

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้ได้ทำขึ้นเพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องการขาดความรู้ในการปฏิบัติงานของนิติกรคดีแพ่ง โดยได้จัดสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานนิติกรคดีแพ่งขึ้น พร้อมทั้งมีการจัดแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ซึ่งผู้บริหาร (อธิบดีอัยการสำนักงานคดีแพ่ง) ได้กำหนดไว้ พร้อมกับนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหการขาดความรู้ในการปฏิบัติงานของนิติกรคดีแพ่ง โดยนำทฤษฎีวงจร SECI ในการสร้างเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) ของ Nonaka มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนสถานะของความรู้ในการสร้างและถ่ายทอดความรู้จนเกิดการรอกงวมของความรู้ เพื่อสร้างหลักการสำคัญในการทำงาน นอกจากนี้ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ของ Garvin มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาในครั้งนี้ด้วยโดยการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ผ่านการฝึกอบรมให้กับผู้เชี่ยวชาญ และ KM Team งานนิติกรคดีแพ่งในแผนช่วง 1-3 ปี แรก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน และจากการนำเสนอระบบให้กับ KM Team พร้อมแผนการจัดการความรู้ ผลปรากฏว่า ระบบและแผนการจัดการความรู้ที่ได้นำเสนอ นั้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้งาน สามารถใช้งานได้จริง มีในส่วนของ การให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม ในประเด็นปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติ และในระบบการสืบค้น (Search) ที่ได้จัดทำระบบเพื่อให้สามารถทำการสืบค้นกฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา และความรู้อื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ ก็ช่วยตอบโจทก์ที่จะเป็นการเสริมความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่วนแผนกิจกรรมนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจ เพราะสามารถทำให้ COP สามารถที่จะเข้าใช้งานระบบได้อย่างสะดวก มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ได้ดียิ่งขึ้น แผนกิจกรรมในปีที่ 3 ในเรื่องของการจัดประกวด Expert award นั้นก็ได้รับความพึงพอใจ เพราะจะเป็นการสร้างผู้เชี่ยวชาญงานนิติกรคดีแพ่งรุ่นใหม่ เพื่อเข้ามาพัฒนาระบบและให้คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดช่วงไป เพราะหากไม่มีการสืบทอด เมื่อผู้เชี่ยวชาญรุ่นเดิมไม่อยู่ไม่ว่าด้วยกรณีใด ตรงจุดนี้ในการให้คำปรึกษาของผู้เชี่ยวชาญก็จะขาดหายไป ถือเป็นกลยุทธ์ในการสร้าง

สังคมแห่งการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง ถ้ายทอดกันไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งทั้งระบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา
งานนวัตกรรมที่สร้างขึ้นและแผนกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ดังกล่าว จะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของ
นิติกรคดีแพ่งประสบผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น และยังช่วยส่งผลให้การปฏิบัติงานคดีของพนักงาน
อัยการซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ สนองตอบนโยบายของอัยการสูงสุด ในภารกิจการ
รักษาผลประโยชน์ของรัฐด้วย

แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ได้สร้างระบบจัดการความรู้ (KMS) เพื่อพัฒนางานนิติกรคดี
แพ่ง โดยได้นำทฤษฎี Nonaka มาปรับใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเพื่อ
ให้เกิดการกลั่นแกล้งและหมุนเวียนเปลี่ยนสถานะของความรู้ตามวงจร SECI และนำความรู้ที่ได้มา
กำหนดเป็นหลักการสำคัญ สร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ถูกต้องต่อไป ส่วนทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน
นั้น มีหลักการสำคัญคือ เป็นการเปลี่ยนการทำงาน โดยถือโอกาสที่องค์กรมีภารกิจต้องปฏิบัติงาน
ต่าง ๆ ให้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญไม่ต้องออกจากหน้างาน สามารถเรียนรู้และสอนงาน
ได้ในทันทีขณะปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมในการแก้ปัญหาเรื่องการสอนและ
เรียนรู้กันไปมาในขณะเดียวกัน ทำให้สามารถแก้ปัญหาคาดความรู้ได้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการ
ถ่ายทอดความรู้ต่อกัน

การขาดความรู้ของนิติกรคดีแพ่ง ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพนักงานอัยการผู้บังคับบัญชา
โดยตรงของนิติกร และสำนักงานคดีแพ่ง รวมไปถึงสำนักงานอัยการสูงสุดที่จะได้รับผลจากการ
ปฏิบัติงาน โดยขาดความรู้ของนิติกรคดีแพ่ง เพราะเมื่อนิติกรปฏิบัติงานผิดพลาด การดำเนินคดีของ
พนักงานอัยการย่อมผิดพลาดและติดขัดไปด้วย อันเป็นการสร้างความล่าช้า เป็นอุปสรรคขัดขวาง
การทำงานให้ไม่ราบรื่น ส่งผลให้เกิดความบกพร่องในการสั่งคดีของพนักงานอัยการ มีผลต่อการ
ทำงานที่จะสนองตอบภารกิจการรักษาผลประโยชน์ของรัฐในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ
และยังเป็นผลงานที่จะแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีแพ่งในภาพรวม การนำ
ระบบจัดการความรู้เข้ามาปรับใช้นั้นก็จะช่วยแก้ปัญหาได้จากต้นเหตุของปัญหา สามารถตอบ
โจทย์ในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ตรงจุด เมื่อนิติกรคดีแพ่งมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น
การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พนักงานอัยการทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของรัฐได้อย่าง
เต็มที่ด้วยความเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 เพื่อให้ได้ความรู้ที่มาจากประสบการณ์อันเป็นความรู้ฝังลึกจากผู้เชี่ยวชาญที่ชัดเจนในมุมมองที่ต่างออกไป ควรเข้าทำการสัมภาษณ์เพื่อจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นพนักงานอัยการ เพื่อทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานคดีแพ่งในทัศนะของพนักงานอัยการ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อนิติกรคดีแพ่งในการสนับสนุนงานคดีของพนักงานอัยการ เพราะพนักงานอัยการถือเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของนิติกร มีอำนาจสั่งการและมอบหมายงานให้กับนิติกร ดังนั้น การสัมภาษณ์จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นพนักงานอัยการน่าจะก่อให้เกิดประโยชน์และทำให้ได้ความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่พนักงานอัยการต้องการให้นิติกรปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของพนักงานอัยการมากที่สุด

5.2.2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานระบบเป็นปัญหาสำคัญในการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะของปัญหาทั่วไปได้แก่ความไม่เข้าใจหลักการของระบบการจัดการความรู้และวิธีการนำไปใช้ อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานประจำค่อนข้างมาก ไม่มีเวลามาทำความเข้าใจระบบการจัดการความรู้ ทำให้เกิดความรู้สึกว่า การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้เป็นงานที่เพิ่มขึ้น บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดแรงจูงใจ เมื่อผู้ใช้งานระบบขาดความรู้ความเข้าใจ อาจส่งผลให้การนำเครื่องมือการจัดการความรู้ไปใช้ตามแนวนโยบายอย่างเดียวโดยขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบไปได้อย่างเหมาะสม ผู้บริหารจะต้องมีการสนับสนุนการฝึกอบรมการใช้งานระบบ รวมทั้งจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อนำไปประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.2.3 ความรู้ความเข้าใจของผู้บริหาร การนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรรูปแบบหนึ่ง หากผู้บริหารไม่เข้าใจหรือไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้องค์กรนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ ทำให้พบทบทวน การผลักดันการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างล่าช้า จะต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงด้วยเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงต้องมีการทำความเข้าใจและหาวิธีที่จะให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญ และสนับสนุนการใช้ระบบการจัดการความรู้

5.2.4 ระบบการจัดการความรู้ (KMS) จะต้องมีการประเมินผลระบบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงข้อจำกัดของระบบหรือข้อจำกัดของผู้ใช้งานระบบ เพื่อจะได้หาทางแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ รวมทั้งมีการยกย่อง ชมเชยหรือการให้รางวัลให้แก่หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการ

นำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยให้เป็น Best Practice ที่หน่วยงานอื่นสามารถเข้ามาเรียนรู้ได้

5.2.5 ทรัพยากร สำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องจัดสรรทรัพยากรไว้ส่วนหนึ่งเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยี

5.2.6 เพื่อให้การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด จะต้องยึดโยงกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด โดยสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ (สฝบร.) จะต้องเสนอโครงการกิจกรรมการจัดการความรู้ในการบรรจุค่าของงบประมาณทุกปี

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2546

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. 2547. การจัดการความรู้...จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร:
จิรวัดมนเอ็กซ์เพรส.

