

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

ในการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2561 องค์กรมีจุดมุ่งหมายไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) โดยใช้ระบบการจัดการความรู้ที่ทันสมัย สามารถเชื่อถือได้ และผู้บริหารสูงสุดขององค์กรได้กำหนด Knowledge Audit โดยมีหัวข้อองค์ความรู้รวมทั้งสิ้น 100 KM Pack และตามแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ ฉบับที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2556 และแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ แต่ละปีงบประมาณ ได้ถ่ายทอดแผนแม่บทดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติได้เริ่มดำเนินการจัดทำระบบ KMS (Knowledge Management System) ขึ้น เพื่อให้การจัดการความรู้ขององค์กรมีการขับเคลื่อนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเสริมสร้างบุคลากรอัยการให้มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการความรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2553 ในด้านการเรียนการสอน โดย ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการความรู้ และประกาศนียบัตรการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้ ของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยความร่วมมือกับคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหารความรู้ตามมาตรฐานสากล และสามารถเป็นผู้นำด้านการจัดการความรู้ให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุดได้ หัวข้อ “ระบบการจัดการความรู้: ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อลดข้อบกพร่องในการดำเนินคดีของพนักงานอัยการ (Title: Knowledge Management system to Examine on Legal proceeding of prosecutor to reduce defect.)” เป็นหัวข้อองค์ความรู้ลำดับที่ 71 ซึ่งผู้ศึกษาได้รับมอบหมายให้ศึกษาในเรื่องนี้

ในการศึกษาเพื่อจัดทำระบบการจัดการความรู้: ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อ ลดข้อบกพร่องในการดำเนินคดีของพนักงานอัยการ ได้ดำเนินการตามแนวทางที่สำนักงานอัยการ

สูงสุดกำหนดกระบวนการจัดการความรู้โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้โดยผ่าน Intranet ในระบบปฏิบัติการ Microsoft SharePoint โดยเนื้อหา (Contexts) จะมีข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (Management Knowledge Maps for Decision Making) มี concept เพื่อแก้ปัญหาให้กับผู้ปฏิบัติงาน (COPS Knowledge Maps for Problem Solving) สำหรับเนื้อหา (Contents) ที่ได้จาก tacit knowledge จะจัดเก็บ ความรู้ explicit knowledge เป็น data base ของระบบจัดการความรู้ของ สำนักงานอัยการสูงสุด กระบวนการพัฒนา KMS จะดำเนินการตามกระบวนการ Quality Management โดยนำมาตรฐาน ISO12207 สำหรับ software lifecycle processes knowledge จาก 15 tasks จาก 48 tasks โดยในการตรวจประเมินคุณภาพ (Quality Assurance) ใช้มาตรฐาน ISO15504 เป็นตัวประเมิน ผู้ศึกษาจึงได้นำมาตรฐาน ISO12207 จำนวน 15 tasks มาพิจารณาดำเนินการพิจารณาสภาพปัญหาด้านบุคลากรซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบทำการตรวจสอบซึ่งยังไม่เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อแก้ปัญหาคากระบบการจัดการความรู้ และสร้างระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองต่อแนวทางในการการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

4.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 สภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพปัญหาที่ตรวจพบเนื่องจากจำนวนเรื่องที่ตรวจสอบมีเป็นจำนวนมากในแต่ละปี การตรวจสอบและการรายงานตามแบบรายงาน อ.ก.54 , อ.ก.55 เบื้องต้นจากหัวหน้าพนักงานอัยการ หรือ รายงานตามแบบ อ.ก.56 ของอัยการศาลสูง รายงานข้อเท็จจริงและเหตุผลในการสั่งคดีไม่มีความชัดเจน ไม่อาจตรวจวิเคราะห์ได้ ในการตรวจสอบของอธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย ตามแบบ อ.ก.54 ก.,อ.ก.55 ก.และ อ.ก.56 ก. ไม่ได้ระบุเหตุผลที่ชัดเจนและเมื่อพบข้อบกพร่องไม่พบว่ามี การดำเนินการอย่างใดกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบตามระเบียบและหนังสือเวียนที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนดซึ่งมีจำนวนหลายเรื่องที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลจะมีหนังสือเสนออัยการสูงสุดลงนามแจ้งให้เจ้าของรายงานเพิ่มเติมให้ตรวจสอบการดำเนินคดีเพิ่มเติม ให้ดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบและในบางครั้งได้เรียกจำนวนมาตรวจสอบเพิ่มเติมเมื่อพบข้อบกพร่องก็จะดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ในกรณีที่ตรวจพบข้อบกพร่องและมีการ

ดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบซึ่งอาจเป็นการแนะนำการปฏิบัติราชการหรือเป็นกรณีเข้าข่ายกระทำผิดวินัย จะต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการวิชาการเพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่ออัยการสูงสุดพิจารณาต่อไป

4.1.2 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ ดร.วิรัช จิระแพทย์ อธิบดีอัยการสำนักงานวิชาการผู้บริหาร โดยดำเนินการตาม Task 1: ได้แก่การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (**Requirement Elicitation: ENG 1**) ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้ออกแบบวาระการสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารตามวาระการสัมภาษณ์ หลังจากเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้บริหารแล้วได้นำมาทำการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ สามารถกำหนดขอบเขตความรู้ การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้งาน ปัญหาวิกฤติ การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้ และนโยบายหรือวิสัยทัศน์ ดังนี้

นโยบายหรือวิสัยทัศน์ในการตรวจสอบรายงานตามแบบต่าง ๆ พบว่าปัญหาวิกฤติ (Critical Tasks) ในการตรวจสอบการทำงาน ได้แก่มาตรฐานในการตรวจสอบและมาตรฐาน ในการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งองค์ความรู้การตรวจสอบได้จากผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่พนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ผู้ใช้งาน ได้แก่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ นอกจากนี้ผู้ใช้งานที่จำเป็นต้องได้รับความรู้ในการตรวจสอบ ได้แก่หัวหน้าพนักงานอัยการผู้จัดทำรายงานการตรวจสอบและอธิบดีหรือรองอธิบดีผู้ได้รับมอบหมาย ตลอดจนอัยการศาลสูงผู้มีหน้าที่ตรวจสอบตามแบบรายงานและพนักงานอัยการที่ดำเนินคดีอาญาทั่วประเทศจะได้ทราบถึงข้อบกพร่องและผลการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบและระมัดระวังมิให้เกิดข้อบกพร่องดังกล่าวขึ้นเกิดขึ้นอีกซึ่งจะทำให้ข้อบกพร่องในการดำเนินคดีอาญาลดลง

4.1.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นายเอกนิติ นพรัตน์ และนายจุมพฏ หิรัญรัส อัยการอาวุโส ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ตลอดจนได้สัมภาษณ์ นายศิลป์ชัย คณาวุฒิ รองอธิบดี สำนักงานอธิบดีอัยการคดีอาญาธนบุรี และนายนิवास นิवासวุฒิกิจ รองอธิบดี สำนักงานคดีศาลสูง ซึ่งเป็นหน่วยที่มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินคดีพนักงานอัยการใน

ศาลชั้นต้น และพนักงานอัยการในชั้นพิจารณาศาลสูง โดยได้ออกแบบวาระการสัมภาษณ์และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญตามวาระการสัมภาษณ์ หลังจากเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้บริหารเสร็จแล้วได้นำมาทำการวิเคราะห์ห้บทสัมภาษณ์ โดยจำแนกข้อมูลว่าข้อมูลใดเป็นข้อมูลที่มีความหมายและนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ดังนี้

4.1.4 องค์กรความรู้ที่จำเป็นในการตรวจสอบ

ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ องค์กรความรู้ที่จำเป็นสำหรับการตรวจสอบของชุมชนนักปฏิบัติ (Cops) ของข้าราชการอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ซึ่งเป็นความรู้ที่เห็นประจักษ์ (explicit knowledge) ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ในเรื่องที่ตรวจสอบ
- ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ.

๒๕๔๓

- หนังสือเวียน
- คำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด
- แนวคำพิพากษาของศาลฎีกาในเรื่องนั้น
- คำชี้ขาดความเห็นแย้งของอัยการสูงสุด
- แนวคำตอบข้อหารือของสำนักงานอัยการสูงสุด

- แนวทางการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบตามเกณฑ์ที่สำนักงานอัยการสูงสุด

กำหนด

ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) ของ ชุมชนนักปฏิบัติ (Cops) ของข้าราชการอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ได้แก่

- ประสบการณ์ในการดำเนินคดีในแต่ละเรื่องที่เคยปฏิบัติมา

- ประสบการณ์ในการตรวจสอบรายงานการตรวจบัญชีต่าง ๆ ในแต่ละบัญชีซึ่งมีความแตกต่างกัน

4.1.5 ภาวะวิกฤติ (Critical tasks) ในการตรวจสอบ

จากการจับความรู้ของผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดภาวะวิกฤติ (Critical tasks) ในกระบวนการกำกับดูแลตนเองที่ดีด้านการตรวจสอบการดำเนินคดีของพนักงานอัยการดังกล่าว ได้แก่กระบวนการทำงานที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ใน 3 ประการ

