

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานนิติกร
คดีแพ่ง

ผู้เขียน

นางสาวปริยานุช เขยกิจวงศ์

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการความรู้)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ภราดร สุริย์พงษ์

บทคัดย่อ

การขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีการจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแบบแผนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่ง ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ และสำนักงานคดีแพ่ง การขาดความรู้ในการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดความผิดพลาดขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้ภารกิจองค์กรอัยการด้านการรักษาผลประโยชน์ของราชอาณาจักรน่าเชื่อถือ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในองค์กร

แนวทางแก้ไขปัญหาคือได้สร้างระบบการจัดการความรู้หรือ KMS ขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของนิติกรคดีแพ่งให้สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมจัดทำแผนกิจกรรมการจัดการความรู้และนำทฤษฎีการจัดการความรู้ของ Nonaka และ Takeuchi และทฤษฎีของ Garvin เข้ามาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยกระบวนการสร้างระบบการจัดการความรู้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการมาตรฐาน ISO12207/15504 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)

จากการศึกษาพบว่า ระบบการจัดการความรู้ (KMS) มีความเหมาะสมในการใช้งานสามารถนำไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ มีการรวบรวมองค์ความรู้และฐานข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานนิติกรคดีแพ่ง มีการกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม ระบบ KMS จะทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันจากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ปรับเปลี่ยนเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในลักษณะต่าง ๆ

พัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำไปสู่การพัฒนา Best practices จากการเรียนรู้ นวัตกรรมดีแฟง สามารถนำความรู้ดังกล่าวมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่กฎหมายกำหนด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Knowledge Management System for Developing Civil Suit Lawyer
Author	Miss Preeyanuch Choeikeewong
Degree	Master of Science (Knowledge Management)
Independent Study Advisor	Lect. Dr. Pradorn Sureephong

ABSTRACT

In the civil law, matters dealing with a lack of knowledge in practice, not accumulating knowledge on patterns of practice and on effective methods are to be in serious concern; this will cause damage to credibility of the prosecuting attorney. The lack of knowledge within the Office of Civil Litigation will cause errors to the process thus leading to a low standard of operation. The organization's mission is to protect the interests of the state Attorney General as well as to gain credibility and public confidence in the organization.

Solutions have been created with a knowledge management system for enhancing the performance of the civil law to support the work of the prosecutor much more efficiently. The arrangement of knowledge management activities and application of knowledge management theory by Nonaka and Takeuchi, and Garvin was put into practice to solve the problem. The process of creating a knowledge management system was implemented according to the standard procedures of ISO12207/15504. Data was analyzed with engineering knowledge, Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring).

The study found that Knowledge management systems (KMS) is suitable for this event and can be used to solve problems in practical work. There is a collection of knowledge and support for civil legal action. The arranged activity plan for knowledge management allowed the exchange of knowledge between practitioners by having individuals with the 'Tacit Knowledge' to be transformed into 'Explicit Knowledge'. This led to the development of best practices from learning. Legal cases can be adapted to use such knowledge to work

effectively. There is an ability to support the work with the proper regulations and orders of the law.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีการจัดการความรู้	7
2.1.1 ทฤษฎีการสร้างความรู้	7
2.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน	9
2.1.3 ความหมายของการจัดการความรู้	11
2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้	14
2.1.5 ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้	15
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.2.1 กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง	16
2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	20
3.1 ขอบเขตของข้อมูล	20
3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล	26
4.1	นำเรื่อง	26
4.2	ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล	111
4.2.1	การสาธิตระบบ	111
4.2.2	วิธีการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้	112
4.2.3	การเสนอแผนกิจกรรม	116
4.3	สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล	116
4.4	สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจจากการสาธิตระบบ	117
4.5	แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ	118
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	120
5.1	สรุปผลการศึกษา	120
5.2	ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม		124
ภาคผนวก		128
ภาคผนวก ก	วาระการสัมมนาผู้บริหาร	129
ภาคผนวก ข	บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร	135
ภาคผนวก ค	วาระการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ	141
ภาคผนวก ง	บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	156
ภาคผนวก จ	แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้ระบบ	176
ภาคผนวก ฉ	แบบประเมิน QA	180
ประวัติผู้เขียน		210

ญ

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	ความต้องการของผู้ใช้งานระบบ	89
4.2	การกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานระบบแต่ละประเภท	106



