

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในบทนี้ จะกล่าวถึงวิธีการที่ผู้ศึกษาใช้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วยขอบเขตและแหล่งของข้อมูล การทดลองวิจัย พัฒนา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งกระบวนการประเมินค่าข้อมูล

ขอบเขตและแหล่งของข้อมูล

ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการค้นหาข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจากสำนักงานคดีแรงงาน สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินคดีคุ้มครองแรงงาน โดยได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแรงงาน และรองอธิบดีอัยการสำนักงานคดีแรงงาน ซึ่งเป็นผู้บริหารของสำนักงานคดีแรงงาน ในการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแรงงาน กำหนดขอบเขตของงานที่จะดำเนินการจัดการความรู้เพื่อเป็นโครงการนำร่อง พร้อมกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ทุกระดับและผู้ประสานงานกับผู้ศึกษาเพื่อ ดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งต่อมาผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์อธิบดีอัยการผู้เชี่ยวชาญพิเศษตามที่ผู้บริหารของสำนักงาน คดีแรงงานกำหนด เพื่อจับความรู้ (Knowledge Capture) และวิพากษ์โครงสร้างแผนการจัดการความรู้สำนักงานคดีแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2558 รวมทั้งระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามไปยังบุคลากรในสังกัดสำนักงานคดีแรงงานเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาความต้องการของผู้ใช้งานระบบฯ และสามารถสร้างระบบฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวด้วย

การทดลองวิจัย พัฒนา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทดลองวิจัย พัฒนา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประยุกต์มาตรฐาน ISO 12207 ซึ่งเป็นระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) มาใช้โดยปรับลดกระบวนการจาก 48 กิจกรรม (Task) เหลือ 15 กิจกรรม (Task) ที่สำคัญ และมีการประเมินผลตามหลักวงจรการบริหาร (Deming Cycle) ของ ดร.เอ็ดเวิร์ด เดมมิ่ง (Dr. Edward Deming) ประมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ ซึ่งประกอบ

ด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนปฏิบัติตามแผน (Do) ขั้นตอนประเมินผล (Check) และขั้นตอนการปรับปรุงมาตรฐาน (Act) ทั้งนี้ สอดคล้องกับมาตรฐาน Guideline ตามที่ดำเนินการตกลงกับวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยสามารถแบ่งได้เป็นสองส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ กระบวนการสร้าง KMS และกระบวนการนำเข้าไปใช้งานหรือนำไปใช้งาน ดังต่อไปนี้

1. กระบวนการสร้าง KMS (Engineering)

ประกอบด้วย ENG 1 การเก็บความต้องการ, ENG 2 การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน, ENG 3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ และ ENG 4 การออกแบบซอฟต์แวร์ มีรายละเอียด ดังนี้

1) ENG 1 การเก็บความต้องการ (Requirement Elicitation)

ด้วยการสัมภาษณ์ อธิปดีย์การ สำนักงานคดีแรงงาน และรองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแรงงาน เพื่อทราบปัญหาในการปฏิบัติงาน, กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแรงงาน, กำหนดขอบเขตของงานซึ่งเป็น (Critical Task) ที่จะดำเนินการจัดการความรู้ และกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ, ผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ทุกระดับและผู้ประสานงานกับนักศึกษา รายละเอียดปรากฏตามระเบียบวาระการประชุมสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ระเบียบวาระการประชุมสัมมนา กำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping Meeting)

การดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานของสำนักงานอัยการสูงสุด

ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔

วันพุธที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๔ เวลา ๑๐.๐๐ นาฬิกา

ณ สำนักงานคดีแรงงาน สำนักงานอัยการสูงสุด

(Hidden Agenda)

ระเบียบวาระที่ ๑ การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจัดการความรู้

Note:

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๖๑ ได้มุ่งพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) โดยใช้ระบบการจัดการความรู้ที่ทันสมัย สามารถเชื่อถือได้ และกำหนดให้มีการจัดองค์ความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ หัวข้อองค์ความรู้ นอกจากนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ยังมีแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ ฉบับที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖ และแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ แต่ละปีงบประมาณ เพื่อถ่ายทอดแผนแม่บทดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ ได้เริ่มดำเนินการจัดทำระบบ KMS (Knowledge Management System) ขึ้น เพื่อให้การจัดการความรู้ขององค์กรมีการขับเคลื่อนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ในขั้นนี้ยังเป็นเพียงการเริ่มต้นเท่านั้น

เพื่อการเสริมสร้างบุคลากรอัยการให้มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการความรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๓ ในด้านการเรียนการสอนโดย ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการความรู้ และประกาศนียบัตรการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้ ของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยความร่วมมือกับคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารความรู้ตามมาตรฐานสากล และสามารถเป็นผู้นำด้านการจัดการความรู้ให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุดได้

ผู้สัมภาษณ์ได้รับการคัดเลือกให้รับทุนการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตาม MOU ดังกล่าว และได้ยื่นเสนอหัวข้อและ โครงร่างเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระ (IS) แก่มหาวิทยาลัยฯ ในหัวข้อ “ระบบการจัดการความรู้ สำหรับการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานของสำนักงานอัยการสูงสุด (Knowledge Management System for Labour Protection Litigation of the Office of the Attorney General)” นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้งานคดีคุ้มครองแรงงานอันเป็นองค์ความรู้ลำดับ ที่ ๔๗ ในบัญชีองค์ความรู้ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ดังกล่าวตามที่ได้รับมอบหมายไว้ใน สัญญารับทุนการศึกษาข้างต้นด้วย โดยตามกำหนดการและปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย จะต้อง ดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ในหัวข้อนี้ให้เสร็จสิ้นภายในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔ จึง จะสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา ๒๕๕๔ ทั้งนี้ สำนักงานคดีแรงงานเป็นหน่วยงานของสำนักงาน อัยการสูงสุด ที่มีพันธกิจเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ดังกล่าว ผู้สัมภาษณ์จึงต้องมาประสานงานขอความ ร่วมมือดำเนินโครงการนี้

- ชี้แจงให้เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญ/จำเป็นในการจัดการความรู้ด้วย
- ชี้แจงโดยย่อถึงเนื้อหาการเสนอหัวข้อและ โครงร่างเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระ รวมทั้งแผนการดำเนินงานวิจัย

ระเบียบวาระที่ ๒ การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

Note:

ต้องการให้อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแรงงาน หรือผู้มีอำนาจตัดสินใจของสำนักงานคดีแรงงาน ดำเนินการดังนี้

๑. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ในการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแรงงาน
๒. กำหนดขอบเขตของงานที่จะดำเนินการจัดการความรู้เพื่อเป็น โครงการนำร่อง
๓. กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ, ผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ทุกระดับ และผู้ประสานงาน ผู้สัมภาษณ์เพื่อดำเนินโครงการจัดการความรู้ต่อไป รวมทั้ง แนวทางในการออกคำสั่งมอบหมาย หน้าที่บุคคลต่างๆ ดังกล่าว
๔. ระบุกรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting
๕. ระบุเอกสารและสารสนเทศอ้างอิงที่เกี่ยวข้องเท่าที่ระบุได้
๖. กำหนดนัดหมายการสัมภาษณ์ครั้งอื่นๆ Knowledge Capture Meeting, Case Study Meeting และ Validation Meeting) หากสามารถกำหนดได้

ระเบียบวาระที่ ๓ การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ในการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแรงงาน

วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ๔ ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๔ “สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากลในการอำนวยความยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

วิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีแรงงาน “.....

.....”

วิสัยทัศน์เรื่องการจัดการความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๖๑ “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้

วิสัยทัศน์เรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแรงงาน “.....

.....”

ระเบียบวาระที่ ๔ กำหนดขอบเขตของงานที่จะดำเนินการจัดการความรู้เพื่อเป็นโครงการนำร่อง (Critical Task) ในการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงาน ของสำนักงานคดีแรงงาน

Note:

ตามขอบเขตการวิจัยจะดำเนินการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความรู้สำหรับการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานในสำนักงานคดีแรงงาน เฉพาะคดีที่ต่างให้พนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน กรณีมีการฟ้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงานเท่านั้น ไม่รวมถึงการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานในคดีประเภทอื่นๆ และ ไม่รวมถึงการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานในสำนักงานคดีแรงงานเขตต่างๆ ด้วย เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาของการศึกษา อย่างไรก็ดี การศึกษาวิจัยนี้สามารถเป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่จะดำเนินการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการความรู้คดีคุ้มครองแรงงานประเภทอื่นๆ และหรือในสำนักงานคดีแรงงานเขตต่างๆ ต่อไปได้

ระเบียบวาระที่ ๕ กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญในแต่ละ Critical Tasks, ผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ทุกระดับ และผู้ประสานงานกับผู้สัมภาษณ์เพื่อดำเนินโครงการจัดการความรู้ต่อไป รวมทั้งแนวทางในการออกคำสั่งมอบหมายหน้าที่บุคคลต่างๆ ดังกล่าว

Note:

ผู้เชี่ยวชาญ (ต้องผู้ที่เคยมีประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ทำงานสูง)

.....
.....

ผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

.....
.....

ผู้ประสานงานกับผู้สัมภาษณ์เพื่อดำเนินโครงการจัดการความรู้ต่อไป

.....
.....

แนวทางในการออกคำสั่งมอบหมายหน้าที่บุคคลต่างๆ ดังกล่าว

.....
.....

ระเบียบวาระที่ ๖ ระบุกรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหาใน Case Study Meeting

Note:

เป็นตัวแทนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงมาแล้ว/กำลังดำเนินการ/มีโอกาสเกิดจริงในอนาคต เช่น การพิจารณาทำความเข้าใจและคำสั่ง (สั่งสำนักนคค) หรือการดำเนินคดีในชั้นศาล ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ถ้าซ้ำ ไม่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนกับข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย เป็นต้น

ระเบียบวาระที่ ๗ เอกสารและสารสนเทศอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

Note:

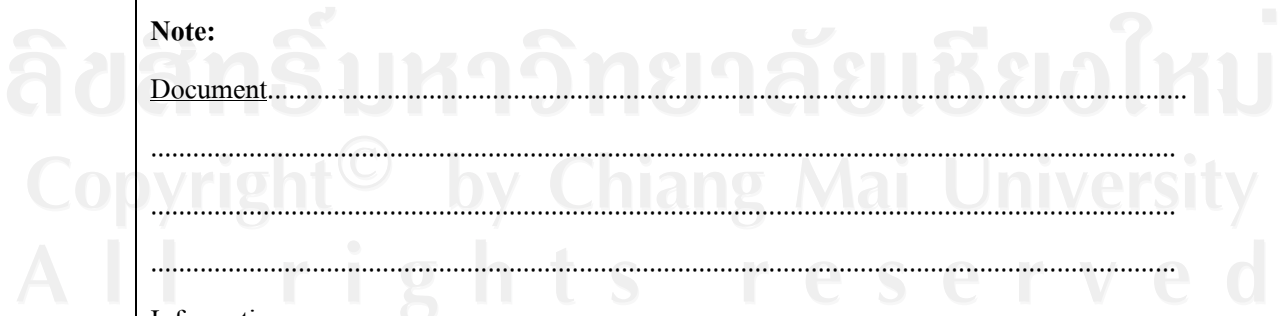
Document.....

.....
.....

Information.....

.....
.....

.....
.....



ระเบียบวาระที่ ๘ กำหนดนัดหมายการสัมภาษณ์ครั้งอื่นๆ (Knowledge Capture Meeting, Case Study Meeting และ Validation Meeting) หากสามารถกำหนดได้

Note:

Scoping Meeting เป็นการกำหนดขอบเขตกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (การประชุมครั้งนี้)

Knowledge Capture Meeting เป็นการเก็บประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ (ครั้งต่อไป)

Case Study Meeting เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่เก็บมาใช้งานได้หรือไม่

Validation Meeting เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่ Knowledge Engineer ถูกต้องและตรงกับผู้เชี่ยวชาญหรือไม่

- วางแผนร่วมกันว่ารูปแบบใดที่เหมาะสมกับความรู้นั้น (สัมภาษณ์เป็นกลุ่มหรือคนเดียว)

ระเบียบวาระที่ ๙ วาระอื่นๆ (หากมี)

.....

.....

.....

นอกจากนี้ได้สัมภาษณ์อัยการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจับความรู้และให้ได้ข้อมูลประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ รวมทั้งสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานตามขอบเขตของการศึกษา แล้วใช้หลักการ CommonKADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) โดยนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างเป็นแบบจำลองความรู้หรือแผนที่ความรู้ (Knowledge Model/Knowledge Map) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) การดำเนินการ (Process) และผลผลิต (Output) ทั้งความรู้ในระดับงานหรือวัตถุประสงค์ (Task) ระดับการคิด เป็นเหตุเป็นผล (Inference) และระดับความสัมพันธ์ในเรื่องเฉพาะนั้นๆ (Domain Concept) รวมถึงฐานความรู้ (Knowledge Base) ต่างๆ ได้แก่ เอกสาร (Document) ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ (Expert-Who) และสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย รายละเอียดปรากฏตามระเบียบวาระการประชุมสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ระเบียบวาระการประชุมสัมมนาจับความรู้ (Knowledge Capture Meeting)

การดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานของสำนักงานอัยการสูงสุด

(การดำเนินคดีแก้ต่างให้พนักงานตรวจแรงงาน

ในคดีฟ้องให้เพิกถอนคำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน กรณีเลิกจ้าง)

ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔

วันอังคารที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๔ เวลา ๑๔.๓๐ นาฬิกา

ณ สำนักงานคดีแรงงาน สำนักงานอัยการสูงสุด

.....

ระเบียบวาระที่ ๑ วัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจัดการความรู้

ระเบียบวาระที่ ๒ วัตถุประสงค์ของการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๓ หลักการดำเนินคดีแก้ต่างให้พนักงานตรวจแรงงานในคดีฟ้องให้เพิกถอนคำสั่งพนักงานตรวจแรงงาน กรณีเลิกจ้าง

ระเบียบวาระที่ ๔ เอกสาร และสารสนเทศอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวาระที่ ๕ วาระอื่นๆ (หากมี)

.....

2) ENG 2 การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (System Requirement Analysis)

โดยการออกแบบสอบถามไปยังบุคลากรในสังกัดสำนักงานคดีแรงงานเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาความต้องการของผู้ใช้งานระบบ KMS และสามารถสร้างระบบฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวต่อไป (ENG 3, ENG 4) รายละเอียดคำถามปรากฏตามแบบสอบถามดังต่อไปนี้

แบบสอบถาม**เรื่อง การสร้างระบบการจัดการความรู้
(Knowledge Management System)****สำนักงานคดีแรงงาน****คำชี้แจง**

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.๒๕๕๒-๒๕๖๑ ได้มุ่งพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) โดยใช้ระบบการจัดการความรู้ที่ทันสมัย สามารถเชื่อถือได้ และกำหนดให้มีการจัดองค์ความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ หัวข้อองค์ความรู้ นอกจากนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ยังมีแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ ฉบับที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖ และแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ แต่ละปีงบประมาณ เพื่อถ่ายทอดแผนแม่บทดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ

เพื่อการเสริมสร้างบุคลากรอัยการให้มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการความรู้ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๕๓ ในด้านการเรียนการสอน โดย ทั้งสองฝ่ายตกลงร่วมมือกันในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการความรู้ และประกาศนียบัตรการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้ ของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยความร่วมมือกับคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหารความรู้ตามมาตรฐานสากล และสามารถเป็นผู้นำด้านการจัดการความรู้ให้แก่สำนักงานอัยการสูงสุดได้ นอกจากนี้ ปัจจุบันมีการเริ่มดำเนินงานจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS: Knowledge Management System) ขึ้น เพื่อให้การจัดการความรู้ขององค์กรมีการขับเคลื่อนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ในขั้นนี้ยังเป็นเพียงการเริ่มต้นเท่านั้น

ข้าพเจ้า นายอัครพัฒน์ พิสิษฐ์สังฆการ อัยการประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ผู้ช่วยเลขานุการหัวหน้าผู้ตรวจการอัยการ (นายไพสิทธิ์ กนกเวชยันต์) ผู้จัดทำสอบถาม ได้รับการคัดเลือกให้รับ ทุนการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตาม MOU ดังกล่าว และได้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ (IS) ตามหลักสูตรนี้ในหัวข้อ “ระบบการจัดการความรู้สำหรับการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานของสำนักงานอัยการสูงสุด (Knowledge Management System for Labour Protection Litigation of the Office of the Attorney

General)” นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้งานคดียุทธศาสตร์ของกองทัพอากาศเป็นองค์ความรู้ลำดับที่ ๔๗ ในบัญชีองค์ความรู้ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ดังกล่าว โดยสำนักงานคดีแรงงานเป็นหน่วยงานของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีพันธกิจเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ข้างต้น ผู้จัดทำสอบถามจึงต้องขอความกรุณาจากสำนักงานคดีแรงงานและบุคลากรในสังกัดเพื่อร่วมมือดำเนินโครงการนี้

ในการสร้างระบบการจัดการความรู้(KMS) ของสำนักงานคดีแรงงานนั้น ต้องจัดเก็บความต้องการของผู้ใช้งานระบบฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความต้องการฯ และสามารถสร้างระบบฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าวได้ จึงขอความร่วมมือท่านกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม ตามหัวข้อที่ปรากฏ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายอักรพัฒน์ พิสิษฐ์สังฆการ

อัยการประจำสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ผู้ช่วยเลขานุการหัวหน้าผู้ตรวจการอัยการ (นายไพสิทธิ์ กนกเวชยันต์)

ผู้จัดทำแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ตำแหน่ง.....

๒. รวมระยะเวลาที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานคดีแรงงานปี.....เดือน

(หากท่านเคยปฏิบัติราชการในสำนักงานคดีแรงงานหรือสำนักงานคดีแรงงานเขตต่างๆ และโยกย้ายออกไป แต่ต่อมาได้โยกย้ายกลับมาปฏิบัติราชการในสำนักงานคดีแรงงานจนถึงปัจจุบัน เช่นนี้ กรุณานับระยะเวลาแต่ละช่วงรวมเข้าด้วยกัน)

ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับความต้องการ

ท่านต้องการให้ระบบการจัดการความรู้ (KMS : Knowledge Management System) _____

มีระบบการทำงานหรือความสามารถดังต่อไปนี้ **หรือไม่** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน

เพียงคำตอบเดียว)

๑. มีระบบบริหารจัดการเอกสารวิชาการ (Document Management System) ที่รวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คำพิพากษา และสารสนเทศอื่น เป็นต้น

ต้องการ ไม่ต้องการ

๒. มีกรณีศึกษา (Case Study) เช่น ตัวอย่างคดี หรือตัวอย่างการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์หรือสามารถใช้ศึกษาในการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานหรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๓. มีแผนผังความรู้ (Knowledge Map) สำหรับศึกษาวิธีการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงานที่สามารถเข้าใจได้ง่าย หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๔. มีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องหรือลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้กันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๕. มีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศความรู้ต่างๆ (Links) เช่น Website ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเอกสารความรู้อื่นๆ นอกสำนักงานฯ หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๖. มีทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts) ซึ่งจัดเก็บรายชื่อและรายละเอียดการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญ หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๗. มีประกาศข้อความต่างๆ (Announcements) ที่จะสามารถสื่อสารกันได้ภายในสำนักงานคดีแรงงาน หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๘. มีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงานคดีแรงงาน (Calendar) ซึ่งสามารถบันทึกกิจกรรมที่จะดำเนินงานต่างๆ ได้ หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๙. มีประเด็นเร่งด่วน (Hot Issues) (มีลักษณะคล้ายกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องหรือลำดับเรื่องความเป็นมา ตามคำถามข้อ ๔ แต่ประเด็นที่สนทนาตามข้อนี้ จะเป็นกรณีเร่งด่วนหรือควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษในขณะนั้น) หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๑๐. มีการมอบหมายงาน (Task Assignments) สำหรับอธิบดีอัยการหรือรองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแรงงาน ที่ได้รับมอบหมาย สั่งการผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่างๆ กับระบบKMS (เช่น สั่งการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและเพิ่มเติมความรู้ในระบบ KMS หรือสั่งการให้ผู้ใช้งานทั่วไปเข้าแสดงความคิดเห็น เป็นต้น) หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๑๑. มีระบบการสืบค้น (Search) เนื้อหาที่ต้องการภายในระบบ KMS หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

๑๒. มีระบบอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาในคำถามข้างต้น หรือไม่

ต้องการ ไม่ต้องการ

หากตอบว่า “ต้องการ” กรุณาระบุความสามารถของระบบที่ต้องการ พร้อมให้เหตุผล หรือความจำเป็นด้วย

ความสามารถของระบบที่ต้องการ คือ.....

.....

.....

.....

เหตุผลหรือความจำเป็นที่ต้องมี คือ.....

.....

.....

.....

.....

3) ENG 3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement

Analysis)

ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บความต้องการ (ENG 1) และการวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2) มาวิเคราะห์ความต้องการด้านซอฟต์แวร์ที่ตรงตามความต้องการของบุคลากรสำนักงานคดีแรงงาน และกำหนดสิทธิตามประเภทผู้ใช้งาน แล้วปรับการทำงานของโปรแกรม Microsoft Share Point ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ระบบงาน

4) ENG 4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design)

โดยออกแบบลักษณะ Workspace ในระบบ KMS ให้สอดคล้องกับการนำไปใช้งานจริง ภายใต้ Function การทำงานของ Microsoft SharePoint ตามมาตรฐานที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้กำหนด

2. กระบวนการนำเข้าใช้งานหรือนำไปใช้งาน

เป็นเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับองค์กร (Organizational) ประกอบด้วย กระบวนการด้านบริหารองค์กร ด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งด้านการใช้ซ้ำ ดังนี้ กระบวนการด้านบริหารองค์กร (Management) ได้แก่ MAN 1 การสื่อสารในองค์กร , MAN 2 การจัดการองค์กร และ MAN 3 การจัดการ โครงการ มีรายละเอียด ดังนี้

1) MAN 1 การสื่อสารในองค์กร (Organizational Alignment)

ด้วยการศึกษาวิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2551-2554 แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552-2558 วิสัยทัศน์เรื่องการจัดการความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2561 และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคดีแรงงาน แล้วสัมภาษณ์ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแรงงาน และรองอธิบดีอัยการสำนักงานคดีแรงงาน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแรงงาน ให้สอดคล้องกัน จากนั้น ถ่ายทอดออกมาสู่การปฏิบัติด้วยการจัดทำโครงสร้างแผนและกิจกรรมการจัดการความรู้สำนักงานคดีแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2557 จากวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารของสำนักงานคดีแรงงานกำหนดดังกล่าว โดยประยุกต์ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ของ Ikujiro Nonaka และ Hirotaka Takeuchi ในการกำหนดกิจกรรมตามแผนในหน่วยงาน ซึ่งจะเน้นกระบวนการเปลี่ยนความรู้ตามทฤษฎีนี้ จำนวน 4 กระบวนการคือ

(1) กระบวนการสร้างสังคม (Socialization) คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความรู้จากการปฏิบัติงานจริงระหว่างพนักงานอัยการ สำนักงานคดีแรงงาน ซึ่งจะทำให้แต่ละคนยกระดับความรู้เพิ่มขึ้นและเป็นการสร้างความเข้าใจกันระหว่างชุมชนนักปฏิบัติ (from tacit knowledge to tacit knowledge)

(2) กระบวนการอธิบายความรู้ (Externalization) คือ การนำความรู้ที่อยู่ในบุคคลซึ่งได้จากกระบวนการสร้างสังคมตามข้อ 1 ถ่ายทอดออกมาสู่สำนักงานคดีแรงงานให้เห็นตรงกัน เพื่อเป็นความรู้ที่ชัดเจนในรูปแบบเป็นลายลักษณ์อักษรหรือแผนภาพ (from tacit knowledge to explicit knowledge)

(3) กระบวนการรวบรวมความรู้ (Combination) คือ การรวบรวมความรู้ที่ชัดเจนที่ได้จากกระบวนการอธิบายความรู้ตามข้อ 2 ให้เข้ากับความรู้ที่ชัดเจนอื่นๆ ของสำนักงานคดีแรงงาน เช่น ตัวบทกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน บทความ คำพิพากษาศาลฎีกา และตัวอย่างคำคู่ความที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการสร้างความรู้ที่ชัดเจนใหม่เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติงานของสำนักงานคดีแรงงานได้ต่อไป (from explicit knowledge to explicit knowledge)

(4) กระบวนการฝึกฝนซึมซับความรู้ (Internalization) คือ การนำความรู้ที่ชัดเจนที่ได้จากกระบวนการรวบรวมความรู้ตามข้อ 3 ให้พนักงานอัยการไปใช้ปฏิบัติงานของสำนักงานคดีแรงงานโดยเรียนรู้ในขณะทำงาน (Learning by Doing) ทำให้พนักงานอัยการดังกล่าวได้ใช้ความรู้ในสถานการณ์จริง เกิดเป็นประสบการณ์และสามารถพัฒนาทักษะของตนได้ (from explicit knowledge to tacit knowledge) จากนั้น วนกลับไปสู่กระบวนการสร้างสังคมตามข้อ 1 ดังนั้น จะมีการสร้างความรู้ใหม่ตามกระบวนการทั้ง 4 กระบวนการต่อไปเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง

หลังจากนั้น ได้นำโครงร่างแผนและกิจกรรมนี้ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้วิพากษ์ว่ามีความเหมาะสม สามารถดำเนินการได้จริง มีความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาของสำนักงานคดีแรงงานที่มีอยู่ได้หรือไม่ เพียงใด เพราะอะไร และจะมีปัญหาหรืออุปสรรคอื่นๆ หรือไม่ประการใด นอกจากนี้ได้สาธิตระบบ KMS ด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญว่าแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) และสารสนเทศความรู้ต่างๆ รวมทั้ง การใช้งานระบบ มีเพียงพอหรือไม่ ควรแก้ไขเพิ่มเติมอย่างไร เหล่านี้จะแก้ปัญหของสำนักงานคดีแรงงานได้หรือไม่เพียงใด รายละเอียดปรากฏตามระเบียบวาระการประชุมสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ระเบียบวาระการประชุมสัมมนา
เพื่อวิพากษ์โครงสร้างแผนและกิจกรรมการจัดการความรู้
สำนักงานคดีแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๗
และระบบการจัดการความรู้ (KMS) สำหรับการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงาน
ครั้งที่ ๑/๒๕๕๕
วันอังคารที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๕ เวลา ๑๖.๓๐ นาฬิกา

-
- ระเบียบวาระที่ ๑ วัตถุประสงค์ของการประชุมสัมมนาเพื่อวิพากษ์ฯ
- ระเบียบวาระที่ ๒ วิพากษ์โครงสร้างแผนและกิจกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานคดีแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๗
- ระเบียบวาระที่ ๓ วิพากษ์ระบบการจัดการความรู้ (KMS) สำหรับการดำเนินคดีคุ้มครองแรงงาน
- ระเบียบวาระที่ ๔ วาระอื่นๆ (หากมี)
-

2) MAN 2 การจัดการองค์กร (Organization Management)

ทบทวนโครงสร้างเดิมของสำนักงานคดีแรงงานแล้ววิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อรองรับการจัดการความรู้ด้วยระบบการจัดการความรู้ (KMS)

3) MAN 3 การจัดการโครงการ (Project Management)

บริหารจัดการโครงการ โดยมี Gantt Chart ของการสร้างระบบการจัดการความรู้ และมีโครงสร้างคณะทำงานโครงการ (Project Team) ที่มีการแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบในการสร้างระบบจัดการความรู้

3. กระบวนการด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน (Resource and Infrastructure)

ได้แก่ RIN 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์, RIN 2 การฝึกอบรม, RIN 3 การจัดการความรู้ และ RIN 4 โครงสร้างพื้นฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

