

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตข้อมูล ไว้ดังต่อไปนี้

3.1.1 หน่วยงาน คือ สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดตั้งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ขึ้น โดยมีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมเป็นผู้รับผิดชอบ “งานร้องขอความเป็นธรรม”

3.1.2 ผู้บริหาร คือ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด มีอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด เป็นผู้บริหาร

3.1.3 ผู้เชี่ยวชาญ คือ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด มีรองอธิบดีอัยการ ได้ 2 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญในงานร้องขอความเป็นธรรม

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมมีอัยการพิเศษร้องขอความเป็นธรรม และอัยการผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานร้องขอความเป็นธรรม

3.1.4 KM Team อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ได้มีคำสั่งตั้ง KM Team ดังต่อไปนี้

3.1.4.1 คำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 6/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับการร้องขอความเป็นธรรม (ตั้ง ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2553)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1) อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2) รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด
(นายศุภพงษ์ วงศ์รัตนานุกูล) | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 3) รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด
(นายชาญชัย โชติเวทธารัง) | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 4) นายกรชาล จินดาอะพานิชย์ | คณะทำงาน |
| 5) นายวีระชัย จิระเดชพานิชย์ | คณะทำงาน |
| 6) นางสาวเพ็ญศรี บัญชรเทวกุล | คณะทำงาน |
| 7) นายอุทัย สีนมา | คณะทำงาน |

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 8) นายพีระศักดิ์ มหาวัฒนางกูร | คณะทำงาน |
| 9) นายมณฑล เทียนเกษม | คณะทำงาน |
| 10) นายปรีชา วราโห | คณะทำงาน |
| 11) ร้อยเอกธีรยุทธ อุลิศ | คณะทำงาน |
| 12) นายอรรถพนธ์ ยาวะประภาส | คณะทำงาน |
| 13) นางสาวจิตยีน ติรณวัตถุภรณ์ | คณะทำงานและ
เลขานุการ |
| 14) สิบเอกกัญฐ์ สวงนพงษ์ | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 15) นางสาวศุภณัฐ ชูลาภ | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 16) นางสาวโสสมสินี บุณนาค | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 17) นายปราคกรม สุกใหม่ | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 18) นายปกรณ์ ศรีบุญลือ | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 19) นายสรศักดิ์ ศรีสุข | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

3.1.4.2 คำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 15/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) ด้านคู่มือเกี่ยวกับคดีร้องขอความเป็นธรรม (สั่ง ณ วันที่ 21 ธันวาคม พ.ศ. 2553)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1) อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2) รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด
(นายศุภพงษ์ วงศ์รัตนานุกูล) | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 3) รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด
(นายชาญชัย โชติเวทธารัง) | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 4) นายกรชาติ จินดาพะยานิชย์ | คณะทำงาน |
| 5) นายวีระชัย จิระเดชพานิชย์ | คณะทำงาน |
| 6) นางสาวเพ็ญศรี บัญชรเทวกุล | คณะทำงาน |

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 7) นายอุทัย สนิมา | คณะทำงาน |
| 8) นายพีระศักดิ์ มหาวังนางกุล | คณะทำงาน |
| 9) นางสาวจิตติณ ติรณวัตฤกรณ์ | คณะทำงาน |
| 10) นายมณฑล เทียนเกษม | คณะทำงานและ
เลขานุการ |
| 11) นางศุภณัฐ ชูลาก | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

3.2 การทดลองวิจัยพัฒนา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ISO 12207/15504

วิธีการวิจัยใช้ ISO 12207/15504 และสอดคล้องกับมาตรฐานหรือคำที่ได้มีการตกลงกันไว้ ผู้วิจัยขออธิบาย การสื่อสารในองค์กร MAN 1 (Organizational Alignment) ก่อนเพื่อความชัดเจนแล้วจึงจะอธิบายถึงวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์รายการอื่นต่อไป

3.2.1 การสื่อสารในองค์กร MAN 1 (Organizational Alignment)

การศึกษาในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้จับความรู้จากผู้บริหารเพื่อทราบถึง วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม บุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ และขอให้ผู้บริหารกำหนด KM Team ทั้งขอคำแนะนำจากผู้บริหาร เพื่อกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นเวลา 3 ปี โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

การสื่อสารในองค์กร

ผู้วิจัยได้ตรวจค้นศึกษาวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ

“องค์กรอัยการเป็นสถาบันที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ในเป็นไปโดยเที่ยงธรรมและเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน”

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

จากนั้นผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด เพื่อทราบถึงวิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม และ KM Strategy อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุดได้อธิบาย วิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด และ KM Strategy ว่า

วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม คือ “พนักงานอัยการพิจารณาเห็นสังคดี มุ่งเน้นการให้ความเป็นธรรมต่อประชาชน”

KM Strategy ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

“ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และลดความเสี่ยง”

ผู้เชี่ยวชาญ คือ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุดได้กำหนดผู้เชี่ยวชาญ คือ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด, อัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม และ อัยการผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

KM Team คือ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ได้มีคำสั่งตั้ง KM Team เพื่อจัดการองค์ความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม คือ คำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 6/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) ด้านกฎหมาย ระเบียบการที่เกี่ยวกับการร้องขอความเป็นธรรม และคำสั่งสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ที่ 15/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) ด้านคู่มือเกี่ยวกับคดีร้องขอความเป็นธรรม

