

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการค้นคว้า	6
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ/เชิงประยุกต์	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้	9
2.2 แนวคิดในงานร้องขอความเป็นธรรม	13
2.3 ทฤษฎีหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา</b>	<b>36</b>
3.1 ขอบเขตของข้อมูล	36
3.2 การทดลองวิจัยพัฒนา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ISO 12207/15504	38
3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล (Data Analysis)	56
<b>บทที่ 4 การศึกษาเฉพาะด้านกฎหมาย (ผลการวิเคราะห์ด้านกฎหมาย)</b>	<b>57</b>
4.1 ความหมายการร้องขอความเป็นธรรม	57
4.2 สถานะของผู้ร้อง	58
4.3 เหตุแห่งการเกิดเรื่องขอความเป็นธรรม	59
4.4 วิธีการยื่นเรื่องขอความเป็นธรรม	62

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียน	66
4.6 วิเคราะห์ประเด็นปัญหาการร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	67
4.7 คำสั่งของอัยการสูงสุด	68
4.8 ประเด็นที่สำคัญด้านกฎหมายและด้านการจัดการความรู้	69
4.9 ผลลัพธ์ของการแก้ไข	73
<b>บทที่ 5 ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล</b>	<b>74</b>
5.1 นำเรื่อง	74
5.2 วิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน	85
5.3 การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้	92
5.4 การออกแบบกิจกรรม MAN 1	112
5.5 ข้อมูลประกอบในการจัดทำกิจกรรม 3 ปี	114
5.6 กำหนดภารกิจสำคัญของงาน	116
5.7 Initial Finding	119
5.8 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล	120
5.9 สิ่งที่ค้นพบ	128
5.10 Generalization	128
<b>บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	<b>130</b>
6.1 ผลการศึกษา	130
6.1.1 ระบบ KMS และแผนกิจกรรม 3 ปี	130
6.2 วิธีการที่นำมาใช้	130
6.3 การแก้ไขปัญหา	131
6.4 ผลลัพธ์ของการแก้ไข	133
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>135</b>

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>ภาคผนวก</b>	<b>138</b>
ภาคผนวก ก คำสั่งสำนักงานกิจการอัยการสูงสุด ที่ 6/2553 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team)	139
ภาคผนวก ข คำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 15/2553 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team)	144
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์ นางสาวนิภาพร รุจนรงค์ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด	146
ภาคผนวก ง สรุปการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญ นายศุภพงษ์ วงศ์รัตนานุกูล นางสาวจิตยีน ติรณวัตถุภรณ์	149
ภาคผนวก จ การดำเนินการตามมาตรฐานระบบการจัดการความรู้	153
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>186</b>

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 กิจกรรม 3 ปี ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	43
5.1 แผนการดำเนินการสร้างระบบการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	75
5.2 การสาธิตระบบ KMS และการเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ต่อผู้บริหารเชี่ยวชาญ และ KM Team	124

## สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 ภาพรวมของงานร้องขอความเป็นธรรม	5
3.1 การสื่อสารในองค์กร	45
5.1 แผนภูมิแสดงความต้องการของผู้ใช้ระบบ	85
5.2 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	86
5.3 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	87
5.4 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	88
5.5 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	89
5.6 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	90
5.7 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	91
5.8 แผนภาพความรู้ การร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	92
5.9 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	95
5.10 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	96
5.11 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	97
5.12 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	98
5.13 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	99
5.14 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	100
5.15 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	101
5.16 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	102
5.17 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	103
5.18 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	104
5.19 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	105
5.20 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	106
5.21 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	107

## สารบัญญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
5.22 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	108
5.23 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	109
5.24 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	110
5.25 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	111
5.26 ระบบสารสนเทศสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม	112
6.1 ภาพรวมการร้องขอความเป็นธรรมประเด็นเดิมหลายครั้ง	134