1) RIN 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

บริหารทรัพยากรบุคคลรองรับและพัฒนาระบบ KMS โดยมีการวิเคราะห์อัตรากำลังคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ เช่น KM Team ของสำนักงานคดีแรงงานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการจัดการความรู้ในอนาคต

2) RIN 2 การฝึกอบรม (Training)

ฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรองรับการพัฒนาระบบ KMS โดยการวิเคราะห์คุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นในการจัดการความรู้ และค้นหาหลักสูตรเหมาะสมแล้วจัดทำแผนการฝึกอบรมบุคลากร

3) RIN 3 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

จัดเก็บเอกสารและแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบและสร้างระบบการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในครั้งต่อไปข้างหน้า

4) RIN 4 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

เตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับและพัฒนาระบบ KMS โดยการรวบรวมข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานด้านอัตรากำลัง ด้านเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น รวมทั้งอุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้ววิเคราะห์ว่าเพียงพอหรือไม่ และจัดทำแผนในการจัดหาเพิ่มเติม

4. กระบวนการด้านการใช้ซ้ำ (Reuse)

ได้แก่ REU 1 การจัดการทรัพย์สิน, REU 2 การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ และ REU 3 ความรู้เฉพาะงาน มีรายละเอียด ดังนี้

1) REU 1 การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management)

สำรวจทรัพย์สินที่มีอยู่และสภาพการใช้งานในปัจจุบัน ที่สอดคล้องกับความต้องการใช้ระบบตาม ENG 1, MAN 1, RIN 1 แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับอนาคตและจัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สินเพื่อรองรับการพัฒนาระบบ KMS

2) REU 2 การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management)

กำหนดรูปแบบต่างๆ ของโปรแกรมที่ใช้ร่วมกัน โดยการสำรวจและเลือกใช้ Template มาตรฐาน ของระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ซ้ำได้

3) REU 3 ความรู้เฉพาะงาน (Domain Engineering)

เก็บความรู้เกี่ยวกับหัวข้อความรู้เพื่อพิจารณาว่าสามารถนำสิ่งใดไปใช้ซ้ำในการสร้าง KMS ในครั้งต่อไปได้ โดยการวิเคราะห์ผลของ ENG 1-4 และ MAN 1

กระบวนการประเมินค่าข้อมูล

ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาโดยเฉพาะจากการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Capture) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) จะนำมาวิเคราะห์ (Knowledge Analysis) และสังเคราะห์ (Knowledge Synthesis) ตามหลักการของ CommonKADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) สร้างเป็นแบบจำลองความรู้หรือแผนที่ความรู้ (Knowledge Model/Knowledge Map) อันประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) การดำเนินการ (Process) และผลผลิต (Output) ทั้งความรู้ในระดับงานหรือวัตถุประสงค์ (Task) ระดับการคิด เป็นเหตุเป็นผล (Inference) และระดับความสัมพันธ์ในเรื่อง เฉพาะนั้นๆ (Domain Concept) รวมถึงฐานความรู้ (Knowledge Base) ต่างๆ ได้แก่ เอกสาร (Document) ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ (Expert-Who) และสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย แต่เนื่องจากผู้ศึกษาได้ทราบจากผู้บริหารสำนักงานคดีแรงงานแล้วว่า งานที่สำคัญที่ควรจัดการความรู้ก่อนเป็นอันดับแรก คือ การดำเนินคดีแก่ต่างให้พนักงานตรวจแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ในคดีฟ้องขอให้ศาลเพิกถอนคำสั่งของพนักงานตรวจแรงงานกรณีเลิกจ้าง ผู้ศึกษาจึงเน้นที่ความรู้ในระดับ Inference ซึ่งเป็นความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อยหรืออาจเรียกว่าลิ้นชักความรู้ที่ต้องคิดขณะดำเนินคดีดังกล่าวจึงจะทำงานสำเร็จ และความรู้ในระดับ Domain Concept อันเป็นหลักการสำคัญในเรื่องที่ต้องคิดของระดับ Inference ดังกล่าว แยกย่อยลงไป