จากนั้นผู้วิจัยได้นำประชุม KM Team ทั้งสองคณะเพื่อสร้างความเข้าใจความรู้ ในบทบาทของผู้ปฏิบัติและขอรับข้อเสนอแนะจาก KM Team โดยได้นำวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมและ KM Strategy เข้าสู่ที่ประชุม KM Team เพื่อกำหนดกิจกรรมในการดำเนินการเพื่อจัดการความรู้ในงานร้องขอความเป็นธรรม

ในการประชุม KM Team ได้กำหนดกิจกรรม 3 ปี ทั้งนี้ ในที่ประชุมได้มีมติว่า การจะบรรลุสู่กิจกรรม 3 ปี จะต้องคำนึงถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จเพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการความรู้และวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม และกำหนดกลยุทธ์เพื่อสนองกิจกรรม 3 ปี ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.2 ปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factors : KSF)

ผู้วิจัยได้กำหนดกิจกรรม 3 ปี โดยก่อนจะกำหนดกิจกรรม 3 ปี ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยความสำเร็จเพื่อช่วยผลักดันให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จจากนั้นได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อจะได้นำกลยุทธ์ดังกล่าวไปกำหนดกิจกรรม 3 ปี รายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย

การที่จะกำหนดกิจกรรมเป็นเวลา 3 ปีจะต้องทราบถึงปัจจัยความสำเร็จก่อนผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยความสำเร็จดังต่อไปนี้

1) ระบบการจัดการความรู้ตอบสนองความต้องการต่องานร้องขอความเป็นธรรม งานร้องขอความเป็นธรรมเป็นงานที่อัยการสูงสุดเป็นผู้พิจารณาออกคำสั่ง ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมจะต้องนำเสนอความเห็นที่ถูกต้องต่ออัยการสูงสุด ความเห็นนั้นจะต้องนำสู่ความ

เป็นธรรมชาติต่อประชาชนและจะต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่รวดเร็วเหมาะสมด้วย จึงต้องมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

2) ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่ทำในรูปแบบของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์จะต้องเป็นการจัดการความรู้ในรูปแบบที่ใช้งานได้อย่างสะดวก เป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน หากการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมา ไม่สามารถใช้งานได้สะดวก กล่าวคือ

(1) ด้านเอกสาร

คู่มือ แนวทางที่สร้างขึ้นมามีแต่ภาคทฤษฎีไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงาน การนำมาใช้งานแต่ละครั้งจะต้องวิเคราะห์อีกหลายครั้งจึงจะนำมาปฏิบัติงานได้

(2) ด้านอิเล็กทรอนิกส์ (KMS)

ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมามีความซับซ้อนคนที่จะใช้จะต้องมีความรู้พิเศษ ผู้ปฏิบัติไม่อาจใช้ได้สะดวก จึงทำให้ไม่มีผู้ปฏิบัติงานคนใดได้ใช้การจัดการความรู้ในด้านอิเล็กทรอนิกส์

(3) ความสอดคล้องต่องานที่ปฏิบัติ

การจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องต่องานที่ปฏิบัติ เพราะมีฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานจะไม่นำการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมาไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้

การปฏิบัติงานในองค์กร หากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญต่องานในงาานนั้นก็จะทำให้อาจจะประสบความสำเร็จ การจัดการความรู้ก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญร่วมพัฒนา ร่วมสร้างโอกาสและสร้างบรรยากาศในการจัดการความรู้ เพื่อสร้างการจัดการความรู้ไม่ว่าด้านเอกสารหรือด้าน KMS เพื่อจะได้นำมาเป็นเครื่องมือของผู้ปฏิบัติ ทำให้งานประสบความสำเร็จ

3.2.3 กลยุทธ์ (Strategies)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลยุทธ์ขึ้นมา เพื่อจะได้นำกลยุทธ์ดังกล่าวไปกำหนดกิจกรรมในการจัดการความรู้ กลยุทธ์ดังกล่าวประกอบด้วย

3.2.3.1 สื่อสารให้เข้าใจ

การจัดการความรู้จะมีบุคลากรมาใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรจะต้องเข้าใจก่อนว่า การจัดการความรู้คืออะไร ใช้งานได้อย่างไร และมีประโยชน์อย่างไร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน บุคลากร

ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมเข้าใจความหมายของการจัดการความรู้ วิธีการใช้การจัดการความรู้มาเป็นเครื่องในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ของการจัดการความรู้ สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรมและวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

3.2.3.2 พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

การจัดการความรู้ที่จะมีประโยชน์ จะต้องทราบว่าจะงานที่ปฏิบัติอยู่จะต้องใช้การจัดการความรู้อย่างไรจึงจะสอดคล้องกัน ที่สำคัญจะต้องตอบสนองกับความต้องการของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งาน จึงต้องสอบถามความต้องการของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานว่ามีความต้องการจัดการความรู้อย่างไรที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการจัดทำ KMS ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานมีความประสงค์จะใช้ KMS แบบใดที่จะทำให้งานสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดความเสี่ยง

3.2.3.3 พัฒนาระบบจัดการความรู้

การพัฒนาการระบบจัดการความรู้จะต้องพัฒนาให้บุคลากรเข้าใจงาน กฎหมาย ระเบียบ คู่มือของงานร้องขอความเป็นธรรมเป็นอย่างไร ปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา แนวทางสู่ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ แล้วจัดระบบงานดังกล่าวที่อยู่ในตัวบุคคล และที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายให้เป็นระบบที่ถูกต้อง คั่นคว้า ตรวจสอบได้ง่าย ไม่ว่าจะป็นด้าน เอกสาร หรือด้าน KMS อันจะนำไปสู่การเป็นองค์ความรู้ด้าน งานร้องขอความเป็นธรรมสามารถนำไปใช้ในงานร้องขอความเป็นธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.3.4 นำสู่การปฏิบัติ

การจัดการความรู้ที่ได้พัฒนาแล้วจะไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น หากไม่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้หรือจะไม่มีประโยชน์หากไม่มีผู้ใดนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจึงต้องมีการสัมมนาแนะนำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทราบวิธีการใช้ประโยชน์ในการใช้การจัดการความรู้ โดยเฉพาะต้องมีการประเมินผลการใช้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งสิ้น ทั้งนี้ใช้หลัก Plan-Do-Check

3.2.4 กิจกรรม

กิจกรรมที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ในสำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด เป็นเวลา 3 ปี ประกอบด้วย

3.2.4.1 สื่อสารให้เข้าใจ

- 1) สร้างความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้

- (1) สัมมนาสร้างความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่ผู้บริหาร
- (2) สัมมนาสร้างความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน
- (3) สัมมนาสร้างความเข้าใจในการจัดการการระบบและการออกแบบ

พัฒนาการจัดการความรู้

2) สร้างความเข้าใจในกิจการการจัดการความรู้

- (1) สร้างความเข้าใจกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ

3.2.4.2 พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ

1) โครงสร้างของเอกสาร และ KMS

- (1) สอบถามความต้องการ
- (2) กิจกรรมการออกแบบด้านเอกสารและ KMS

2) โดยการนำการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ

- (1) สาธิตวิธีการใช้การจัดการความรู้ด้วยเอกสารและ KMS
- (2) ทดลองใช้ระบบการจัดการความรู้
- (3) แก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการ

3.2.4.3 พัฒนาระบบจัดการความรู้

1) โครงสร้างและการพัฒนา

- (1) กิจกรรมรวบรวมองค์ความรู้กฎหมาย,ระเบียบ,คู่มือ,ความรู้เสริม,การดำเนินงานของ KMS
- (2) กิจกรรมเสริมสร้างการตรวจสอบองค์ความรู้ ด้านเอกสารและ KMS ตามข้อ 1
- (3) แก้ไขโครงสร้างด้านเอกสาร และ KMS ให้สมบูรณ์

3.2.4.4 นำสู่การปฏิบัติ

- 1) รวบรวมองค์ความรู้ที่ได้พัฒนาแล้ว
- 2) การใช้การจัดการความรู้
 - (1) นำการจัดการความรู้สู่การใช้งาน
 - (2) สัมมนาสอบถามผลการปฏิบัติงาน
 - (3) แก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสม
 - (4) จัดระบบการจัดการความรู้ที่สมบูรณ์

ตาราง 3.1 กิจกรรม 3 ปี ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม

กิจกรรม 3 ปี	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
กลยุทธ์ที่ 1			
สื่อสารให้เข้าใจ			
1. สร้างความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้			
1.1 สัมมนาสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่ผู้บริหาร	■		
1.2 สัมมนาสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้แก่ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน	■		
1.3 สัมมนาสร้างความรู้ความเข้าใจในการจัดการระบบและการออกแบบพัฒนาการจัดการความรู้	■		
2. สร้างความเข้าใจในกิจการการจัดการความรู้			
2.1 สร้างความเข้าใจในกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ	■		
กลยุทธ์ที่ 2			
พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ			
1. โครงสร้างของเอกสาร และ KMS			
1.1 สอบถามความต้องการ		■	
1.2 กิจกรรมการออกแบบด้านเอกสารและ KMS		■	
2. โดยการนำการจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ			
2.1 สาธิตวิธีการใช้การจัดการความรู้ด้วยเอกสาร และ KMS		■	
2.2 ทดลองใช้ระบบการจัดการความรู้		■	
2.3 แก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการ		■	
กลยุทธ์ที่ 3			
พัฒนาระบบจัดการความรู้			
1. โครงสร้างและการพัฒนา			
1.1 กิจกรรมรวบรวมองค์ความรู้กฎหมาย, ระเบียบ, คู่มือ, ความรู้เสริม, การดำเนินงานของ KMS			■
1.2 กิจกรรมเสริมสร้างการตรวจสอบองค์ความรู้ ด้านเอกสารและ KMS ตามข้อ 1			■
1.3 แก้ไขโครงสร้างด้านเอกสาร และ KMS ให้สมบูรณ์			■
กลยุทธ์ที่ 4			
นำส่งการปฏิบัติ			
1. จวบรวมองค์ความรู้ที่ได้พัฒนาแล้ว			■
2. การใช้การจัดการความรู้			
2.1 นำการจัดการความรู้สู่การใช้งาน			■
2.2 สัมมนาสอบถามผลการปฏิบัติงาน			■
2.3 แก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสม			■
2.4 จัดระบบการจัดการความรู้ที่สมบูรณ์			■

กิจกรรม 3 ปี

ปัจจัยความสำเร็จ

1. ระบบการจัดการความรู้ตอบสนองความต้องการทำงานร้องขอความเป็นธรรม
2. ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์จากการจัดความรู้
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดความรู้



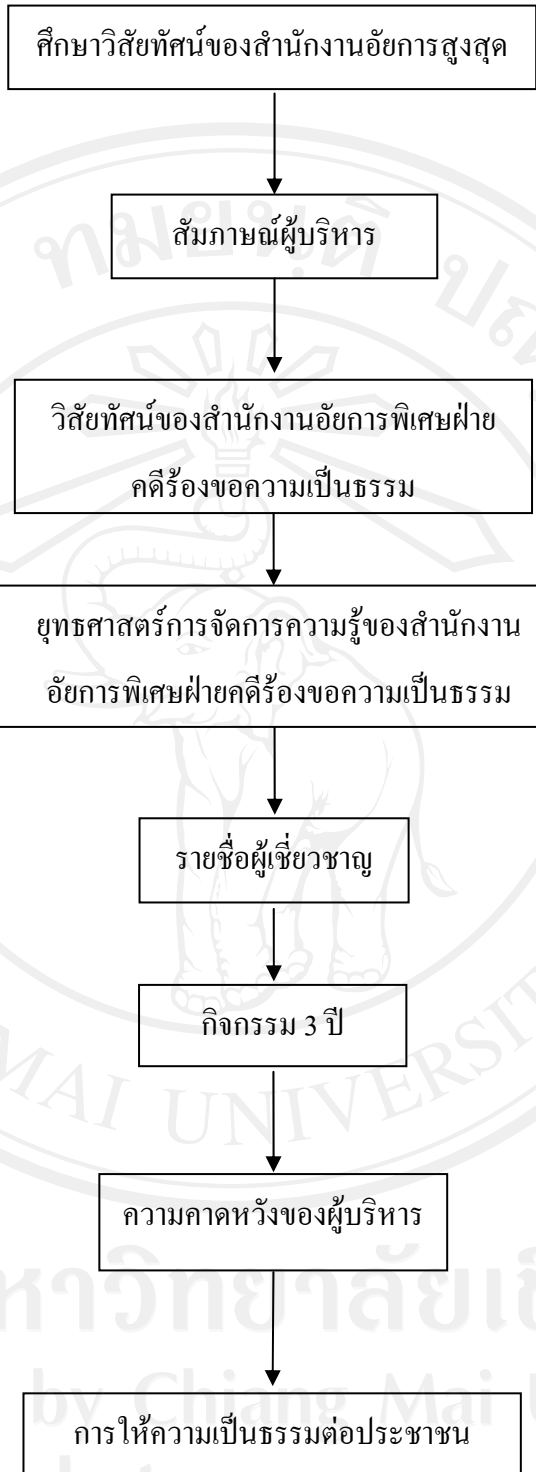
กลยุทธ์

1. สื่อสารให้เข้าใจ
2. พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร
3. พัฒนาระบบการจัดการความรู้
4. นำสู่การปฏิบัติ



กิจกรรม 3 ปี

- ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ตามรูป 3.1



รูป 3.1 การสื่อสารในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลใน Task อื่น ๆ มีดังต่อไปนี้

การเก็บความต้องการ ENG 1 (Requirement Elicitation)

Input : แผนกำหนดการจับความรู้, งบประมาณ, วิศวกร ความรู้ (Knowledge Engineer)

Process :

- 1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับงานร้องขอความเป็นธรรม
- 2) วางแผนงาน งบประมาณ ขออนุมัติบุคลากรทางด้านการจัดการความรู้
- 3) ติดต่อพูดคุยกับผู้บริหารงานร้องขอความเป็นธรรม หรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับว่า เป็นผู้มีความรู้ประสบการณ์จริงในงานร้องขอความเป็นธรรม ช่วยพิจารณาวาระการประชุมกำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping) ว่า จะประชุมกับหน่วยงานใดกับใครบ้าง
- 4) ประชุมกำหนดขอบเขตกับผู้บริหารร้องขอความเป็นธรรม โดยทำความเข้าใจ การศึกษาอิสระที่จะดำเนินการเกี่ยวกับกรอบความต้องการด้านความรู้และปัญหาการจัดการความรู้ งานร้องขอความเป็นธรรม ร่วมกันกำหนดงานวิกฤตอย่างน้อย 1 งาน และงานประกอบต่าง ๆ เพื่อนำร่องระบุนฐานความรู้ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งานทำ กำหนดการการสัมภาษณ์ (ในครั้งต่อไป การจับความรู้ กรณีศึกษา และการสอบถามความครบถ้วนของความรู้ประสบการณ์)
- 5) ประชุมจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยตั้งวาระ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task – Inference – Domain – Knowledge Base – Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์
- 6) ประชุมจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดกรณีสำคัญต่าง ๆ ในงานร้องขอความเป็นธรรมที่กำหนด ทบทวนกรณีสำคัญเหล่านั้น
- 7) ประชุมตรวจสอบความครบถ้วน โดยนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ไปสอบถามความเข้าใจ ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน กับผู้เชี่ยวชาญด้านงานร้องขอความเป็นธรรม
- 8) นำ Transcript มาสร้างแบบจำลองความรู้ตามมาตรฐาน CommonKADS
- 9) หลังจากจบภารกิจ ทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีกำหนดการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมีวาระการสัมภาษณ์ และมีบันทึกการประชุม

Output : สรุปรายงานบทวิเคราะห์การดำเนินงานการจับความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม

Outcome : เวลาที่ใช้ในการจับความรู้จริงต่อเวลาที่วางแผน

การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน ENG 2 (System Requirement Analysis)

Input : Knowledge Engineer, สรุปรายงานบทวิเคราะห์การดำเนินงานการจับความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม (ENG 1)

Process :

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG 1 เพื่อเสนอขอบเขตความต้องการของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม ได้แก่ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานร้องขอความเป็นธรรมที่สร้างขึ้น
- 2) เสนอข้อกำหนด ประเภทผู้ใช้งานระบบจัดการความรู้ในการตั้งคดี ได้แก่ Knowledge Worker (Add กับ Edit), Contributor, Designer, Content Manager, Full Control ร้องขอความเป็นธรรม
- 3) หลังจากจบภารกิจ ทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีกระบวนการการดำเนินการในงานร้องขอความเป็นธรรม มีนโยบายการจัดการความรู้ และมีความต้องการระบบการจัดการความรู้ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท (Knowledge Decision Maker/Provider/User

Output : สรุบบอบเขตความต้องการของงานร้องขอความเป็นธรรม และข้อกำหนดความต้องการของผู้ปฏิบัติ

Outcome : เวลาที่ใช้ในการจับความรู้จริงต่อเวลาที่วางแผน

การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ ENG 3 (Software Requirement Analysis)

Input :

- 1) สรุปรายงานบทวิเคราะห์การดำเนินงานการจับความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม (ENG 1)
- 2) สรุบบอบเขตความต้องการของงานร้องขอความเป็นธรรม และข้อกำหนดความต้องการของผู้ปฏิบัติ (ENG 2)

Process :

- 1) ออกแบบและเสนอข้อกำหนดความต้องการด้าน Hardware, software และ Cop ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานร้องขอความเป็นธรรม

2) วิเคราะห์ความต้องการในการใช้งานระบบการจัดการความรู้สำหรับทั่วไป (General) และแต่ละ Cop ที่เกี่ยวข้องกับงานร้องขอความเป็นธรรม

3) หลังจากจบภารกิจ ทำรายงานการดำเนินงาน (Do)

Output : รายงานความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ประเภทต่าง ๆ ใน cop

Outcome : เวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการของระบบต่อเวลาตามแผน

การออกแบบซอฟต์แวร์ ENG 4 (Software Design)

กำหนดตาม Software Design ที่มีในสำนักงานอัยการ และกำหนดตามที่อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด ผู้เชี่ยวชาญ KM Team มีความต้องการ เพื่อใช้ได้อย่างสะดวก ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วและลดความเสี่ยง

การสื่อสารในองค์กร MAN 1 (Organizational Alignment)

Input : สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2, กลยุทธ์ขององค์กร

Process :

- 1) รวบรวมวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2
- 2) สัมมนาเพื่อสร้างวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ และพันธกิจ ด้านคน ด้านกระบวนการ และเทคโนโลยี
- 3) จัดสัมมนาหรือทำหนังสือเวียนแจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อสร้างความเข้าใจและรู้บทบาทของตนเองและรับข้อเสนอแนะจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 4) นำวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ ตามข้อเสนอตามข้อ 2 สู่อุปกรณ์ประชุม (ทำบันทึกการประชุม)
- 5) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีแผนในการ Rollout ทำหนังสือแจ้งหน่วยงาน ชี้แจง KM Team และมีบันทึกการประชุม (มีการใช้งบประมาณ)

Output : วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ และพันธกิจในการจัดการความรู้

Outcome : ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรม (รายละเอียดการดำเนินการได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น)

การจัดการองค์กร MAN 2 (Organization Management)

Input : ข้อมูลของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างและภาระหน้าที่

Process :

- 1) วิเคราะห์โครงสร้างของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 ในปัจจุบัน
- 2) ออกแบบกำหนดหน่วยงานเพิ่มเติมหรือปรับปรุงบทบาทหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 เดิมเพื่อดำเนินพันธกิจการจัดการความรู้งานร้องขอความเป็นธรรมด้านคน ด้านกระบวนการ และเทคโนโลยี
- 3) จัดสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจและข้อเสนอแนะจากบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2
- 4) ขออนุมัติการนำระบบ KMS เข้าใช้งานด้านงานร้องขอความเป็นธรรม
- 5) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ KMS ละมีผังโดยการสร้างกระบวนการที่ปรับปรุง

Output : โครงสร้างใหม่ที่สนับสนุนการจัดการความรู้

Outcome : ร้อยละของบุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 เข้าร่วมกิจกรรม

การจัดโครงการ MAN 3 (Project Management)

การจัดโครงการ (Time schedule, Resources (Depletion/Non – Depletion = Resource Calendar, Cashflow + Gantt chart > Action Plan) (กิจกรรมทั่วไป 1) ตรวจสอบความรู้ 2) กรอบแนวคิดทางธุรกิจ 3) จัด วิเคราะห์ความรู้ 4) สร้างระบบ IT 5) นำ KMS ใช้งานสร้างกิจกรรม 6) ประเมินผล)

Input : คณะทำงานโครงการ (Project Team) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายการบรรลุยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2

Process :

- 1) จัดประชุมผู้บริหารของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 เพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกันในการจัดการความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม
- 2) คณะทำงาน วางแผนประเมินทรัพยากร เวลา คน อุปกรณ์ สถานที่ งบประมาณ เพื่อบรรลุเป้าหมายในกิจกรรม ดังนี้
 - ตรวจสอบความรู้
 - กรอบแนวคิดทางกระบวนการทำงาน
 - จับ วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้
 - สร้างระบบ IT-Based KMS
 - นำ KMS เข้าใช้งานโดยสร้างกิจกรรมเพื่อเปลี่ยนแปลง
 - ประเมินผล
- 3) คณะทำงาน ขอร่างโครงการจัดการความรู้
- 4) จัดสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจและรับทราบข้อเสนอแนะจากบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2
- 5) จัดประชุมผู้บริหารของหน่วยงาน สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 เพื่อรับรองแผนงาน
- 6) ขออนุมัติดำเนิน โครงการและทรัพยากรที่ต้องการตามแผนงาน
- 7) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมี Gantt Chart 3 เดือน สำหรับสร้าง KMS และ COP มีการใช้งบประมาณ แผน และรายงานการใช้จ่าย งบประมาณ และมีโครงสร้างคณะทำงาน โครงการ (Project Team)

