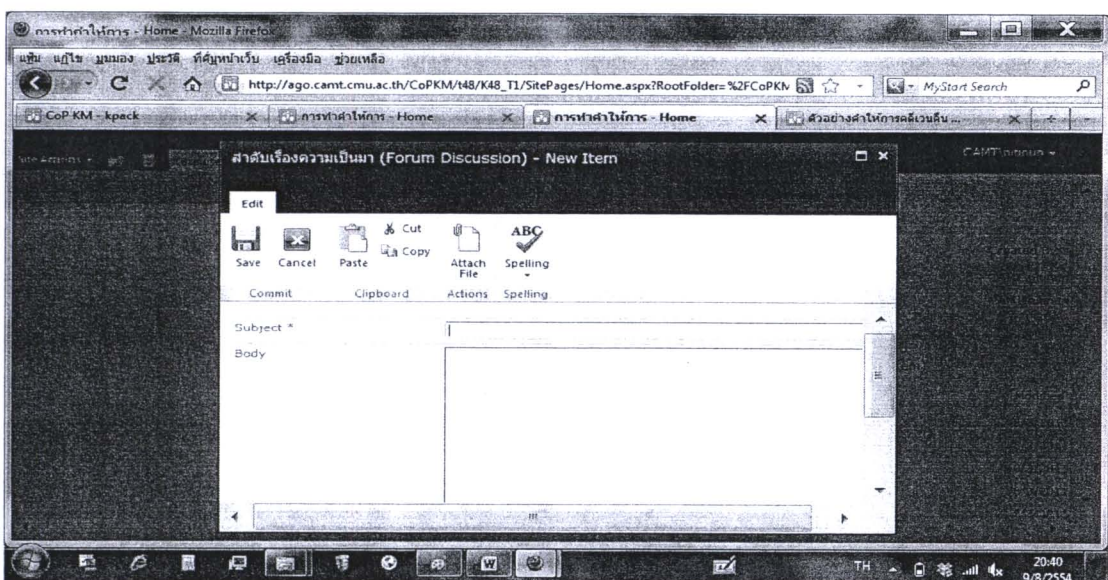
รูป 14 แสดงรายละเอียดของประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues)

หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการระดมข้อพิพาท แต่ปัญหาดังกล่าวไม่ปรากฏในประเด็นเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานอาจอาจตั้งประเด็นคำถาม ตามกระบวนการต่อไป

5.2 Forum Discussion เป็นเมนูที่อยู่ด้านขวามือ เพียงคลิกที่ Add New Discussion จะเข้าไปสู่เมนูดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานสามารถตั้งคำถามไว้ เมื่อผู้ที่มีหน้าที่ดูแลระบบพบเห็นจะนำคำถามไปตรวจสอบกับผู้เชี่ยวชาญต่อไป หรือหากผู้เชี่ยวชาญอยู่ ณ เวลานั้น อาจตอบคำถามทันที (รูป 15 และ 16)

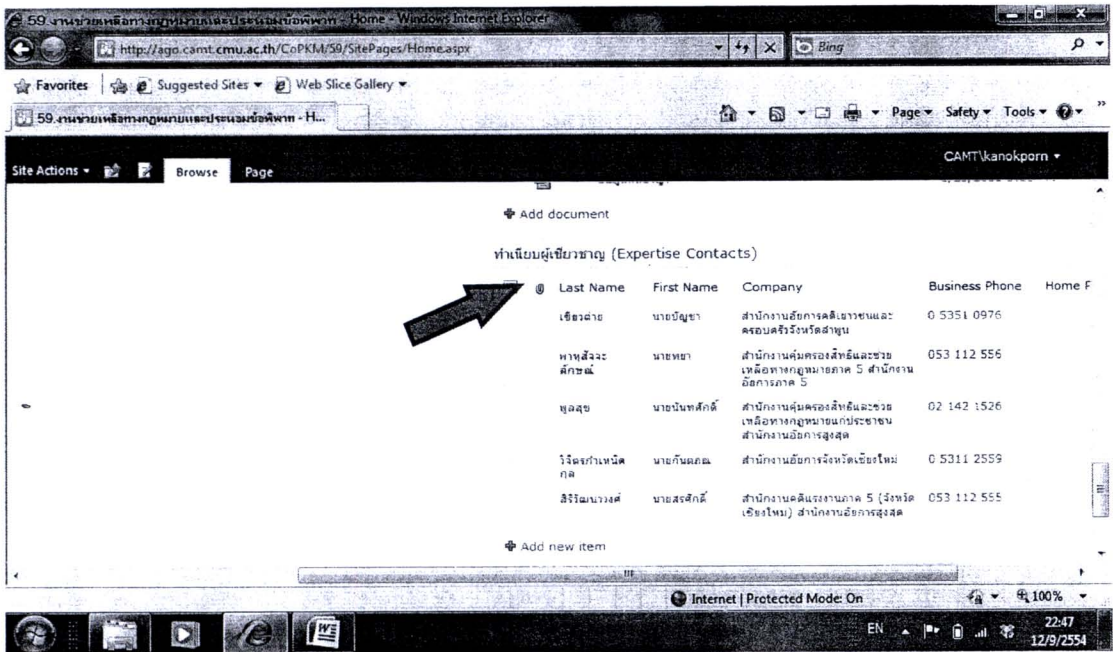


รูป 15 แสดง Forum Discussion ของระบบ



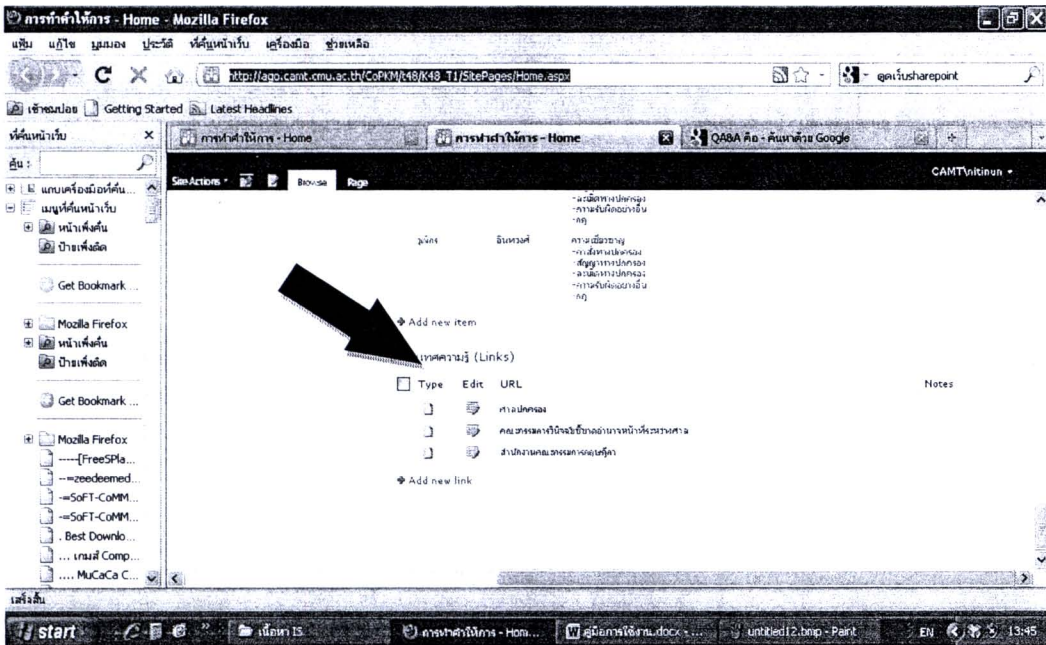
รูป 16 แสดง Forum Discussion ของระบบ

6. ในระบบยังมีการจัดเก็บรวบรวมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ที่อยู่ติดต่อสามารถติดต่อได้โดยตรง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญได้ (รูป 17)



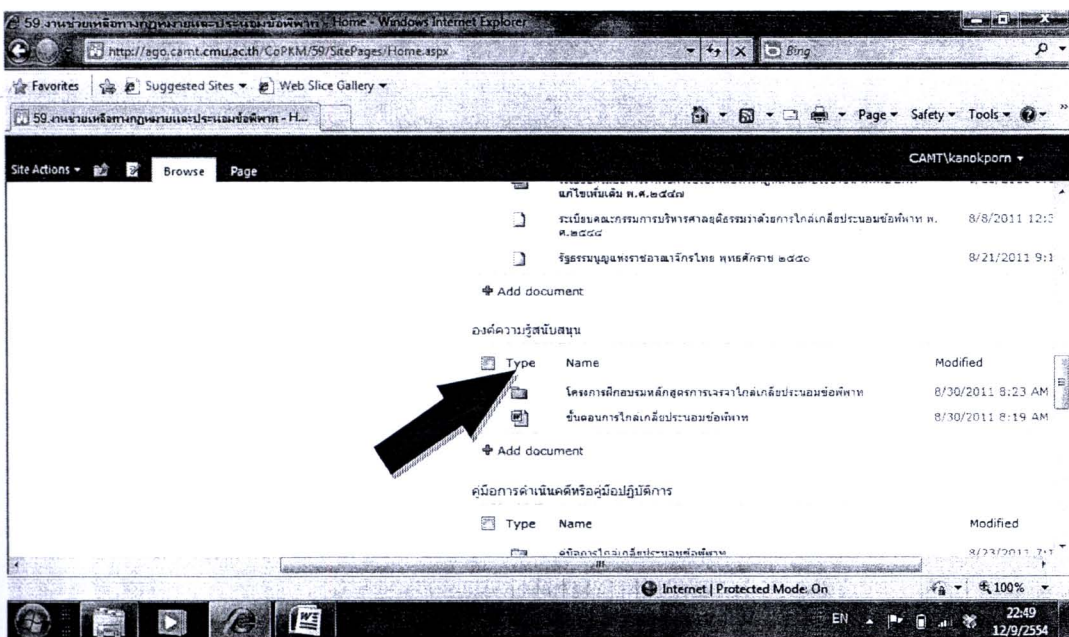
รูป 17 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญของระบบ

7. นอกจากนี้ระบบยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม โดยสร้างลิ้งค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ดังกล่าว (รูป 18)



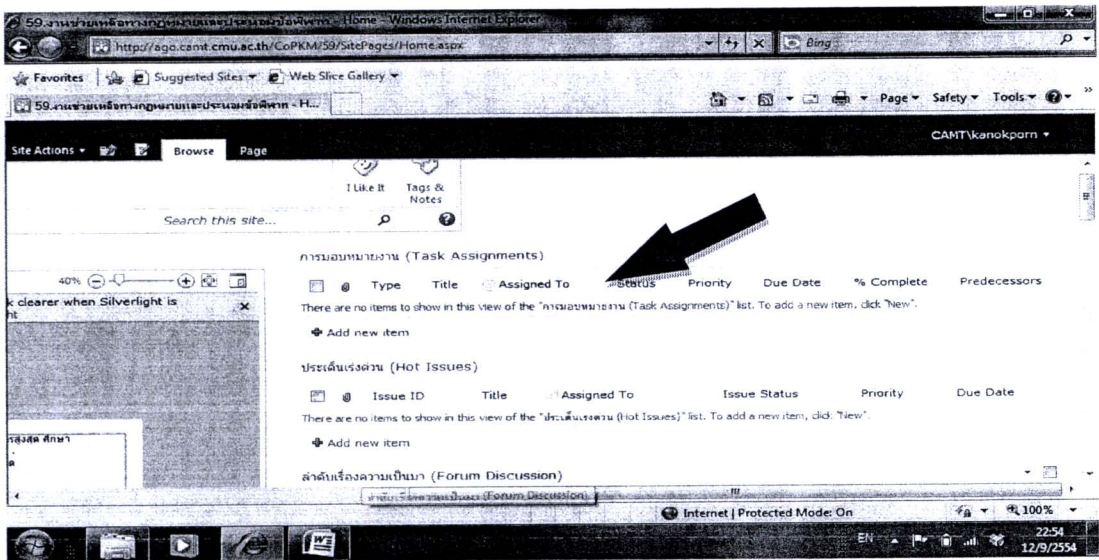
รูป 18 แสดงระบบการเชื่อมโยงของระบบ

8. หากต้องการหาแนวทาง ขั้นตอน หรือวิธีการประเมินข้อพิพาทอื่นๆ สามารถตรวจสอบได้จาก เมนูด้านขวามือ “องค์ความรู้สนับสนุน” (รูป 19)



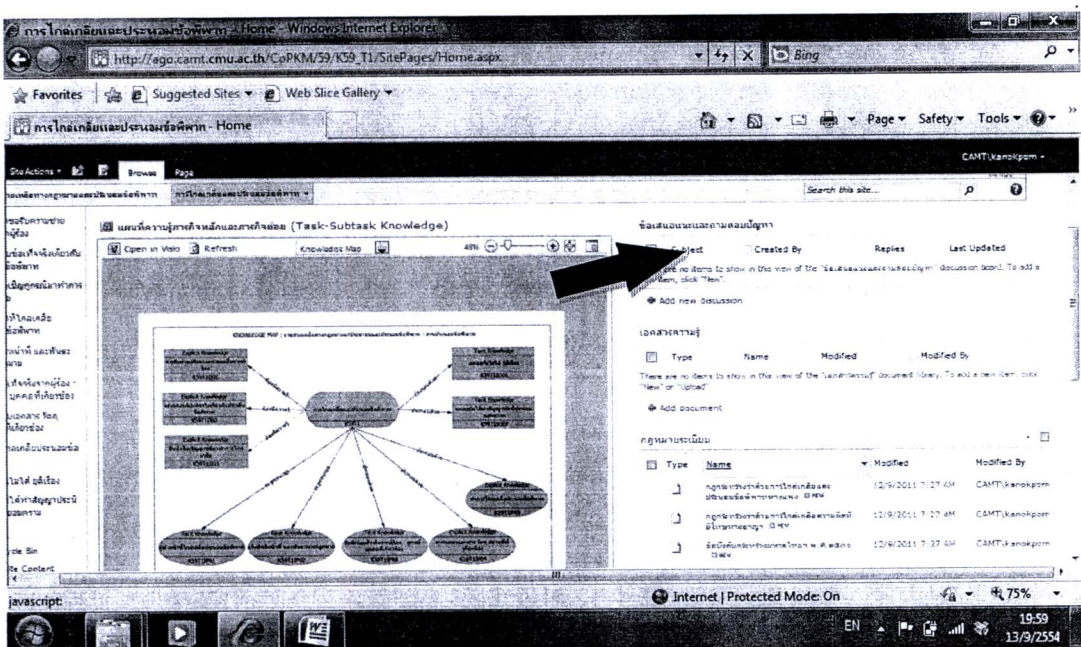
รูป 19 แสดงองค์ความรู้สนับสนุน

9. นอกจากนี้ผู้บริหารอาจมอบหมายงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการจากระบบ โดยผ่านเมนู “การมอบหมายงาน” เช่น มอบหมายให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ แล้วส่งให้ภายในเวลาที่กำหนด (รูป 20)

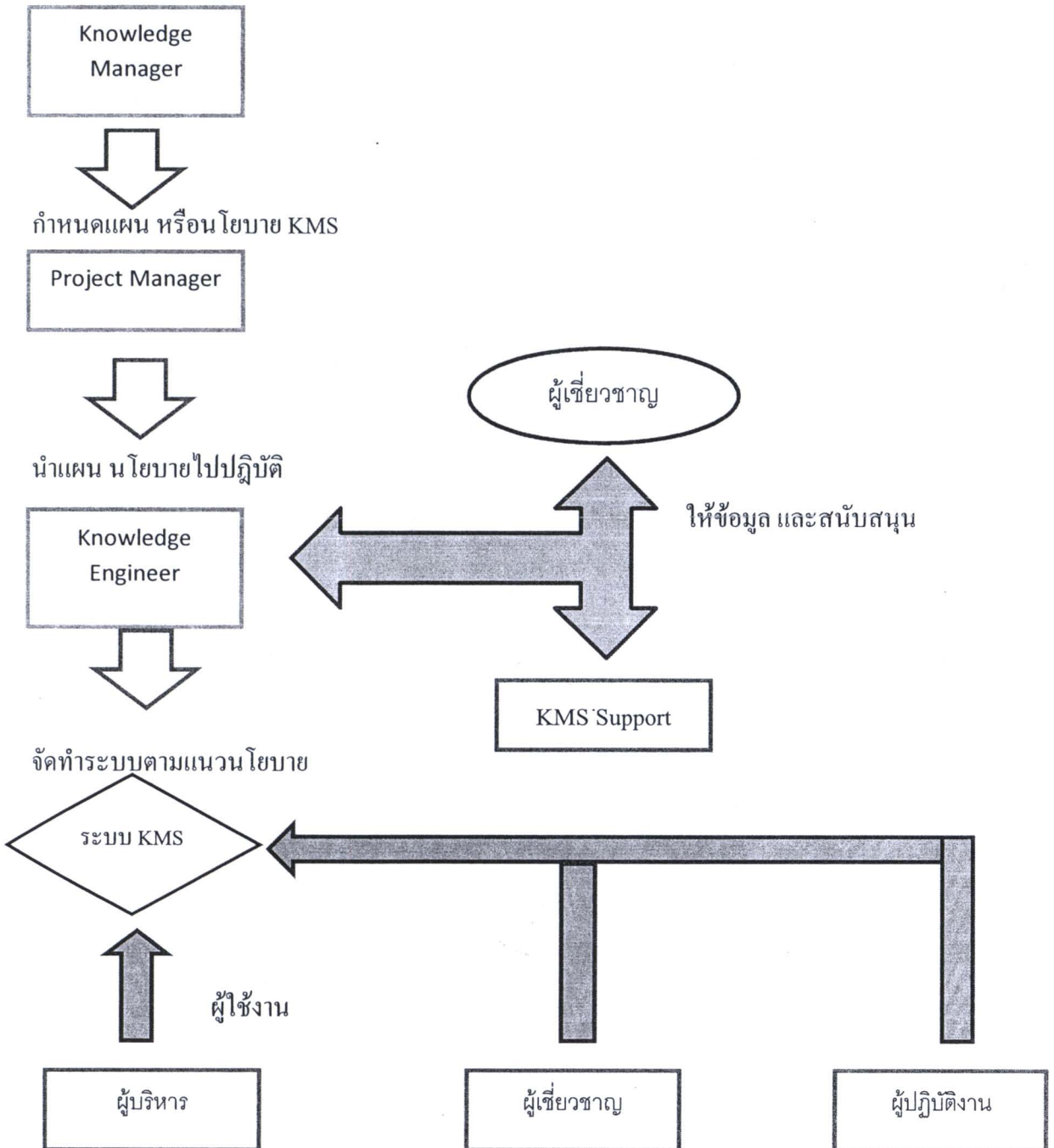


รูป 20 แสดงระบบ Task Assignments

10. หากผู้ปฏิบัติงานงานมีข้อเสนอต่อระบบอย่างไร สามารถแสดงความคิดเห็นผ่านเมนู “ข้อเสนอแนะ” (รูป 21)



รูป 21 ระบบแสดงความคิดเห็นของระบบ  
แผนผังระบบการทำงานและการใช้งานระบบ KMS



รูป 22 แผนผังการทำงานและการใช้งานระบบ KMS



### 5.1.2 รายงานออกแบบกิจกรรม MAN 1

แผนกิจกรรม KM เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ “สำนักงาน อัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้” รวมทั้งวิสัยทัศน์ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ ประชาชนของประชาชน “สศช.จะเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากลในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และเสรีภาพ เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม” ควรกำหนดแผนการดำเนินงาน 3 ปี เพื่อให้มี ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท โดยการนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางใน การปฏิบัติการกิจของงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท เพื่อพัฒนา ระบบ KMS ที่จัดทำในเบื้องต้นให้มีความสมบูรณ์ โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

#### 1. การสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท

นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประណอม ข้อพิพาท “สศช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาทอย่างเป็น ระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้”

ปีแรกต้องจัดการให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเป็น แหล่งความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท โดยนำทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการ ทำงานมาใช้เป็นแนวทางในการเรียนรู้ ซึ่งการค้นคว้าแบบอิสระนี้นำรูปแบบการเรียนรู้โดยสืบ ความลับหรือการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มาประยุกต์ใช้เป็นวิธีการที่องค์กรต้องสืบ ความลับจากการทำงานขององค์กรซึ่งเป็นคู่แข่งในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การ ทำงานขององค์กรให้เท่าเทียมหรือสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ รูปแบบการเรียนรู้โดยสืบ ความลับที่นำมาใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ แบ่งเป็น 3 วิธี คือ

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

การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search) ใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการเรียนรู้ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ ตำรา การสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ซึ่งผู้ศึกษาทำการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่ประสบความสำเร็จในการประណอมข้อพิพาท เพื่อให้ได้มาซึ่งเทคนิคในการปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำรา การสังเกต (Observation) จะใช้การ สังเกตข้อมูล ความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงจากองค์กรคู่แข่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทยว่ามีความเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาเกี่ยวกับการ

ประណอมข้อพิพาทอย่างไร จะนำข้อมูลนั้นมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งหลักการสังเกตดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ 3 ประการ คือ การสืบหรือการค้นคว้า การสอบถาม และการเฝ้าติดตาม

การนำการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) มาใช้ให้ได้ผลต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการขับเคลื่อน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ใกล้เคียงและประណอมข้อพิพาททางแพ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 61/2 และคู่มือการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและหลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับการใกล้เคียงประណอมและระงับข้อพิพาท ซึ่งสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้มีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรในสังกัด ซึ่งประกอบด้วยอัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) รองอัยการจังหวัด (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) นิติกร รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการและขั้นตอนเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทจัดทำคู่มือดังกล่าว และให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วประเทศนำไปทดลองปฏิบัติและวิพากวิจารณ์เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมให้ครบถ้วนสมบูรณ์ (ขณะนี้อยู่ระหว่างการทดลองนำไปปฏิบัติ)

เมื่อครบหนึ่งปี จะได้ชุดความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทสามารถศึกษาเกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประណอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ โดยใช้ขั้นตอนการใกล้เคียงประណอมข้อพิพาทที่ปฏิบัติกันเป็นประจำมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากกิจกรรมนี้จะทำให้องค์กรได้ชุดความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท ซึ่งจะสอดคล้องและบรรลุดตามนโยบายหรือวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประណอมข้อพิพาทดังกล่าว

## 2. การสร้างผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท

วิสัยทัศน์การสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท เมื่อครบหนึ่งปี จากกิจกรรมการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทดังกล่าว ต้องมีการสร้างสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทโดยใช้หลักการของทฤษฎีการจัดการความรู้ คือ การทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) หรือ ARR การสร้างผู้เชี่ยวชาญจากระบบต้องจำกัด ซึ่งกิจกรรมนี้ต้องมีเครื่องมือสำหรับตรวจสอบระดับความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับ

การประណอมข้อพิพาท โดยการตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนว่า การประណอมข้อพิพาทที่ดำเนินการนั้น มีประเด็นข้อพิพาทที่สำคัญเรื่องใด ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบ ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ อย่างไร ปัญหาอุปสรรค หรือปัจจัยที่เป็นเหตุให้การประណอมข้อพิพาทไม่ ประสบความสำเร็จคืออะไร แนวทางแก้ไขเป็นอย่างไร ต้องมีการบันทึกข้อมูลทั้งหมด เพื่อทำการ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการประណอมข้อพิพาทครั้งต่อไปให้ประสบความสำเร็จ เมื่อดำเนินการ ประណอมข้อพิพาททุกครั้งต้องทำการตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงานให้ทราบถึงข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรคที่ต้องทำการแก้ไขและบันทึกข้อมูลดังกล่าว เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการ ประណอมข้อพิพาทครั้งต่อไปให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งทำให้การประណอมข้อพิพาทได้รับการ พัฒนาและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายแก่ประชาชนอาจกำหนดหลักสูตรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทให้แก่ พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร เพื่อสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท ซึ่งใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2554 สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนร่วมกับ โครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความขัดแย้ง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดโครงการฝึกอบรมให้กับพนักงานอัยการ นิติกร จากทั่วประเทศใน หลักสูตรการเจรจาไกล่เกลี่ยและการประណอมข้อพิพาท เพื่อให้พนักงานอัยการได้พัฒนาความรู้ ทักษะ รวมทั้งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดในการจัดการความขัดแย้ง การเจรจาไกล่เกลี่ยและการ ประណอมข้อพิพาท ตลอดจนการสื่อสารท่ามกลางสถานการณ์ของความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพผลมากยิ่งขึ้น จำนวน 3 รุ่นๆ ละ 35 คน

