

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิจัยแบบอิสระเพื่อนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทนี้ปรากฏข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

ระบบ KMS ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวิสัยทัศน์ นโยบายของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยนำหลักการทฤษฎีการจัดการความรู้ตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence มาเป็นแนวทางในการสร้างระบบนั้น ทำให้ได้องค์ความรู้สำหรับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทใช้ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ซึ่งประกอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน

นอกจากนี้พนักงานอัยการ นิติกร บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สามารถนำหลักการตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence ไปใช้ในการเรียนรู้ขณะทำงาน เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ ซึ่งนอกจากจะแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท ยังอาจสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอัยการ นิติกร รวมทั้งบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน มุ่งมั่นที่ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นทางผ่านหรือปฏิบัติงานให้ครบเงื่อนไขเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่านั้น โดยมุ่งเน้นการทำงานในเชิงปริมาณเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน/โครงการ มากกว่ามุ่งเน้นการทำงานในเชิงคุณภาพ เพื่อลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายและความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ตามหลักเกณฑ์การ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและบรรลุมิติประสงค์ตามภารกิจการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

เมื่อองค์กร ได้องค์ความรู้จากการนำหลักการตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence แล้ว หากนำมาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ หรือ KMS เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ไว้กับองค์กร ทำให้องค์ความรู้ที่ได้มานั้นไม่สูญหายไปเนื่องจากบุคลากรพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษา ค้นคว้าได้อย่างสะดวก รวดเร็ว นอกจากมีองค์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุนแล้ว ผู้ปฏิบัติงานยังสามารถศึกษาถึงกระบวนการ ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทในรูปแบบ Knoeledge Map ซึ่งสร้างขึ้นตามหลักการของ CommonKADS ประกอบด้วยกระบวนการ INPUT PROCESS OUTPUT แต่ละขั้นตอนมีข้อที่ต้องพิจารณาและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่ผู้ปฏิบัติสามารถพิจารณาศึกษาจากระบบได้ตามลำดับ ทำให้ผู้ปฏิบัติได้องค์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการประนอมข้อพิพาท คือ

1. กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท
2. หลักเกณฑ์ ขั้นตอนในการประนอมข้อพิพาท ตั้งแต่การรับคำขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้อง การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท จนกระทั่งยุติเรื่องที่ขอรับความช่วยเหลือ

จาก Knowledge Map รวมทั้งรู้ถึงหลักปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือ ตำรา แต่เป็นองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

นอกจากมีแผนสำหรับการสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทแล้ว ยังมีแผนสำหรับสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท และการสร้างผู้เชี่ยวชาญแบบระบบ โดยใช้หลักการตามทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence ประกอบกับใช้หลักการทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) หรือ ARR เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ นโยบายของผู้บริหาร ความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ผลจากการศึกษาพบว่า ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร และทนายความอาสาที่ไม่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทเบื้องต้นได้

6.2 ข้อเสนอแนะ

หลังจากทำการสร้างและทดสอบระบบ KMS แล้วพบว่า ระบบสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทเบื้องต้นได้ ซึ่งจะเสนอผู้บริหารขององค์กรเพื่อนำระบบ KMS ไปใช้ในการแก้ปัญหา คือ

1. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนควรนำการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ยังไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยนำทฤษฎีการจัดการความรู้ Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence มาใช้แก้ปัญหาดังกล่าวให้แก่บุคลากรสำหรับงานทุกประเภทซึ่งเป็นภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อให้ได้องค์ความรู้ครบถ้วน และมีการจัดเก็บองค์ความรู้ทั้งหมดอย่างเป็นระบบ โดยองค์กรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเสียเวลาออกจากหน้างานเพื่อไปศึกษาอบรมแต่ประการใด

2. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรจัดสร้างระบบการจัดการความรู้ให้ครอบคลุมสำหรับงานทุกประเภทซึ่งเป็นภารกิจขององค์กร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างระบบ KMS สำหรับการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ศึกษาค้นคว้า และแหล่งจัดเก็บองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาความรู้สูญหายเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป

3. สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรจัดทำแผนกิจกรรม KM ตามหลักการทฤษฎี Learning in Action ในรูปแบบของ Intelligence เพื่อสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้สำหรับงานทุกประเภทซึ่งเป็นภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในทุกภารกิจ จากหลักการของทฤษฎีการจัดการความรู้ คือ การทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) หรือ ARR โดยการตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามภารกิจขององค์กรได้

ปัญหาพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ยังไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตามสมมุติฐานนั้น องค์กรสามารถนำระบบ KMS มาใช้แก้ปัญหาให้กับบุคลากรดังกล่าวในเบื้องต้นได้ นอกจากนี้ยังได้รับผลพลอยได้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านอื่นอีกด้วย เช่น ปัญหาคนยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ปัญหาไม่มีแหล่งรวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ปัญหาการสูญเสียองค์ความรู้สำคัญและจำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงานเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป หากระบบ KMS ดังกล่าวสามารถสร้างได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตามแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ตามที่ผู้ศึกษานำเสนอในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ องค์กรจะมีระบบการจัดการความรู้

ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถใช้เป็นต้นแบบ (Template) สำหรับการจัดทำระบบการจัดการความรู้ ในองค์ความรู้ตามภารกิจด้านอื่นที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์หรือนโยบายของการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประណอมข้อพิพาท “สคช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้”