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1	วงจร SECI 9
4.1	ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 27
4.2	ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 32
4.3	Knowledge Map ลักษณะงานนิติกรคดีแพ่ง (T97) 34
4.4	Knowledge Map ภารกิจงานคดี (T971) 35
4.5	Knowledge Map ภารกิจงานประสานงาน (T972) 35
4.6	Knowledge Map ภารกิจการตรวจสอบสำนวนคดีเบื้องต้น (T9711) 36
4.7	Knowledge Map ภารกิจการตรวจสอบสำนวนคดีแก้ต่างเบื้องต้น (T97111) 37
4.8	Knowledge Map Inference-Input รายละเอียด ข้อเท็จจริงคดี 37
4.9	Knowledge Map Inference-Input สถานะตัวความ 38
4.10	Knowledge Map Inference-Input วันครบกำหนดการรับหมาย 38
4.11	Knowledge Map Inference-Input เอกสาร พยานหลักฐานประกอบคดี 40
4.12	Knowledge Map Inference-Process การพิจารณารายละเอียด ข้อเท็จจริงจาก หนังสือนำเสนอ 41
4.13	Knowledge Map Inference-Process การตรวจสอบสถานะตัวความ 42
4.14	Knowledge Map Inference-Process การนับระยะเวลาหมายเรียก 54
4.15	Knowledge Map Inference-Process การตรวจสอบเอกสาร พยานหลักฐาน ประกอบคดี 55
4.16	Knowledge Map Inference-Output การตรวจรับสำนวนคดีแก้ต่างถูกต้อง ครบถ้วน 57
4.17	Knowledge Map ภารกิจการตรวจสอบสำนวนคดีว่าต่างเบื้องต้น (T97112) 58
4.18	Knowledge Map Inference-Input รายละเอียด ข้อเท็จจริงคดี 58
4.19	Knowledge Map Inference-Input อำนาจหน้าที่พนักงานอัยการในการดำเนินคดี 59
4.20	Knowledge Map Inference-Input สถานะตัวความ 61
4.21	Knowledge Map Inference-Input เขตอำนาจศาล 61
4.22	Knowledge Map Inference-Input ทุนทรัพย์คดี 62

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4.23 Knowledge Map Inference-Input วันครบกำหนดอายุความ	63
4.24 Knowledge Map Inference-Input เอกสาร พยานหลักฐานประกอบคดี	63
4.25 Knowledge Map Inference-Process การพิจารณารายละเอียด ข้อเท็จจริงคดีจากหนังสือนำเสนอ	64
4.26 Knowledge Map Inference-Process การพิจารณาอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการในการรับดำเนินคดี	64
4.27 Knowledge Map Inference-Process การตรวจสอบสถานะตัวความ	66
4.28 Knowledge Map Inference-Process การตรวจสอบเขตอำนาจศาล	78
4.29 Knowledge Map Inference-Process การตรวจสอบทุนทรัพย์คดี	82
4.30 Knowledge Map Inference-Process การพิจารณาวันครบกำหนดอายุความ	83
4.31 Knowledge Map Inference-Process การตรวจสอบเอกสาร พยานหลักฐานประกอบคดี	86
4.32 Knowledge Map Inference-Output การตรวจรับสำนวนคดีว่าต่างถูกต้อง ครบถ้วน	88
4.33 หน้าระบบ Feature การมอบหมายงาน (Task Assignments)	91
4.34 หน้าระบบ Feature ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts)	92
4.35 หน้าระบบ Feature ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion)	93
4.36 หน้าระบบ Feature เอกสารวิชาการ/กฎหมายและระเบียบ (Document Management System)	94
4.37 หน้าระบบ Feature เอกสารวิชาการ/คำพิพากษาฎีกา (Document Management System)	95
4.38 หน้าระบบ Feature เอกสารวิชาการ/แผนภาพความรู้ (Knowledge Map)	96
4.39 หน้าระบบ Feature ปฏิทินกิจกรรม (Calendar)	97
4.40 หน้าระบบ Feature ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue)	98
4.41 หน้าระบบ Feature เอกสารวิชาการ/แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง (Document Management System)	99

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4.42 หน้าระบบ Feature เอกสารวิชาการ/กรณีศึกษา (Case Study)	100
4.43 หน้าระบบ Feature แสดงความคิดเห็น (Blog)	101
4.44 หน้าระบบ Feature การเชื่อมโยงเครือข่าย (Links)	102
4.45 หน้าระบบ Feature สารานุกรมกฎหมาย (Wiki)	103
4.46 หน้าระบบ Feature ระบบสืบค้น (Search)	104
4.47 หน้าระบบ Feature ประกาศข้อความสำนักงาน (Announcements)	105
4.48 หน้าระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ http://www.kmcenter.in.th	113
4.49 หน้าระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด Page กลุ่มงานคุ้มครองสิทธิ/ กลุ่มงานพัฒนาองค์กร	113
4.50 หน้าระบบการจัดการความรู้งานนิติกรคดีแพ่ง K97	114
4.51 หน้าระบบการจัดการความรู้การกิจการตรวจสอบสำนวนคดีแก้ต่างเบื้องต้น	114
4.52 หน้าระบบการจัดการความรู้การกิจการตรวจสอบสำนวนคดีว่าต่างเบื้องต้น	115