Output : ข้อเสนอแผนงาน โครงการจัดการความรู้ งานร้องขอความเป็นธรรม

Outcome : ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาแผน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ RIN 1 (Human Resource Management)

Input :

- โครงสร้างใหม่ที่สนับสนุนการจัดการความรู้ (MAN 2)

- สรุปขอบเขตความต้องการของงานร้องขอความเป็นธรรมและข้อกำหนดความต้องการของผู้ปฏิบัติ (ENG 2)

Process :

1) คณะทำงานวิเคราะห์ความสามารถ Competence ของ KM TEAM ด้านงานร้องขอความเป็นธรรมจัดทำคุณสมบัติตามตำแหน่งงานได้แก่ ขอบเขตความรับผิดชอบการทำงานสำคัญ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการ ความรู้ ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2

2) การสรรหาบุคลากรจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 ที่คุณสมบัติ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติตรงตามความต้องการของตำแหน่งงานและตามจำนวนซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณงาน

3) เสนอผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่งตั้ง มอบหมายความรับผิดชอบแก่บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม 1 และ 2 ในภารกิจ การจัดการความรู้

4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินการ (Do) โดยมีการวิเคราะห์ KM Team และผู้ร่วมกิจกรรมทั้งหมดทำให้เกิดกิจกรรมการจัดการความรู้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และมีข้อเสนอแนะจำนวนที่เหมาะสมและวิธีการให้ได้ว่าของบุคลากร (ประมาณ 5 ปีข้างหน้า)

Output : Competency Model (Job Description) ตำแหน่ง, จำนวนผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติที่ได้รับการคัดเลือก

Outcome : ร้อยละของจำนวนบุคลากรสรรหาได้ เทียบกับจำนวนบุคลากรที่มีความต้องการ

การฝึกอบรม RIN 2 (Training)

Input : Competency Model (Job Description) ตำแหน่ง, จำนวนผู้ปฏิบัติ, ผู้ปฏิบัติที่ได้รับการคัดเลือก (RIN 1)

Process :

1) ทำการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม โดยพิจารณาความต้องการความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เพิ่มขึ้นเมื่อจัดทำระบบการจัดการความรู้

2) จัดทำแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสม ทั้งวิทยากร หลักสูตร เอกสารประกอบ การฝึกอบรม สถานที่การฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม งบประมาณสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงาน

ร้องขอความเป็นธรรมในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้สามารถติดตั้งใช้งานระบบจัดการความรู้

3) จัดฝึกอบรม และประเมินผลความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ก่อนและหลังการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในงานร้องขอความเป็นธรรม

4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีข้อเสนอในการพัฒนาผู้บริหารด้านการจัดการความรู้ มีข้อเสนอในการฝึกอบรมวิศวกรความรู้ มีข้อเสนอในการฝึกอบรมผู้ใช้งานทั่วไป มีการสาธิตระบบให้กับ KM Team อย่างน้อย 1 ครั้ง และมีการเขียน Feedback

Output : ความต้องการในการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม บุคลากรที่ได้รับฝึกอบรมสามารถใช้งานระบบจัดการความรู้ได้ตาม ENG 2

Outcome : ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเทียบกับจำนวนที่ควรได้รับการฝึกอบรมทั้งหมด

การจัดการความรู้ RIN 3 (Knowledge Management)

Input : ข้อมูลเอกสาร (Repository) แหล่งข้อมูล (Portal) และบุคลากรในโครงการผู้ออกแบบ และติดตั้งระบบจัดการความรู้หัวข้อที่กำหนดงานร้องขอความเป็นธรรม

Process :

1) สมาชิกของคณะทำงานโครงการ จัดเก็บเอกสารและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกแบบ ติดตั้งระบบจัดการความรู้สำหรับหัวข้อที่กำหนด ตามลิ้นชักความรู้ Task Taxonomy, QAI, ENGI, ENG 2, ENG 3, ENG 4, MAN 1, MAN 2, MAN 3, RIN 1, REU 2, REU 3, REU 4

2) จัดการรายชื่อสมาชิกของคณะทำงานโครงการ (Project Team) พร้อมสถานที่ติดต่อ (Contact)

3) จัดตั้งและใช้งาน KMS ในการบริหารจัดการโครงการ

4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) และมี KMS สำหรับ Project Team (ใช้ MySite)

Output : ระบบจัดการความรู้ของโครงการความรู้ที่กำหนด

Outcome : ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่อยู่ใน KMS คณะทำงานโครงการเทียบกับคณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้งทั้งหมด

โครงสร้างพื้นฐาน RIN 4 (Infrastructure)

Input : รายงานความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ประเภทต่าง ๆ ใน Cop (ENG 3)

Process :

1) จัดทำคุณสมบัติ (Specification) แผนในการได้มา ติดตั้ง และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการ จัดการความรู้หัวข้อที่กำหนด

- Hardware
- Software
- KMS มีลิขสิทธิ์ความรู้ ISO 12207 สำหรับคณะทำงานโครงการ (Project Team)

งานร้องขอความเป็นธรรม

- สถานที่ทำงานของคณะทำงานโครงการงานร้องขอความเป็นธรรม

2) จัดทำแผนงบประมาณ ทั้งงบประมาณลงทุนและงบดำเนินการ

3) วิเคราะห์ความคุ้มค่าคุ้มทุน (Cost Benefit Analysis) ของโครงสร้างพื้นฐานงานร้องขอความเป็นธรรม

4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ด้าน Hardware/software/Network

Output : แผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน

Outcome : ร้อยละของงบประมาณ โครงสร้างพื้นฐานที่ใช้จริง เทียบกับแผน

การจัดการทรัพย์สิน REU 1 (Asset Management)

Input : แผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4)

Process :

1) นโยบาย ยุทธศาสตร์ กฎเกณฑ์ ในการจัดการทรัพย์สิน คือ

- ใช้ทรัพย์สินเดิมให้มากที่สุด ซื้อเพิ่มเท่าที่จำเป็น

- ใช้ซอฟต์แวร์ถูกต้องตามกฎหมาย

- มีแผนซื้อหรือเช่าทดแทน

- การทำสัญญาซ่อมบำรุง

- มีการตรวจสอบภาพ ซ่อมและซื้อทดแทน

- การใช้ฐานข้อมูลในการทำงานเพื่อจำหน่ายซาก

2) แบ่งประเภททรัพย์สิน ตามประเภทการใช้งาน กำหนดอายุการใช้งาน แผนการซื้อทดแทนเมื่อหมดอายุ (Spending Plan)

- Server อายุ 3 ปี

- System Software Server อายุ 3 ปี

- Network อายุ 3 ปี

- KMS software อายุ 3 ปี

- Client อายุ 3 ปี

- Client software อายุ 3 ปี

- Mobile Device อายุ 3 ปี

3) จัดทำมาตรฐานการตรวจรับ การตรวจสอบทรัพย์สินประจำปี (เงื่อนไขการตัดสินใจ ความเสี่ยงต่าง ๆ เช่น เสียบ่อย ไม่มีผู้ขายหรือบริการหลังการขาย เทคโนโลยีล้าสมัย ค่าใช้จ่ายสูงเกินไป) การจำหน่ายซากและทดแทน

4) จัดทำมาตรฐานการเบิกจ่าย รับผิดชอบครุภัณฑ์

5) จัดทำฐานข้อมูลทะเบียนและประวัติการใช้งานบำรุงรักษาทรัพย์สิน

6) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีข้อมูลสำรวจการใช้งานครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ในปัจจุบัน และมีข้อเสนอแนะ

Output : แผนการซื้อทดแทนเมื่อหมดอายุ (Spending Plan) และมาตรฐานและฐานข้อมูลในการจัดการทรัพย์สินสนับสนุนการจัดการความรู้ในหัวข้อที่กำหนด

Outcome : ร้อยละของมูลค่าทรัพย์สิน ที่ได้ลงทะเบียน เทียบกับมูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดที่ใช้ในการจัดการความรู้ในหัวข้อที่กำหนด

การใช้ซึ่งโปรแกรมข้อมูลต่าง ๆ REU 2 (Reuse Program management)

Input : ENG 4

Process :

- 1) กำหนดยุทธศาสตร์ กฎเกณฑ์ ในการใช้ซ้ำหรือไม่ซ้ำ
 - ต้องไม่มีข้อมูลที่ซ้ำซ้อน
 - มีอยู่แล้ว ไม่ซ้ำ
 - พยายามใช้ Template
- 2) วิเคราะห์หาโอกาสในการใช้ซ้ำ
 - เอกสารกำกับงาน ISO 12207 (QA1, ENG4, RIN3, RIN4, REU1, REU2)
 - Workspace Templates
 - Knowledge Map Templates
- 3) จัดทำเกณฑ์มาตรฐานการใช้ซ้ำ การตรวจสอบการออกแบบซ้ำ และการ ผูกอบรม
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยรายงานการนำ Template ไปใช้ และมีข้อเสนอแนะ

Output : Templates และเกณฑ์มาตรฐานในการลดการทำซ้ำ หรือ พยายามใช้ซ้ำ

Outcome : ร้อยละของ Workspace ที่ใช้ Template มาตรฐาน

ความรู้เฉพาะงาน REU 3 (Domain Engineering)

Input : สรุปรายงานบทวิเคราะห์การดำเนินงานการจับความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม (ENG 1)

Process :

- 1) จับความรู้ภารกิจต่าง ๆ ในหัวข้อความรู้งานร้องขอความเป็นธรรม โดยใช้ CommonKADS Methodology ในการเก็บ หลักการสำคัญ Domain Concept ของความรู้ในหัวข้อที่กำหนด
 - Task Knowledge ภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ประสบการณ์พิเศษ
 - Inference Knowledge ความรู้ประสบการณ์ที่สำคัญ

- Domain Knowledge หลักการเทคนิคเฉพาะในการทำงานให้สำเร็จ
 - Knowledge Base ฐานความรู้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และข้อมูลสารสนเทศในการทำงาน
 - Ontology คำนิยาม ทฤษฎี และความสัมพันธ์พื้นฐาน
- 2) เก็บ Literature Review มาตรฐานกฎหมายแนวทางปฏิบัติข้อมูลและเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เกี่ยวกับงานร้องขอความเป็นธรรม
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องคำจำกัดความ/ทฤษฎีพื้นฐาน/เทคนิคสำคัญต่าง ๆ

Output : CommonKADS Knowledge Models

Outcome : ร้อยละภารกิจที่ถูกจับความรู้ เทียบกับภารกิจทั้งหมดภายในหัวข้อความรู้

3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล (Data Analysis)

กระบวนการประเมินค่าข้อมูลดำเนินการ โดยใช้วิธี CommonKADS มีการจัดข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลว่าดำเนินการอย่างไร ข้อมูลใดมีความหมายหรือไม่มีความหมาย

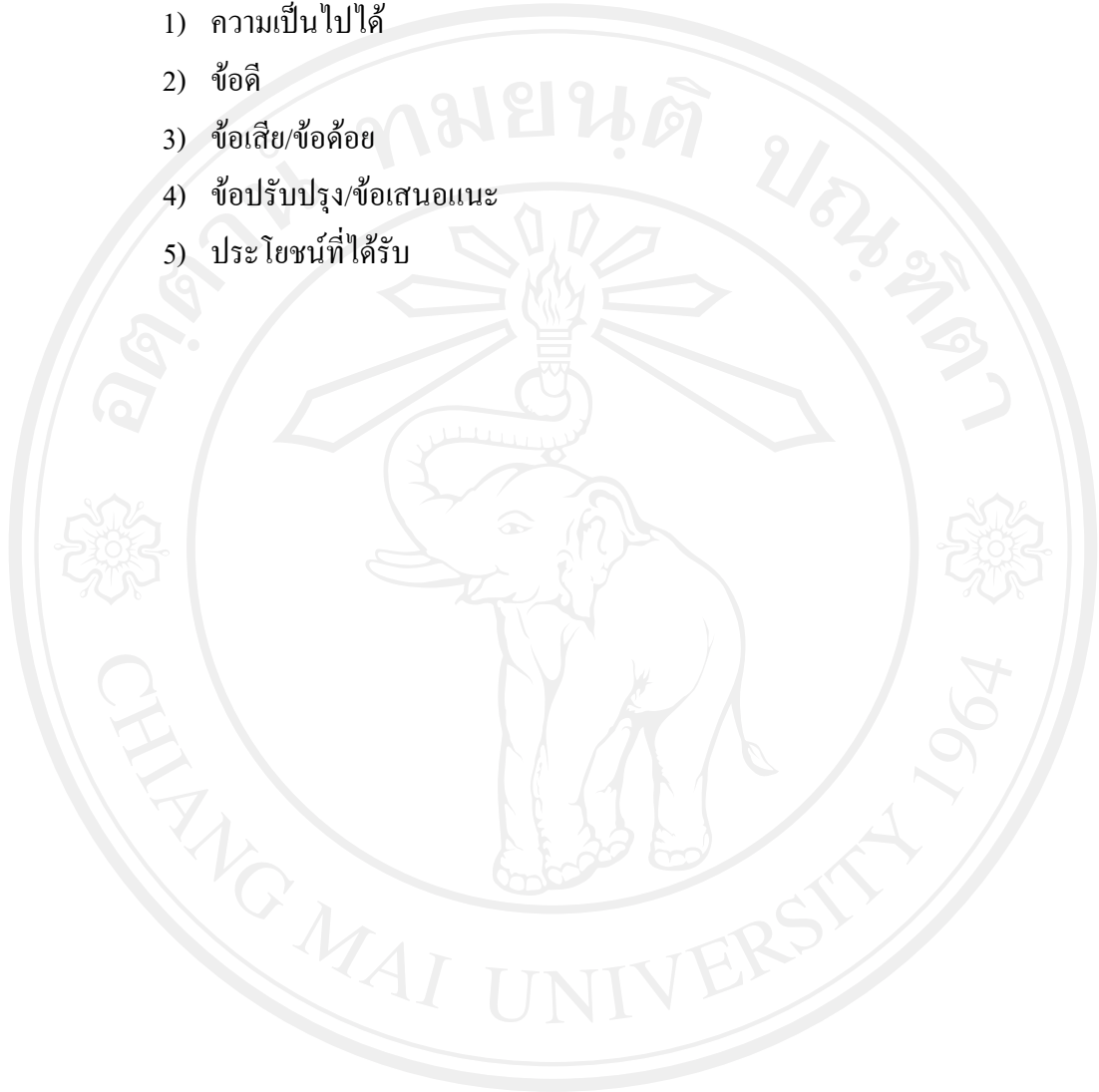
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการมาตรฐาน ISO12207/15504 ตามที่ได้กำหนดให้ดำเนินการจำนวน 15 Tasks จากนั้นทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีกระบวนการ CommonKADS เพื่อสร้างแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) แสดงกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) และแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหา หรือตัดสินใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) แบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge)
- 2) แบบจำลองความรู้วิธีการคิด (Inference Knowledge)
- 3) แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge)

เมื่อได้แบบจำลองความรู้ทั้ง 3 ระดับ แล้วจะนำประเมินค่าข้อมูลที่ได้จากการสาธิตระบบจัดการความรู้ และแผนการจัดการความรู้ ตลอดจนการเสนอกิจกรรม KM 3 ปี ต่อผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ KM Team เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ ผลสำเร็จ ของการศึกษาว่าจะบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีร้องขอความเป็นธรรม คือ “พนักงานอัยการพิจารณามีความเห็น

สังคดี มุ่งเน้นการให้ความเป็นธรรมต่อประชาชน” หรือสามารถแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ ใช้หลักการพิจารณาตามหัวข้อต่อไปนี้ เพื่อนำไปวิเคราะห์สรุปผลการศึกษาต่อไป

- 1) ความเป็นไปได้
- 2) ข้อดี
- 3) ข้อเสีย/ข้อด้อย
- 4) ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
- 5) ประโยชน์ที่ได้รับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved