



246330

ระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
และประνομข้อพิพาท

กนกพร สันศรี

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการความรู้

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2554

600250892

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
และประណอมข้อพิพาท

กนกพร ลันศรี

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการความรู้



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2554

ระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
และประνομข้อพิพาท

กนกพร สันศรี

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการความรู้

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภัสต์ หาญพรชัย

.....

อาจารย์ ดร.ณพิศกัญ จักรพิทักษ์

.....กรรมการ

อาจารย์ ดร.ธีรพจน์ จันทรสุกแสง

.....กรรมการ

อาจารย์ ดร.สุเมธ แซ่เฮง

.....กรรมการ

นายสัมพันธ์ สารณะ

7 กันยายน 2554

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่าน นพดล วัฒวรรณ ผู้ตรวจการอัยการ ที่ให้ความกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งตลอดเวลาให้คำแนะนำ และข้อคิดต่างๆ ตลอดจนตรวจปรับปรุงแก้ไขการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านนนทศักดิ์ พูลสุข อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมาย ท่านทยา พาหุสัจจะลักษณ์ อัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชน ภาค ๕ ในฐานะผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญในงานช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชนและประณอมข้อพิพาท ซึ่งตลอดเวลากำหนดกรอบแนวคิด ทิศทาง และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนขอบคุณพนักงานอัยการ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นที่กำลังใจในการทำวิจัยฉบับนี้ซึ่งผู้เขียนมิได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ด้วยอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณดร.ปิติพงษ์ ยอดมงคล ดร.ธีรพจน์ จันทรสุขแสง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ด้านวิชาการ ตลอดจนตรวจปรับปรุงแก้ไขการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณ อาจารย์อรรถนพ ธนัญชนะ ที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับระบบ KMS ตลอดจนขอขอบพระคุณบรรดาคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้เขียน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ความรู้ และคำแนะนำในด้านต่างๆ แก่ผู้เขียน

ส่วนดีของวิจัยฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิดและอบรมสั่งสอน ผู้เขียน อีกทั้งเป็นกำลังใจในการศึกษาและการทำงานวิจัยฉบับนี้เสมอมาจนสำเร็จการศึกษา ส่วนบกพร่องทั้งหมดของวิจัยฉบับนี้ผู้เขียนขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

กนกพร สันศรี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่
ประชาชนและประนอมข้อพิพาท

ผู้เขียน

นางสาวกนกพร สันศรี

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ณพิศกัญ จักรพิทักษ์

บทคัดย่อ

246330

การประนอมข้อพิพาทเป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งสามารถลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดค่าใช้จ่ายและความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี แต่การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญ ทักษะในการสื่อสาร การควบคุมกระบวนการ และการทำให้คู่พิพาททราบประโยชน์ของการประนอมข้อพิพาท อีกทั้งไม่สามารถหาองค์ความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา โดยการจัดกิจกรรมเรียนรู้เพื่อฝึกฝนทักษะการเรียนรู้ให้กับบุคลากรทุกระดับในองค์กร ตั้งแต่รายบุคคล ทีมงาน ระบบงานต่างๆ และระดับภาพรวมขององค์กร

การศึกษาแบบอิสระนี้ ได้สร้างและนำระบบการจัดการความรู้ พร้อมกิจกรรมการจัดการความรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหามูลนิธิไม่มีความรู้ความชำนาญในการประนอมข้อพิพาท ซึ่งระบบการจัดการความรู้จะเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ใช้ศึกษาค้นคว้าและนำไปแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งเป็นการป้องกันแก้ไขปัญหาคือความรู้สูญหายเนื่องจากบุคลากรพ้นจากตำแหน่งหรือโยกย้ายหรือเกษียณไป

Independent Study Title	Knowledge Management System for Legal Aid Work and Compromise the Dispute
Author	Mrs. Kanokporn Sonsri
Degree	Master of Science (Knowledge Management)
Independent Study Advisor	Lect. Dr. Nopasit Chakpitak

ABSTRACT**246330**

The Conciliation of disputes is the key mission of the Office of People's Protection Rights and Legal Aid. This can reduce court cases, shorten the costs, and minimize conflicts between the parties. But on the contrary, the act has not been that successful. The reason is due to people lacking expertise in communication skills, control of the process, and making parties aware over the benefits of dispute conciliation. They cannot find the body of knowledge from various sources for use in practical work.

The theories of learning at work can be used to solve problems. By means of a learning event, personnel at all levels of the organization can learn how to practice their skills, since it's the various system of individual and teamwork overview of the organization.

This independent study creates and implements a knowledge management system. Through a theory of knowledge management activities, the staff learns while working with a guideline to solve problems people to foster expertise in conciliation dispute. This knowledge management system is a practical source of knowledge for learning and resolving issues pertaining to practical applications. The system provides promptness, convenience, and the prevention of knowledge lost due to key personnel leaving, relocating, or retiring.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการค้นคว้า	4
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ/หรือเชิงประยุกต์	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีการจัดการองค์ความรู้	7
2.1.1 ทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน	10
2.1.2 การทบทวนหลังการทำงาน	12
2.1.3 แนวคิดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ขององค์กร (CommonKADS)	14
2.1.4 International Standard ISO 12207 : Standard for Information Technology - Software life cycle processes	15
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	17
2.2.1 ทฤษฎีการขัดแย้งทางความคิดและทฤษฎีความต้องการของมนุษย์	17
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความขัดแย้ง	18
2.2.3 แนวความคิดในเรื่องความจำเป็นในการดำรงไว้ซึ่งระเบียบในสังคม	18
2.3 กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	18
2.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	19
2.3.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550	19
2.3.3 พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553	19

2.3.4 แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2551-2554	20
2.3.5 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 สำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุด	20
2.3.6 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทของ คณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.2530	21
2.3.7 ระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2547	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.4.1 การพัฒนารูปแบบการประนอมข้อพิพาทของพนักงานอัยการ	22
2.4.2 การประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้านโดยคณะกรรมการหมู่บ้านในจังหวัด เชียงใหม่	22
2.4.3 บทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านในการระงับข้อพิพาท : ศึกษาโครงการ ประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้าน จังหวัดสุพรรณบุรี	22
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	23
3.1 ขอบเขตของข้อมูล	23
3.1.1 โครงสร้างองค์กร	23
3.1.2 การจัดการความรู้ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชน (สคช.)	26
3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	27
3.2.1 กระบวนการทำงานภายใต้มาตรฐาน ISO 12207	28
3.2.1.1 ENG1 Requirement Elicitation	28
3.2.1.2 ENG2 System Requirement Analysis	29
3.2.1.3 ENG3 Software Requirement Analysis	30
3.2.1.4 ENG4 Software Design	31
3.2.1.5 MAN1 Organizational Alignment	32
3.2.1.6 MAN2 Organization Management	33
3.2.1.7 MAN3 Project Management	34
3.2.1.8 RIN1 Human Resource Management	36

3.2.1.9 RIN2 Training	37
3.2.1.10 RIN3 Knowledge Management	40
3.2.1.11 RIN4 Infrastructure	40
3.2.1.12 REU1 Asset Management	42
3.2.1.13 REU2 Reuse Program Management	43
3.2.1.14 REU3 Domain Engineering	44
3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล	45
บทที่ 4 การศึกษาเฉพาะด้านกฎหมาย	51
4.1 กระบวนการในระบบ KMS ที่มีผลในเชิงนิติศาสตร์	51
4.2 ความต้องการทางนิติศาสตร์	53
4.3 วิเคราะห์ผลในเชิงประยุกต์	53
บทที่ 5 ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล	56
5.1 นำเรื่อง	56
5.1.1 รายงานการสร้าง KMS	56
5.1.2 รายงานออกแบบกิจกรรม MAN 1	85
5.1.3. สิ่งที่พบเห็นทั่วไป	89
5.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล	90
5.2.1 Raw Data ข้อมูลดิบ	90
5.2.2 ข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์แล้ว	91
5.2.3 สิ่งที่น่าสนใจและน่าสนใจ	95
5.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ	96
5.2.5 อภิปรายผล	96
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	97
6.1 สรุปผลการศึกษา	97
6.2 ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร	105
ภาคผนวก ข วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	109
ภาคผนวก ค โครงร่าง Knowledge Map	117

ภาคผนวก ง	123
ภาคผนวก จ	132
ภาคผนวก ฉ	156
ประวัติผู้เขียน	190

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 เปรียบเทียบ Tacit Explicit Knowledge และ Explicit Knowledge เชิงนิติศาสตร์	9
2 แสดงความต้องการในการใช้งานของระบบ	62
3 แสดงสิทธิในการใช้งานระบบ	66
4 สรุปแผนการดำเนินงาน 3 ปี	89

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 กระบวนการแปลงความรู้	9
2 มาตรฐาน ISO 12207	27
3 โครงร่าง Knowledge Map	49
4 แสดงระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท (การประนอมข้อพิพาท)	50
5 แสดงลื่นชักความรู้ ระบบ KMS งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท (การ ประนอมข้อพิพาท)	74
6 แสดงความรู้ในระดับ Domain	74
7 การเชื่อมโยงไปยังรายละเอียดของ Knowledge Base	75
8 แสดงการเลือกดูจาก Knowledge Map โดยตรง	75
9 แสดงโฟลเดอร์ “การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท”	76
10 แสดงการเข้าถึงตัวอย่างไฟล์ในระบบ	77
11 การเข้าถึง Case Study ของระบบ	78
12 กฎหมายและระเบียบของระบบ	78
13 ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues) ของระบบ	79
14 แสดงรายละเอียดของประเด็นเร่งด่วน(Hot Issues)	79
15 แสดง Forum Discussion ของระบบ	80
16 แสดง Forum Discussion ของระบบ	80
17 แสดงรายชื่อผู้เชี่ยวชาญของระบบ	81
18 แสดงระบบการเชื่อมโยงของระบบ	82
19 แสดงองค์ความรู้สนับสนุน	82
20 แสดงระบบ Task Assignments	83
21 ระบบแสดงความคิดเห็นของระบบ	83
22 แผนผังการทำงานและใช้งานระบบ KMS	84