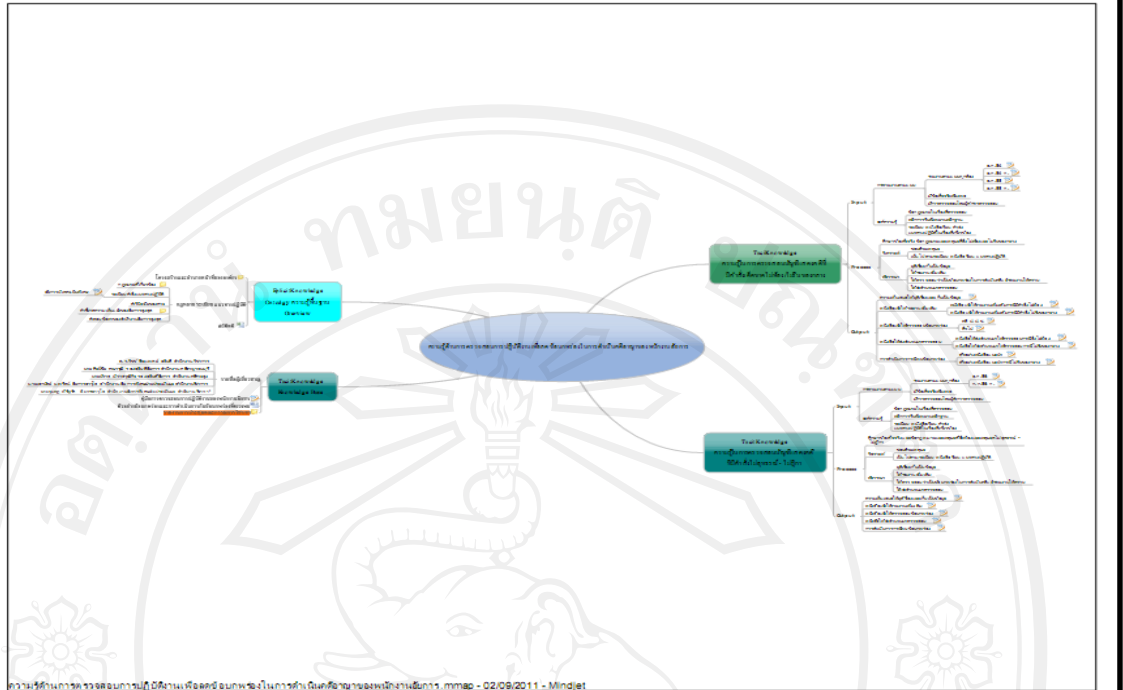
มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานการรายงานตามแบบไม่ครบถ้วนไม่อาจทำการตรวจวิเคราะห์ได้

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานการตรวจสอบรายงานของอธิบดีหรือรองอธิบดีที่ได้รับมอบหมาย

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานการดำเนินการกับกรณีที่พบข้อบกพร่อง

4.1.6 การออกแบบสร้างแผนภาพความรู้ Knowledge Map

ในการออกแบบสร้างแผนภาพความรู้ Knowledge Map ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน โดยนำ Mind Map มาเป็นเครื่องมือเพื่อจำลองความคิดของผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาได้ ดังนี้



รูปที่ 4.1 ภาพ Mind Map ที่ใช้ในการสร้างแบบจำลองความคิด

Tacit Knowledge ความรู้ในการตรวจสอบบัญชีแสดงคดีที่มีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้อง/ไม่ริบของกลาง

Input

การรายงานตามแบบ

รายงานตามแบบถูกต้อง

มีข้อเท็จจริงเพียงพอ

มีการตรวจสอบโดยผู้ทำการตรวจสอบ

องค์ความรู้

ข้อกำหนดในเรื่องที่ตรวจสอบ

หลักการรับฟังพยานหลักฐาน

ระเบียบ หนังสือเวียน คำสั่ง แนวทางปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

Process

ศึกษาข้อเท็จจริง ข้อกำหนดและเหตุผลที่สั่งไม่ฟ้องและไม่ริบของกลาง

ทำการวิเคราะห์

ขอด้วยเหตุผลตามหลักการรับฟังพยานหลักฐาน

เป็นไปตามระเบียบ หนังสือเวียน แนวทางปฏิบัติ

พิจารณา

ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล

ให้รายงานเพิ่มเติม

ให้ตรวจสอบว่าเป็นข้อบกพร่องในการดำเนินคดีแล้วรายงานให้ทราบ

ให้ส่งสำนวนมาตรวจสอบ

Output

ความเห็นเสนอให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

หนังสือแจ้งให้รายงานเพิ่มเติม

หนังสือแจ้งให้ตรวจสอบข้อบกพร่อง

หนังสือให้ส่งสำนวนมาตรวจสอบ

การดำเนินการกรณีพบข้อบกพร่อง

Tacit Knowledge ความรู้ในการตรวจสอบบัญชีแสดงคดี ที่มีคำสั่งไม่อุทธรณ์ - ไม่ฎีกา

Input

การรายงานตามแบบ

รายงานตามแบบถูกต้อง

มีข้อเท็จจริงเพียงพอ

มีการตรวจสอบโดยผู้ทำการตรวจสอบ

องค์ความรู้

ข้อกำหนดในเรื่องที่ตรวจสอบ

หลักการรับฟังพยานหลักฐาน

ระเบียบ หนังสือเวียน คำสั่ง แนวทางปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

Process

ศึกษาข้อเท็จจริงและข้อกำหนดและเหตุผลที่สั่งฟ้องและเหตุผลที่ไม่อุทธรณ์ - ไม่ฎีกา

วิเคราะห์

ชอบด้วยเหตุผลตามหลักการรับฟังพยานหลักฐาน

เป็นไปตามระเบียบ หนังสือเวียน แนวทางปฏิบัติ

พิจารณา

ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล

ให้รายงานเพิ่มเติม

ให้ตรวจสอบว่าเป็นข้อบกพร่องในการดำเนินคดีแล้วรายงานให้ทราบ

ให้ส่งสำนวนมาตรวจสอบ

Output

ความเห็นเสนอให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

หนังสือแจ้งให้รายงานเพิ่มเติม

หนังสือแจ้งให้ตรวจสอบข้อบกพร่อง

หนังสือให้ส่งสำนวนมาตรวจสอบ

การดำเนินการกรณีพบข้อบกพร่อง

4.2. การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ

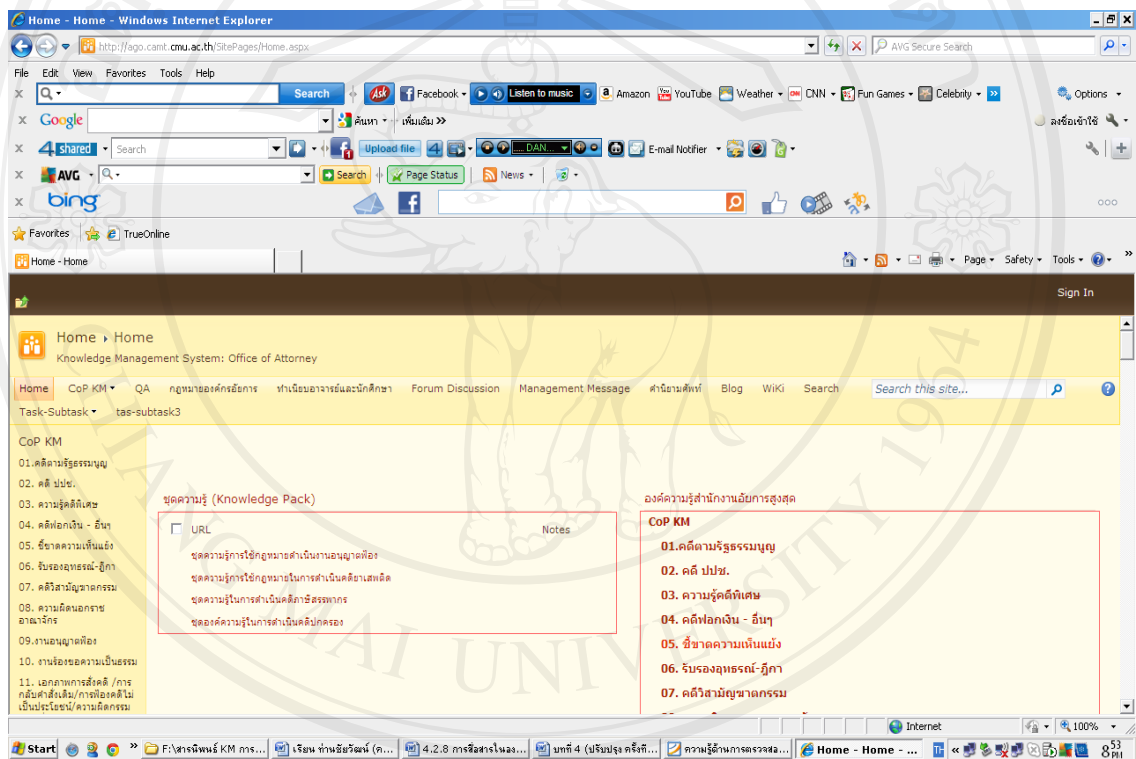
การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (ENG 2) ความต้องการระบบในการกำหนดความต้องการของผู้ใช้ในระบบ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานวิชาการ (**Knowledge Decision Maker**) ข้าราชการอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ผู้เชี่ยวชาญ (**Knowledge Provider**) อธิบดีอัยการภาค อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีศาลสูง อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีศาลสูงเขต หัวหน้าพนักงานอัยการในส่วนกลางและต่างจังหวัด พนักงานอัยการที่ดำเนินคดีอาญา (**Knowledge User**) ทั่วประเทศ

4.3. การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์

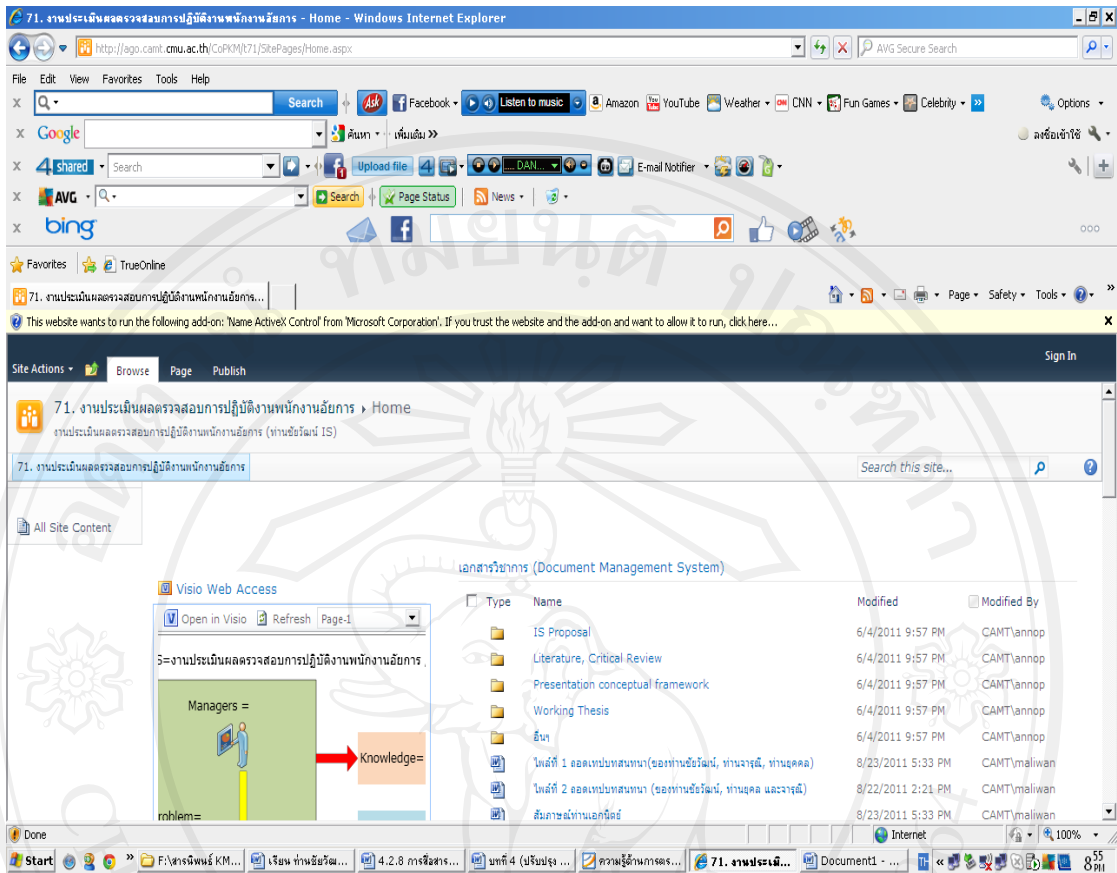
การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ (ENG 3) ระบบ/Software Feature/ การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ในการออกแบบ Software โดยนำ Microsoft SharePoint มาใช้ในการสื่อสารให้ สามารถ Implement กลุ่ม Cops โดยผ่าน site ต่าง ๆ การควบคุมสิทธิของผู้ใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์ได้ เน้น การ Implement Cop จะเน้นในเรื่องของ explicit knowledge SharePoint ใช้จริง ๆ ใช้อยู่ 3 ส่วน ส่วนผู้บริหาร (**Knowledge Decision Maker**) จะมี conduct knowledge worker จะมี assignment, issue, discussion board ส่วนที่ 2 เป็นการสื่อสารภายในกลุ่ม Cop (**Knowledge**