### 3. สร้างระบบผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ

เมื่อองค์กรสร้างและพัฒนาบุคคลจนมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทแล้ว ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวอาจต้องพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายตามวาระหรือเกษียณไป ซึ่งเป็นเหตุให้ ความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทอาจสูญหายไปตามผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ วิธีการที่จะทำให้องค์ ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญอยู่กับองค์กรตลอดไป คือ การจัดเก็บองค์ความรู้ตามหลักการของการจัดการ ความรู้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ซึ่งระบบต้องมีความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูล ความต้องการความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการให้ข้อมูลสนับสนุน โดยจะต้องมี

1. คำถามและปัญหาที่พบบ่อยในการประណอมข้อพิพาท
2. แนวทาง ขั้นตอนการประណอมข้อพิพาทที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
3. ระบบสืบค้นข้อมูล

#### 3.1 กฎหมาย ระเบียบ

### 3.2 คู่มือ

### 3.3 องค์ความรู้สนับสนุน

#### 4. การเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

5. กระดานสนทนา ตั้งคำถามทิ้งไว้ โดยมีผู้ปฏิบัติที่รับผิดชอบในการตอบคำถาม ซึ่งจะค้นหาคำตอบจากข้อมูลที่มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญไว้นำมาตอบ หากเป็นคำถามใหม่ ต้องนำไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ เวลานั้น

การสร้างผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบดังกล่าว องค์กรจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาจนำวิธีการ Learning Intelligence ที่มีกระบวนการที่สำคัญ 3 ประการ มาประยุกต์ใช้ คือ สืบถามตาม โดยสืบค้นข้อมูลในเรื่องนั้น เพื่อรวมเข้าระบบ สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ติดตามความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น เพื่อให้ได้ กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน แหล่งที่มาของข้อมูลแล้วรวมเข้าระบบ กิจกรรมที่ต้องทำเป็นพิเศษ

1.การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลการประนอมข้อพิพาทที่เป็นปัญหาและพบเห็นบ่อย โดยจะต้องมีการจัดทำแบบสอบถามให้คนในองค์กร ระบุปัญหาอุปสรรคที่พบบ่อย ว่ามีอะไรบ้าง เพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำเป็นแบบคำถามและคำตอบล่วงหน้า

2. การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจัดทำเป็นแผนที่ความรู้การถามผู้รู้ โดยอาจไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญโดยตรง หรืออาจใช้เป็นแบบสอบถาม โดยองค์กรต้องระดมสมองเพื่อทำการออกแบบ แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่สำคัญและพบบ่อย ปัจจัยที่ทำให้การประนอมข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จ แนวทางการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และจัดทำลงระบบ โดย

1. คำถามที่พบบ่อย (ได้มาจากแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติ ที่ได้มาแล้วนำปัญหานั้นไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญ)

2. แนวทาง ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแล้วสร้างเป็น Knowledge Map)

#### 3. ระบบสืบค้นข้อมูล

##### 3.1 กฎหมาย ระเบียบ

##### 3.2 คู่มือ

##### 3.3 องค์ความรู้สนับสนุน

#### 4. การเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้นต่อไป

#### 5. กระดานสนทนา

ปีที่สาม ต้องได้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลและที่เป็นระบบ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งสองประเภทนี้จะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป ผู้เชี่ยวชาญระบบจะทำหน้าที่แทน หากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นระบบไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องได้ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นบุคคลที่ปฏิบัติงาน ณ เวลานั้น ต้องมาช่วยเหลือ กระบวนการนี้จะทำให้องค์กรได้ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท ซึ่งสอดคล้องสามารถบรรลุตามนโยบายและวิสัยทัศน์ของการสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประណอมข้อพิพาท

สรุปแผนการดำเนินงาน 3 ปี

ตาราง 4 สรุปแผนการดำเนินงาน 3 ปี

| ความต้องการ                       | ปีที่ 1                                                            | ปีที่ 2                              | ปีที่ 3                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|
| ความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท | สร้างความรู้เกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทด้วยทฤษฎี Learning In Action |                                      |                                              |
| สร้างผู้เชี่ยวชาญ (บุคคล)         |                                                                    | ตรวจสอบ ทบทวนการทำงาน และกิจกรรม AAR |                                              |
| สร้างผู้เชี่ยวชาญ (ระบบ)          |                                                                    |                                      | Learning In Action แบบสอบถาม และการสร้างระบบ |

5.1.3. สิ่งที่พบเห็นทั่วไป

จากการศึกษาเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทของสำนักงานอัยการอัยการสูงสุดพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งทนายความอาสาเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ยังไม่มีรูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญกับการประណอมข้อพิพาทเนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน อีกทั้งต้องใช้ความอดทนในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีความรู้ของบุคลากร สามารถแยกออกเป็น

1. ความไม่รู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง
2. ความไม่รู้เกี่ยวกับรูปแบบ ขั้นตอน วิธีการที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้ง

ปัจจัยที่ส่งผลให้การประណข้อพิพาทประสบความสำเร็จ

การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีความรู้ดังกล่าว องค์กรมักแก้ปัญหาโดยการลงทุนให้บุคลากรไปศึกษาอบรมในหลักสูตรเกี่ยวกับการประណข้อพิพาทกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ต้องใช้เวลาและเงินทุนเป็นจำนวนมาก แต่ไม่สามารถแก้ปัญหาในระยะยาวได้หากบุคลากรที่ได้รับทุนนั้นต้องพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานอื่นตามวาระหรือเกษียณไป ความรู้ที่องค์กรลงทุนไปจะสูญหายไปกับบุคคลนั้นด้วย ดังนั้น การให้บุคลากรไปศึกษาอบรมจึงไม่สามารถแก้ปัญหาได้ดีที่สุด

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (นายันทศักดิ์ พูลสุข อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2554 พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการที่พนักงานอัยการนิติกร รวมทั้งทนายความอาสาไม่มีความรู้เกี่ยวกับการประណข้อพิพาท คือ ความรู้ดังกล่าวยังไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นเหตุให้พนักงานอัยการนิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน ไม่สามารถศึกษาค้นคว้าหรือช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว การค้นคว้าแบบอิสระนี้ต้องการหาวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้ทำการสาธิตอธิบายวิธีการใช้งานระบบ KMS ของงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណข้อพิพาท โดยเฉพาะการประណข้อพิพาทเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งหมดของผู้ใช้งานทั้งสามประเภท คือ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน

หลังจากสาธิตระบบต่อผู้เชี่ยวชาญและสอบถามความเห็นแล้ว ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นโดยสรุปว่า ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีขั้นตอนกระบวนการที่ชัดเจนตาม Knowledge Map ที่สามารถเข้าใจถึงกระบวนการประណข้อพิพาท มีกฎหมาย ระเบียบ และคู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนสำหรับศึกษาค้นคว้า มีการรวบรวมข้อมูลสำนวนคดีที่ประสบความสำเร็จในการประណข้อพิพาท (Case Study) ที่เป็นแบบได้ มีระบบผู้เชี่ยวชาญที่อาจให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ทำให้ไม่สามารถกำหนดแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่ชัดเจนได้ ต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับท้องถิ่นนั้น

ผู้ศึกษาได้นำเสนอกิจกรรม KM ต่อผู้เชี่ยวชาญ (นายทยา พาหุสัจจะลักษณ์) ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบรรณโฆบายหรือวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาท “สคช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้” โดยนำเสนอกิจกรรม KM และเครื่องมือที่จะใช้ในการดำเนินกิจกรรม เพื่อรับฟังความเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่า กิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุง

หลังจากนำเสนอกิจกรรม KM ต่อผู้เชี่ยวชาญและสอบถามความเห็นแล้ว ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า แผนกิจกรรม KM มีความเป็นไปได้ในการนำมาปฏิบัติ แต่ต้องมีบุคลากรเพียงพอในการปฏิบัติงานเนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการประนอมข้อพิพาท อีกทั้งต้องมีสถานที่ที่เหมาะสมในการประนอมข้อพิพาท สำหรับกิจกรรม KM เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทระยะ 3 ปี ที่วางแผนไว้สามารถทำได้

### 5.2.2 ข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์แล้ว

ผลจากการสาธิตระบบ

ประเด็นเรื่องระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาคณิที่พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งทนายความอาสาไม่มีความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้หรือไม่ นั้น ปรากฏว่าระบบ KMS มี Function การทำงานและการใช้งานหลายรูปแบบ ดังนี้

1. ระบบ KMS มีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ องค์กรความรู้ สนับสนุน เช่น กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท คู่มือการประนอมข้อพิพาทมีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้พบว่า ระบบ KMS สามารถแก้ไขปัญหาคณิที่พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งทนายความอาสาไม่มีความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ เพราะมีข้อมูลและรายละเอียดเพียงพอที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. ระบบ KMS มี Case Study (ตัวอย่างการประนอมข้อพิพาท) ที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประนอมข้อพิพาท มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความ อาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ เพราะมีขั้นตอน กระบวนการชัดเจนตาม Knowlwdge Map

3. ระบบ KMS มี Knowledge Map (ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูปแผนผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารที่สามารถเข้าใจง่าย มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความ อาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ เพราะมีขั้นตอน กระบวนการที่ชัดเจนตาม Knowlwdge Map ผู้ปฏิบัติสามารถศึกษาและเข้าใจได้ง่าย

4. ระบบ KMS มีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความ อาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ บางประเด็นที่ไม่มีข้อมูลในระบบ แต่ยังมีผู้เชี่ยวชาญสำหรับให้คำปรึกษาได้

5. ระบบ KMS มีการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศต่างๆ ได้ มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความ อาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ เนื่องจากการเชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศอื่น ทำให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปได้ง่าย

6. ระบบ KMS มีระบบการจัดเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญมีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความ อาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ กรณีผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเร่งด่วนต้องสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำเป็นต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จะสามารถติดต่อขอคำปรึกษาได้ทันที

7. ระบบ KMS มีประเด็นปัญหาเร่งด่วน มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาการทำงานได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

-ประเด็นนี้ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความ อาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ และเป็นแหล่งรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นและมีคำตอบแล้ว ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

สรุป ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประណอข้อพิพาทเบื้องต้นได้ แต่การประណอข้อพิพาทเป็นศิลปะที่ต้องอาศัยเทคนิค ทักษะ บุคลิกภาพ หรือความสามารถเฉพาะตัวของผู้ที่ทำหน้าที่ประណอข้อพิพาทด้วย

กรณีเกี่ยวกับแผนกิจกรรม KM 3 ปี

1. แผนกิจกรรมสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประណอข้อพิพาทมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุง

-เห็นว่าจะทำได้ แต่อาจมีปัญหาเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ทำให้ไม่สามารถกำหนดแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่ชัดเจนได้ ต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับท้องถิ่นนั้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจัยภายนอกที่อาจต้องใช้เทคนิค ทักษะ บุคลิกภาพ หรือความสามารถเฉพาะตัวของผู้ที่ทำหน้าที่ประណอข้อพิพาทด้วย

2. แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอข้อพิพาท มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุง

-เห็นว่าทำได้ นอกจากสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน อาจกำหนดหลักสูตรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประណอข้อพิพาทให้แก่พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร เพื่อสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเกี่ยวกับการประណอข้อพิพาท โดยจัดหลักสูตรร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ แล้ว ปัจจุบันสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนยังมีแผนการที่จะสร้างวิทยากรเกี่ยวกับการประណอข้อพิพาทจากบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ทั่วประเทศอีกด้วย

3. แผนการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ มีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุง

-เห็นว่าทำได้ อีกทั้งการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบระบบสามารถแก้ปัญหากรณีผู้เชี่ยวชาญพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป แต่ต้องกำหนดให้มีบุคลากรที่มีหน้าที่ในการทำระบบด้วย

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

การเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอข้อพิพาทนั้น นอกจากต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ขั้นตอน แนวทางในการประណอข้อพิพาทแล้ว ผู้เชี่ยวชาญต้องมี

ประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าขณะประนอมข้อพิพาทด้วย คือ ต้องมีความรู้กับประสบการณ์ โดยความรู้สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา แต่ประสบการณ์ต้องอาศัยความรอบคอบในการทำงาน

### 5.2.3 สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจ

สิ่งค้นพบจากการศึกษาวิจัยพบว่า ระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทเบื้องต้นได้ ซึ่งบุคลากรสามารถศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาท นอกจากนี้ระบบ KMS ยังสามารถแก้ปัญหาขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านอื่นได้อีกด้วย กล่าวคือ

1. ปัญหาเรื่ององค์กรไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาเรื่องบุคลากรยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม

ระบบ KMS มีการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทครอบคลุมเกือบทุกด้าน ทั้งองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ ข้อมูลสำนวนคดีที่ประนอมข้อพิพาทสำเร็จ องค์ความรู้สนับสนุน และขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูป Knowledge Map ซึ่งเข้าใจง่าย อีกทั้งเชื่อมโยงข้อมูลไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย อาจสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน มุ่งมั่นที่ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทางผ่านหรือปฏิบัติงานให้ครบเงื่อนไขเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่านั้น โดยมุ่งเน้นการทำงานในเชิงปริมาณเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการ มากกว่ามุ่งเน้นการทำงานในเชิงคุณภาพ เพื่อลดปริมาณคดีเข้าสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายและความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

2. ปัญหาเรื่องความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญสูญหายไป เมื่อผู้เชี่ยวชาญพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป

ระบบ KMS มีการรวบรวมความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) นำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบตามหลักการและวิธีการของ CommonKADS

#### 5.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

ผลพลอยได้จากการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่สำคัญเพียงปัญหาเดียวที่ส่งผลถึงการแก้ปัญหาด้านอื่นด้วย คือ เมื่อบุคลากรสามารถนำระบบที่สร้างขึ้นจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้อย่างสะดวกแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน มุ่งมั่นที่ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทางผ่านหรือปฏิบัติงานให้ครบเงื่อนไขเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่านั้น โดยมุ่งเน้นการทำงานในเชิงปริมาณเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการ มากกว่ามุ่งเน้นการทำงานในเชิงคุณภาพ จากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ทำให้ได้แนวคิดและหลักการในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานว่า ต้องแก้ปัญหที่สำคัญที่สุด ซึ่งการแก้ปัญหานี้นี้อาจส่งผลให้ปัญหาด้านอื่นได้รับการแก้ไขไปในคราวเดียวกันด้วย

#### 5.2.5 อภิปรายผล

ผลจากการค้นคว้าแบบอิสระ โดยนำหลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทพบว่า สามารถแก้ปัญหการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทให้แก่บุคลากรดังกล่าวในเบื้องต้นได้ และพบว่า การแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการจัดฝึกอบรมต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก เมื่อบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมต้องพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป ความรู้ในตัวบุคคลนั้นจะสูญหายไปด้วย การใช้ทฤษฎีและหลักการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหพบว่า สามารถแก้ปัญหให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทได้ดังกล่าวมาแล้ว อีกทั้งความรู้那不สูญหายตามบุคลากรไป