

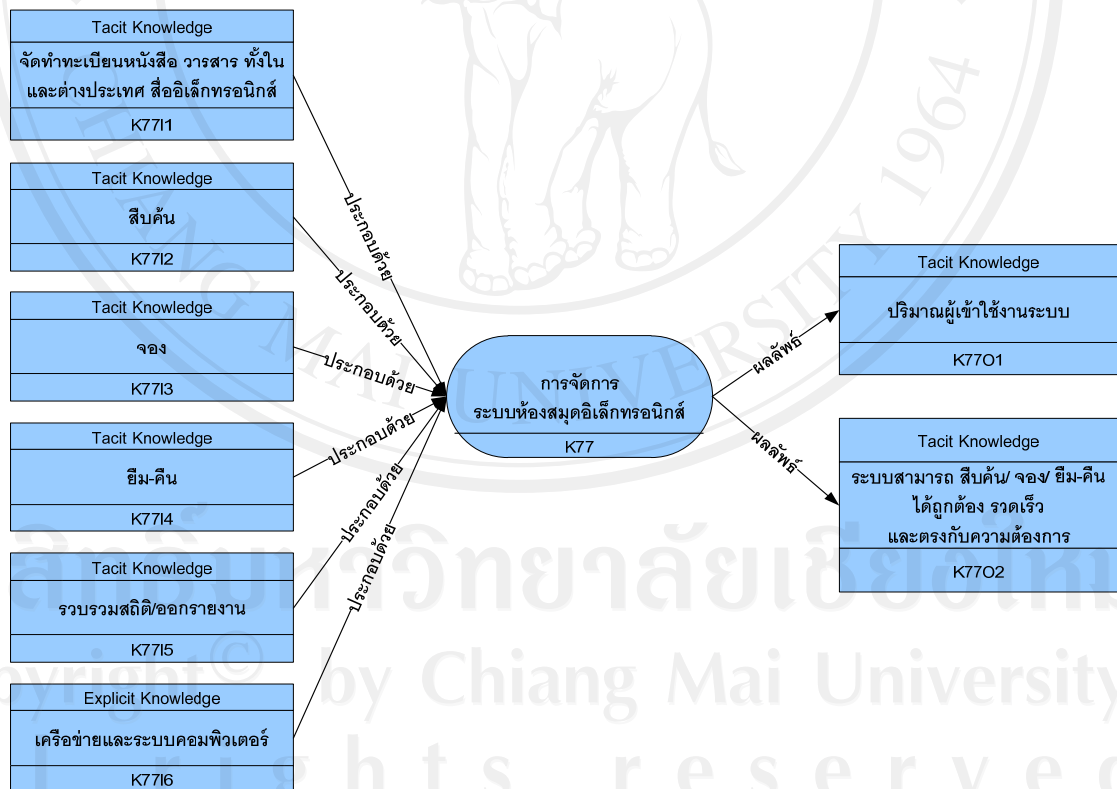
## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

#### การสร้างระบบการจัดการความรู้ KMS

การสร้างระบบการจัดการความรู้ KMS ได้จากการดำเนินการตาม ENG 1- ENG 4 คือ

1. **ENG1** การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้ทำให้ได้ บทสัมภาษณ์ (Transcript) เพื่อนำมาวิเคราะห์ งานวิกฤติ แล้วนำมาสร้าง Knowledge Map ดังรูป 1



รูปที่ 4.1 Knowledge Map ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

## 2. ENG 2 การวิเคราะห์ความต้องการระบบการจัดการความรู้

ทำให้ได้ข้อกำหนด/คุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ และข้อกำหนดการใช้ระบบการจัดการความรู้ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ศูนย์วิทยบริการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่ มีหัวหน้าศูนย์วิทยบริการเป็นผู้บังคับบัญชา (Manager)

หน่วยงานที่จะต้องใช้ คือ ศูนย์วิทยบริการ

ประเภทและขอบเขตของผู้ใช้งาน คือ ผู้ใช้งาน KMS แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- ผู้บริหาร
- ผู้เชี่ยวชาญ
- ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ)

ในการใช้งานนั้น บุคลากรของระบบ KMS ยังมีฐานะเป็นเป็นผู้ใช้งานระบบอีกด้วย การใช้งานมี 2 รูปแบบ คือ

1. ใช้งานในฐานะผู้ใช้งาน (ตามที่แบ่งเป็น 3 ประเภทข้างต้น) ซึ่งการใช้งานโดยทั่วไปจะเป็นการอ่าน (Read) และเขียน (Write) ข้อมูล
2. ผู้ใช้งานระดับผู้บริหารจัดการระบบKMSสามารถใช้งานอ่าน(Read)เขียน (Write) และเพิ่มเติมในส่วนของการลบ (Delete) และแก้ไข (Edit) ข้อมูล

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งานในการใช้งานระบบ (User Specification) จากการศึกษา สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้เชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของศูนย์วิทยบริการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์วิเคราะห์ความต้องการด้านข้อมูล โดยสามารถสรุปเป็นตารางความสัมพันธ์ของข้อมูลการทำงานของระบบ และประเภทผู้ใช้งานต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลการทำงานของระบบและประเภทผู้ใช้งานต่างๆ

การทำงาน ประเภทผู้ใช้งาน	จัดการสิทธิ การใช้งาน	จัดการ ความรู้	ข้อมูล วิเคราะห์	ดูข้อมูล ความรู้	การ ค้นหา
ผู้บริหาร			✓	✓	✓
ผู้เชี่ยวชาญ		✓		✓	✓
ผู้ใช้งานทั่วไป				✓	✓
ผู้ดูแลระบบ	✓	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์ มีความเกี่ยวข้อง

### 3. ENG 3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์

(1) ระบบ KMS ควรต้องมีการรวบรวมความรู้ต่างๆ เป็นขั้นตอนชัดเจน เช่น เป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว Support Knowledge Base (Repository and Portals = Explicit Knowledge Sharing)

- โดยในการจัดทำ จะแบ่งออกเป็น กฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติ
- คู่มือ
- ความรู้สนับสนุน

(2) ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่ายตามมาตรฐานของ Common KADS

(3) ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ โดยในการจัดทำจะมีการให้ผู้ที่มิปัญหาในการทำงานตั้งกระทู้ถามและผู้เชี่ยวชาญของระบบจะเป็นผู้ตอบ

(4) ระบบ KMS จะต้องมีเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(5) ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ

(6) ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน

(7) ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน เช่น มีนัดประชุมกันวัน

ไหน

(8) ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วนที่เห็นชัดเจน

(9) Support Knowledge Workers Communication within their CoP เช่น ประกาศข้อความ มีปฏิทินกิจกรรม มีส่วนที่แสดงประเด็นปัญหาเร่งด่วน

(10) ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความเห็น) Knowledge Workers' Brain Storming (Tacit Knowledge Sharing) Activities

(11) ระบบ KMS จะต้องมี Wiki

- โดยในการจัดทำจะเป็นการนำคำสำคัญ Ontology ของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และทางด้านเทคโนโลยีที่จำเป็น คำศัพท์เฉพาะ เป็นต้น

(12) ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)

(13) ระบบ KMS สามารถสนับสนุนกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Support Community of Practice)

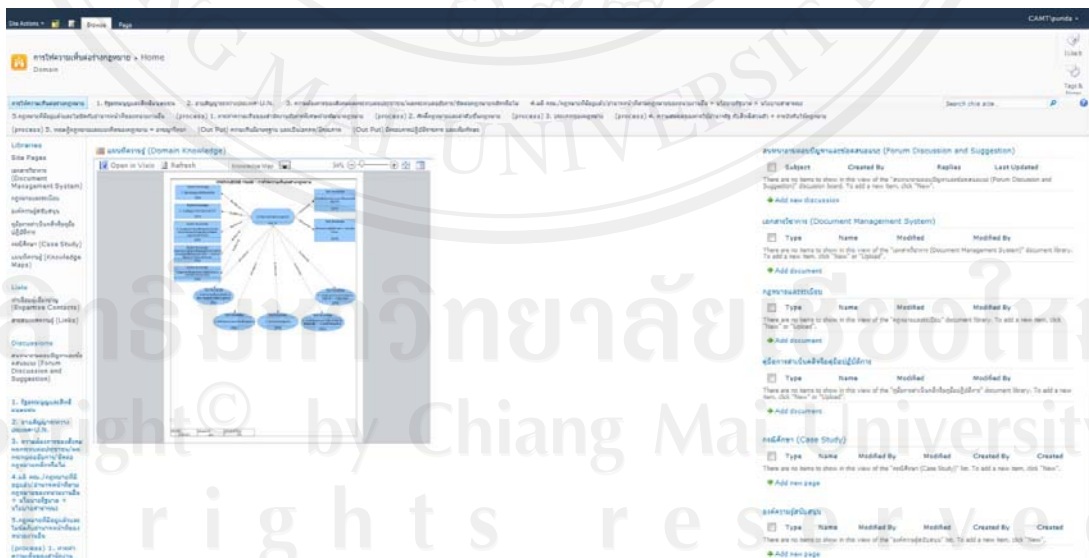
- โดยในการจัดทำระบบ KMS จะต้องมีระบบการค้นหาข้อมูลที่สืบค้นได้อย่างรวดเร็ว และสามารถค้นหาข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ

- Search CoPs, Task, Inference, Knowledge Base by Name and Code
- Advanced Search by Combination Keywords
- Meta Data Search (WebDAV)
- Content Search for MS Products (for other formats needed license filter programs)
- External Content Search

(14) ระบบ KMS สามารถสนับสนุนบทบาทและความรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติ (Support Roles and Responsibilities)

#### 4. ENG 4 การออกแบบซอฟต์แวร์

ผู้ศึกษาได้ทำการสาธิตระบบ KMS ต่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะทำการศึกษาเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสร้างระบบการจัดการความรู้จัดการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยสร้างแผนภาพความรู้ซึ่งแสดงขั้นตอนการจัดการเกี่ยวกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถเข้าระบบได้ที่ <http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t77/SitePages/Home.aspx> (หัวข้อความรู้ที่ 77) จะปรากฏดังรูป 2 การใช้งานระบบการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์



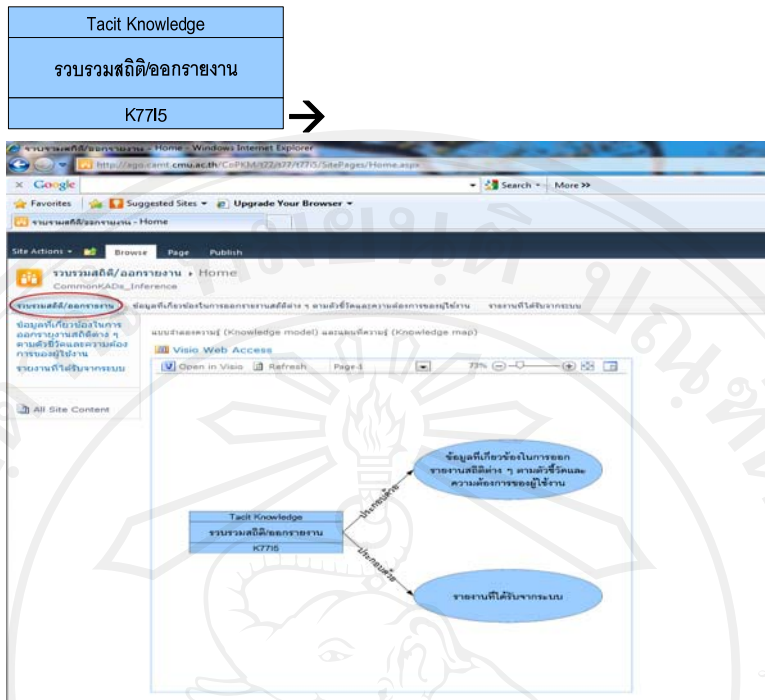
รูป 2 การใช้งานระบบการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

Inference จัดทำทะเบียนหนังสือ วารสาร ทั้งในและต่างประเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถคลิกเพื่อดูรายละเอียดได้ดังรูป 3



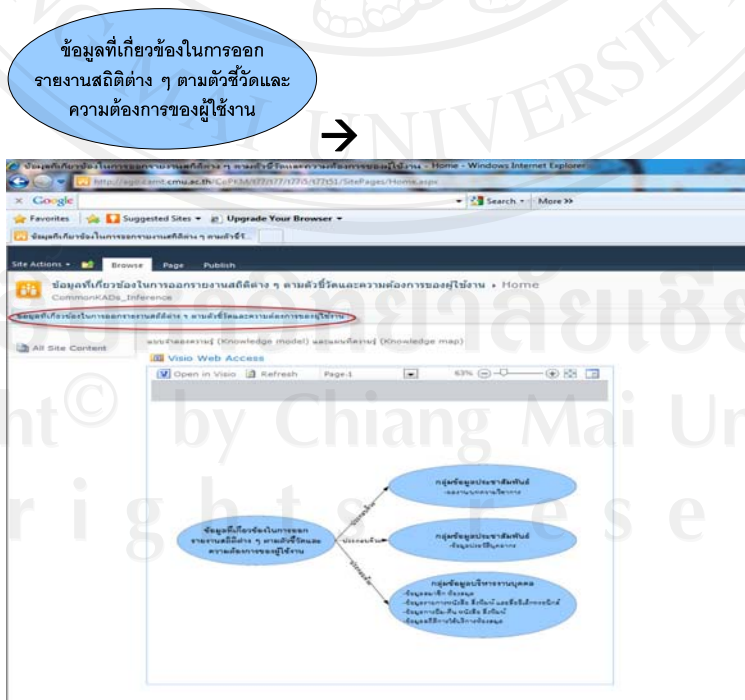
รูปที่ 3 Inference จัดทำทะเบียนหนังสือ วารสาร ทั้งในและต่างประเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Inference รวบรวมสถิติ/ออกรายงาน สามารถคลิกเพื่อดูรายละเอียดได้ดังรูป 4 Inference รวบรวมสถิติ/ออกรายงาน



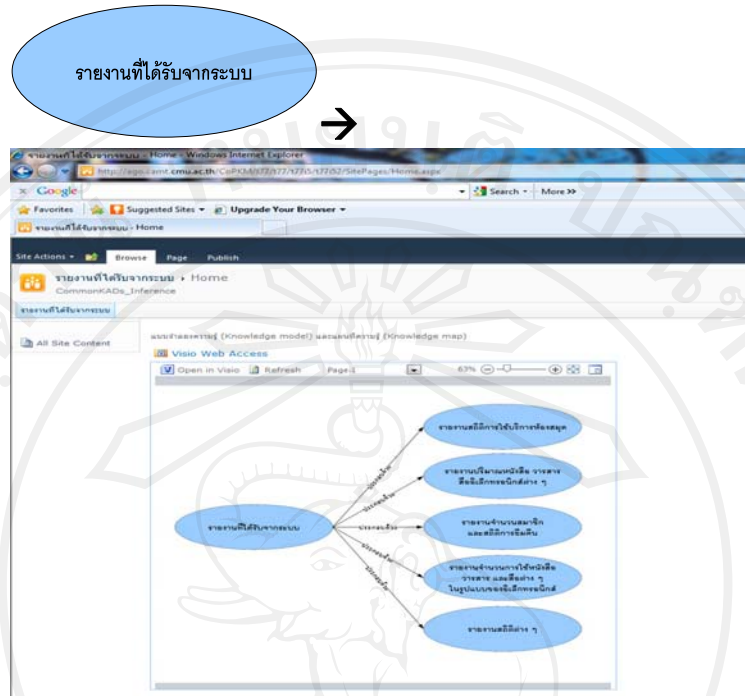
รูป 4 Inference รวบรวมสถิติ/ออกรายงาน

จากรูป 4 เมื่อคลิกที่ domain ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการออกรายงานสถิติต่างๆ ตามตัวชี้วัดและความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถดูรายละเอียดได้ดังรูปที่ 5



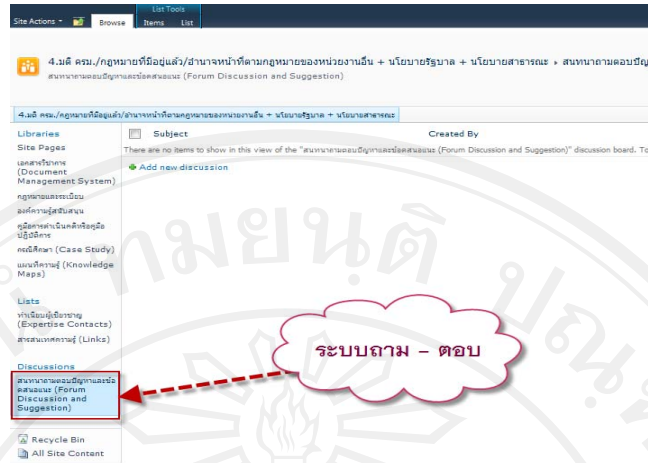
รูป 5 domain ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการออกรายงานสถิติต่างๆ ตามตัวชี้วัด

จากรูปที่ 5 เมื่อคลิกที่ domain รายงานที่ได้รับจากระบบ สามารถดูรายละเอียดได้ดังรูป 6



รูป 6 domain รายงานที่ได้รับจากระบบ

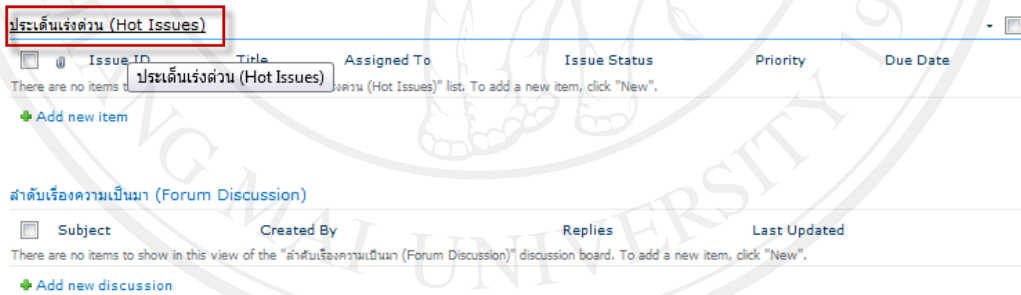
ทั้งนี้ ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมและสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้หรือไม่เพราะเหตุใด ซึ่งระบบสามารถแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ แต่บางประเด็นผู้เชี่ยวชาญก็อาจไม่รู้ จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและสามารถใช้งานจริง ดังรูปที่ 7



รูป 7 ระบบถาม-ตอบ

ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ในประเด็นเร่งด่วนบนระบบ KMS ให้สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานจริงในการแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างไรบ้าง เพราะเหตุใด

ดังรูป 8



รูป 8 ประเด็นเร่งด่วนระบบการจัดการความรู้

### การสื่อสารกับคนในองค์กร (MAN1)

หลังจากที่มีการสร้างระบบ KMS ขึ้นมาแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะต้องทำการสื่อสาร ทำความเข้าใจกับคนในองค์กร ให้เห็นถึงประโยชน์และข้อดีของระบบ KMS การหาวิธีการให้ผู้บริหารขององค์กรสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจ หาทางให้คนเข้ามาใช้งานระบบ KMS ซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินการในขั้นตอนนี้ ดังนี้



1. ศึกษาโครงสร้างองค์กร ภารกิจ หน้าที่ วิสัยทัศน์
2. ศึกษาระบบ KMS ที่จะส่งเสริม สนับสนุน ภารกิจงาน และวิสัยทัศน์อย่างไร
3. ทำความเข้าใจกับผู้บริหารขององค์กร
4. ทำความเข้าใจกับคนในองค์กร เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์
5. ออกแบบกิจกรรมในการปรับเปลี่ยนองค์กรด้านการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับลักษณะและวัฒนธรรมองค์กร
6. สร้างแรงจูงใจ

### 1. ศึกษาโครงสร้างองค์กร ภารกิจ หน้าที่ วิสัยทัศน์

ระบบจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้สนับสนุนภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเอาไว้เป็นแนวทางในการผลักดันการพัฒนาองค์กร ดังนั้นการจัดทำระบบและรวบรวมความรู้จะต้องจัดทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และจะกล่าวถึง วิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์ความรู้ขององค์กร

#### วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุด ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้ “สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากล ในการอำนวยความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

#### ภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการฝ่ายอัยการ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับ การฝึกอบรม และพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ และลูกจ้างของสำนักงานอัยการสูงสุด ตลอดจนฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่บุคคลอื่นที่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม และประชาชนทั่วไป

- 3) ศึกษา วิจัย พัฒนา และดำเนินการอื่น เกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม
  - 4) ดำเนินการเกี่ยวกับ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน คุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน และความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน
  - 5) ติดต่อและประสานงานกับองค์กร หรือหน่วยงานต่างประเทศ เกี่ยวกับเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด
  - 6) ปฏิบัติการอื่นใด ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือตามที่คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมมอบหมาย
- พันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด
- 1) เสริมสร้างระบบการอำนวยความยุติธรรมทางคดีอาญา รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายให้รัฐ สามารถอำนวยความยุติธรรม แก่ประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 2) พัฒนาระบบการป้องกัน และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ตลอดจนการพัฒนากฎหมาย เพื่อสร้างกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของแผ่นดิน และสาธารณชน
  - 3) พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน และส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทยทั้งในและนอกประเทศ ตามหลักกฎหมายสากล
  - 4) ส่งเสริม และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมาย และทางอาญากับองค์กร หรือหน่วยงานทั้งในประเทศและนอกประเทศ
  - 5) เสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร ด้วยระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ทันสมัย
  - 6) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีสมรรถนะในการรองรับการเปลี่ยนแปลง

#### ยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมาย เพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินคดีพิเศษให้ได้มาตรฐาน การพัฒนาคุณภาพการวินิจฉัยสั่งคดีให้เป็นที่พอใจอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม การประนีประนอมระงับข้อพิพาท ตลอดจนการสร้างกลไกความร่วมมือกับต่างประเทศในคดีอาญา การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมข้ามชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปกป้องและรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานอัยการในการดำเนินคดีแพ่ง คดีแรงงาน และคดีปกครอง พัฒนา

ประสิทธิภาพการบังคับคดีในคดีรักษาผลประโยชน์ของรัฐให้เกิดสัมฤทธิ์ผล พัฒนาประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นในการตรวจร่างนิติกรรมสัญญาและการให้คำปรึกษา และเพิ่มประสิทธิภาพระบบการยุติคดีแพ่ง คดีแรงงาน และคดีปกครอง เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับคู่ความและลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐในการดำเนินคดี

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการสร้างพันธมิตรการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน การให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมและให้คำปรึกษา การเพิ่มประสิทธิภาพการประนอมและระงับข้อพิพาททางแพ่งการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายและการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ชาวไทยที่อยู่ในต่างประเทศและการใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อรักษาและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นเลิศระดับสากล โดยมุ่งเน้นการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบงานอัยการสู่ระดับสากล พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรให้สนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจผลการดำเนินงานขององค์กร

#### วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

จากวิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด และของการจัดการความรู้ถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลแนวทางในการออกแบบแผนกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเรียนรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับความรู้

ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนามีมาตรฐานความเป็นกลาง เทียบธรรม จึงจำเป็นต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการดูแลข้อมูล เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล เอกสาร ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้สามารถสืบค้นหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีระบบการจัดการความรู้ KMS มีระบบงานที่สนับสนุน เช่น

กระดานสนทนาต่อเนื่อง (Forum Discussion) และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Contact) ระบบประมวลคำถาม – คำตอบ (FAQ) แผนภาพความรู้ที่สามารถศึกษาให้เข้าใจได้ง่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลสนับสนุนให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จได้ แต่ต้องมีการสื่อสาร ทำความเข้าใจให้พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ในสำนักงานมีความรู้ในการใช้งานระบบการจัดการความรู้ และการ

ใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ในด้านต่างๆ ว่าสามารถสนับสนุนการทำงานอย่างไร เนื่องจากเป็นหัวใจหรือวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ เพราะถึงแม้ว่าจะมีการสร้างระบบการจัดการความรู้ขึ้นมาใช้งาน แต่หากว่าผู้ที่เกี่ยวข้องไม่มีการใช้ประโยชน์จากระบบที่มีอยู่ก็ไม่สามารถทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ และในการจัดการความรู้ดังกล่าวย่อมไม่เกิดผลแต่อย่างใด ดังนั้น จึงต้องมีแผนกิจกรรมในการสื่อสารระบบการจัดการความรู้ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและใช้งานได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. ศึกษาระบบ KMS ที่จะส่งเสริม สนับสนุน ภารกิจงาน และวิสัยทัศน์อย่างใด

เราจะตอบสนองภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่ว่ามุ่งพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบการจัดการความรู้ ด้วยระบบจัดการความรู้ (KMS) และเครือข่ายสารสนเทศ โดยมี FUNCTION ใช้งานเพื่อสนับสนุนความรู้มากมาย อาทิเช่น CALENDAR หรือปฏิทินกิจกรรม กระดานสนทนาต่อเนื่อง (Forum Discussion) และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Contact) ระบบประมวลคำถาม-คำตอบ (FAQ) แผนภาพความรู้ (Knowledge Map)

## 3. ทำความเข้าใจกับผู้บริหารขององค์กร

โดยจะต้องมีการนำเสนอข้อมูลข้างต้น (ระบบสามารถสนับสนุนวิสัยทัศน์ในเรื่องใดอย่างใด) ต่อผู้บริหาร หากสามารถนำเสนอวิถีทางที่แสดงให้เห็นว่าทำให้วิสัยทัศน์บรรลุผลได้ แนวโน้มที่ผู้บริหารจะเห็นด้วยและสนับสนุนก็จะมีสูง และหากผู้บริหารสนับสนุนแล้ว กระบวนการในการประชาสัมพันธ์กับคนในองค์กรก็จะเป็นไปได้โดยง่ายหรืออาจใช้การออกคำสั่งให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติได้ ดังนั้น จึงต้องนำวิสัยทัศน์มาศึกษาและหาวิธีการนำระบบการทำงานของ KMS ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ เพื่อทำให้วิสัยทัศน์บรรลุผลตามเป้าหมายของผู้บริหาร

## 4. ทำความเข้าใจกับคนในองค์กร เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบที่เกิดใหม่แล้วทำให้เป็นที่สนใจของคนในองค์กรคือการทำ ความเข้าใจกับคนในองค์กรเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์และใช้งานได้จริง เนื่องจากในตอนนี้จะเป็นการเข้าไปพูดคุยและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเห็นพ้องและยอมรับและที่สำคัญจะต้องชี้ให้เห็นถึงการที่คนในองค์กรเข้ามาใช้งานระบบแล้วจะได้อะไร

## 5. ออกแบบกิจกรรมในการปรับเปลี่ยนองค์กรด้านการจัดการความรู้ให้เหมาะสมกับลักษณะและวัฒนธรรมองค์กร

ก่อนการออกแบบกิจกรรมในการปรับเปลี่ยนองค์กรด้านการจัดการความรู้ให้เหมาะสมนั้น ต้องรู้จักและเข้าใจลักษณะและวัฒนธรรมองค์กรก่อน เพื่อที่จะได้ออกแบบกิจกรรมได้ถูกทิศทางและสัมฤทธิ์ผล จากการศึกษาองค์ความรู้ในหัวข้อห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน อัยการ องค์กรที่ต้องใช้องค์ความรู้ดังกล่าวคือศูนย์วิทยบริการ ซึ่งทฤษฎีการจัดการความรู้ที่เหมาะสมที่จะนำมาประยุกต์ใช้คือทฤษฎีการเรียนรู้แบบวงคู่ (Double-Loop Learning) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา โดยระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นเพื่อไม่ให้บุคลากรในองค์กรยึดติดกับงานประจำหรืองานแบบเดิม (Defensive Routine) และลดการต่อต้านการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนจากห้องสมุดธรรมดาไปสู่ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยเครื่องมือในการละลายพฤติกรรมเหล่านี้คือชุดดัชนี (Balanced Score Card) ผลที่ได้รับ (Productivity) จากการนำระบบจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ในห้องสมุด โดยจะมีการรวบรวมประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งขั้นตอนในการคิดวิเคราะห์ห้วิธีการทำงานตั้งแต่ขั้นตอนการสำรวจและรวบรวมข้อมูล การออกแบบ ตลอดจนทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับหลักการที่สำคัญของระบบห้องสมุด แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการทำงาน รายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ (Contacts) รวมทั้งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ การจัดการความรู้จะช่วยลดเวลาในการทำงาน

## 6. การสร้างแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจมีความสำคัญมากต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและก่อให้เกิดแรงจูงใจ กระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ดังนั้นการที่เราต้องการให้บุคลากรตื่นตัวกับการนำระบบจัดการความรู้ (KMS) ให้เป็นที่ยอมรับและมาเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กร เราจึงจำเป็นต้องจัดให้มีกิจกรรมสร้างแรงจูงใจ เช่น จัดทำประกาศนียบัตรให้กับผู้เชี่ยวชาญ หัวข้อความรู้ดีเด่น จัดหาของรางวัล เป็นต้น จึงได้แผนกิจกรรมการสื่อสารและการสาธิตระบบการจัดการความรู้ ดังนี้

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

โดยแผนกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงใน 3 ปี

- ปีที่ 1 เน้นการสร้างความเข้าใจ และสร้างความน่าสนใจให้ใช้ระบบ
- ปีที่ 2 เน้นการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ต่อเนื่องและขยายเครือข่ายไปยังเขต
- ปีที่ 3 ขยายเครือข่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเน้นการพัฒนาต่อเนื่อง และพัฒนาปรับปรุงรูปแบบใหม่ ๆ นำสิ่งอื่นมาประยุกต์ใช้งาน

### ปีงบประมาณ 2555

(1) โครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้หัวข้อห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน อัยการสูงสุดและออกแบบวางแผนเพื่อกำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในสำนักงาน

#### รายละเอียดโครงการ

- ชี้แจงรายละเอียด และสาริตโครงการจัดทำระบบจัดการความรู้(KMS) ให้กับผู้บริหาร ประ โดยการนัดประชุมร่วมกับผู้บริหารเพื่อนำเสนอและชี้แจงรายละเอียดโครงการจัดการความรู้เพื่อทราบความต้องการและแนวทางการวางแผนการดำเนินกิจกรรมสร้างความเข้าใจการจัดการความรู้
- เสนอรายละเอียดเพื่อกำหนดตัวคณะทำงาน
- ประชุมร่วมกับ KM Team และคณะทำงานเพื่อออกแบบวางแผนและกำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในสำนักงาน
- ดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้หัวข้อห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ตาม

มาตรฐาน ISO 12007

#### วัตถุประสงค์เป้าหมาย

- เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและสนับสนุนแนวทางในการจัดการความรู้
- เพื่อให้ได้รายชื่อคณะทำงาน
- เพื่อให้ได้แนวทางในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้
- เพื่อให้ได้ระบบการจัดการความรู้หัวข้อห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

(2) โครงการสร้างระบบการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์

#### รายละเอียดโครงการ

ดำเนินการเพิ่มเติมระบบในส่วนของระบบการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้เท่านั้น การยืม-คืน ยังคงบันทึกลงกระดาษ

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

เพื่อสร้างให้เกิดระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่เต็มรูปแบบ

(3) โครงการปรับปรุงระบบและเพิ่มความรู้ในระบบการจัดการความรู้โดยระดมสมองและ  
และเปลี่ยนความรู้ประจำเดือน (เดือนละ 1 ครั้ง)

รายละเอียดโครงการ

- ชี้แจงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินการและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้  
จากการดำเนินการ งบประมาณในการดำเนินการ

- ชี้แจงรายละเอียด แนวทาง วิธีการดำเนินกิจกรรม

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น  
- เพื่อสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนทำงาน เพื่อให้ได้เทคนิค  
วิธีการ ข้อควรระวังในการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

(4) โครงการฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจเพื่อเผยแพร่และสาธิตระบบการ  
จัดการความรู้และจัดกลุ่มทำกิจกรรม KM ร่วมกัน

รายละเอียดโครงการ

- จัดกลุ่มทำกิจกรรม KM ร่วมกัน

- ติดตามและประเมินผล

- เตรียมเนื้อหาในการอบรม

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อให้รู้จักและมีความรู้ความเข้าใจตรงกันระบบการจัดการความรู้

- เพื่อสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนทำงาน

- เพื่อให้ตระหนักรู้และเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีระบบจัดการ  
ความรู้

(5) โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้ After Action Review

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อทบทวนปัญหาอุปสรรคที่ได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีความถูกต้องหรือไม่

เพียงใด

(6) โครงการรวบรวมเอกสารความรู้ กรณีศึกษา และกรณีตัวอย่าง ที่อยู่ให้รูปเอกสาร

รายละเอียดโครงการ

- จัดประชุมเพื่อระดมความรู้จากการรวบรวมเอกสารความรู้ กรณีศึกษา และกรณีตัวอย่าง
- รวบรวม วิเคราะห์ จัดหมวดหมู่

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

เพื่อรวบรวมเอกสารความรู้ กรณีศึกษา และกรณีตัวอย่างที่เป็นความรู้สำคัญ

**ปีงบประมาณ 2556**

(1) โครงการปรับปรุงระบบและเพิ่มความรู้ในระบบการจัดการความรู้โดยระดมสมองและแลกเปลี่ยนความรู้ประจำเดือน (เดือนละ 1 ครั้ง)

รายละเอียดโครงการ

- ชี้แจงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินการและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการดำเนินการ งบประมาณในการดำเนินการ
- ชี้แจงรายละเอียด แนวทาง วิธีการดำเนินกิจกรรม

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น
- เพื่อสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนทำงาน เพื่อให้ได้เทคนิควิธีการ ข้อควรระวังในการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

(2) โครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้

รายละเอียดโครงการ

- ประชุมทีมเพื่อหาปัญหาและความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้เพื่อเชื่อมโยงความรู้
- ชี้แจงรายละเอียด แนวทาง วิธีการดำเนินกิจกรรม
- ดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้

ต่อไป

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพิ่มให้เกิดระบบความรู้ที่กว้าง ลึก และรอบด้านยิ่งขึ้น



- (3) โครงการพัฒนาบูรณาการระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ไปยังเขตต่างๆ ทั่วประเทศ

รายละเอียดโครงการ

- ประชุมทีมเพื่อกำหนดคณะทำงาน
- ชี้แจงรายละเอียด แนวทาง วิธีการดำเนินงาน
- ดำเนินการออกไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์พัฒนาบูรณาการระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ไปยังเขตต่างๆ ทั่วประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และเพิ่มช่องทางการบริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้กว้างขวางและครอบคลุม

- (4) โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้ After Action Review

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อทบทวนปัญหาอุปสรรคที่ได้ดำเนินการไปแล้วว่ามีความถูกต้องหรือไม่เพียงใด

- (5) โครงการนำความรู้สู่การปฏิบัติ

รายละเอียดโครงการ

- สร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้นำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อให้สามารถนำความรู้จากระบบไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ อย่างผู้เชี่ยวชาญ และเพิ่มพูนประสบการณ์ต่อยอดความรู้

**ปีงบประมาณ 2557**

- (1) โครงการขยายเครือข่าย (MOU) สาธิตและเผยแพร่ระบบการจัดการความรู้ไปยังหน่วยงานที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัยการสูงสุด อาทิเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และศาลยุติธรรม เป็นต้น

รายละเอียดโครงการ

- การจัดทำบันทึกข้อตกลงสำนักงานอัยการสูงสุดร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องประสานงาน

- ชี้แจงรายละเอียด แนวทาง วิธีการดำเนินงาน

#### วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อให้มีระบบการจัดการความรู้ที่ใช้ความรู้ร่วมกันไปยังหน่วยงานที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

(2) โครงการปรับปรุงระบบและเพิ่มความรู้ในระบบการจัดการความรู้โดยระดมสมองและแลกเปลี่ยนความรู้ประจำเดือน (เดือนละ 1 ครั้ง)

#### รายละเอียดโครงการ

- ชี้แจงวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินการและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการดำเนินการ งบประมาณในการดำเนินการ
- ชี้แจงรายละเอียด แนวทาง วิธีการดำเนินงาน

#### วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น
- เพื่อสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคนทำงาน เพื่อให้ได้เทคนิควิธีการ ข้อควรระวังในการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

(3) โครงการสัมมนาคุณงานด้านการจัดการความรู้หน่วยงานอื่นๆ

#### รายละเอียดโครงการ

- ค้นหาหน่วยงานที่มีระบบจัดการความรู้ที่เป็นแบบอย่าง
- ติดต่อประสานงานเพื่อขออนุญาตคุณงานระบบจัดการความรู้

#### วัตถุประสงค์/เป้าหมาย

- เพื่อให้มีระบบการจัดการความรู้ที่ใช้ความรู้ร่วมกันไปยังหน่วยงานที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

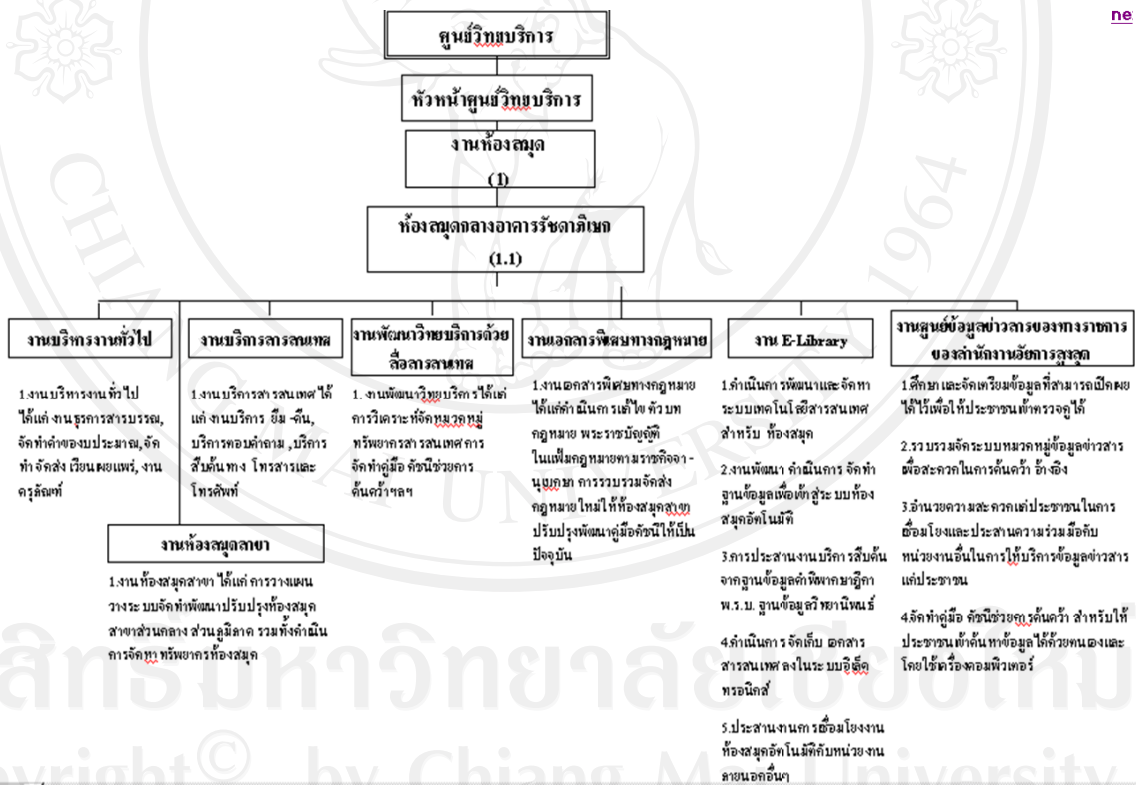
### **Initial Finding**

Initial Finding คือ สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไป เช่น บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมของคนจากการจัดทำระบบจัดการความรู้ KMS และการสื่อสารทำความเข้าใจกับองค์กร MAN 1 พบว่าบุคลากรให้ความสนใจเพราะทราบว่าระบบจัดการความรู้จะสามารถนำมาแก้ปัญหาในส่วนที่ขาดความรู้และประสบการณ์เนื่องจากศูนย์วิทยบริการยังมีผู้ปฏิบัติงานซึ่งยังมีประสบการณ์ด้านเกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์ไม่มาก ซึ่งการมีระบบจัดการความรู้จะทำให้เจ้าหน้าที่มีกรอบความรู้ในการปฏิบัติงานและเพื่อสะสมความรู้เพื่อเจ้าหน้าที่รุ่นต่อไป อีกด้วย โดยในปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีมี

การตื่นตัวในด้านนโยบายและแผนในการจัดการความรู้ แต่ยังไม่มีการออกแบบกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ที่ชัดเจน ซึ่งนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดได้มีคำสั่งแต่งตั้ง KM Team และได้มีการมอบหมายความรับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลภายในสำนักงานและดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ร่วมกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้

**1) Organization Management : MAN 2 การจัดการองค์กร**

วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันศูนย์วิทยบริการ โดยระบุปัญหาในการจัดการความรู้ของโครงสร้างปัจจุบัน ศูนย์วิทยบริการ เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลงานด้านห้องสมุดและห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยศูนย์ฯ เป็นหน่วยงานที่อยู่ในส่วนงาน “ส่วนราชการธุรการ” มีหัวหน้าศูนย์วิทยบริการเป็นผู้บังคับบัญชาศูนย์ ตามรูปที่ 9 โครงสร้างและภาระหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ



รูปที่ 9 โครงสร้างและภาระหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ

**โครงสร้างศูนย์วิทยบริการเพื่อรองรับการมีระบบจัดการความรู้**

จากโครงสร้าง อัตรากำลัง ขอบเขตของภารกิจของศูนย์วิทยบริการข้างต้น ควรมีการปรับปรุงบางส่วนเพื่อให้สามารถดำเนินการงานด้านการจัดการความรู้ได้อย่างครอบคลุม โดยใน

ส่วนโครงสร้างอาจเพิ่มกลุ่มสนับสนุนและบริการงานด้านการจัดการความรู้ทางเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นระบบห้องสมุดที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ และควรให้แต่ละกลุ่มงานมีส่วนช่วยในการสนับสนุนความรู้อยู่ในภาระงาน

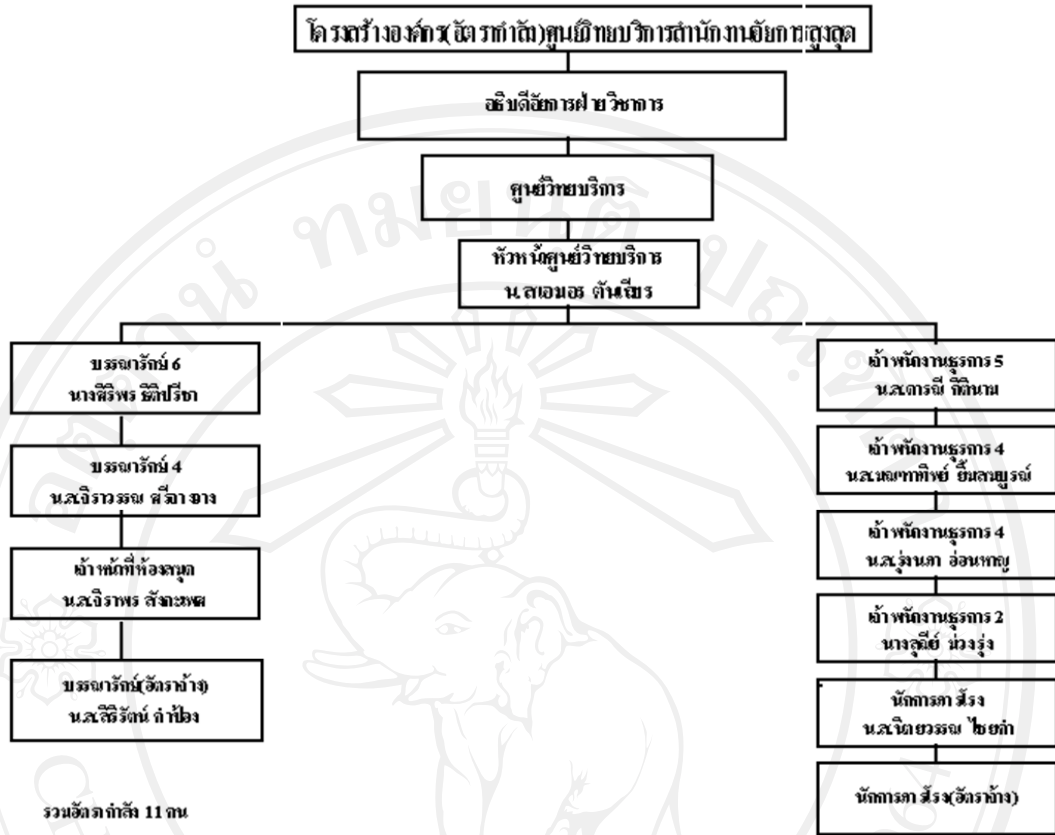
## 2) Project Management: MAN 3 การจัดการโครงการ

มี Grantt Chart มีแผนการปฏิบัติงานและการทำงานจริงซึ่งได้ระบุไว้แล้วในระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดหัวข้อความรู้ที่ 77 งานห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

## 3) Human Resource Management :RIN 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การกำหนดทักษะความรู้ประจำตำแหน่งของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เมื่อพิจารณากรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ปัจจุบัน 11 อัตราเทียบกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบทั้งหมดพบว่า ยังไม่สอดคล้องกัน สำนักงานอัยการสูงสุดควรเสนอปรับเปลี่ยนกรอบอัตรากำลังเพิ่มอีกจำนวน 2 อัตรา เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพียงพอในการรองรับปริมาณงานและรองรับระบบการจัดการความรู้ที่ต้องมีการพัฒนาขึ้น โดยมีตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังรูป 10

โดยการดูแลระบบการจัดการความรู้เน้นมาที่กลุ่มสนับสนุนและบริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแลจัดการและรวบรวมความรู้ลงระบบการจัดการความรู้ของศูนย์เทคโนโลยีและกลุ่มอื่นๆเป็นกลุ่มที่คอยสนับสนุนความรู้และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานของตน



รูปที่ 10 โครงสร้างตำแหน่งงานและอัตรากำลังของศูนย์วิทยบริการ

4) Training (RIN 2): การฝึกอบรม

การประเมินทักษะบุคลากรของศูนย์วิทยบริการ

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นสำนักงานอัยการสูงสุด ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเป็นระบบสนับสนุนให้บุคลากรมีแนวคิดในการพัฒนาระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรในปัจจุบัน ควรต้องมีการประเมินทักษะบุคลากรเป็นระยะ

ผลการวิเคราะห์บุคลากรด้านการจัดการความรู้ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งส่วนของความรู้ทางด้านห้องสมุดและความรู้ด้านเทคโนโลยีก็ทั้งยังต้องมีความรู้ด้านระบบการจัดการความรู้เพิ่มเติม เพื่อตอบสนองภารกิจจัดการความรู้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมให้มีการเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากหน่วยงาน

ภายนอกอื่นๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพในระยะกลาง-ยาวด้วย ส่วนด้านการจัดการความรู้มีความรู้ในระดับภาพรวม แต่ในรายละเอียดของระบบการจัดการความรู้ที่มีอยู่ต้องได้รับการอบรม แผนการอบรมได้ออกแบบไว้ใน MAN 1 คือ โครงการฝึกอบรมและสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจเพื่อเผยแพร่และสาธิตระบบการจัดการความรู้ และจัดกลุ่มทำกิจกรรม KM ร่วมกัน

#### 5) การจัดการความรู้ : Knowledge Management (RIN 3)

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการจัดการความรู้จัดทำระบบจัดการความรู้เพื่อใช้ใน โครงการ โดยมีลินซ์ักความรู้ 15 Tasks

#### 6) โครงสร้างพื้นฐาน : Infrastructure (RIN 4) และการจัดการทรัพย์สิน: Asset Management (REU 1)

โครงสร้างพื้นฐานของศูนย์วิทยบริการที่มีอยู่จากการสำรวจ

ศูนย์วิทยบริการมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 11 อัตรา บุคลากรในศูนย์วิทยบริการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน จำนวน 3 เครื่อง และมีเครื่องสำหรับบริการทางด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ไว้บริการอีกจำนวน 3 เครื่องภายในห้องสมุด ซึ่งถ้าให้มีเพียงพอเพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้ควรมีคอมพิวเตอร์เพิ่มอีกจำนวน 1 เครื่องภายในศูนย์วิทยบริการเพื่อรองรับการจัดการความรู้ แผนในการจัดการทรัพย์สินครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศสื่อสารเป็นต้นคนจัดสรร ซึ่งคาดว่าจะเพียงพอในปัจจุบัน ซึ่งในอนาคตจะมีโครงการเพิ่มอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนงานห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม

#### 7) การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ: Reuse Program Management (REU 2)

เนื่องจากระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นระบบที่มีหลายหัวข้องค์ความรู้เพื่อให้เป็นรูปแบบเดียวกัน จึงสามารถนำ Template ที่เป็นต้นแบบนำมาใช้ร่วมกันได้ อาทิ เช่น

- กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
- ระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ
- ประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน
- ปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน
- ประเด็นปัญหาเร่งด่วน
- Blog (ที่แสดงความเห็น)

- Wiki
- Search (ระบบสืบค้น) เป็นต้น

8) จัดเก็บความรู้เฉพาะงาน ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ หรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป : **Domain Engineering (REU 3)**

วิเคราะห์ผลของการสร้างระบบ KMS (ENG1-ENG4) และ MAN1 ผลปรากฏว่าจากหัวข้อความรู้ มีฐานความรู้ เอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ซ้ำได้ในงานที่มีลักษณะใกล้เคียง อีกทั้งกิจกรรมที่ได้ออกแบบไว้ใน MAN1 สามารถใช้เป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในครั้งต่อไปได้