

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและหลักการต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาอิสระนี้ ประกอบด้วยสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งเน้นทฤษฎี Learning In Action โดยเฉพาะในรูปแบบของ Intelligent Learning ที่มีสาระสำคัญ 3 ประการ คือ สืบ ถาม ตาม (Search Inquiry Observation) หลักการ After Action Review หลักการ CommonKADS และหลักการตามมาตรฐาน ISO 12207 ส่วนที่สอง เป็นหลักการ แนวคิด ทฤษฎีในทางกฎหมาย

2.1 ทฤษฎีการจัดการองค์ความรู้

ส่วนแรกจะกล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ซึ่งเน้นทฤษฎี Learning In Action โดยเฉพาะในรูปแบบของ Intelligent Learning ที่มีสาระสำคัญ 3 ประการ คือ สืบ ถาม ตาม (Search Inquiry Observation) หลักการ After Action Review หลักการ CommonKADS และหลักการตามมาตรฐาน ISO 12207

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือในเอกสารต่างๆ มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับความรู้สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือและสนับสนุน การจัดการความรู้มุ่งเน้นความรู้ 2 ประเภท คือ ความรู้ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การทำงาน ประสบการณ์ ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่ฝังในตัวบุคคล เป็นนามธรรม การสื่อสารหรือเรียนรู้กระทำได้ยากต้องมีเครื่องมือสำหรับจัดการกับความรู้ประเภทนี้แล้วทำการแปลงให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนให้สามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย (Explicit Knowledge)

การค้นคว้าวิจัยแบบอิสระเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประណอมข้อพิพาท ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเฉพาะการประណอมข้อพิพาทนี้ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีการจัดการความรู้ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อใ้งานประណอมข้อพิพาทเกิดประสิทธิภาพและพัฒนา อย่างต่อเนื่อง คือ ทฤษฎี Learning In Action โดยเฉพาะในรูปแบบของ Intelligent Learning ที่มีสาระสำคัญสามประการ คือ สืบ ถาม ตาม (Search

¹ อัจฉรา คำอักษร, “การจัดหมวดหมู่ข้อกฎหมายก่อสร้างในพระราชบัญญัติควบคุมอาคารฯ 2522” วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2552, หน้า 4.

Inquiry Observation) หลักการของ After Action Review, CommonKADS และมาตรฐาน ISO 12207 ส่วนที่สองเป็นหลักการ แนวคิด ทฤษฎีในทางนิติศาสตร์

“Knowledge” is a term of which all of us have a good intuitive understanding of what it means, but which is hard to define in any formal way.”² “ความรู้” เป็นคำที่ทุกคนเข้าใจได้ง่ายในความหมายของมัน แต่เป็นสิ่งที่ยากที่ให้ความหมายหรือนิยามในลักษณะที่เป็นทางการ ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายของความรู้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย ซึ่งศ.ดร.พรณี สวนเพลง นำมาสรุปและให้ความหมายว่า “ความรู้ หมายถึงสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อมที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันกันได้ จึงสรุปว่า ความรู้ไม่มีนิยามที่แน่ชัดแน่นอนตายตัว จะเปลี่ยนไปตามบริบทและสถานการณ์ หรือ ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าจากประสบการณ์และทักษะ ที่สามารถสื่อสารและแบ่งปันกันได้ และนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุป การตัดสินใจ และการคาดการณ์ข้างหน้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ³

การจัดการความรู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนาคน และพัฒนางานขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และเพิ่มสมรรถนะของคนในองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศหรือสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization; HPO) ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ (Survival) ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ได้อย่างยั่งยืน⁴

ความรู้แบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่มองเห็นไม่ชัดเจน หรือความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) จัดเป็นความรู้ที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ผ่านการสังเกต การสนทนา การฝึกอบรม ความรู้ประเภทนี้เป็นหัวใจที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เนื่องจากความรู้ประเภทนี้เกิดจากประสบการณ์ และการนำมาเล่าสู่กันฟัง จึงไม่สามารถจัดให้เป็นระบบหรือหมวดหมู่ และไม่สามารถเขียนเป็นกฎเกณฑ์หรือตำรา แต่สามารถถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ได้ โดยการสังเกต เลียนแบบ และพัฒนา

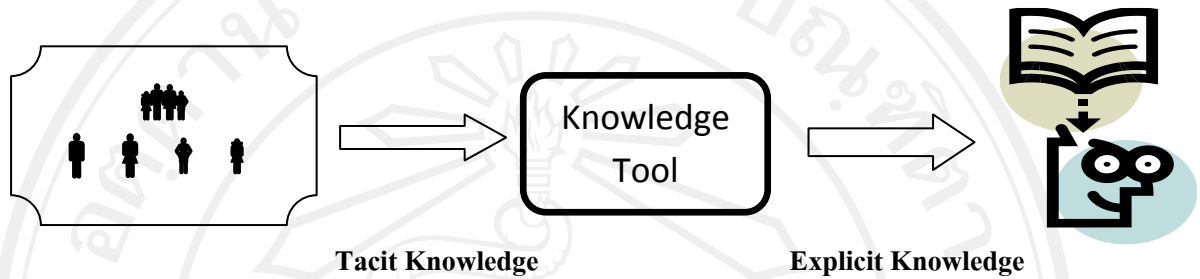
2. ความรู้ที่ชัดเจนหรือความรู้ที่เป็นทางการ (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ร่วมกัน โดยอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ เอกสารของ

² A. Th. Schreiber, et al., Knowledge Engineer and Management The CommonKADS Methodology . (London : MIT Press ,2000) ,pp.85.

³ ศ.ดร.พรณี สวนเพลง “เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม สำหรับการจัดการความรู้” บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) , 2552 หน้า 13

⁴ อ้างแล้ว 3 หน้า 15

องค์กร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และอินเทอร์เน็ต ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่ได้อย่างสะดวก เป็นความรู้ที่ผ่านการแปลงจาก Tacit Knowledge มาเป็น Explicit Knowledge บุคคลทั่วไปสามารถศึกษาและเข้าใจความรู้ได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที ไม่ว่าจะเป็นการสร้างนวัตกรรม การพัฒนา หรือนำไปใช้ในการทำงาน



รูป 1 กระบวนการแปลงความรู้

ความรู้ทั้งสองประเภทนี้ เป็นความรู้ที่สามารถนำมาจัดการความรู้และพัฒนาได้ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้และนำไปใช้ปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้ทั้งสองประเภทหากนำมาพิจารณาในมุมมองเชิงนิติศาสตร์แล้ว อาจพิจารณาได้ดังนี้

ตาราง 1 เปรียบเทียบ Tacit Explicit Knowledge และ Explicit Knowledge เชิงนิติศาสตร์

Explicit Knowledge	Tacit Knowledge
-พระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษร(Civil Law)	-กฎหมายจารีตประเพณี หลักกฎหมายที่ศาลสร้างขึ้นเอง (Common Law)
-คำสั่ง หนังสือเวียน	-แนวทาง วิธีการ ขั้นตอน ในการปฏิบัติงาน
-หนังสือ ตำรากฎหมาย	-เทคนิค ประสบการณ์ในการว่าความ หรือ ดำเนินคดี

2.1.1 ทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน

ทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน พัฒนาโดย David A. Garvin เป็นทฤษฎีใช้งานที่จำเป็นต้องทำอยู่แล้ว และเป็นโอกาส ฝึกหัด พัฒนาทักษะในการเรียนรู้ขององค์กร หรือใช้งานเป็นการเรียนรู้ ประโยชน์ข้อดีของทฤษฎีนี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องออกจากหน้างาน เพื่อไปฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม สามารถใช้การทำงานเป็น โอกาสในการเรียนรู้ได้ ซึ่งในบางครั้ง บางโอกาสการเรียนรู้จากการฝึกอบรมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อบรมแต่ประการใด การฝึกอบรมบางครั้งอาจได้เพียงแค่ออกโอกาสในการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟัง สารทุกข์สุขดิบของผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาฝึกอบรม เนื่องจากนานๆ จะได้มีโอกาสมาพบกัน แต่ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมอาจไม่ได้ตามเป้าประสงค์ของหลักสูตร และในบางครั้งบางกรณี การเรียนรู้มักเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่าประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในทันที ซึ่งหลังจากการผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ไปแล้วประโยชน์ต่อองค์กรอาจยังไม่ปรากฏ ซึ่งประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานต้องใช้เวลาอีกระยะเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญมักไม่มีเวลาสำหรับการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมอาจไม่เหมาะสำหรับผู้เชี่ยวชาญที่ต้องออกจากหน้างานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้น หากให้ผู้ปฏิบัติงานใช้โอกาสในการทำงานที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำเป็นโอกาสในการเรียนรู้ องค์กรจะได้ผลงานเพราะไม่ต้องให้คนหยุดงานเพื่อไปฝึกอบรม และผู้ปฏิบัติงานจะ ได้ความรู้ไปในขณะเดียวกัน การเรียนรู้จากการทำงานจึงเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมที่สุด ในการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ใน องค์กร

ทฤษฎี Learning in action หรือเรียนรู้จากการทำงาน มีผู้ให้คำอธิบายไว้ว่า “การทำงานในเรื่องเดียวซ้ำๆ ทำให้เกิดทักษะความชำนาญงาน แต่การทำงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อนถือเป็นโอกาสในการเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการที่สำคัญ คือ การแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving) ทดลองปฏิบัติจริงด้วยวิธีการใหม่ๆ (Experimentation with new Approach) เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา (Learning from their own experience and past history) เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและความเป็นเลิศของผู้อื่น (Learning from experiences and best practices of others) และถ่ายโอนความรู้ให้มีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว (Transferring knowledge quickly and efficiently) หรืออาจสรุปได้ว่าการแบ่งการเรียนรู้เป็น 4 ประเภท คือ

(1) เรียนรู้โดยการรู้จักใช้ญาณวิทยาหรือปัญญาในการตั้งคำถามทางญาณวิทยา (Epistemological Question) และกำหนดแนวทางในการค้นหา (Search) และการสอบถาม (Inquiry) เพื่อแสวงหาคำตอบจึงเรียกวิธีการเรียนรู้แบบนี้ว่าเป็นการเรียนรู้ทางปัญญา (Intellectual Learning)

(2) เรียนรู้จากบทเรียนขององค์กร โดยเรียนรู้จากการศึกษาผลกระทบและทบทวนความผิดพลาดขององค์กร (Reflects and Review) จึงเรียกวิธีการเรียนรู้แบบนี้ว่าเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)

(3) เรียนรู้จากการทดสอบสมมติฐาน ทดสอบและทำจริง (Hypothesis Test and Exploration) การเรียนรู้แบบนี้ จึงเรียกว่า การเรียนรู้แบบทดลอง (Experimental Learning)

(4) เรียนรู้ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำองค์กรโดยการฝึกฝนภาวะผู้นำและการฝึกพัฒนาคน (Leadership and Coaching) การเรียนรู้แบบนี้ เรียกว่า เรียนรู้แบบนำองค์กร”⁶

การเรียนรู้จากการทำงาน มีหลักการเรียนรู้หรือรูปแบบ 4 ประการ คือ

1. เรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent)
2. เรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential)
3. เรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental)
4. เรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading)⁷

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ นำรูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับมาประยุกต์ใช้ ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับหรือการเรียนรู้ทางปัญญา (Intelligent Learning) เป็นวิธีการที่องค์กรต้องสืบความลับ ในการทำงานจากองค์กรคู่แข่งในด้านต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการทำงานขององค์กรให้เท่าเทียมหรือสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ รูปแบบการเรียนรู้โดยสืบความลับที่นำมาใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ แบ่งเป็น 3 วิธี คือ

1. การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search)
2. การเรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry)
3. การเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation)⁸

การเรียนรู้โดยการค้นคว้า (Search) ใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการเรียนรู้ เช่น เว็บไซต์ หนังสือ ตำรา การสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้ (Inquiry) ซึ่งผู้ศึกษาทำการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่ประสบความสำเร็จในการระดมข้อพิพาท เพื่อให้ได้มาซึ่งเทคนิคในการปฏิบัติที่ไม่มีในหนังสือและตำรา การสังเกต (Observation) จะใช้การสังเกตข้อมูล ความเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงจากองค์กรคู่แข่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย ว่ามีความเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาเกี่ยวกับการระดมข้อพิพาทอย่างไร จะนำข้อมูลนั้นมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้หรือไม่อย่างไร ซึ่ง

⁶ สุรชาติ ฅ นองคาย, “แนวคิดและแนวปฏิบัติในการจัดการความรู้เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของหน่วยงานภาครัฐ”,วารสารบริหารงานสาธารณสุข (2550) : 33 – 34.

⁷ David A. Garvin , Learning In Action (Boston ,Massachusetts : Harvard Business School Press , 2000), pp. 47-189.

⁸ David A. Garvin, Learning In Action ,Harvard Business School Press ., p.50-78.

หลักการสังเกตดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ 3 ประการ คือ การสืบหรือการค้นคว้า การสอบถาม และการเฝ้าติดตาม

2.1.2 การทบทวนหลังการทำงาน

การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) เป็นรูปแบบที่ 2 ของทฤษฎี Learning In Action เป็นการเรียนรู้การประสบการณ์ในอดีตของตนเองว่า การดำเนินการที่ผ่านมา นั้นประสบผลสำเร็จหรือไม่ อย่างไร เพราะเหตุใด หากเกิดปัญหาจะแก้ไขอย่างไร ด้วยวิธีการใด ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พยายามลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาการทำงาน เช่น การเรียนรู้จากประสบการณ์การระดมข้อพิพาท กระทำโดยการตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนว่า การระดมข้อพิพาทที่ดำเนินการนั้น มีประเด็นข้อพิพาทที่สำคัญเรื่องใด ข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ อย่างไร ปัญหาอุปสรรค หรือปัจจัยที่เป็นเหตุให้การระดมข้อพิพาทไม่ประสบความสำเร็จคืออะไร แนวทางแก้ไขเป็นอย่างไร ต้องมีการบันทึกข้อมูลทั้งหมด เพื่อทำการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการระดมข้อพิพาทครั้งต่อไปให้ประสบความสำเร็จ เมื่อดำเนินการระดมข้อพิพาททุกครั้งต้องทำการตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงานให้ทราบถึงข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรคที่ต้องทำการแก้ไขและบันทึกข้อมูลดังกล่าว เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการระดมข้อพิพาทครั้งต่อไปให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งทำให้การระดมข้อพิพาทได้รับการพัฒนาและแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ

การเรียนรู้จากประสบการณ์มีหลักการสำคัญประการหนึ่ง คือ การทบทวน (Reflects And Review) กรณีที่จะกล่าวถึงนี้เป็น การทบทวนหลังการทำงาน (After Action Review) หรือ ARR การทบทวนหลังการทำงานเป็นวิธีการเพื่อตรวจสอบกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่เสร็จสิ้นลงว่า ผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้นและไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดต่อไป เหตุที่ต้องทบทวนหลังการปฏิบัติงาน เนื่องจากเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นลง ผู้ปฏิบัติยังคงจดจำรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้ดี ทำให้ได้ข้อมูลการทำงานที่ชัดเจนและครบถ้วน เพราะเพิ่งผ่านการปฏิบัติงานมาไม่นานนัก ดีกว่าการนำงานที่ทำเสร็จสิ้นไปนานแล้วนำกลับมาศึกษาในภายหลัง ซึ่งการจดจำสิ่งต่างๆ ภายหลังอาจลดทอนข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานลง ทำให้ไม่ชัดเจนและไม่ครบถ้วน

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำอธิบายความหมายของการเรียนรู้หลังการทำงานว่า “AAR: After Action Review” คือ การเปิดใจและการเรียนรู้หลังการทำการกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเสร็จสิ้นลง เพื่อ

ถอดบทเรียนซึ่งชมความสำเร็จและหาทางพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เป็นขั้นตอนหนึ่งในวงจรการทำงาน เป็นการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่ชกาทกล่าวโทษใครทั้งสิ้น แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ให้เกิดปัญหานี้ขึ้นอีก ในขณะที่เดียวกันก็คงไว้ซึ่งวิธีการที่ดีอยู่แล้ว

After Action Review หรือ AAR ปรากฏการใช้ครั้งแรกในกองทัพของสหรัฐอเมริกา เมื่อประมาณปี 1970 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของกองทัพ แก้ไขช่องโหว่ที่อาจทำให้เป็นรองฝ่ายตรงข้าม หรือทำให้สูญเสียทหารฝีมือดีในการทำศึกสงคราม สิ่งสำคัญ คือได้ฝึกการทำงานเป็นทีมไปพร้อมกันด้วย จนกระทั่งปี 1990 ภาครัฐกิจซึ่งเป็นภาคส่วนที่มีภาวะการแข่งขันสูงตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ได้เริ่มนำเทคนิคนี้มาใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้สามารถรอดตลาดที่สูงขึ้น หรือเพื่อกำไรที่มากขึ้น ทำให้เทคนิคนี้ได้รับความสนใจอย่างมากและต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน⁹ รูปแบบของการทบทวนมี 2 รูปแบบ คือ (1) ทบทวนในเนื้อหา เป็นการทบทวนกรณีเดียว โดยนำกรณีศึกษาที่เคยทำมาแล้วมาทำการศึกษา (2) ทบทวนในบุคคล เป็นการทบทวนแบบคนเดียว กับแบบทีม ซึ่งการทบทวนแบบบุคคลสามารถทำได้ทั้งในระดับทีม หลายคนร่วมกันทำการทบทวน และการทบทวนแบบรายตัว

ข้อพึงปฏิบัติในการทบทวน คือ ต้องทบทวนจากเหตุการณ์จริง หากไม่สามารถหาข้อมูลจริงได้อาจใช้ข้อมูลสมมุติฐาน สำหรับคำถามในการทบทวนต้องมีชุดคำถามที่ใช้ในการทบทวน เช่น ข้อเท็จจริงที่พิพาทกันคืออะไร ความต้องการของกลุ่มคืออะไร วิธีที่จะยุติข้อพิพาท การประนอมข้อพิพาทมีข้อบกพร่อง หรือมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทสำเร็จคืออะไร

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ นำวิธีการเรียนรู้โดยสืบความลับ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของทฤษฎี Learning In Action พร้อมนำหลักการและแนวคิดของ After Action Review มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาให้กับพนักงานอัยการ นิติกร บุคลากร ที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทนั้น เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง รูปแบบ ขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลให้การประนอมข้อพิพาทประสบความสำเร็จ อีกทั้งต้องจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์ความรู้ที่ได้มานั้นเป็นองค์ความรู้ขององค์กรและอยู่กับองค์กรตลอดไป

⁹อุดม ทวีสกุล ,After Action Review (กรุงเทพฯ : กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย,2552) หน้า 24.

2.1.3 แนวคิดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ขององค์กร (CommonKADS)

การจัดการความรู้ขององค์กรต้องพิจารณา 3 มิติ คือ ระดับบุคคล ระดับทีม และระดับองค์กร การวิเคราะห์ความรู้และสังเคราะห์ความรู้ที่ใช้ร่วมกันในองค์กรจึงต้องวิเคราะห์ทั้ง 3 ระดับ การจัดการความรู้ให้บรรลุผลทั้ง 3 ระดับ คือ การพัฒนาคน พัฒนาทีม และพัฒนาองค์กร โดยมีเป้าหมายสุดท้าย เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ แนวทางของกลุ่มนี้เรียกว่า CommonKADS (Common Knowledge Analysis and Diagnosis System) เป็นวิธีการที่มีความเป็นรูปธรรมมาก เพราะใช้วิธีการแยกวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดเป็นแบบจำลองโดยระบอบองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบความรู้ (Domain) อย่างชัดเจน มีขั้นตอนดำเนินการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ขอบเขตความรู้ โดยเริ่มวิเคราะห์ภาพรวมขององค์กรตั้งแต่โครงสร้างและลักษณะสำคัญขององค์กรทั้ง 3 ระดับคือระดับองค์กร ระดับทีม และระดับบุคคลโดยอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สำหรับการปฏิบัติการกิจประจำ และความรู้เชิงพัฒนาหรือความรู้ในการปฏิบัติการกิจเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์

ขั้นที่ 2 การแสวงหาความรู้ระดับองค์กร เป็นการแสวงหาว่า องค์กรต้องใช้ความรู้ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ใดบ้าง โดยเป็นการอธิบายวิธีการปฏิบัติการขององค์กร สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดการและการดำเนินการขององค์กรโดยรวม การวิเคราะห์ความรู้ระดับองค์กร โดยการแสวงหาคำถามมาให้ผู้บริหารองค์กรตอบถือเป็นวิธีการที่นิยมใช้ในการประเมินตนเอง แบบจำลองระดับองค์กร (Organization Model: OM)

ขั้นที่ 3 การแสวงหาความรู้ระดับทีมหรือระดับงาน ภายใต้ต้องการจะประกอบด้วยทีมหรือกลุ่มงานต่างๆ ซึ่งมีกระบวนการทำงานเป็นสองแบบคือปฏิบัติการกิจตามบทบาทหน้าที่หรืองานประจำ และการปฏิบัติการกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์ความรู้จากงานจึงเรียกว่าแบบจำลองงาน (TaskModel: TM)

ขั้นที่ 4 การแสวงหาความรู้จากผู้ปฏิบัติงานในทีมหรือในกระบวนการ อาจถามคำถามแล้วนำมาประมวลเป็นความรู้เป้าหมาย เพื่อรวบรวมและพัฒนาให้เป็นระบบ แบบจำลองนี้เป็นแบบจำลองระดับบุคคล (Agent Model: AM)¹⁰

CommonKADS มีหลักการวิเคราะห์ความรู้ในระดับต่างๆ ได้แก่ Task หรืองานสำคัญ Inference หรือข้อที่ต้องคำนึงถึง Domain หรือข้อสำคัญใน Inference นอกจากนี้ยังมี Ontology หรือคำสำคัญที่ต้องใช้ทำความเข้าใจ และ Knowledge Base หรือความรู้สนับสนุน โดยใช้แผนภูมิ

¹⁰ สุรชาติ ฒ หอนงคย ,แนวคิดและแนวปฏิบัติในการจัดการความรู้เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของหน่วยงานภาครัฐ ,หน้า 33 - 34.

รูปภาพสัญลักษณ์ ซึ่งในแต่ละแผนภาพสามารถ Link หรือเชื่อมโยงกระบวนการการทำงาน ต่อเนื่องกันไปจนถึงความรู้ที่เป็น Domain และ Knowledge Base ที่ใช้สนับสนุนองค์ความรู้

ผู้ศึกษาได้นำวิธีการของ CommonKADS มาประยุกต์ใช้ในการหาความรู้ที่เป็น Tacit Knowledge จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ตามวิธีการของ CommonKADS ในความรู้นั้น เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปของ Explicit Knowledge เพื่อนำมาเป็น ความรู้ขององค์กรต่อไป

2.1.4 International Standard ISO 12207: Standard for Information Technology - Software life cycle processes

ในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ CMMI และ ISO/IEC 12207 เป็นกระบวนการรวบรวมแนวทางในการปฏิบัติโดยทั่วไป แต่ละกระบวนการในวัฏจักรซอฟต์แวร์ (Software Life Cycle) ที่สามารถนำไปอ้างอิงและนำไปใช้โดยหน่วยงานต่างๆ ที่พัฒนาซอฟต์แวร์ได้ โดยมาตรฐาน ISO/IEC 12207 ประกอบไปด้วยกิจกรรม และงานที่จำเป็นต้องทำสำหรับกระบวนการนั้นๆ สำหรับ ISO 12207 คือ การทำตามกระบวนการ กิจกรรมต่างๆ ในแต่ละโครงการให้สมบูรณ์ โดยแต่ละกิจกรรมจะเสร็จสมบูรณ์ได้ต่อเมื่องานที่ จำเป็นต้องทำในแต่ละกิจกรรมเสร็จสิ้นทั้งหมด และเป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้ระบุไว้ล่วงหน้า และโครงการได้เป็นไปตามที่ตกลงกันทุกประการ

กระบวนการหลัก ประกอบด้วย

1. Primary Processes ประกอบด้วย 5 กระบวนการ คือ Acquisition process, Supply process, Development process, Operation process และ Maintenance process
2. Supporting life cycle processes ประกอบด้วย 8 กระบวนการ คือ Documentation process, Configuration management process, Quality assurance process, Verification process, Validation process, Joint review process, Audit process และ Problem resolution process
3. Organizational life cycle processes ประกอบด้วย 4 กระบวนการ คือ Management process, Infrastructure process, Improvement process และ Training process

แต่ละกระบวนการจะประกอบไปด้วยกิจกรรมต่างๆ (Activity) ในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วยกลุ่มของงานต่างๆ (Task) ที่จำเป็นต้องทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรม

นั้นๆ¹¹ ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ นำมาตรฐานของ ISO 12207 บางกิจกรรมมาใช้ในการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งประกอบด้วย

ENG1 Requirement Elicitation การเก็บความต้องการ

ENG2 System Requirement Analysis การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน

ENG3 Software Requirement Analysis การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์

ENG4 Software Design การออกแบบซอฟต์แวร์

MAN1 Organizational Alignment การสื่อสารในองค์กร

MAN2 Organization Management การจัดการองค์กร

MAN3 Project Management การจัดการโครงการ

RIN1 Human Resource Management การบริหารทรัพยากรมนุษย์

RIN2 Training การฝึกอบรม

RIN3 Knowledge Management การจัดการความรู้

RIN4 Infrastructure โครงสร้างพื้นฐาน

REU1 Asset Management การจัดการทรัพย์สิน

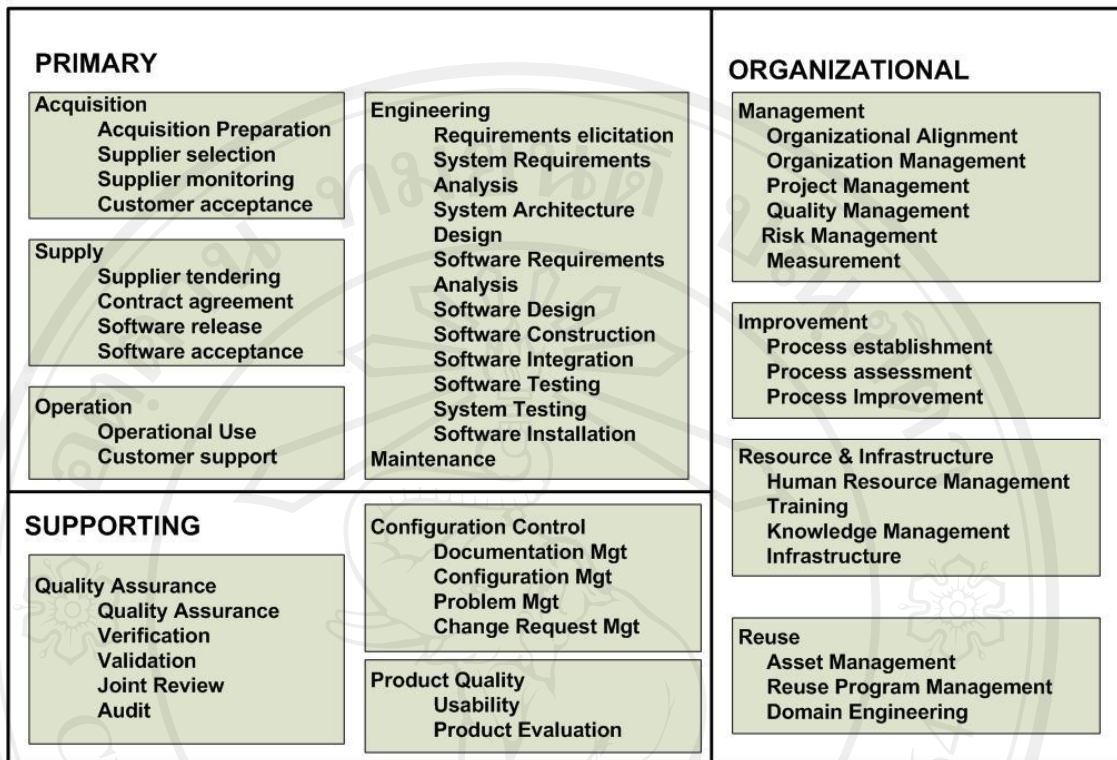
REU2 Reuse Program Management การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ

REU3 Domain Engineering ความรู้เฉพาะงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

¹¹ รตนพล บุบผาชาติ, squared software quality research and development .2007. "International Standard ISO/IEC 12207: 1995: Standard for Information Technology - Software life cycle processes" [Online]. Available <http://www.squared.chula.ac.th/?p=intern&id=36> (18 October 2007).

Process Reference Model



รูป 2 มาตรฐาน ISO 12207

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่สองจะกล่าวถึงหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับ การประนอมข้อพิพาทที่ใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้

2.2.1 ทฤษฎีการขัดแย้งทางความคิดและทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

การประนอมข้อพิพาทมุ่งแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งความขัดแย้งนี้จะทำให้เกิดความระวนระวายใจ ความตึงเครียด จึงเกิดความพยายามที่จะลดหรือตัดทิ้งไป มีผู้กล่าวว่า “เราสามารถจะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่ไม่ลงรอยกัน ไปเป็นความรู้สึกที่พอใจได้ ด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองและสภาพแวดล้อม” ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นโดยความไม่ลงรอยระหว่างสองความรู้สึกนึกคิดหรือมากกว่าขึ้นไป โดยองค์ประกอบของความรู้สึกนึกคิดนี้จะโยงกับพฤติกรรมของบุคคล และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ดังนั้น บุคคลจะลดความขัดแย้งลงได้ด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายในตัวเอง หรือเปลี่ยนสภาพแวดล้อมภายนอกตัวเองให้เกิดความสอดคล้องต้องกัน และทฤษฎีที่ช่วยให้เข้าใจความขัดแย้งและการแก้ไขข้อพิพาทได้ คือ ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ซึ่งแบ่งลำดับ

ความต้องการไว้ 5 ชั้น คือ (1) ความต้องการทางร่างกาย (2) ความต้องการความปลอดภัย (3) ความต้องการทางสังคม (4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด¹²

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป จึงมีการพัฒนาหน่วยงานหรือจัดโครงการขึ้นมารับข้อขัดแย้งให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ โดยมีเป้าหมายเพื่อระงับข้อพิพาทให้หมดไป ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องการระงับข้อพิพาท โดยแบ่งระดับของความขัดแย้งไว้ 4 ระดับ คือ (1) ความขัดแย้งในตัวบุคคล (2) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (3) ความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม (4) ความขัดแย้งระหว่างสังคม ซึ่งความขัดแย้งในระดับต่างๆ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากค่านิยมเป้าหมายในการสังคมไม่ตรงกัน¹³

2.2.3 แนวความคิดในเรื่องความจำเป็นในการดำรงไว้ซึ่งระเบียบในสังคม

การขัดแย้งถือเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นในการมีชีวิตอยู่ในแต่ละวัน โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ การหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความขัดแย้งและหาข้อยุติ จึงเป็นประเด็นสำคัญที่เกิดจากความต้องการที่จะให้เกิดความเป็นระเบียบในสังคมขึ้น การบรรลุถึงการจัดระเบียบในสังคมเป็นภาวะที่นำมาซึ่งการพัฒนาการ ความก้าวหน้า และความยิ่งใหญ่ของชาติ สิ่งเหล่านี้ได้หลอมรวมพฤติกรรมความสัมพันธ์อันหลากหลายของมนุษย์เข้าด้วยกัน จัดเป็นระเบียบที่นำไปใช้ได้และก่อให้เกิดประโยชน์¹⁴

2.3 กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

กฎหมาย กฎ ระเบียบ รวมทั้งคำสั่งและหนังสือเวียนของสำนักงานอัยการสูงสุดที่นำมาใช้กับการค้นคว้าแบบอิสระเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทนี้ ดังนี้

¹² อนันท์ วีระชาติ ,การประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้าน โดยคณะกรรมการหมู่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่ ; การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹³ ศิริห์ สุดเดมิย์ ,บทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านในการระงับข้อพิพาท :ศึกษาโครงการประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้าน จังหวัดสุพรรณบุรี ; สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

¹⁴ อ่างแล้ว 13

2.3.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ว่าด้วยหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ได้มีแนวทางการคุ้มครองส่งเสริมและขยายสิทธิและเสรีภาพของประชาชนด้วยการกำหนดให้รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือประชาชนในการใช้สิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 28 วรรคสี่ “บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือจากรัฐในการใช้สิทธิตามความในหมวดนี้” ประกอบกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ซึ่งเป็นกรอบที่กำหนดในรัฐธรรมนูญให้รัฐต้องดำเนินการตามนั้น

ใน ส่วนที่ 5 แนวนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรม ได้กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการส่งเสริม การให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มาตรา 81 (1) คู่มือให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรมและเข้าถึง ส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน”

2.3.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2550 ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของประชาชน โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 61/2 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท คือ

- คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอ
- เรื่องที่พิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองแสนบาท หรือมากกว่านั้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา
- ให้มีคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ซึ่งประกอบด้วยนายอำเภอ พนักงานอัยการประจำจังหวัด หรือปลัดอำเภอที่ได้รับมอบหมาย

- คณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2.3.3 พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553 กำหนดอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ไว้ในหมวด 3 สำนักงานอัยการสูงสุด มาตรา 23 สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานวิชาการ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานอัยการแล้ว ให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย (1)

ให้การช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมตลอดทั้งการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

2.3.4 แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2551 - 2554

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2551 - 2554 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานไว้ 4 ด้าน คือ

(1) การสร้างพันธมิตรและเครือข่ายเพื่อดำเนินการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นดำเนินการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนร่วมกับองค์กรอิสระและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน และการเผยแพร่สิทธิมนุษยชนศึกษา

(2) การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุก โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิทางศาล การช่วยเหลือทางอรรถคดี การทำนิติกรรม การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน การเพิ่มประสิทธิภาพการประนอมและระงับข้อพิพาท รวมทั้งการนำความรู้และการช่วยเหลือทางกฎหมายสู่ชุมชนในกรุงเทพมหานคร

(3) การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในต่างประเทศ โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไทยในต่างประเทศ โดยระบบสื่อสารทางไกล

(4) การใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อรักษาฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการใช้มาตรการทางกฎหมายในการรักษาฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนด้านการรักษาฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประสานงานเพื่อบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2550

2.3.5 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุด

ในการแปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการ

สูงสุด เพื่อให้ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงานของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ตามที่กำหนดไว้สามารถถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้ อย่างเป็นรูปธรรมและบรรลุเป้าหมายรวมของแผนฯ จึงกำหนดรายละเอียดของแผนงาน โครงการไว้ทั้งสิ้น 4 แผนงาน 12 โครงการ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักให้มีประสิทธิภาพ สำหรับการประนอมข้อพิพาทได้กำหนดไว้ในกลยุทธ์ที่ 2 การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและคุ้มครองผู้บริโภคในเชิงรุก ประกอบด้วย 1 แผนงาน คือ แผนงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนเป็นรายบุคคล กลุ่ม หรือชุมชน โดยดำเนินการ 5 โครงการ คือ

(1) โครงการอัยการคลายทุกข์ (ต่อเนื่อง) ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก คือ

- การคุ้มครองสิทธิทางศาลแก่ประชาชน (ต่อเนื่อง)
- การช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน (ต่อเนื่อง)
- การให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมและให้คำปรึกษากฎหมาย (ต่อเนื่อง)

(2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการประนอมและระงับข้อพิพาท (ต่อเนื่อง)

(3) โครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน (ต่อเนื่อง)

(4) โครงการนำความรู้และการช่วยเหลือทางกฎหมายสู่ชุมชนและองค์กรในกรุงเทพมหานคร

(5) โครงการปรับปรุงรูปแบบการคุ้มครองสิทธิประชาชนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการเพื่อรองรับการพลัดของประชาชน

2.3.6 ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน

พ.ศ.2530

ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ได้กำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติ/อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้าน ในการไกล่เกลี่ยและประนอม ข้อพิพาทคู่กรณีและประเภทของข้อพิพาทที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท หลักเกณฑ์/วิธีการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

2.3.7 ระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2547

ระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 พ.ศ.2547 ได้กำหนดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง

กฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ นิติกร เจ้าหน้าที่ หรือทนายความอาสาผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน รวมทั้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวด สำหรับการประนอมข้อพิพาทกำหนดไว้ในหมวดที่ 2 อำนาจหน้าที่ของ สคช. ส่วนที่ 5 การประนอมข้อพิพาท

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่นำมาใช้กับการค้นคว้าแบบอิสระเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทนี้ ดังนี้

2.4.1 การพัฒนารูปแบบการประนอมข้อพิพาทของพนักงานอัยการ วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น นายสมเกียรติ แพทย์คุณ

การค้นคว้าวิจัยแบบอิสระนี้ ได้ทำการศึกษาสภาพการประนอมข้อพิพาทของพนักงานอัยการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประนอมข้อพิพาทของพนักงานอัยการ และแนวทางการพัฒนารูปแบบการประนอมข้อพิพาทของพนักงานอัยการที่เหมาะสม จากวิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่องการพัฒนารูปแบบการประนอมข้อพิพาทของพนักงานอัยการ ของนายสมเกียรติ แพทย์คุณ

2.4.2 การประนอมข้อพิพาทระดับหมู่บ้านโดยคณะกรรมการหมู่บ้านในจังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นายอานันท์ ชีระจิต

การค้นคว้าวิจัยแบบอิสระนี้ ได้ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท คือ ทฤษฎีการขัดแย้งทางความคิด ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ จากการศึกษาอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของนายอานันท์ ชีระจิต

2.4.3 บทบาทของคณะกรรมการหมู่บ้านในการระงับข้อพิพาท : ศึกษาโครงการประนอมข้อพิพาท ระดับหมู่บ้าน จังหวัดสุพรรณบุรี สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นายคำริห์ สุดเดมิย์

การค้นคว้าวิจัยแบบอิสระนี้ ได้ทำการศึกษาแนวความคิดเรื่องความจำเป็นในการดำรงไว้ซึ่งระเบียบในสังคม แนวคิดและทฤษฎีความขัดแย้ง จากสารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ของนายคำริห์ สุดเดมิย์