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

พิพัฒน์ พึ่งพาพงศ์. “พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
และอินเทอร์เน็ตของนิติกรสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.” วิทยานิพนธ์วารสาร
ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2550.

พรพิมล ธรรมาภิรมย์โชค. “การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานรัฐ.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2550.

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553

ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการค้าเนติคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547

วรภัทร ภูเจริญ. 2548. “องค์กรแห่งการเรียนรู้ และการบริหารความรู้.” กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า.

วันชัย ปานจันทร์. 2549. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยใช้ฐานการจัดการความรู้.
[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://tdc.thailis.or.th/tdc/basic.php>. (7 เมษายน 2554).

วิจารณ์ พานิช. 2545. การจัดการความรู้. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.kmi.Thaihealth.or.th/document/Km.doc>. (11 เมษายน 2554).

วิจารณ์ พานิช. 2547. *องค์การจัดการและการเรียนรู้: หลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 3*, สถาบันพระปกเกล้า 14 พฤษภาคม 2547. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.kmi.or.th/autopage/show_page.php?h=13&s_id=19&d_id=19 (11 เมษายน 2554).

วิจารณ์ พานิช. 2550. *การจัดการความรู้คืออะไร*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.opdc.go.th>. (11 เมษายน 2554).

สำนักงานอัยการสูงสุด. 2552. *คู่มือการดำเนินคดีแพ่งการเตรียมคดีในชั้นพนักงานอัยการ*
สำนักงานอัยการสูงสุด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน. 2552. *แนวทางการปฏิบัติงาน*
นิติกรในส่วนการดำเนินคดีคุ้มครองผู้บริโภคทางแพ่ง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท
ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2547. *สาระสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ*
ไทย. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.opdc.go.th>. (20 เมษายน 2554).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552. *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนว*
ใหม่. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.opdc.go.th>. (20 เมษายน 2554).

หนังสือสำนักงานอัยการสูงสุด ค่วนมาก ที่ อส 0001/ว.37 ลงวันที่ 27 เมษายน 2537 เรื่อง *แนวทาง*
ปฏิบัติราชการของนิติกร

อนุชาติ คงมาลัย. 2552. *แผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด*. [ระบบออนไลน์].
แหล่งที่มา <http://www.ago.go.th> (3 พฤษภาคม 2554).

อนุชาติ คงมาลัย. 2552. *KM.Team สร้างความรู้ฝังองค์กรอัยการ*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ago.go.th> (3 พฤษภาคม 2554).

อนุชาติ คงมาลัย. 2553. *อัยการสูงสุดเดินเครื่อง KM พัฒนาองค์กรอัยการ*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ago.go.th> (3 พฤษภาคม 2554).

อุทัยรัตน์ คล้ายแก้ว. 2552. “แบบขอรับเงินเพิ่มฯ ครั้งแรกสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร.” สำนักงานคดีแพ่ง สำนักงานอัยการสูงสุด.

Garvin, D.A. (1993). *Building a learning organization*. Harvard Business Review, 71, 4: 78-91.

Garvin, D.A. (2000). *Learning in Action: A guide to putting the learning organization to work*. Boston: Harvard Business School Press.

Henrie, M., & Hedgepeth, O. (2003). *Size is important in knowledge management*. *Journal of Knowledge Management Practice*. Retrieved August 9, 2005. from <http://www.flainc.com/artc153.htm>.

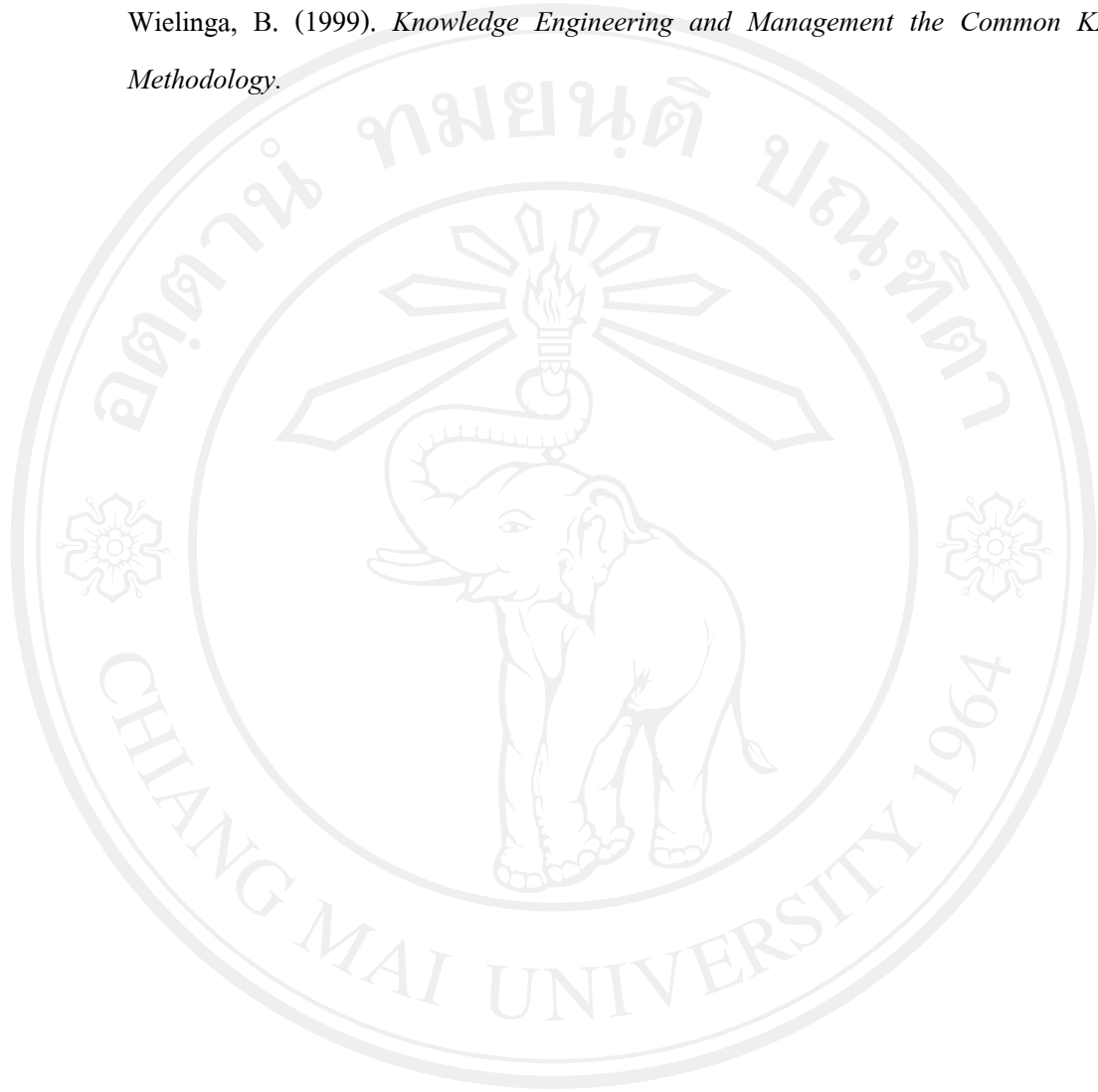
Marquardt, Michael J. and Reynolds. (1994). *A. The Global Learning Organization*. New York: IRWIN.

Nonaka & Takeuchi. (2004). *Hitotsubashi on Knowledge Management*. Singapore: John Wiley & Sons (Asia).

Trapp, Holger. (1999). Benefits of an intranet-based Knowledge Management system-Measuring the effects. Retrieved August 9, 2005, from <http://www.icce2001.org/cd/pdf/p10/jp113>.

Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. London: Century Press.

Schreiber, G. ; Akkermans, H. ; Anjewierden, A. ; Hoog, R.D. ; Shadbolt, N. ; Velde, w.v. ; and
Wielinga, B. (1999). *Knowledge Engineering and Management the Common KADS
Methodology.*



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved