

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาค้นคว้ากฎหมายตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ คำพิพากษาศาลฎีกา และคู่มือการดำเนินคดีภายในเรือนและที่ดิน ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการในการดำเนินคดีภายในเรือนและที่ดินของสำนักงานคดีภายในเรือน ได้แก่ ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) ผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) และ KM Team (สำนักงานคดีภายในเรือนมีคำสั่งแต่งตั้ง KM Team 4 คณะ)ซึ่งมีกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) พระราชบัญญัติภายในเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475
- 2) พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภายในเรือนและวิธีพิจารณาคดีภายในเรือน พ.ศ. 2528
- 3) พระราชบัญญัติองค์กรอัยการ พ.ศ.2553
- 4) ข้อกำหนดคดีภายในเรือน พ.ศ. 2544
- 5) ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547

3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

กระบวนการทำงาน ภายใต้มาตรฐาน ISO 12207 ซึ่งแบ่งออกเป็น 15 ภารกิจ (Task) และเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจประเมินแต่ละTask ที่ได้มีการตกลงกันไว้ ดังนี้

กระบวนการด้านการสร้างระบบ KMS (ENG1- ENG4)

3.2.1 การจัดเก็บความต้องการ: Requirement Elicitation (ENG1)

การเก็บความต้องการ (CommonKADS: Scoping, Knowledge Capture, Case Study and Validation Meetings)

1.การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ในการทำงานเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูล และความต้องการขององค์กร ผู้ศึกษาได้ค้นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงานคดีภายในเรือน ภารกิจ อำนาจหน้าที่ แล้วจึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารขององค์กร คือ อธิบดี สำนักงานคดีภายในเรือนนายประศาสน์ชัย ตันตพานิช เพื่อทราบปัญหาวิกฤติขององค์กร แล้วนำปัญหานั้นมาทำการวิเคราะห์ และนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้ทฤษฎี

การจัดการความรู้ ผู้ศึกษาได้จัดทำวาระการสัมมนา ซึ่งแบ่งออกเป็น สามวาระ ตาม Common KADS คือ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมมนา

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (ภารกิจสำคัญ) ในงานคณาภิโรงเรียนและที่ดิน เมื่อทำการสัมมนาผู้บริหารแล้วจะทำให้ทราบวิสัยทัศน์ ปัญหาวิกฤติขององค์กร กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ โดยมีหลักการสำคัญที่ต้องพิจารณาเพื่อให้ได้ขอบเขตความรู้โดยมีสาระสำคัญที่ได้จากการสัมมนาผู้บริหารมีรายละเอียดตามรายงานการสร้าง KMS ในบทที่ 5

2. การสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากที่ผู้บริหารได้กำหนดปัญหาทางวิกฤติ กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ และวิสัยทัศน์แล้ว ผู้ศึกษาได้นำปัญหาวิกฤติ การทำคำให้การในคดีอากร มาทำการศึกษาวิเคราะห์ และไปพูดคุยในเบื้องต้นกับผู้ที่มีความรู้ในสำนักงานคดีอากร นายสุรชต์ วงศ์สุขมอมร อัยการผู้เชี่ยวชาญ ผู้ศึกษาได้จัดทำวาระการสัมมนาซึ่งแบ่งออกเป็นวาระต่างๆ ตาม Common KADS คือ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมมนา

วาระที่ 3 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ภารกิจสำคัญในหัวข้อความรู้ในงานคณาภิโรงเรียนและที่ดิน

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และ หลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในงานคณาภิโรงเรียนและที่ดิน

วาระที่ 5 ความรู้เทคนิคอื่นๆที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)

วาระที่ 6 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study) และได้มีการสัมมนาในวาระการสอบทานความรู้กับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง สาระสำคัญที่ได้จากการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญมีรายละเอียดตามรายงานการสร้าง KMS ในบทที่ 5

3.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ : System Requirement Analysis (ENG 2)

ต้องพิจารณาถึง

-การสอบถามความต้องการจากสำนักงานอัยการคดีอากร ที่เกี่ยวข้องกับการ

ดำเนินคดีอากรโรงเรียนและที่ดินในปัจจุบันและในอนาคตเมื่อมีระบบการจัดการความรู้

-แบ่งประเภทผู้ใช้งานแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับ ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User)

-ใช้การมีส่วนร่วมสร้างระบบของคนในองค์กร โดยผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบสอบถามความต้องการ ในการใช้งาน ระบบ KMS

3.2.3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ที่ใช้: Software Requirement Analysis (ENG 3)

ต้องพิจารณาถึง

-วิธีการและหลักการในการวางระบบจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับ ENG 1และ ENG

-วิเคราะห์การใช้งานเพื่อนำมาออกแบบระบบจัดการความรู้ จากความต้องการดังกล่าว สามารถวิเคราะห์เพื่อสร้างระบบได้ ดังนี้

1. จัดทำกำหนดการในการทำงาน
2. นำข้อมูลจาก ENG1 & ENG2 มาทำการวิเคราะห์เพื่อวางระบบ KMS จะต้องมีการใช้งานในเรื่องใดบ้าง มีการแบ่งออกก็ COP แล้วทำการออกแบบให้สอดคล้องกับ ENG1 & ENG2 โดยจัดทำเป็นรูป Site Map แสดงโครงสร้างระบบ KMSและCOP (task, inference, domain, knowledge base) ตามมาตรฐาน CommonKADS

3. ในการออกแบบการใช้งาน จะต้องวิเคราะห์ความต้องการในการใช้งานระบบจัดการความรู้ที่ได้ข้อมูลจาก ENG 2 ว่าจะต้องมีเนื้อหา Function การทำงานใดบ้างที่จะตอบสนองความต้องการกับความต้องการใช้งานใน ENG 2 โดยนำ Feature ต่างๆ ที่มีอยู่ใน Microsoft SharePoint มาออกแบบ เช่น หากผู้บริหารต้องการสั่งงานหรือมอบหมายงาน จะต้องมีระบบ Collaboration ต้องมี Knowledge Map หรือต้องมี Knowledge Base เพื่อตอบสนองความต้องการในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นเอกสารเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการตามENG1&ENG2

3.1 ตรวจสอบความต้องการตาม ENG1 & ENG2 เป็นเรื่องใด ประเภทใด แล้วนำมาวิเคราะห์กับ Microsoft SharePoint ว่าตรงกับ Feature ใด และมี Function การทำงานอย่างไร Function การทำงานนั้นตอบสนองความต้องการนั้นได้หรือไม่ เช่น ระบบต้องมีการจัดเก็บข้อมูลในด้านกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งอาจต้องใช้ Function ของ SharePoint ที่เกี่ยวกับการเก็บเอกสาร เช่น DocumentLibrary

3.2 รวบรวมความต้องการทั้งหมด แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการทำงานต่อภายหลัง

4. นำข้อมูลที่ได้มาทำการกำหนดและแบ่ง COP ว่าจะต้องมีกี่ COP กำหนดสิทธิของประเภทต่างๆ เช่น

4.1 ผู้บริหาร (ควรมีหรือไม่สิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ)

4.2 ผู้เชี่ยวชาญ (ควรมีหรือไม่สิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ข้อมูลในส่วนที่เป็นงานคดีที่ตนเอง ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น)

4.3 Knowledge Engineer (ควรมีหรือไม่สิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ลบ ข้อมูลได้ทั้งระบบ)

4.4 COPs ต่างๆ (ควรมีหรือไม่สิทธิในการจัดการ อ่าน ได้ทั้งระบบ และแก้ไขเพิ่ม ลบบางส่วนที่ได้รับอนุญาตเฉพาะใน COPs ของคนเท่านั้น)

4.5 User (ในเบื้องต้น อัยการ, ชุรการ) (ควรมีหรือไม่สิทธิในการจัดการ เพิ่มและอ่านข้อมูลได้เฉพาะใน COPs) (Config In SharePoint)

3.2.4 การออกแบบซอฟต์แวร์ : Software Design (ENG 4)

ต้องพิจารณาถึง

- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝบร.) กำหนดรูปแบบซอฟต์แวร์ โดยให้มีความสอดคล้องกับการใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management)

เนื่องจากการสำรวจความต้องการแล้วได้ผลความต้องการ การทำระบบ KMS จะสร้างตามความต่อนั้น ๆ เลยไม่ได้ เพราะระบบจะต้องมีความสอดคล้องกับ Cop อื่นๆ ด้วย ซึ่งในเรื่องการใช้งานและหน้าที่ ถูกกำหนดไว้เป็น Template เดียวกันหมด ดังนั้น การใช้งานบาง Function จึงยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ เพราะจะทำให้รูปแบบผิดแผกไปจาก Template ที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการจัดการความรู้) กำหนด ซึ่ง Function ที่ยังไม่เปิดใช้งาน เช่น Blog, Wiki, Calendar, Announcement

กระบวนการด้านการบริหารองค์กร (MAN 1- MAN 3)

3.2.5 การสื่อสารในองค์กร : Organizational Alignment (MAN 1)

ต้องพิจารณาถึง

- ศักยภาพบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ หรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการคดีอาชญากรรม ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีอาชญากรรมโรงเรียนและที่ดิน

- ต้องมีวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับสำนักงานอัยการคดีอาญา อัยการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีภายในเรือนและที่ดิน

- มีแผนกิจกรรมในการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันภายในสำนักงานอัยการคดีอาญา อัยการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีภายในเรือนและที่ดิน

3.2.6 การจัดการองค์การ: Organization Management (MAN 2)

- วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของสำนักงานอัยการคดีอาญา อัยการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคดีภายในเรือนและที่ดิน โดยระบุปัญหาในการจัดการความรู้ของโครงสร้างปัจจุบัน

1) วิเคราะห์โครงสร้างของสำนักงานอัยการคดีอาญา อัยการ (ก่อนมีระบบการจัดการความรู้) และทำการวิเคราะห์ระบุปัญหาของโครงสร้างเดิม

1.1) ขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานกิจการทั่วไป หรือ สำนักงานอธิบดี เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของสำนักงานอัยการคดีอาญา อัยการ และที่ดิน ว่า มีโครงสร้างประกอบด้วยหน่วยงานใด มีภาระ หน้าที่ อย่างไร การดำเนินงานมีลำดับ ขั้นตอนการทำงานอย่างไร

1.2) จัดทำแผนผังองค์กร ในเรื่อง งานคดี และงานที่ไม่เกี่ยวกับคดี เช่น งานสนับสนุนงานคดี

2) ออกแบบรูปแบบ ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง บทบาทหน้าที่หน่วยงานเดิม เพื่อดำเนินการตามพันธกิจการจัดการความรู้ในด้านคน กระบวนการ และเทคโนโลยี (ที่มีระบบการจัดการความรู้เพิ่มเข้ามา) โดย

2.1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ ความเหมาะสมของระบบการจัดการความรู้ จะจัดตั้งในรูปแบบใด เช่น ตั้งหน่วยงานใหม่ ตั้งคณะทำงาน หรือฝากงานให้หน่วยงานอื่น (ซึ่งจะต้องศึกษาในรายละเอียด และสภาพความเป็นจริงหน้างาน ก่อนว่ารูปแบบใดจึงจะเหมาะสม)

2.2) ทำการศึกษา วิเคราะห์ ภาระ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ อัตรากำลัง โครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างการดำเนินงาน (ซึ่งจะต้องศึกษาในรายละเอียด และสภาพความเป็นจริงหน้างาน ก่อนว่ารูปแบบใดจึงจะเหมาะสม)

2.3) นำแผนผังที่ได้จาก ข้อ 1) 1.2) มาวิเคราะห์กับ ข้อ 2) 2.1) และ 2.2) โดยจัดทำเป็นผังโครงสร้างการทำงานใหม่ ที่มีระบบการจัดการความรู้เพิ่มเข้ามา โดยจัดทำเป็นรายงาน

3) จัดทำร่างหนังสือเพื่อเสนอผู้มีอำนาจ เพื่อขออนุมัติให้มีคำสั่งมอบหมายกำหนดตัวผู้รับผิดชอบงาน Kms ว่า จะต้องมีการจัดตั้งคน แต่ละคนรับผิดชอบงานด้านใด ภาระหน้าที่มีอย่างไร อย่างน้อยในงาน ENG1, ENG4, MAN1 หนึ่ง ในการพิจารณาเนื่องจาก

สำนักงานคศภยัโรงเรีอนและที่คณมีท่งมงาน KM อยู่แล้ว จะต้องคูประกอบคั้วยเพื่อมีให้งงาน
ช้ช้ช้ช้ช้

3.2.7 การจ้ดการคองการ : Project Management (MAN 3)

- มี Grantt Chart

- มีการระบุน Project Team และมีการแบ่งงงานใน Team (Work Break Down Structure) ภายใต้เงื่อนไขของเวลาและทรพษากร (งบประมณน บุกลากรและคร่องมีอ) ที่มีอยู่

1) จ้ดท้แผนการสร้างระบบ Kms ที่มีกรอบระษะเวลาค่เดีอน ว่า

1.1) จะต้องมีแผนการค้าเนนการเพื่อสร้างระบบ โดยจะต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง (ENG 3) ในระบบจ้ดการควมรู้ จะได้ข้อมูลจากที่ไหน อย่างคใด จะลงในระบบอย่างคใด Tacit & Explicit จะต้องหาเพ่มเดมจากที่ไหน และจ้ดเกบอย่างไร การจ้ดท้และเกบรวบรวมข้อมูลต้องมี ค้าใช้จ้จ่ายค้านค้บ้าง (ประมณนการ) จะต้องมีก่ Cop รวมถึงการสร้างระบบ IT และการน้าข้อมูล ลงระบบ IT โดยจ้ดท้แผนการทำงานในรูปแบบ Gantt Chart โดยอาจแบ่งข้ันตอนการค้าเนนการ ออกเพน ค้งน้

1.1.1) ทรวจสอบและรวบรวมข้อมูลองค้ควมรู้

1.1.2) วิเคราะห์และส้งเคราะห์องค้ควมรู้

1.1.3) สร้างระบบ

1.1.4) น้าข้อมูลลงระบบ

1.1.5) ทรวจสอบและทคสอบ(ประเมนผล)

1.2) ต้องจ้ดท้รายงานเอกสารก้าเนนการข้าละเอียคตารางเวลา การท้างงานในแต่ละ การก้างงานที่ค้าค้ญ การประมณนการค้าใช้จ้จ่ายในงงานน้ันๆ รายงานการใช้ทรพษากร (ถ้าหากมี) ค้ว บุกคคผู้รับผิคชอบ หรือบุกคคที่มีส่วนเกบเกี่ยวข้องในงงานน้ันๆ กรอบระษะเวลาผลค้าเร้จของงงาน ที่ สคคคค้องก้บ Gantt Chart ในข้อ 1) 1.1)

1.3) ก้าเนนการรูปแบบ คองสร้างของคณท้างงานคองการ Project Team ว่า จะต้องมีคไร มีค้าเนนงหน้าที่คใด และรับผิคชอบในเร่องคใดในคองการ อาจต้องข้อข้อมูลในเร่อง อ้ตรา ก้าล้ง บุกลากรจาก ค้าน้กงานก้ิจการท้วไป ค้าน้กงานคศภยัโรงเรีอนและที่คณ และอาจต้อง ให้ผู้มีอ้นาจของค้าน้กงานน้ันๆ แต่งตั้งหรือมอบหมายการะ หน้าท้ให้ Project Team ค้ว

1.4) ก้าเนนการกรอบระษะเวลาการทำงานของผู้รับผิคชอบน้ันๆ เช่น ต้องมีผู้ท้ทำ หน้าท้รวบรวมข้อมูล ผู้ท้ทำหน้าที่จ้ดท้ WebSite จะต้องค้าเนนการภายในระษะเวลาคใด ขอบเขต การท้างงานเพนอย่างคใด

อนึ่ง Project Team บางคนอาจจะเปลี่ยนเป็น KM Team ในอนาคต ทั้งนี้ เพื่อมิให้ ต้องมาจัดหาบุคลากรซ้ำซ้อนอีกครั้งหนึ่ง

1.5) ทำรายงานการทำงานวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ(ถ้า มี) พร้อมข้อเสนอแนะ

กระบวนการด้านทรัพยากรและ โครงสร้างพื้นฐาน (RIN 1- RIN 4)

3.2.8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์: Human Resource Management (RIN 1)

- มีกฎหมายและระเบียบ (ที่เกี่ยวข้องกับอัตราค่าจ้าง)

- มีการศึกษารอบอัตราค่าจ้างที่เพียงพอต่อการพัฒนาความรู้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Organization Analysis -> Functions-> Jobs -> Manpower)

1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ว่า ควรมีตำแหน่งใดบ้าง คุณสมบัติตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ขอบเขตความรับผิดชอบ การทำงานสำคัญ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของบุคลากรใน ตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยใน เบื้องต้นอาจมีตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

-KM ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน

-COPs ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน

-KE ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน

-KMS Support ต้องมีความรู้ในเรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวน

กี่คน

2) จัดทำข้อเสนอแนะในเรื่องจำนวน และวิธีการในการได้มาซึ่งบุคลากร (ประมาณ 5 ปีข้างหน้า) โดย

2.1) โดยนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์ และอาจขอข้อมูลจากหน่วยงานที่จัด อัตราค่าจ้างว่า ในงบประมาณปีถัดไปจะมีอัตราจำนวนของบุคลากรเพิ่มขึ้นกี่คน คุณวุฒิใด และ รวบรวมกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ

2.2) ตรวจสอบจากบุคลากรในสำนักงานคณาธิการ บุคคลใดที่มีคุณสมบัติ ตามที่กำหนดในข้อ 2)2.1) จำนวนกี่คน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้แต่งตั้งในอนาคต

2.3) ต้องทำรายงานวิเคราะห์อัตราค่าจ้างในปัจจุบันเปรียบเทียบกับความ ต้องการ เพื่อจัดทำแผนกำลังคน 5 ปี

3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม (กรณีที่มีร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหา

สาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.9 การฝึกอบรม : Training (RIN 2)

- วิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติ
- สืบค้นหลักสูตรการฝึกอบรม (Domain Knowledge, Technology Knowledge, Management Knowledge, Collaboration) ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การใช้ความรู้ในปัจจุบันและอนาคต

การฝึกอบรม (Duties+Tasks->Knowledge+skill+attitude-> Gap Analysis -> training needs)

1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติ รวมทั้งวิธีการในการจัดฝึกอบรม หรือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ) หรือหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญด้านการจัดฝึกอบรม เช่น มีวิธีฝึกอบรมโดยวิธีใดบ้าง ต้องใช้ระยะเวลาใด หลักสูตรต้องมีเนื้อหาใดบ้าง งบประมาณได้มาจากที่ใด

2) จัดทำข้อเสนอ นำข้อมูลที่ได้ในข้อ 1) มาเป็นฐานข้อมูลเบื้องต้น เป็นแนวทางในการกำหนดและจัดทำแผนหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น

2.1) ในการพัฒนาผู้บริหารด้านจัดการความรู้ จะต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง คนที่จะเข้าอบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใด เช่น ข้าราชการธุรการต้องอาจเป็นไม่ต่ำกว่า C8 หรือข้าราชการอัยการต้องไม่ต่ำกว่าอัยการผู้เชี่ยวชาญ โดยอาจศึกษาข้อมูล จากหน่วยงานที่เคยมีการจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคดีภาษี โรงเรือนและที่ดิน

2.2) ข้อเสนอการฝึกอบรมวิศวกรรมความรู้ ว่าจะต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง คนที่จะเข้าอบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใดโดยอาจศึกษาข้อมูล จากหน่วยงานที่เคยมีการจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคดีภาษี โรงเรือนและที่ดิน

2.3) ข้อเสนอฝึกอบรมผู้ใช้งานทั่วไป ว่าจะต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง คนที่จะเข้าอบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใดโดยอาจศึกษาข้อมูล จากหน่วยงานที่เคยมีการจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคดีภาษี อากร

3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม (กรณีที่ร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.10 การจัดการความรู้ : Knowledge Management (RIN 3)

- สฝปร. จัดทำระบบจัดการความรู้เพื่อใช้ในโครงการ โดยมีลักษณะความรู้
15 Tasks

การจัดการความรู้ (Portal Software for KMS Project-> Domain Repository + Portal)

1) จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสารเดิม ตรวจสอบในระบบ KMS และแหล่งข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการออกแบบ ติดตั้ง ระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้ที่กำหนดตามลักษณะความรู้ Task Taxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ว่าเป็นเอกสารประเภทใด ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้ที่จะเข้ามาทำ KM ต่อในภายหลัง จะได้ใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงานได้ และจะต้องมีการกำหนดรูปแบบ และประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บ

2) จัดทำระบบ MySite และนำข้อมูลทั้งหมดเก็บลง MySite ใน Microsoft SharePoint และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD หรือ DVD เพื่อเป็นข้อมูล BackUp ไว้อีกชั้นหนึ่ง

3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม (กรณีที่ร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.11 โครงสร้างพื้นฐาน : Infrastructure (RIN 4)

- สำรวจอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้ว
- สำรวจเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการจัดการความรู้
- มีความสอดคล้องตามความต้องการและลักษณะการใช้งานจริงกับผู้ใช้

โครงสร้างพื้นฐาน (Cost Benefit Analysis -> Cost of Infrastructure, Cost of Development, Ease of Development, Interface Capabilities, Control and Security, Scalability)

1) ทำการขอข้อมูล ในการได้มา ติดตั้ง และบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการ จัดการความรู้ เกี่ยวกับ Hardware , Software และระบบ Network จากหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง (สำนักงานกิจการทั่วไป สำนักงานคดีภาษีอากร) เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้งานระบบ Kms ว่าจะต้องมี Hardware , Software และระบบ Network อะไรบ้าง ที่มีอยู่แล้วใช้ได้หรือไม่ และต้องมีอะไรเพิ่มถึงจะเหมาะสมกับระบบ Kms โดยต้องสอดคล้องกับ ENG2 และต้องมีการสำรวจความต้องการและใช้งานจริงกับผู้ใช้ประกอบด้วย

2) จัดทำรายงาน วิเคราะห์ ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware , Software และระบบ Network เพื่อใช้กับ KMS เพียงพอหรือไม่ ต้องมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งต้องมีแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติม เช่น

2.1) ของใดมีอยู่แล้ว มีอายุการใช้งานกี่ปี และมีจำนวนเท่าใด

2.2) ของใดต้องหาเพิ่ม จะหาเพิ่มด้วยวิธีใดบ้าง เช่น เช่า เช่าซื้อ ซื้อ ฯลฯ ราคา

เท่าใด

3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม(กรณีที่ทำร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

กระบวนการด้านการใช้ซ้ำ (REU 1 - REU 3)

3.2.12 การจัดการทรัพย์สิน: Asset Management (REU 1)

- สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบันในส่วนที่สามารถนำมาใช้หรือเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ โดยมีความสอดคล้องกับความต้องการของระบบการจัดการความรู้(ENG 2) การสื่อสารในองค์กร (MAN 1) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1) รวมทั้งต้องใช้ครุภัณฑ์ที่มีอยู่หรือที่จะมีในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุด

การจัดการทรัพย์สิน (Balance Service Performance <> Economic Performance, Registration, Classification, Life, Risk Management -> invest, outsource, lease, rent, maintain, keep, upgrade, replace, dispose)

1) ทำการขอข้อมูลงานครุภัณฑ์ที่เกี่ยวกับงานจัดการความรู้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานกิจการทั่วไป สำนักงานคดีภาษีอากร) และขอข้อมูล หลักเกณฑ์ วิธีการในการวิเคราะห์การใช้งานครุภัณฑ์แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน อายุการใช้งาน ประสิทธิภาพ ฯลฯ ตามหลักเกณฑ์ที่ได้มา เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาครุภัณฑ์ของระบบ Km ให้สอดคล้องกับ ENG2,MAN1,RIN1 จะต้องใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่หรือจะมีในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุด

2) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม (กรณีที่ทำร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.13 การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ : Reuse Program Management (REU 2)

- ตำราจ Template ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ได้ หรือ
- เลือกรูปแบบและออกแบบ Template เพิ่มเติมตาม ENG 4 โดยให้มีคล้ายคลึงกับมาตรฐานของสำนักงานอัยการสูงสุด

3.2.14 จัดเก็บความรู้เฉพาะงาน ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ หรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป : Domain Engineering (REU 3)

- วิเคราะห์ผลของการสร้างระบบ KMS (ENG1-ENG4) และ MAN1 เพื่อศึกษาว่าสามารถนำความรู้หรือรูปแบบอะไรไปใช้ซ้ำต่อไปได้บ้าง
ความรู้เฉพาะงาน (CommonKADS Knowledge Model)

1) ทำการวิเคราะห์ผล ENG1 ถึง ENG4 และ MAN1 เพื่อตรวจสอบว่าสามารถนำอะไรไปใช้ซ้ำได้บ้าง ภายใต้เงื่อนไขว่าต้องใช้ซ้ำได้มากที่สุด และจัดทำรายงานหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ต่อได้ เพื่อลดงานในการทำการจัดการความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกัน

2) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม (กรณีที่ทำร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.15 การตรวจสอบคุณภาพ QA

3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล มีการจัดข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร ด้วยCommonKADS

ข้อมูลที่มีความหมายต้องได้จากการ สัมภาษณ์ (Interview) ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ/ KM Team แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลว่าข้อมูลใดเป็น

1. ความจริง/ข้อมูลที่ถูกต้องป้อนเข้า (Input)
2. กระบวนการดำเนินการ (Process)
3. ให้ผลลัพธ์ (Output)

เมื่อทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตามหลักการของ CommonKADS โดยพิจารณา เพื่อตรวจสอบ Task, Inference, Domain, Knowledge Base และ Ontology จะได้

TASK การดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

-การรวบรวมพยานหลักฐานและ ทำความเห็นและสั่งคดี

-คำฟ้อง/คำให้การ

- การบังคับคดีตามคำพิพากษามีประสิทธิภาพ

งานวิฤติ

คำฟ้อง/คำให้การ (การกำหนดค่ารายปี)แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน

-การรวบรวมพยานหลักฐาน ทำความเห็นและคำสั่ง ในคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน

(INPUT)

- การทำคำฟ้อง/คำให้การ (PROCESS)

- การบังคับคดีตามคำพิพากษามีประสิทธิภาพ(OUTPUT)

คำสำคัญ

การดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดินหมายถึงอะไร (DOMAIN CONCEPT)

Knowledge Base

1. พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475
 - 2.พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากรพ.ศ. 2528
 3. พระราชบัญญัติองค์กรอัยการ พ.ศ.2553
 4. ข้อกำหนดคดีภาษีอากร พ.ศ. 2544
 5. ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547
- หลักการสำคัญในเรื่อง การดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน (TASK) มีเทคนิคอย่างไร

ในการดำเนินคดีมีองค์ความรู้อย่างไรบ้างหรืออาศัยประสบการณ์จากพนักงานอัยการที่ทำคดีมาแล้วจะมีเทคนิคสอดแทรกในทุกขั้นตอนการดำเนินคดีภาษีโรงเรือนและที่ดิน ทุกขั้นตอน ควรจะมีคำอธิบาย ชี้แจงเพื่อให้เป็น ความรู้กับคนที่ จะ เข้ามาศึกษา