

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษา การสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนของ “การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร” ซึ่งเป็นงานสำคัญ (Critical Task) ในงานประชาสัมพันธ์ โดยได้ดำเนินการวางแผนการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

1. หน่วยงาน

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานอำนวยการ

ผู้บริหาร

ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ

2. ผู้เชี่ยวชาญ

หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

3. ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ใช้ความรู้

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์

KM Team

ผู้ที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่สร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลัก องค์ความรู้

สนับสนุน ในงานอันเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552-2556

3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการมาตรฐาน ISO 12207 ที่นำมาปรับใช้ให้เหมาะสม จากเดิม 48 กิจกรรม ให้เหลือ 15 กิจกรรมที่สำคัญ ตามที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนดและมีการวัดและประเมินผลตามหลักการของ Deming's Cycle (PDCA) ซึ่งแบ่งได้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Eng1-Eng 4)
2. การกำหนดและจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ (Man1-Man3)
3. กิจกรรมสนับสนุนการจัดการความรู้ (Rin 1-Rin 4 Reu4-Reu3)

ประกอบด้วย 15 กิจกรรม คือ

1. ศึกษาและเก็บความต้องการ (ENG1 : Requirement Elicitation)
2. การวิเคราะห์ความต้องการ (ENG2 : System Requirement Analysis)
3. การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG3 : Software Requirement Analysis)
4. การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG4 : Software Design)
5. การสื่อสารในองค์กร (MAN1 : Organizational Alignment)
6. การจัดการองค์กร (MAN2 : Organization Management)
7. การจัดการโครงการ (MAN 3 : Project Management)
8. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN : 1 Human Resource Management)
9. การฝึกอบรม (RIN2 : Training)
10. การจัดการความรู้ (RIN3 : Knowledge Management)
11. โครงสร้างพื้นฐาน(RIN4 : Infrastructure)
12. การจัดการทรัพย์สิน (REU1 : Asset Management)
13. การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (REU2 : Reuse Program Management)
14. ความรู้เฉพาะงาน (REU3 : Domain Engineering)

15. การประกันคุณภาพ (SUP 1 : Quality Assurance (QA)) ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาและเก็บความต้องการของระบบ KMS (ENG1 Requirement Elicitation)

การจับความรู้และเก็บความต้องการ โดยใช้หลักการของวิศวกรรมความรู้ (Common KADS) ดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษาทำความเข้าใจในหัวข้อความรู้ที่ศึกษาค้นคว้าอิสระ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อ ความรู้นั้นตามขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1.2 จัดทำแผนการจับความรู้และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ โดยตามแผน จะต้องกำหนดการสัมภาษณ์จับความรู้ และสอบถามความต้องการของ ผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User)

1.3 จัดเตรียม วาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Knowledge Manager/ Knowledge Decision Maker) กำหนดขอบเขตของการจับความรู้และประเภทของผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ว่าเป็นใคร รวมทั้งสอบถามถึงความต้องการในการใช้ระบบที่จะมีขึ้นในอนาคต (To-Be System) ด้วย

1.4 สัมภาษณ์ผู้บริหาร ตามวาระและกำหนดการที่กำหนดไว้แล้ว

1.5 จัดเตรียม วาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) เพื่อสัมภาษณ์จับความรู้และความต้องการจาก ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และเตรียมคำถามกับผู้ปฏิบัติงาน (Knowledge Worker) เพื่อสอบถามความต้องการ ตามที่ ผู้บริหาร (Knowledge Manager/ Knowledge Decision Maker) กำหนด

1.6 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจับความรู้ในการทำงานโดยใช้หลักการ Input/ Process/ Output เพื่อให้ได้ Task/ Inference/ Domain Concept ตามวาระและกำหนดการที่กำหนดไว้

1.7 สอบถามกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อสอบถามความต้องการต่อระบบ ที่จะมีขึ้นในอนาคต (To-Be System) ตามวาระและกำหนดการที่กำหนดไว้แล้ว

1.8 วิเคราะห์ Transcript จากบทสัมภาษณ์แล้วนำมาจัดทำแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน Common KADS

1.9 สรุปความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Knowledge User) ในทุกระดับเพื่อนำมาจัดเป็นหมวดหมู่

1.10 ตรวจสอบ องค์กรความรู้และความต้องการโดยไปสอบทาน ความเข้าใจความถูกต้อง (Validity) ครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) กับผู้เชี่ยวชาญ

1.11 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

2. วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis)

วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน โดย

2.1 นำข้อมูลจาก ENG1 มาวิเคราะห์ เพื่อ กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการ ความความรู้ที่ต้องการ (Business Specification) และข้อกำหนดการใช้งานระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งาน (User Specification)

2.2 แบ่งประเภทของผู้ใช้งาน เป็น

- Knowledge Decision Maker

- Knowledge Provider

- Knowledge Worker

2.3 ประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง Business Specification และ User Specification

2.4 จัดทำรายงานสรุปผล

3. วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis) โดยวิเคราะห์ ข้อมูลจาก ENG1 + ENG2 เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้เป็นไปตามที่ต้องการ

3.1 ความต้องการของ CoP ในด้าน Management/Collaboration/Knowledge base for CoP

3.2 รูปแบบการแสดงผลขององค์ความรู้ ตาม โปรแกรม Microsoft Visio (Task / Inference/ Domain/Knowledge base/Ontology)

3.3 ด้านข้อมูล Knowledge base แสดงผลในรูปแบบของรายการ (Lists) เช่น Document Library, Discussion เป็นต้น

3.4 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

4. ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design) โดยดำเนินการ

4.1 แจ้งให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ทราบถึงข้อกำหนด การออกแบบซอฟต์แวร์ว่า สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้จะเป็นผู้กำหนดรูปแบบ โดยให้สอดคล้องกับ REU 2 และมีกรนำ Template ที่สร้างจาก REU 2 มาใช้ เพื่อใช้เป็นรูปแบบมาตรฐานระบบจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4.2 นำรูปแบบมาตรฐานดังกล่าวมาใช้กับระบบจัดการความรู้ด้านงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4.3 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

5. การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment)

5.1 รวบรวมวิสัยทัศน์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานอัยการสูงสุด วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด และบทบาทหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

5.2 นำวิสัยทัศน์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ มาพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานในงาน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

5.3 จัดทำแผนกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ได้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรได้

5.4 ดำเนินกิจกรรมสาธิตประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้ให้กับ KM Team หรือ ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้บริหาร เพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ตารางสรุปกิจกรรม 3 ปี การจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

กิจกรรม	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน
<p>1.สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ทั้งการสร้าง การใช้งาน และการพัฒนาระบบการจัดการความรู้</p> <p>1.1 อบรม สัมมนา เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด</p> <p>1.2 อบรม สัมมนาให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติให้ เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ความจำเป็น ประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้</p> <p>1.3 สร้างทัศนคติ และค่านิยมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร ยอมรับในการจัดการความรู้ ว่าเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น</p>		→				

<p>1.4 จัดตั้งคณะทำงานการจัดการ ความรู้ (KM Team) เพื่อเตรียมการ การจัดทำระบบการจัดการความรู้</p>		<p>→</p>				
<p>1.5 สัมมนาเชิงปฏิบัติการให้บุคลากร ทุกคนรู้ถึงบทบาท หน้าที่ของตนเอง ใน KM Team เช่น ผู้บริหาร (Conductor Manager) ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) วิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) หรือ ผู้ใช้งาน (Knowledge Worker)</p>		<p>→</p>				
<p>1.6 อบรมเตรียมความพร้อมให้กับผู้มี หน้าที่ตามคำสั่งคณะทำงาน เช่น อบรมวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญ ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น</p>						
<p>1.7 รวบรวมองค์ความรู้ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน ทั้งจากการสืบความลับจาก องค์กรข้างเคียง แหล่งข้อมูล</p>						

กิจกรรม	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน
<p>ต่างๆ จากประสบการณ์ จากการทดลองปฏิบัติจริงและจากการดูงานจากหน่วยงานภายนอกที่ประสบความสำเร็จในงานประชาสัมพันธ์ มาจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management)</p> <p>1.8 ให้มีการทดลองใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ในการทำงานจริง</p> <p>2.จัดให้มีการวิพากษ์ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปออกแบบและปรับปรุง พัฒนาระบบการจัดการความรู้</p> <p>3.การทบทวนระบบการจัดการความรู้ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ทั้งจากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำความรู้ไปพัฒนา ระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง</p>			→	→	→	→

<p>4. จัดให้มีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในงานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเกิดขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างทัศนคติ ค่านิยมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร ยอมรับในการจัดการความรู้ว่า เป็นเรื่องที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกๆระดับชั้น</p>						
---	--	--	--	--	--	--

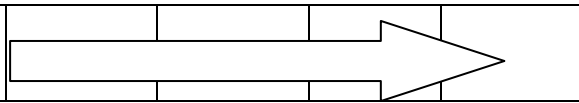
6. การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management) โดยดำเนินการดังนี้

- 6.1 วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- 6.2 ออกแบบปรับปรุง โครงสร้างของฝ่ายประชาสัมพันธ์ กำหนดภารกิจหน้าที่ของบุคลากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้
- 6.3 ยกร่างคำสั่งการมอบหมายหน้าที่ พร้อมจัดทำผังโครงสร้างใหม่ เสนอหัวหน้า KM Team ในฐานะหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
- 6.4 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

7. การจัดการโครงการ (MAN 3 Project Management) โดยดำเนินการดังนี้

- 7.1 จัดทำ Gantt Chart โครงการการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS)
- 7.2 เสนอผู้บริหารแต่งตั้งคณะทำงาน โครงการฯ (อาจเป็นกลุ่มเดียวกับ KM Team ที่มีอยู่แล้ว) พร้อมทั้งมีการแบ่งงานคณะทำงานโครงการฯ ด้วย
- 7.3 ประชุมคณะทำงานโครงการฯ เพื่อวางแผนการดำเนินงานในการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) โดยคำนึงทรัพยากรและเวลาที่มีอยู่
- 7.4 ขออนุมัติดำเนินการตามโครงการฯ
- 7.5 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงาน	ระยะเวลา	พ.ศ.2554			
		ม.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.ศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1 Requirement Elicitation),วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis),วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis),ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design)		→			
2.การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment),การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management),การจัดการโครงการ(MAN 3 Project Management)			→		
3.การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management),การฝึกอบรม(RIN 2 Training),การจัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management),โครงสร้างพื้นฐาน(RIN 4 Infrastruction)				→	
4.การจัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management), .การใช้โปรแกรมต่างๆ (REU 2 Reuse Program Management),ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering)				→	

5.นำเสนอผลงานการค้นคว้าอิสระ	
------------------------------	--

8. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management) โดย
ดำเนินการดังนี้

- 8.1 รวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวกับอัตรากำลังของสำนักงานอัยการสูงสุด
- 8.2 วิเคราะห์โครงสร้างใหม่ขององค์กรที่สนับสนุนการจัดการความรู้ และจัดทำแผนกำลังคน 5 ปี พร้อมระบุ User Specification เพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้ ให้ประสบความสำเร็จ
- 8.3 ศึกษาอัตรากำลังของฝ่ายประชาสัมพันธ์ เทียบกับความต้องการบุคลากรเพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้
- 8.4 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

9. การฝึกอบรม (RIN 2 Training) โดยดำเนินการดังนี้

9.1 ทำการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ระบบจัดการความรู้ใน หัวข้องานประชาสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

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

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

9.3 นำผลการวิเคราะห์ใน ข้อ 9. 1(และ หลักสูตรการฝึกอบรมที่วิเคราะห์ได้ใน ข้อ 9. 2) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์การใช้ความรู้ในปัจจุบันและอนาคต มาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการฝึกอบรมด้าน KM ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

10. การจัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management) โดยดำเนินการดังนี้

10.1 รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการจัดการความรู้เพื่อ งานประชาสัมพันธ์ ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ ได้ดำเนินการมาแล้ว

10.2 ประสานงานกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ที่จัดทำระบบการจัดการความรู้เพื่อใช้ในโครงการ โดยมีลิ้นชักความรู้ 15 Task เพื่อจะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ใส่อเข้าไปในระบบ

10.3 ตรวจสอบ KMS ของโครงการ

10.4 นำเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหัวข้องานประชาสัมพันธ์ ใส่อเข้าไปในระบบ ตามที่กำหนดไว้ใน Quality Guideline

11. โครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure) โดยดำเนินการดังนี้

11.1 สํารวจอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว สามารถรองรับการจัดการความรู้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบทั้ง Business Specification และ User Specification เช่น Hardware , Software , network, วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ทำงานของผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อจัดทำระบบ KMS ในหัวข้อความรู้ที่ศึกษาค้นคว้าอิสระ

11.2 วิเคราะห์ว่าอุปกรณ์และเทคโนโลยีดังกล่าว รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานอื่นๆ (ถ้ามี) ว่าเพียงพอต่อการจัดทำระบบการจัดการความรู้ต่อไปหรือไม่

11.3 จัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมดได้

11.4 จัดทำแผนในการจัดซื้อจัดจ้างรายการครุภัณฑ์เพิ่มเติม (หากมี)

12. การจัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management) โดยดำเนินการดังนี้

12.1 สํารวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบันของครุภัณฑ์ ในการตอบสนองต่อความต้องการใช้งานในการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ENG2 , MAN1 และ RIN1

12.2 วิเคราะห์การใช้ประโยชน์ของครุภัณฑ์ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับอนาคต พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้ของที่มีอยู่แล้ว ของใหม่ซื้อเพิ่ม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงบประมาณเพื่อรองรับการบำรุงรักษา

12.3 จัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สิน (เฉพาะ Computer ที่จะใช้ในการจัดการความรู้)

13. การใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆ (REU 2 Reuse Program Management) มี Template สำหรับความรู้ที่ไว้ใช้ต่อไป การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Normalization) โดยดำเนินการดังนี้

13.1 สํารวจ Template โปรแกรมการจัดการความรู้ของสํานักงานอัยการสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ได้ เพื่อการใช้ Template

13.2 พยายามใช้ Template ที่มีอยู่แล้ว และออกแบบเพิ่มเติมให้ได้ตาม ENG 4

14. ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering) CommonKADS Knowledge Model โดยคํานึงการดังนี้

14.1 วิเคราะห์ผล ENG 1-4 และ MAN 1 เพื่อคว่าสามารถนำอะไรไปใช้ซ้ำได้บ้าง เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ซ้ำให้มากที่สุด

14.2 วิเคราะห์ว่าผลของการคํานึงการตาม ENG 1-4 และ MAN 1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในหัวข้อองค์ความรู้ได้อีก เพื่อที่จะลดงานในการจัดการความรู้ในเรื่องที่คล้ายหรือเหมือนกัน

15. การตรวจประเมินคุณภาพ (QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด โดย

15.1 ทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด

15.2 ตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

15.3 ทำรายงานสรุปโครงการทั้ง 15 Tasks

3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล (Data Analysis ด้วย CommonKADS)

การจัดทำระบบการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสํานักงานอัยการสูงสุด ต้องมีการเก็บข้อมูลความรู้ที่จําเป็นในงานจากผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้รับความรู้ที่สะสมในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้งที่สามารถค้นหาได้จากเอกสาร (Explicit Knowledge) นำมาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนถ่ายความรู้ทั้งสองด้าน เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบ และนำไปใช้ได้อย่างสะดวกด้วยระบบสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ และให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการวิธีการวิศวกรรมความรู้ (CommonKADS: Knowledge analysis and Data Structuring) มาคํานึงการ ซึ่งกระบวนการวิธีการวิศวกรรมความรู้ ประกอบด้วย

1. วิธีการจับความรู้ (Knowledge Capture)

กระบวนการที่สำคัญคือ การคัดย่อปัญหา (Problem Abstraction) การตั้งหลักการ เหตุและผล (Conceptualisation) การร้อยเรียงหลักการเพื่อหาเหตุผล (Reasoning) และการเรียนรู้ (Learning) จากประสบการณ์ในการแก้ปัญหาเพื่อนำไปใช้ในอนาคต โดยการจับความรู้จากการ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2. การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis)

ใช้วิธีวิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือวิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในการบันทึกการสัมภาษณ์ (Script) เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) แล้วนำไปตั้งเคราะห์ (Modeling) โดยใช้ทั้งคำสำคัญ (Keyword) หรือคำที่มีความหมาย ไกล่เคียง (Semantic) ของแบบจำลอง Common KADS: Knowledge Analysis and Data Structuring เช่น งาน (Task) การคิด (Inference) โครงสร้างการคิด (Inference Structure) สิ่งที่เกิดหลักการที่ใช้ แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) ได้แก่ คำสำคัญต่างๆ (Jargon) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (Domain Ontology) หรือรวมทั้งความรู้จากประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อื่นๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น ข้อควรระวัง (Precaution หรือ Caution)

3. การสังเคราะห์แบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling)

การสังเคราะห์ต้องคำนึงถึงการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวก (Facilitate) สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการแก้ปัญหาและการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice) อาจอยู่ในรูปต่างๆ

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

4. การใช้ความรู้ (Knowledge Utilization)

การใช้ความรู้ตามแบบจำลองความรู้ของ Common KADS: Knowledge Analysis and data Structuring

1) ความรู้ระดับงาน (Task Knowledge) ใช้สำหรับผู้บริหารเพื่อควบคุมงาน ด้วย ความรู้ระดับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายการทำงาน ความสามารถในการทำงานขององค์กร แก้ปัญหา หรือตัดสินใจเชื่อมโยงกับประเด็นสาระ Context ต่างๆที่ต้องตัดสินใจ ตามความต้องการ

2) ความรู้ระดับการคิด (Inference Knowledge) .ใช้สำหรับการเรียนรู้ขั้นตอนทุกๆ ขั้นตอนในการคิดของงานวิกฤตต่างๆ สนับสนุนการเรียนรู้วิธีการทำงาน แก้ปัญหา และตัดสินใจ หรือ สนับสนุนการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment)

3) ความรู้ระดับความสัมพันธ์ของปัญหาเฉพาะ (Domain Knowledge) ให้ผู้บริหาร ใช้ในการนำ (Conduct) กลุ่มนักปฏิบัติช่วยกันหาหลักการต่างๆ สำหรับการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ เมื่อได้แบบจำลองความรู้ทั้ง 3 ระดับ ก็จะนำมาประเมินค่าข้อมูลที่ได้รับจากการ สาธิตระบบการจัดการความรู้ แผนการจัดการความรู้และกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ต่อ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ ผลสำเร็จของการศึกษาว่าจะบรรลุวิสัยทัศน์หรือแก้ปัญหา ได้ เพื่อนำผลไปวิเคราะห์สรุปผลการศึกษาต่อไป