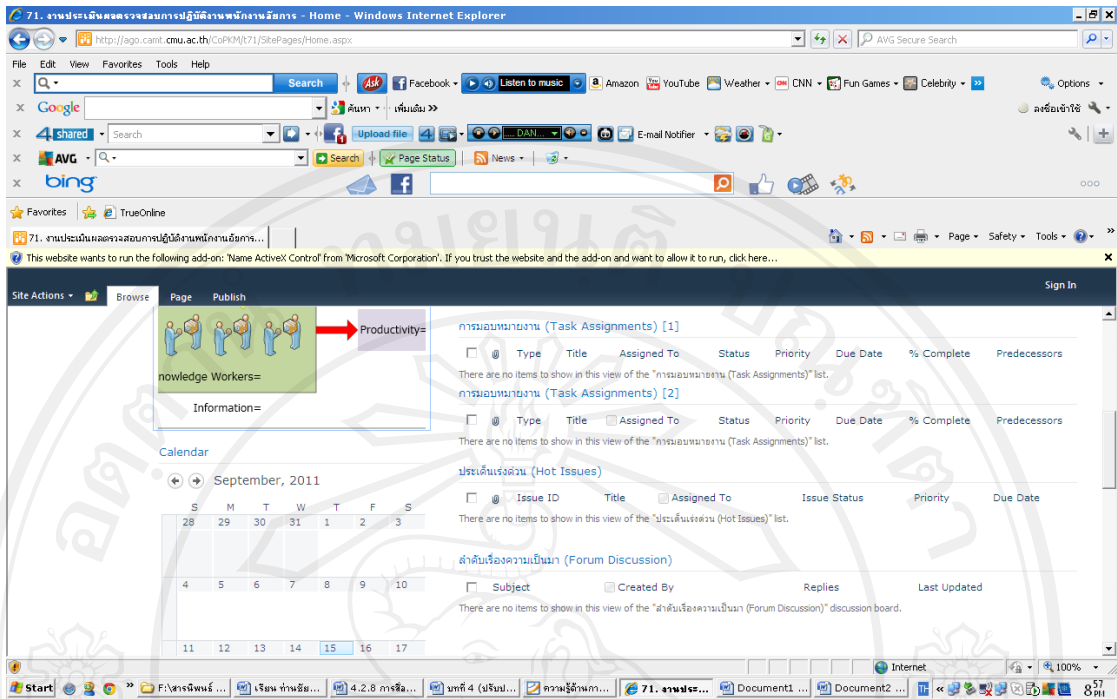
Provider) มี calendar , announcement , survey ส่วนที่ 3 knowledge base สำหรับ Knowledge User จะมี document (ยกเว้นรายงานการประชุมคณะกรรมการวิชาการเนื่องจากเป็นเอกสารลับ ผู้ใช้ได้แก่พนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลเท่านั้น) library ,discussion forum มี lesson learning knowledge base พวก case study ที่สำคัญต่าง ๆ และมี contract (know – who, know – how) จะเป็นพวกที่จัดเก็บความรู้ที่ถูกอ้างอิงบ่อย repository knowledge ข้อมูลที่ต้องใช้บ่อย ๆ



รูปที่ 4.2 ภาพหน้า site ระบบ KMS แสดงรายการหัวข้อของความรู้ในระบบ



รูปที่ 4.3 ภาพหน้า site แสดงหัวข้อองค์ความรู้ K 71 งานประเมินผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ



รูปที่ 4.4 ภาพหน้า site แสดง feature การทำงานในระบบ

4.4 การสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร

4.4.1 การสื่อสารแบบจำลองความคิด

ในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกับบุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลเกี่ยวกับระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) โดยได้นำแบบจำลองความคิดแสดงในรูป Mind Map สาธิตนำเสนอผ่าน KM Team ของสำนักงานวิชาการ โดยมีรองอธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการ ซึ่งได้รับคำสั่งจากอธิบดี สำนักงานวิชาการเป็นหัวหน้าโดยคณะทำงาน ประกอบด้วย อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล อัยการผู้เชี่ยวชาญ อัยการอาวุโส เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล และได้รับฟังความคิดเห็นของที่ประชุม ที่ประชุมเห็นว่า แบบจำลองความคิดสามารถครอบคลุมองค์ความรู้ที่เป็น Explicit Knowledge ได้แก่ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบคำสั่งและแนวทางปฏิบัติ คำวินิจฉัยของศาล คำชี้ขาดความเห็นแย้ง คำตอบข้อหารือของสำนักงานอัยการสูงสุด สำหรับความรู้ที่เป็น Knowledge Base ได้แก่ คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ตัวอย่างข้อบกพร่องและแนวทางการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ รายงานการประชุมคณะกรรมการวิชาการ สำหรับองค์ความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความรู้ในการตรวจสอบบัญชีแสดงคดีที่มีคำสั่งไม่ฟ้อง/ไม่รับของกลาง และความรู้ในการตรวจสอบคดีที่

มีคำสั่งไม่อุทธรณ์ – ไม่ฎีกา ซึ่งแต่ละความรู้จะเป็นความรู้ที่เป็น input process และ output โดยแสดงตัวอย่างผลการดำเนินการในแต่ละองค์ความรู้

4.4.2 การสื่อสารการใช้งานระบบ

ในการสื่อสารได้สาธิตโดยการนำ Window ในระบบ Microsoft SharePoint 2011 สาธิตให้คณะทำงาน KM Team ดู ในระบบจะมี feature ต่าง ๆ ประกอบด้วย

การจัดการเอกสารวิชาการ (Document Management System) ซึ่งจะรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ อาทิ กฎหมายต่าง ๆ ระเบียบคำสั่งแนวทางปฏิบัติ คำพิพากษาของศาล คำชี้ขาดความเห็นแย้งของอัยการสูงสุด คำตอบข้อหารือของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ สามารถเข้าไปสืบค้นได้โดยง่ายและรวดเร็ว

กรณีศึกษา (Case Study) ซึ่งจะรวบรวมตัวอย่างข้อบกพร่องและแนวทางการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ตลอดจนรายงานการประชุมคณะกรรมการวิชาการซึ่งที่ประชุมได้พิจารณาเรื่องที่เสนอให้ดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ

แผนผังความรู้ (Knowledge Map) ซึ่งเป็นแบบจำลองความคิดของผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบการดำเนินคดีของพนักงานอัยการจะต้องพิจารณาเรื่องใดก่อน วิธีการดำเนินการและผลการดำเนินการ โดยมีตัวอย่างผลการดำเนินการที่ได้ดำเนินการเพื่อให้เป็นระบบและมีมาตรฐานในการตรวจสอบและการดำเนินการที่สามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย

กระดานสนทนา (Forum Discussion) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างกันได้

การเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศความรู้ต่าง ๆ (Links) เช่น Website ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเอกสารความรู้อื่น ๆ นอกสำนักงานฯ

ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts) ซึ่งจัดเก็บรายชื่อและรายละเอียดการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญ

ในการสื่อสารที่ประชุมเห็นว่าในภาพรวมระบบจัดการความรู้ที่ได้สาธิตให้ดูจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของ Cops ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล และพนักงานอัยการในหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบเช่นเดียวกัน เช่น หัวหน้าพนักงานอัยการ อธิบดีและอธิบดีอัยการภาคหรือรองอธิบดีอัยการที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ อัยการศาลสูง อัยการพิเศษฝ่ายคดีศาลสูง อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีศาลสูงและสำนักงานคดีศาลสูงภาคและรองอธิบดีอัยการศาลสูงที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการดำเนินคดีของพนักงานอัยการตลอดจนพนักงาน

อัยการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาซึ่งจะต้องปฏิบัติตามระเบียบและคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด ในที่ประชุมเห็นว่าเอกสารวิชาการบางเรื่อง เช่น รายงานการประชุมคณะกรรมการวิชาการ ซึ่งจะมีรายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดี ข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับไม่สมควรที่จะเปิดเผยให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้ทราบผลการประชุม จึงควรกำหนดสิทธิผู้ใช้ในกรณีดังกล่าว เฉพาะผู้บริหารระดับสูง สำนักงานวิชาการ และพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบและรายงานให้อัยการสูงสุดเพื่อพิจารณาเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ส่วนข้อมูลเป็นข้อมูลที่สามารถเปิดเผยให้กับหน่วยงานอื่นได้

4.5. การจัดทำร่างแผนกิจกรรมโครงการเพื่อให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ หน่วยงานจัดการความรู้มีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการในระบบการจัดการความรู้มาใช้

เนื่องจาก สำนักงานวิชาการ ได้มีคำสั่งสำนักงานวิชาการที่ 7/2553 ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM TEAM) มอบหมายให้ คณะทำงานจัดการความรู้ (KM TEAM) ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการ ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการสร้าง รวบรวม เผยแพร่ และการจัดเก็บองค์ความรู้ของสำนักงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. กำกับ ดูแล ติดตามและแก้ไขปัญหาอุปสรรค ตลอดจนจัดทำรายงานผลการจัดการความรู้ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบเสนอหัวหน้าคณะกรรมการจัดการความรู้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่หัวหน้าคณะกรรมการจัดการความรู้มอบหมาย

คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM TEAM) ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการได้ดำเนินการตามแนวทางที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้วางไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2555 –2558 แผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552-2561 แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2556 (1 ตุลาคม 2551- 30 กันยายน 2556) และตามกรอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาให้องค์การมีลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Knowledge Management และได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี คณะทำงานการ

จัดการความรู้ (KM TEAM) ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการ พ.ศ. 2555 (รายละเอียดปรากฏตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 การจัดการความรู้ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการเฉพาะการปฏิบัติราชการตามภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ในภาคผนวก)

เพื่อให้เกิดการ Alignment กับแผนยุทธศาสตร์จัดการความรู้แผนปฏิบัติการประจำปี คณะทำงานจัดการความรู้ (KM TEAM) ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการ พ.ศ. 2555 ซึ่งได้กำหนดกระบวนการจัดการความรู้เป็น 2 กระบวนการ

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ซึ่งจะประกอบด้วยกิจกรรม 7 ขั้นตอน ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ และการเข้าถึงความรู้

กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ซึ่งจะประกอบด้วย การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ การเรียนรู้ การวัดผลและการยกย่องชมเชยและให้รางวัล

ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแผนกิจกรรมการนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) โดยสอดแทรกในกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เหมาะสมและสามารถดำเนินงานได้จริงซึ่งมีความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์พร้อมกับเสนอปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ร่าง

แผนกิจกรรมการนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ระยะเวลา 3

ปี พ.ศ.2555 – 2557

<p>แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ (KM Action Plan) คณะทำงานการจัดการความรู้ (KM TEAM) ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการเฉพาะการปฏิบัติราชการตามภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ประจำปี พ.ศ. 2555 - 2556</p>
<p>หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล , สำนักงานวิชาการ</p>
<p>ผู้รับผิดชอบ : คณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการ</p>
<p>งบประมาณ : 20,000 บาท</p>
<p>เป้าหมาย : สำนักงานวิชาการสามารถจัดการความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลโดยมีบุคลากรที่มีความเป็นเลิศระดับมืออาชีพในด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลและพัฒนาระบบการจัดทำงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อรับใช้ประชาชน</p>
<p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ข้าราชการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลมีการจัดการความรู้และพัฒนาองค์ความรู้ด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการโดยนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System : KMS) มาใช้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p>

1. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

ตารางกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) แผน 3 ปี 2555 – 2557

(เอกสารในภาคผนวก)

2. กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

ตารางกิจกรรมการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) แผน 3 ปี 2555 - 2557

(เอกสารในภาคผนวก)

4.6. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหาอุปสรรค

กิจกรรมการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน จึงเกิดปัญหา

บุคลากร (Man) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลประกอบด้วยบุคลากร 4 ส่วน ได้แก่ พนักงานอัยการ ข้าราชการตุลาการ พนักงานราชการ นิติกรจ้างเหมาและจ้างเหมาบริการ โดยเฉพาะพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลประกอบด้วยข้าราชการอัยการและอัยการอาวุโส ซึ่งยังขาดองค์ความรู้ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารตลอดจนการสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากยังยึดติดกับการทำงานด้วยมือและความมีอายุที่จะพัฒนาในการนำระบบมาใช้

งบประมาณ (Money) การจัดสรรงบประมาณของสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับในจำนวนจำกัด การแบ่งจ่ายไม่เพียงพอต่อการพัฒนา

การบริหารจัดการ (Management) การบริหารจัดการของหน่วยงานในสำนักงานอัยการสูงสุดยังยึดติดอยู่กับการทำงานด้วยเอกสารซึ่งได้พยายามที่จะลดเอกสารให้เป็น paperless ซึ่งต้องใช้งบประมาณอย่างเพียงพอและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน

เทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ (Material) การนำระบบปฏิบัติ Microsoft SharePoint มาใช้ได้ เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการทำ MOU มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และใช้เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งระบบปฏิบัติการดังกล่าวมีค่าลิขสิทธิ์ หากสำนักงานอัยการสูงสุดจะ

นาระบบการจัดการความรู้ไปใช้เพื่อการทำงานจะไม่ตรงกับวัตถุประสงค์และอาจมีปัญหาในเรื่องการใช้ลิขสิทธิ์ได้

ข้อเสนอแนะ

ในเรื่องบุคลากรจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และกำหนด Competency บุคลากร ผลักดันให้รัฐบาล เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ สำนักงานอัยการสูงสุดต้องสืบหาระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมและมีค่าใช้จ่ายน้อยหากเป็นระบบปฏิบัติการที่ไม่เสียค่าลิขสิทธิ์จะลดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น

4.7. สิ่งที่ค้นพบและนำสนใจจากการสาธิตระบบ

จากการศึกษาและสาธิตระบบ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานวิชาการ รวมทั้งข้าราชการอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ตลอดจนจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการให้ความสนใจในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้การตรวจสอบการปฏิบัติราชการดังกล่าวเป็นระบบและมีมาตรฐานในการรายงานตามแบบที่ครบถ้วนและสามารถทำการตรวจวิเคราะห์ได้ มาตรฐานการตรวจสอบรายงานของอริบติหรือรองอริบติที่ได้รับมอบหมาย และมาตรฐานการดำเนินการกับกรณีที่พบข้อบกพร่องจากการสอบถามพบว่าบุคลากรมีความเห็นและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการจัดการความรู้โดยไม่ยึดติดกับงานที่ทำอยู่ประจำ (Defensive Routine) และเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ด้วยระบบ KMS ตามทฤษฎี Knowledge Creation

4.8. แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

จากการศึกษาเรื่องระบบการจัดการความรู้นี้ เป็นการศึกษาจากการวิจัยเอกสาร (Documentary research) มีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ Knowledge Creation และ Learning by Doing ของ Ikujiro Nonaka และ นำวินัยข้อที่ 5 (The Fifth Discipline) ตามแนวความคิดของ Peter Singe เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การนาระบบการจัดการความรู้ไปสาธิตและทดลองปฏิบัติงานจริง และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ซึ่งสามารถเป็นข้อมูลในการขยายผลการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาต่อได้ และสามารถจัดการความรู้ไปสู่การ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบตลอดจนพนักงานอัยการที่มีอำนาจหน้าที่
ในการดำเนินคดีอาญาและลดข้อบกพร่องในการดำเนินคดีลงได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved