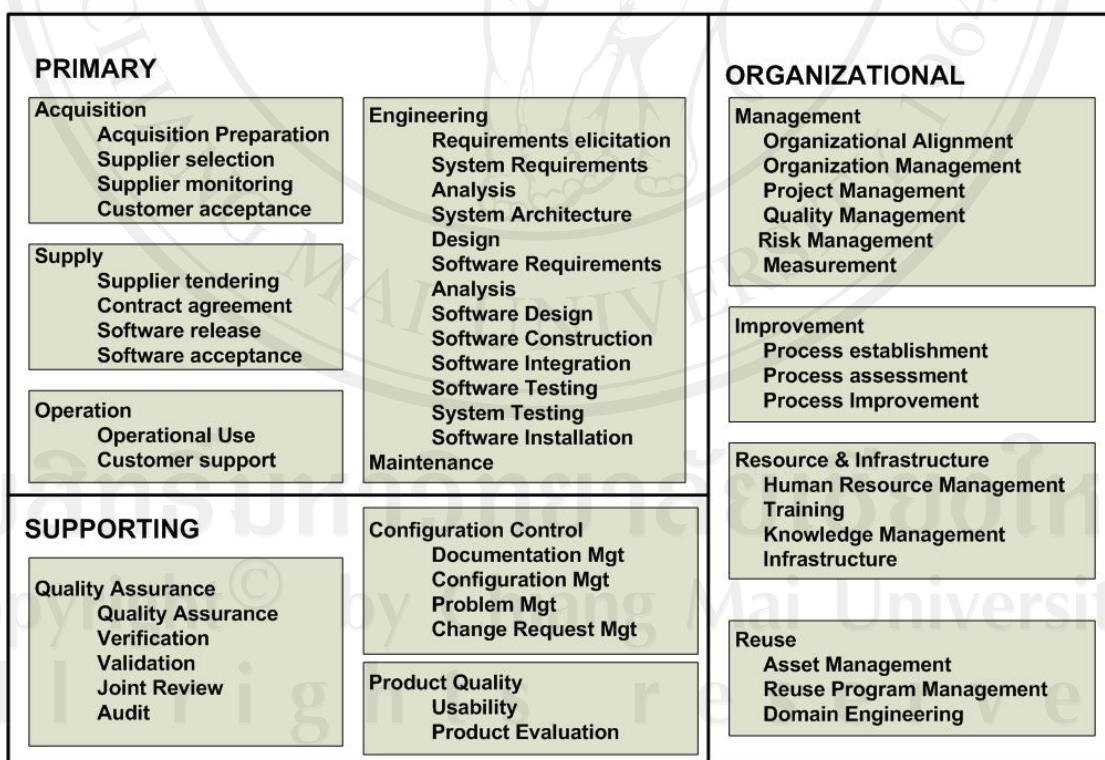


บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้จะศึกษาการนำจัดการความรู้มาใช้เพื่อแก้ปัญหาในงานด้านบริหารอาคาร และที่ดินของสำนักงานอัยการสูงสุด ในเรื่องของการปรับปรุงอาคาร โดยจะศึกษาเฉพาะการแก้ปัญหาในงานที่มีความสำคัญ (Critical Task) คืองานพิจารณาแบบรายการและประมาณราคา ปรับปรุงสิ่งก่อสร้างอาคาร ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินเท่านั้น เนื่องจากเป็นงานที่หน่วยงานในสำนักงานอัยการสูงสุดส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องและสำนักงานอัยการสูงสุดจะได้รับการจัดสรรงบประมาณในส่วนนี้ทุกปี ซึ่งการศึกษาจะใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research Metrology) ตามมาตรฐาน ISO 12204 ซึ่งเป็นมาตรฐานสำหรับกระบวนการผลิตและพัฒนา Software ตามแผนภาพ

Process Reference Model



รูปที่ 3.1 ภาพแสดงมาตรฐาน ISO 12204 (เอกสารประกอบการเรียนการสอน)

มาใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อแก้ปัญหา โดยลดกระบวนการเหลือ 15 กระบวนการ เน้นการใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ Knowledge Creation มาแก้ปัญหาผ่านแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ และมีระบบสารสนเทศการจัดการความรู้หรือระบบจัดการความรู้ (KMS) ซึ่งการดำเนินการวิจัยตามมาตรฐาน ISO12207 ที่ลดกระบวนการเหลือ 15 กระบวนการดังกล่าว จำเป็นต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตของข้อมูล วิธีการรวบรวม วิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล ดังนี้

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะการแก้ปัญหาในงานที่มีความสำคัญ(Critical Task) คือ งานพิจารณารูปแบบรายการและประมาณราคาปรับปรุงสิ่งก่อสร้างอาคาร ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินเท่านั้น ดังนั้นขอบเขตของข้อมูล จึงได้แก่

3.1.1 สถานที่ คือ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบงานด้านปรับปรุงอาคาร (งานพิจารณารูปแบบรายการและประมาณราคาปรับปรุงสิ่งก่อสร้างอาคาร)

3.1.2 บุคลากร แบ่งเป็น

(1) ผู้บริหาร คือ ผู้ที่มีส่วนในการบริหารกำหนดนโยบายการดำเนินงานของสำนักงานอัยการพิเศษบริหารอาคารและที่ดิน ประกอบด้วย อธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์และงบประมาณ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์และงบประมาณ (ผู้รับผิดชอบงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน) และอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน

(2) ผู้เชี่ยวชาญ คือ บุคลากรที่สังกัดสำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานพิจารณารูปแบบรายการและประมาณราคาปรับปรุงสิ่งก่อสร้างอาคาร ที่ผู้บริหารระบุว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญ

(3) ผู้ใช้งานระบบ/ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ คือ บุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน

(4) KM Team คือบุคคลตามคำสั่งสำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลัก องค์ความรู้สนับสนุน ในงานอันเป็นภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ.2552-2556

3.2 การทดลองวิจัยพัฒนา การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยตามมาตรฐาน ISO12207 ที่ลดกระบวนการเหลือ 15 กระบวนการในการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหา และใช้วิธีการในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.2.1 กระบวนการหลัก Primary

(1) การวิศวกรรม Engineering

1) สอบถามความต้องการ (ENG1 Requirement Elicitation) ศึกษาและเก็บความต้องการของระบบ KMS การจับความรู้และเก็บความต้องการ โดยใช้หลักการของวิศวกรรมความรู้ (Common KADS) ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1) ศึกษาทำความเข้าใจในหัวข้อความรู้ที่ศึกษาค้นคว้าอิสระโดยการพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงาน และเอกสารเผยแพร่ของสำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ

1.2) จัดทำแผนการจับความรู้และความต้องการของผู้ใช้งานระบบโดยในแผนจะต้องมีกำหนดการสัมภาษณ์จับความรู้ และสอบถามความต้องการของ ผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User)

1.3) จัดเตรียม วาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Knowledge Manager/ Knowledge Decision Maker) กำหนดขอบเขตของการจับความรู้ และประเภทของผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ว่าเป็นใครบ้าง รวมทั้งจับความรู้และสอบถามถึงความต้องการในการใช้ระบบที่จะมีขึ้นในอนาคต (To-Be System) ด้วย โดยวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) ปรากฏดังภาพ

วาระการประชุมในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting Agenda

งานบริหารอาคารและที่ดินสำนักงานอัยการสูงสุด

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (งานที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน) ในงานด้านบริหารอาคารและที่ดินของ สำนักงานอัยการสูงสุด เฉพาะในงานด้านการปรับปรุงอาคาร

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

วาระที่ 5 ระบบจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้นควรเป็นระบบอย่างไร และท่านมีความต้องการใช้ระบบอย่างไรบ้าง

วาระที่ 6 บุคคลที่จะเป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องนี้ และเป็นผู้ใช้งานระบบได้แก่ใครบ้าง

วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))

วาระที่ 6 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting

วาระอื่นๆ

วาระการประชุมที่ไม่เปิดเผยในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting Hidden Agenda

งานบริหารอาคารและที่ดินสำนักงานอัยการสูงสุด

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ อส. พ.ศ. 2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ อส. พ.ศ. 2552-2556 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้ แล้วนำเข้าศูนย์รวบรวมองค์ความรู้ (KM Center) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรต่อไป ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางด้านต่างๆ ตามภารกิจ ของ อส. ต่อไป “งานบริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานอัยการสูงสุด” เป็นหนึ่งในร้อยหัวข้อองค์ความรู้ที่จะต้องสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าวเช่นกัน และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบความสำเร็จ และสำนักงานอัยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอัยการให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง MOU กับ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อองค์ความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study: IS) ที่อยู่ในหลักสูตรดังกล่าว ที่ต้องนำการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาและพัฒนา โดยต้องมีการสร้างระบบจัดการความรู้ขึ้นมาตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน ISO 12207 จำนวน 15 กิจกรรม ได้แก่

1. ศึกษาและเก็บความต้องการของระบบ KMS (ENG1 Requirement Elicitation)
2. วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis)
3. วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis)
4. ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design)
5. การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment)
6. การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management)
7. การจัดการโครงการ (MAN 3 Project Management)
8. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management)
9. การฝึกอบรม (RIN 2 Training)

10. การจัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management)
11. โครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure)
12. การจัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management)
13. การใช้ซ้ำโปรแกรมต่าง ๆ (REU 2 Reuse Program Management)
14. ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering)
15. การตรวจประเมินคุณภาพ (QA)

ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด

โดยการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เป็นการดำเนินการในขั้นตอนที่ 1. ดังกล่าว

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

สำหรับวัตถุประสงค์ของการประชุมในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อกำหนดขอบเขตของการจัดการความรู้ แล้วนำไปจับความรู้ (Knowledge Capture) จากผู้เชี่ยวชาญตามหัวข้อที่ได้กำหนดขอบเขตไว้ ในหัวข้อองค์ความรู้ งานบริหารอาคารและที่ดินของสำนักงานอัยการสูงสุดว่า ในงานนี้มีงานที่สำคัญหรืองานที่เป็นปัญหาใดบ้างนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยจะมุ่งเน้นเฉพาะในงานด้านการปรับปรุงอาคาร และใครเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ รวมถึงหากมีระบบจัดการความรู้ขึ้นมาท่านคิดว่าใครจะเป็นผู้มาให้ความรู้ และใครเป็นผู้ใช้ระบบ และท่านในฐานะผู้บริหารมีความต้องการให้ระบบเป็นอย่างไร และจะต้องการจะใช้ระบบอย่างไร

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (งานที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน) ในงานด้านบริหารอาคารและที่ดินของ สำนักงานอัยการสูงสุด เฉพาะในงานด้านการปรับปรุงอาคาร

- การของบประมาณ
- การจัดสรรงบประมาณ

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

- คุณสุกัญญา
- คุณลินจี่

วาระที่ 5 ระบบจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้นควรเป็นระบบอย่างไร และท่านมีความต้องการใช้ระบบอย่างไรบ้าง

ถามตาม Feature ของ SharePoint

วาระที่ 6 บุคคลที่จะเป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องนี้ และเป็นผู้ใช้งานระบบได้แก่ใครบ้าง

วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมมนา (การสัมมนาครั้งต่อไป (ถ้ามี))

กรณีสัมมนาไม่เสร็จสิ้นหรือ มีประเด็นเพิ่มเติม

วาระที่ 6 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting

วาระอื่นๆ

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ่างอิง

Who

Document

Information

1.4ติดต่อพูดคุย (สัมมนาผู้บริหาร ตามวาระและกำหนดการที่ได้กล่าวมาแล้ว

ข้างต้น

1.5 จัดเตรียม วาระการสัมมนา (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda (เพื่อสัมมนาจับความรู้และความต้องการจากผู้เชี่ยวชาญ) Knowledge Provider ดังภาพ (

วาระการประชุมสัมมนาจับความรู้

Knowledge Capture Meeting Agenda

กฎหมายองค์กรราชการ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของ โครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

วาระที่ 3 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ความรู้ที่สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และ หลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่

สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

วาระที่ 5 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study Meeting)

วาระที่ 6 ทบทวนกระบวนการ

วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมมนา (การสัมมนาครั้งต่อไป (ถ้ามี))

วาระที่ 8 ความรู้เทคนิคอื่นๆที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)

วาระอื่นๆ

รายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

วาระการประชุมที่ไม่เปิดเผยสัมภาษณ์จับความรู้
Knowledge Capture Meeting Hidden Agenda
งานบริหารอาคารและที่ดินสำนักงานอัยการสูงสุด

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของ โครงการจับความรู้ ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ อส. พ.ศ. 2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์ การจัดการความรู้ อส. พ.ศ. 2552-2556 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้ แล้วนำเข้าศูนย์รวบรวมองค์ความรู้ (KM Center) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของ บุคลากรในองค์กรต่อไป ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางด้านต่างๆ ตามภารกิจ ของ อส. ต่อไป “งาน บริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานอัยการสูงสุด” เป็นหนึ่งในร้อยหัวข้อองค์ความรู้ที่จะต้องสร้าง และรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าวเช่นกัน และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบ ความสำเร็จ และสำนักงานอัยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอัยการให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ได้ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง MOU กับ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรของ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตาม หลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อองค์ความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการ สูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาค้นคว้าแบบ อิสระ(Independent Study:IS) ที่อยู่ในหลักสูตรดังกล่าว ที่ต้องนำการจัดการความรู้มาใช้ แก้ปัญหาและพัฒนา

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

สำหรับวัตถุประสงค์ของการประชุมในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อ จับความรู้ในหัวข้อองค์ความรู้ กฎหมายขององค์กรอัยการว่ากฎหมายขององค์กรอัยการ ที่สำคัญมีแนวคิด ความเป็นมาในการร่างอย่างไร ปัจจุบันได้กำหนดไว้อย่างไร จะมีปัญหาในการปฏิบัติหรือ นำไปใช้หรือไม่อย่างไร และประเด็นข้อเสนอแนะหรือข้อพึงระวังในการใช้กฎหมายองค์กร ดังกล่าว(input /process/ output)

วาระที่ 3 ของผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ความรู้ที่สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

คำนึงถึงหลักการคิดของผู้เชี่ยวชาญ Inference

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และ หลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่

สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

คำนึงถึงหลักการคิดของผู้เชี่ยวชาญ Domain concept

วาระที่ 5 ของผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study Meeting)

วาระที่ 6 ทบทวนกระบวนการ

วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))

วาระที่ 8 ความรู้เทคนิคอื่นๆที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)

วาระอื่นๆ

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

เตรียมแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน)Knowledge Worker เพื่อสอบถามความต้องการใช้ระบบ () จัดการความรู้KMS (โดยแบบสอบถาม ปรากฏตามภาพ

**แบบสอบถามความต้องการใช้ระบบจัดการความรู้
ของบุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน**

1. โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่าง

- ตำแหน่ง.....
- ทำงานด้านบริหารอาคารและที่ดินมาแล้วปี.....

2. โปรดทำเครื่องหมาย ใน หน้าส่วนประกอบของเว็บไซต์ระบบจัดการความรู้ในงานบริหารอาคารที่ดินที่ท่านต้องการ

- แผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ใช้สื่อสารแสดงความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เข้าใจได้โดยง่าย
- ประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงานเพื่อข่าวสารแจ้งให้สมาชิกทราบ
- ปฏิทินกิจกรรมเพื่อสื่อสารกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับองค์ความรู้ให้สมาชิกทราบ
- การมอบหมายภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารที่เกี่ยวกับองค์ความรู้ให้สมาชิกทราบ
- ประเด็นปัญหาเร่งด่วนที่เป็นที่สนใจสำหรับหารือ เพื่อให้สมาชิกมาถกและให้ความเห็น
- เครื่องมือในการค้นหาเอกสารความรู้ต่างๆ ที่อยู่ในระบบ
- การเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
- กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
- ระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ
- รวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน เช่น กฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
- Case Study (ตัวอย่างการดำเนินการ) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงาน

3. ความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี).....

.....

.....

(ขอขอบคุณครับ)

1.6 ติดต่อกับผู้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจับความรู้ในการทำงานโดยใช้หลักการ (Input/ Process/ Output เพื่อให้ได้ Task/ Inference/ Domain Concept ตามวาระและกำหนดการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

1.7) แจกแบบสอบถามความต้องการระบบให้ผู้ใช้งานระบบ/ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ คือ บุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน จำนวนทั้งสิ้น 12 คน

1.8 วิเคราะห์ (Transcript จากบทสัมภาษณ์แล้วนำมาจัดทำแผนภาพความรู้) Knowledge Map โดยใช้ โปรแกรม (Visio ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน Common KADS โดยมีหลักการดังจะกล่าวต่อไป

1.9 (สรุปรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ระบบ) Knowledge Userจากการ (สัมภาษณ์ และแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการรวบรวมประมวลผลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศ

1.10 (ตรวจสอบ องค์ความรู้โดยไปสอบถาม ความเข้าใจความถูกต้อง) Validity () ครบถ้วนสมบูรณ์ Completeness (กับผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญโดยการประชุมร่วมกัน เพื่อพิจารณาแผนผังความรู้ที่จัดทำขึ้นมาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไขแผนภาพความรู้ในการประชุมร่วมกันให้เสร็จสิ้น

2) วิเคราะห์ความต้องการระบบ (ENG 2 System Requirement Analysis) วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน โดย นำข้อมูลจาก ENG1 มาวิเคราะห์ เพื่อ กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ (Business Specification) และข้อกำหนดการใช้งานระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งาน (User Specification) โดยแบ่งประเภทของผู้ใช้งาน เป็น

- Knowledge Decision Maker

- Knowledge Provider

- Knowledge Worker

3) ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis) วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ โดยวิเคราะห์ ข้อมูลจาก ENG1 + ENG2 เพื่อวางระบบการจัดการความรู้ให้สามารถ

ตอบสนองความต้องการของ -CoP ในด้าน Management/Collaboration/ Knowledge base for CoP

- รวบรวมรูปแบบการแสดงผลขององค์ความรู้ ตามโปรแกรม Microsoft Visio) Task / Inference/ Domain/Knowledge base/Ontology(

เก็บข้อมูล- Knowledge base แสดงผลในรูปแบบของรายการ) Lists เช่น (Document Library ,Discussion เป็นต้น

4) ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design) ออกแบบซอฟต์แวร์ โดยดำเนินการ ดังนี้

4.1แจ้งให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ทราบ (ถึงข้อกำหนดการออกแบบซอฟต์แวร์ว่า สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้จะเป็นผู้ กำหนดรูปแบบ โดยให้สอดคล้องกับ REU 2 และมีการนำ Template ที่สร้างจาก REU 2 มาใช้ เพื่อ ใช้เป็นรูปแบบมาตรฐานระบบจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4.2นำรูปแบบมาตรฐานดังกล่าวมาใช้กับระบบจัดการความรู้ด้านการ (บริหารอาคาร และที่ดินด้วย

3.2.2 กระบวนการด้านองค์กร Organization

(1) การบริหาร Management

1) ทำความเข้าใจให้ตรงกัน (MAN 1 Organization Alignment) การสื่อสารในองค์กร ตามที่ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา และทฤษฎีการจัดการความรู้ที่จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานก็คือทฤษฎี Knowledge Creation ของ Nonaka โดยมีระบบสารสนเทศเป็นตัวสนับสนุนในการใช้การจัดการความรู้แก้ปัญหา แต่การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการบริหารที่ต้องนำมาใช้กับองค์กร ดังนั้นการกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้ นอกจากจะต้องคำนึงถึงทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการแนวคิดในการกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้แล้ว ยังต้องคำนึงถึงการนำกิจกรรมไปใช้ในองค์กรด้วยโดยต้องสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกันกับการดำเนินการขององค์กร(Alignment) ซึ่งการวิธีการ Alignment นั้น ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารอาคารและที่ดิน แต่ปัจจุบันสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ยังไม่มีวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ ผู้ศึกษาจึงได้วางแผนการดำเนินการ ดังนี้

1.1) กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้

การกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้จะดำเนินการ โดยศึกษารวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 2 ส่วน คือ

1.1.1) ศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการ โดยดูจากแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ ราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2555-2558 และวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552-2561

1.1.2) ศึกษาถึงอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจแล้วปรากฏว่าอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานอัยการสูงสุดสูงสุด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553

จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวไปพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือ อธิบดีอัยการสำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์ และงบประมาณ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบายยุทธศาสตร์ และงบประมาณ (ผู้รับผิดชอบงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน) และอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน จากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการดึงเอาสำคัญ (Key Word) ของทุกท่านมาร้อยเรียงเป็นวิสัยทัศน์ ด้านการจัดการความรู้ของงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน

1.2 สร้างกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการความรู้ โดยใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creating ของ Nonaka ซึ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมโดยการสร้างกระบวนการเปลี่ยนความรู้) Knowledge Conversion) ระหว่างความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) และความรู้ที่อยู่ (Tacit Knowledge) ในตัวบุคคล Tacit Knowledge ในแบบจำลอง (SECI (Socialization, Externalization, Combination and Internalization 5) ขั้นตอนในการสร้างนวัตกรรม 5 ขั้นตอนการดำเนินการ (Phases: Share Tacit Knowledge, Create Concept, Justify Concept, Build Archetype and Cross Leveling) และ (การจัดการสถานที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)ba (เพื่อกำหนดแผนกิจกรรมในการจัดการความรู้โดยเป็นแผน 3 ปี ให้การจัดการความรู้บรรลุวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ตามที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงวางแผนการสื่อสาร) Role out บุคลากรการดำเนินการตามกิจกรรมการจัดการความรู้ดังกล่าว สื่อสารให้ (ในหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบและเข้าใจ

1.3 (ดำเนินกิจกรรมสาธิตประโยชน์ของแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ และระบบ KMS ที่สร้างขึ้น ให้กับ KM Team หรือผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญดู เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการซึ่งจะกล่าวในส่วนต่อไป

2) จัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management) โดยดำเนินการดังนี้

2.1) วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ

2.2) ออกแบบปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน และกำหนดภารกิจหน้าที่ของบุคลากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ในการความรู้

2.3) ยกร่างคำสั่งการมอบหมายหน้าที่ พร้อมจัดทำผังโครงสร้างใหม่ เสนอให้หัวหน้า KM Team ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ด้านบริหารอาคารและที่ดินพิจารณา

3) จัดการโครงการ (MAN 3 Project Management) โดยดำเนินการดังนี้

3.1) วิเคราะห์การดำเนินงานตามโครงการในการสร้างระบบ KMS และกลุ่ม COP โดยประเมินเวลาและทรัพยากร (งบประมาณ บุคลากรและเครื่องมือ) ที่มีอยู่

3.2) จัดทำโครงการ ในการสร้างระบบ KMS และกลุ่ม COP โดยต้องจัดทำ Gantt chart และระบุ Project Team พร้อมทั้ง มีการแบ่งงานใน Team (Work Break down Structure)

3.3) ขออนุมัติ การดำเนินตามโครงการ

(2) การพัฒนาทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน Resource & Infrastructure

1) จัดการทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยดำเนินการดังนี้

1.1) รวบรวมกฎหมายและเกี่ยวกับอัตรากำลังของสำนักงานอัยการสูงสุด

1.2) วิเคราะห์โครงสร้างใหม่ขององค์กรที่สนับสนุนการจัดการความรู้ และจัดทำแผนกำลังคน 5 ปี พร้อมระบุ User Specification เพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ

1.3) ศึกษาอัตรากำลังของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน เทียบกับความต้องการบุคลากรเพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้

2) ฝึกอบรม (RIN 2 Training) โดยดำเนินการดังนี้

2.1) ทำการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ระบบจัดการความรู้ในหัวข้อบริหารอาคารและที่ดิน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- ผู้บริหารในการจัดการความรู้) Knowledge Manager(
- วิศวกรความรู้) Knowledge Engineer(
- ผู้ใช้งานทั่วไป) Knowledge Worker (

2.2) สืบค้นหลักสูตรการฝึกอบรม (Domain Knowledge, Technology Knowledge, Management Knowledge, Collaboration) ของสำนักงานอัยการสูงสุด

2.3) นำผลการวิเคราะห์ใน ข้อ 1) และ หลักสูตรการฝึกอบรมที่วิเคราะห์ได้ใน ข้อ 2) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การใช้ความรู้ในปัจจุบันและอนาคต มาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำ แผนการฝึกอบรมด้าน KM ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริการอาคารและที่ดินในปีงบประมาณ ถัดไป ให้สอดคล้องกับแผนกำลังคน และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน

3) จัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management) โดยดำเนินการดังนี้

3.1) ศึกษา และรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการบริหาร อาคารและที่ดิน ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ KM Team ในหัวข้อดังกล่าวได้ดำเนินการมาแล้ว

3.2) ประสานงานกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ที่จัดทำระบบการจัดการความรู้เพื่อใช้ในโครงการ โดยมีลิ้นชักความรู้ 15 Task เพื่อนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการบริหารอาคารและที่ดิน ใส่เข้าไปในระบบ

3.3) ตรวจสอบในระบบ KMS ของโครงการ

3.4) นำเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการบริหารอาคารและที่ดิน ใส่เข้าไปในระบบ ตามที่กำหนดไว้ใน Quality Guideline

4) สร้างโครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure) โดยดำเนินการดังนี้

4.1) สำรองอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว สามารถรองรับการจัดการความรู้ ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบทั้ง Business Specification และ User Specification เช่น Hardware, Software , network, วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ทำงานของผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อ จัดทำระบบ KMS ในหัวข้อความรู้ที่ศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

4.2) วิเคราะห์ว่าอุปกรณ์และเทคโนโลยีดังกล่าว รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ (ถ้ามี) ว่าเพียงพอต่อการจัดทำระบบการจัดการความรู้ต่อไปหรือไม่

4.3) จัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมดได้

4.4) จัดทำแผนในการจัดซื้อจัดจ้างรายการครุภัณฑ์เพิ่มเติม (หากมี)

(3) การหมุนเวียนใช้ทรัพยากร Reuse

1) จัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management) โดยดำเนินการดังนี้

1.1) สำรองครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบันของครุภัณฑ์ ในการตอบสนองต่อความต้องการใช้งานในการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ENG2, MAN1 และ RIN1

1.2) วิเคราะห์การใช้ประโยชน์ของครุภัณฑ์ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับอนาคต พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้ของที่มีอยู่แล้ว ของใหม่ซื้อเพิ่ม และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับงบประมาณเพื่อรองรับการบำรุงรักษา ด้วย

1.3) จัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สิน (เฉพาะ Computer ที่จะใช้ในการจัดการความรู้)

2) จัดการหมุนเวียนโปรแกรม (REU 2 Reuse Program Management) การใช้ซ้ำโปรแกรมต่าง ๆ มีเทมเพลตสำหรับความรู้ที่นำไปใช้ต่อไป, การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Normalization) โดยดำเนินการดังนี้

2.1) สํารวจ Template โปรแกรมการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ได้เพื่อพยายามใช้ Template

2.2) เลือกใช้ Template ที่มีอยู่แล้ว และออกแบบเพิ่มเติมให้ได้ตาม ENG 4

3) วิสวกรรมระบบเฉพาะเรื่อง (REU 3 Domain Engineering ความรู้เฉพาะงาน Common KADS Knowledge Model โดยดำเนินการดังนี้

3.1) วิเคราะห์ผล ENG 1-4 และ MAN 1 เพื่อคว่าสามารถนำไปใช้ซ้ำได้บ้างเพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ซ้ำได้มากที่สุด

3.2) วิเคราะห์ว่าผลของการดำเนินการตาม ENG 1-4 และ MAN 1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในหัวข้อองค์ความรู้ใดได้อีก เพื่อที่จะลดงานในการจัดการความรู้ในเรื่องที่คล้ายกัน

3.2.3 กระบวนการสนับสนุน Supporting

(1) ประกันคุณภาพ Quality Assurance การตรวจประเมินคุณภาพ (QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนด โดย

1) ทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด

2) ตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

3) ทำรายงานสรุปโครงการทั้ง 15 Tasks

3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล

3.3.1 การประเมินค่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จับความรู้

ในการประเมินค่าข้อมูลนั้นใช้หลักการ CommonKADS: Knowledge Analysis and Data Structuring มีกระบวนการซึ่งประกอบด้วย (Schreiber, August Th., 1999)

1) วิธีการจับความรู้ (Knowledge Capture)

2) การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis)

3) การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis)

4) การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization)

โดยจำลองความคิดหรือความรู้ของมนุษย์ ให้อยู่ในรูปแบบของแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่มนุษย์ใช้ในการแก้ปัญหา ตัดสินใจ และเรียนรู้ จากความรู้ที่สะสมในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยความรู้ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) ระดับงาน (Task Level) คือความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย ของงานต่างๆ
- 2) ระดับคิด (Inference Level) คือความรู้ในขั้นตอนของการคิด
- 3) ระดับปัญหา (Domain Level) คือความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คิดเฉพาะปัญหานั้นๆ

หลักการที่เป็นเหตุผลและความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลที่ใช้ในการทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ

โดยใช้กรอบวิธีคิดนี้ในการ จับความรู้ (Knowledge Capture) วิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์ความรู้หรือสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling) และการนำความรู้ไปใช้ตลอดกระบวนการสร้างระบบจัดการความรู้ โดยในการวิเคราะห์ความรู้ ใช้วิธีวิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือวิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการสัมภาษณ์ (Script) เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ที่พร้อมนำไปสังเคราะห์ (Modelling) ต่อไปโดยใช้ทั้ง คำสำคัญ (Keyword) หรือ คำที่มีความหมายใกล้เคียง (Semantic) ของแบบจำลอง Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring เช่น งาน (Task) การคิด (Inference) โครงสร้างการคิด (Inference Structure) สิ่งที่คิดหลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) ได้แก่ คำสำคัญต่างๆ (Jargon) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (Domain Ontology) หรือ รวมทั้งความรู้จากประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อื่นๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น ข้อควรระวัง (Precaution หรือ Caution) ส่วน การสังเคราะห์แบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling) ต้องคำนึงถึงการใช้งาน ต้องสนับสนุนอำนวยความสะดวก (Facilitate) เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือ การแก้ปัญหาและการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice) ดังนั้น อาจอยู่ในรูปต่างๆ อาทิ เช่น

- 1) ระบบช่วยตัดสินใจ (Decision Support)
- 2) สารานุกรมความรู้พื้นฐาน (Ontology Mapping)
- 3) ระบบการเรียนรู้ในงานวิกฤติ (E-Learning)
- 4) ระบบการปรับพื้นฐาน (Ontology Tutorial)

3.3.2 การประเมินค่าข้อมูลที่ได้จากการสาธิตระบบจัดการความรู้และแผนการจัดการความรู้

การประเมินค่าข้อมูลที่ได้จากการสาธิตระบบและแผนฯ แบ่งแยกพิจารณาเป็น 2 ส่วนดังนี้

)1(การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการออกแบบสอบถามทั้งสองส่วนคือ ระบบจัดการความรู้และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ปรากฏตามภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้และแผนกิจกรรม 3 ปี งานด้านบริหารอาคารและที่ดิน

ชื่อ..... ตำแหน่ง..... สำนักงาน.....(ของผู้ตอบแบบสอบถาม)

	ความเป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
(1) ระบบ KMS					
(2) แผนกิจกรรม KM 3 ปี					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น ความเป็นไปได้ในการบรรลุวิสัยทัศน์ การออกแบบแผนกิจกรรมเป็นอย่างไร (หากมี)

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอบคุณครับ

ในการประเมินค่า Raw Data ข้อมูลดิบที่ได้จากการสาธิตระบบ KMS และเสนอกิจกรรม KM 3 ปี ต่อ KM Team ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้บริหาร เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ผลสำเร็จ ของ การศึกษาว่าจะบรรลุวิสัยทัศน์หรือสามารถแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ ใช้หลักการ พิจารณาตามหัวข้อ ต่อไปนี้

- 1) ความเป็นไปได้
- 2) ข้อดี
- 3) ข้อเสีย
- 4) สิ่งที่ต้องปรับปรุง
- 5) ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อนำไปวิเคราะห์สรุปผลการศึกษาต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved