



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ENG 1 Requirement Elicitation (สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญอย่างไร)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธุ์
- 2) วางแผนงาน แผนงบประมาณ ขออนุมัติบุคลากรทางด้านการจัดการความรู้
- 3) ติดต่อพูดคุยกับผู้บริหารงานประชาสัมพันธุ์ หรือผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีความรู้ประสบการณ์จริงในงานประชาสัมพันธุ์ ช่วยพิจารณาวิเคราะห์การประชุมกำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping) ว่า จะประชุมกับหน่วยงานใดกับใครบ้าง
- 4) ประชุมกำหนดขอบเขตกับผู้บริหารงานประชาสัมพันธุ์ โดยทำความเข้าใจ การศึกษาอิสระ ที่จะดำเนินการเกี่ยวกับกรอบความต้องการด้านความรู้และปัญหาการจัดการความรู้งานประชาสัมพันธุ์ ร่วมกันกำหนดงานวิกฤตอย่างน้อย 1 งาน และงานประกอบต่าง ๆ เพื่อนำร่องระบุนฐานความรู้ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งานทำ กำหนดการการสัมภาษณ์ (ในครั้งต่อไป การจับความรู้ กรณีศึกษา และการสอบทานความครบถ้วนของความรู้ประสบการณ์)
- 5) ประชุมจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยตั้งวาระ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task – Inference – Domain – Knowledge Base – Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์
- 6) ประชุมจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดกรณีสำคัญต่าง ๆ ในงานประชาสัมพันธุ์ ที่กำหนด ทบทวนกรณีสำคัญเหล่านั้น
- 7) ประชุมตรวจสอบความครบถ้วน โดยนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ไปสอบทานความเข้าใจ ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน กับผู้เชี่ยวชาญด้านงานประชาสัมพันธุ์
- 8) นำ Transcript มาสร้างแบบจำลองความรู้ตามมาตรฐาน Common KADS
- 9) หลังจากจบภารกิจ ทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีกำหนดการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมีวาระการสัมภาษณ์ และมีบันทึกการประชุม

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นงานประชาสัมพันธุ์จากหนังสือ เอกสาร รายงาน ประจำปี ระเบียบหนังสือเวียนที่เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธุ์

วันที่ 21 กรกฎาคม 2554 ได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร (นางชลินดา ปานะบุตร ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ) เพื่อกำหนดขอบเขตหัวข้อความรู้ โดยได้กำหนดภารกิจสำคัญ

(Critical Task) คือ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ คือ นางพรศรี ฤทธิจันทร์ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ตามวาระการสัมภาษณ์ (เอกสาร ENG 1.1) และ

สรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหารเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2554 (เอกสาร ENG 1.2)

เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2554 ได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (นางพรศรี ฤทธิจันทร์) เพื่อจับความรู้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยตั้งวาระ วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ตามมาตรฐาน CommonKADS เพื่อจับหลักการสำคัญในภารกิจงานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ตามวาระการสัมภาษณ์ (เอกสาร ENG 1.3) และสรุปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Transcript) เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2554 (เอกสาร ENG 1.4) แล้วนำบทวิเคราะห์ (Transcript) มาสร้างแบบจำลองความรู้งานประชาสัมพันธ์ภายในตามมาตรฐาน CommonKADS (เอกสาร ENG 1.5)

การดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และไม่มีปัญหาอุปสรรคแต่อย่างใด

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

เอกสาร ENG 1.1 วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 1.2 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหารเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2554

เอกสาร ENG 1.3 วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 1.4 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Transcript) เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2554

เอกสาร ENG 1.5 แบบจำลองความรู้

ENG 2 System Requirement Analysis (หาความต้องการของธุรกิจและผู้ใช้แต่ละ

ประเภทอย่างไร) **Process:**

1) วิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG 1 เพื่อเสนอขอบเขตความต้องการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ที่สร้างขึ้น

สอบถามความต้องการของระบบงานจากผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2) เสนอข้อกำหนด ประเภทผู้ใช้งานระบบจัดการความรู้ในการสังคคีได้แก่

Knowledge Worker (Add กับ Edit), Contributor, Designer, Content Manager, Full Control

กำหนดระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น โดยยึดประเภทผู้ใช้งานหลัก

3) หลังจากจบภารกิจ ทำรายงานการดำเนินงาน (Do) โดยมีกระบวนการการดำเนินการในงานประชาสัมพันธ์ มีนโยบายการจัดการความรู้ และมีความต้องการระบบการจัดการความรู้ของผู้ใช้งานแต่ละประเภท (Knowledge Decision Maker/Provider/User

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้สอบถามความต้องการของระบบงานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร (นางชลินดา ปานะบุตร ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ) เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2554 ตามวาระการสัมภาษณ์ ซึ่งแยกผู้ใช้งานแต่ละประเภท ได้ดังนี้

ประเภทที่ 1 ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ

ประเภทที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

ประเภทที่ 3 ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์และผู้เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น โดยยึดประเภทผู้ใช้งานหลักดังนี้

ที่	ประเภทผู้ใช้งาน	ความต้องการของระบบงาน
1	ผู้บริหาร	ระบบ KMS จะต้องมีการมอบหมายงาน, ประกาศสำนักงาน
2	ผู้เชี่ยวชาญ	ระบบ KMS จะต้องมีการแจ้งเตือน, เอกสารวิชาการ, กฎหมาย, กรณีศึกษา
3	ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้งานทั่วไป	ระบบ KMS จะต้องมีการแจ้งเตือน, เอกสารวิชาการ, กฎหมายระเบียบกรณีศึกษา, ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

การดำเนินการสอบถามความต้องการของระบบงานประชาสัมพันธ์ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และไม่มีปัญหาอุปสรรคแต่อย่างใด โดยมีข้อเสนอแนะว่า หลังจากมีการใช้

งานระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นนี้แล้ว ควรมีการทบทวนสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน แต่ละประเภทอีกครั้งหนึ่ง และตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสมและดีขึ้นกว่าเดิม

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

- เอกสาร ENG 2.1 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหารเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2554
- เอกสาร ENG 2.2 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2554

การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis: ENG3)

Plan

1. วิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG1 และ ENG2 เพื่อออกแบบระบบการจัดการความรู้ สอดคล้องตาม ENG1 และ ENG2 เป็นไปตามมาตรฐาน Common KADS (Cop, Task, Inference, Domain Concept, Knowledge Base)
2. หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

Do

ได้ดำเนิน การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติ ในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานประเภทต่างๆ เนื่องจากในการค้นคว้าครั้งนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการใช้ MS SharePoint ซึ่งรองรับความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว และได้กำหนดสิทธิของผู้ใช้แต่ละประเภทอย่างเหมาะสมใน KMS ซึ่งแสดงโครงสร้างในแต่ละ CoP ที่ประกอบด้วย Task, Inference, Domain, Knowledge Base ที่มีการออกแบบต้องทำให้ เข้าใจง่าย สั้น และตรง

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

- เอกสาร ENG 2.1 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหารเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2554
- เอกสาร ENG 2.2 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2554

การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)

Plan

ดำเนินการตามที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝบร.) สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนดรูปแบบซอฟต์แวร์ โดยการใช้โปรแกรมข้อมูลทางสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้และทางคณะวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ออกแบบไว้เรียบร้อยแล้ว

Do

นำ Template ที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝบร.) สำนักงานอัยการสูงสุด และคณะวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ร่วมกันออกแบบและสร้าง Template มาดำเนินการใช้ซ้ำโดยการนำผลการวิเคราะห์ความต้องการของ Software (เอกสารใน ENG3) โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 ENG 2 และ ENG 3 มาวิเคราะห์โดยใช้ software Microsoft SharePoint 2010

หลักฐาน

Template งานประชาสัมพันธ์ ที่ใช้ระบบที่มีอยู่มาใช้แล้ว ตามความต้องการ ENG 3 รายงานการสร้างENG4 (เอกสาร ENG4.3) แล้ว ได้มีการจัดทำ รูปแบบหน้าต่าง Function การใช้งานทั้งหมด คู่มือการใช้งานระบบ KMS (เอกสาร ENG4.4)

ลิงค์หน้าTemplate <http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/t90/SitePages/Home.aspx>

การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment : MAN1)

Plan

- 1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้
 - รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด
 - ศึกษาบทบาท อำนาจหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์
 - ศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อกำหนดกิจกรรมให้เหมาะสม
- 2) มีการกำหนดกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ โดยใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้
- 3) จัดทำแผนกิจกรรมการจัดการความรู้

Do

จากการดำเนินการกิจกรรมการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจด้านการจัดการความรู้กับบุคลากรในฝ่ายประชาสัมพันธ์ จึงสามารถกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ได้ว่า “ฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้” และกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้โดยใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ “...Learning in Action...” สำหรับ 3 ปี ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ดังกล่าว มีการสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สอดคล้องกับการทำงานจริง ให้กับบุคลากรในสำนักงาน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญและ/หรือ KM Team ซึ่งมีการรวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ปัญหาอุปสรรค

ผู้ปฏิบัติงาน มีภาระงานมาก หาวันที่ว่างจากการปฏิบัติงานยาก ต้องพยายามติดตามวันว่างของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การดำเนินงานเกือบล่าช้า

หลักฐาน

แผนกิจกรรม 3 ปี

การบริหารองค์กร (Organization Management: MAN 2)

สามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานประจำของหน่วยงานได้

Plan

มีการวิเคราะห์โครงสร้างเดิมของฝ่ายประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ งานประชาสัมพันธ์ในองค์กร

Do

1. มีการวิเคราะห์โครงสร้างของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีบุคลากร.8.คน ได้แก่ ข้าราชการ ธุรการ 5คน ลูกจ้าง 3 คน ซึ่งสามารถรองรับระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการกำหนดหน้าที่ให้ **KM Team** รับผิดชอบในแต่ละส่วนให้ชัดเจน เช่น การนำข้อมูล เข้าสู่ระบบ การดูแลระบบการจัดการความรู้ เป็นต้น

การบริหารโครงการ (Project Management: MAN 3)

Plan ต้องมี Gantt Chart ของแผนการสร้างระบบการจัดการความรู้โดยจะต้องดำเนินการภายในเวลา และทรัพยากรที่มีอยู่ (งบประมาณ บุคลากรและเครื่องมือ)

Do

จัดทำ Gantt Chart ซึ่งสรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

1.การสร้างระบบ KMS (Engineering)

ได้ดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ ตามกระบวนการ CommonKADS และเป็นไปตามมาตรฐาน ISO12207/15504 จำนวน 15 Tasks

2.การบริหารจัดการองค์กร (Management)

มีการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น มีการตั้ง KM Team ของสำนักงาน อัยการสูงสุดแต่ละเพื่อให้สำนักงานอัยการสูงสุด เตรียมความพร้อมในการบริหารองค์กร

3.ทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน (Resource & Infrastructure)

บุคลากรต้องการศึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ และความรู้งาน ประชาสัมพันธ์ จึงมีความจำเป็น ที่จะต้องจัดกิจกรรมให้ความรู้ในแต่ละด้านมากยิ่งขึ้น

4.การใช้ซ้ำ (Reuse)

จากการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้แล้ว พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่สามารถรองรับการจัดการความรู้ได้ แต่ระบบสารสนเทศยังมีปัญหาซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด

มีวิธีปฏิบัติบางเรื่องที่สามารถนำไปใช้กับในหัวข้อความรู้อื่นๆ ได้อีก

ปัญหาอุปสรรค

1.ด้านคน

บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ซึ่งจะต้องสร้างทัศนคติในการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น

2.ด้านอุปกรณ์

นอกจากการส่งเสริมทัศนคติด้านการจัดการความรู้แล้วยังต้องจัดหาอุปกรณ์ (เครื่องคอมพิวเตอร์ และ/หรือ ระบบสารสนเทศ) ให้เพียงพอกับความต้องการ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ข้อจำกัด

ระยะเวลา ในการศึกษานี้มีระยะเวลาที่จำกัด ข้อมูลที่จัดทำมานั้นจึงเป็นเพียงงานวิจัยดูบางส่วนที่สำนักงานมีอยู่

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

เอา GatI Chat ได้

RIN 1 Human Resource Management

Plan

1) คณะทำงานวิเคราะห์ความสามารถ Competence ของ KM TEAM ด้านงานประชาสัมพันธ์จัดทำคุณสมบัติตามตำแหน่งงานได้แก่ ขอบเขตความรับผิดชอบการทำงานสำคัญ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในฝ่ายประชาสัมพันธ์

2) การสรรหาบุคลากรจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ ความรู้ทักษะและทัศนคติตรงตามความต้องการของตำแหน่งงานและตาม จำนวนซึ่งขึ้นกับปริมาณงาน

3) เสนอผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่งตั้ง มอบหมายความรับผิดชอบแก่บุคลากร ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในภารกิจ การจัดการความรู้

4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการดำเนินการ (Do) โดยมีการวิเคราะห์ KM Team และ ผู้ร่วมกิจกรรมทั้งหมด ให้เกิดกิจกรรมการจัดการความรู้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และมีข้อเสนอแนะจำนวนที่เหมาะสมและวิธีการให้ได้มาของบุคลากร (ประมาณ 5 ปีข้างหน้า)

Do

1. ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณสมบัติบุคลากรของฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีนักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ เป็นหัวหน้าฝ่าย นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ 2 คน เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา 1 คน เจ้าพนักงานสื่อสาร 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน และนักการภารโรง 1 คน เป็นผู้ปฏิบัติงาน

2. ผู้ศึกษาได้หารือกับผู้อำนวยการ สำนักงานอำนวยการและหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ พบว่ามีผู้ปฏิบัติงานจำนวนเพียงพอต่อการจัดทำระบบการจัดการความรู้ จึงได้วางแผนที่จะตั้ง KM Team ขึ้น

RIN 2 Human Resource Development

Plan

1) ทำการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการความรู้งานประชาสัมพันธ์ โดยพิจารณาความต้องการความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เพิ่มขึ้นเมื่อจัดทำระบบการจัดการความรู้

2) จัดทำแผน การฝึกอบรมที่เหมาะสม ทั้งวิทยากร หลักสูตร เอกสารประกอบ การฝึกอบรม สถานที่การฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม งบประมาณสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ ในการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้สามารถติดตั้งใช้งานระบบจัดการความรู้

3) จัดฝึกอบรม และประเมินผลความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ก่อนและหลังการฝึกอบรม ให้แก่บุคลากรในงานประชาสัมพันธ์

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

Do

- 1) ผู้ศึกษาได้สอบถามความต้องการของบุคลากรในฝ่ายประชาสัมพันธ์ทุกคนต้องการศึกษา ด้านระบบคอมพิวเตอร์ และความรู้ด้านประชาสัมพันธ์
- 2) ผู้ศึกษาได้หารือกับผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญของฝ่ายประชาสัมพันธ์แล้วว่าฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีผู้ปฏิบัติงานที่มีจำนวนจำกัด จึงใช้หลักทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) โดยเป็นการเรียนรู้จากการสืบความลับ เช่น อาจดูจากองค์กรใกล้เคียงที่ประสบความสำเร็จด้านการประชาสัมพันธ์ การเรียนรู้จากประสบการณ์ หรือเรียนรู้จากการทดลองจากการทำงานจริง

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

รายงานวิเคราะห์การสาธิตระบบและแผนกิจกรรม

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: RIN 3)

Plan

1. วางแผนรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในการจัดทำระบบการจัดการความรู้ งานประชาสัมพันธ์แล้ว Upload เข้าระบบ KMS ที่ได้จัดทำขึ้น

2. จัดเก็บเอกสาร นำหลักฐานเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ ในแต่ละ Task

Do

รวบรวมกฎหมาย ระเบียบ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานประชาสัมพันธ์ Upload เข้า
สู่ระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

กฎหมายระเบียบเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure: RIN 4)

Plan

- มีแผนการสำรวจอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้ว
- มีแผนการสำรวจเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการจัดการความรู้
- แผนการสำรวจมีความสอดคล้องตามความต้องการและลักษณะการใช้งานจริงกับ
ผู้ใช้งาน (ENG 2)

Do

- ได้สำรวจอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ และ อินเทอร์เน็ต เพื่อรองรับการจัดการความรู้
พบว่ามีความเพียงพอต่อการใช้งานจริง เนื่องจากมีการจัดสรรคอมพิวเตอร์ใน
ปีงบประมาณ 2553 แล้ว แต่พบปัญหาทางด้านระบบ Net Work ยังไม่รองรับเท่าที่ควร
- สำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อรับผิดชอบในด้าน
Net Work ของสำนักงานอัยการสูงสุด

ข้อเสนอแนะ ก่อนการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ควรเตรียมความพร้อมทั้งอุปกรณ์แล

การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management: REU 1)

Plan

- 1.สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบัน (ตามทะเบียนครุภัณฑ์ของฝ่ายพัสดุ) ในการตอบสนองต่อความต้องการใช้งานในการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ENG2, MAN1 และ RIN1
- 2.วิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากครุภัณฑ์ที่มีอยู่เปรียบเทียบกับอนาคต แบ่งประเภททรัพย์สิน ตามประเภทการใช้งาน กำหนดอายุการใช้งาน จัดทำแผนการใช้ของที่มีอยู่แล้ว แผนการซื้อทดแทนเมื่อหมดอายุ (Spending Plan) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงบประมาณ ในการบำรุงรักษาด้วย
- 3.จัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สิน (เฉพาะ Computer ที่ใช้ในระบบการจัดการความรู้)
- 4.หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

Do

มีการสำรวจครุภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ว่าจะรองรับการสร้างระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้หรือไม่ พบว่าทุกเครื่องในฝ่ายประชาสัมพันธ์ รองรับระบบฯ เนื่องจากเพิ่งได้รับจัดสรรเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ทั้งในส่วนของคุณสมบัติเครื่องแต่ละระบบ Intranet/Internet ยังไม่รองรับเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ ก่อนการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) ควรเตรียมความพร้อมทั้งอุปกรณ์และระบบ

การใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆ (Reuse Program Management: REU2)

Plan

- 1.สำรวจ Template การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะ Template ที่สามารถนำมาใช้ในระบบการจัดการความรู้นี้ได้

2. เลือกใช้ Template และออกแบบเพิ่มเติมตาม ENG4 เพื่อใช้เป็นมาตรฐานของระบบการจัดกรความรู้

3. หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

Do

ได้สำรวจรูปแบบการใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆ พบว่ามีการใช้ข้อมูลในกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ การจัดประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร อาจนำรูปแบบความรู้ครั้งนี้ไปใช้ได้

หลักฐาน

ความรู้เฉพาะงาน (Domain Engineering: REU 3)

Pan

- วิเคราะห์ผลที่ได้จาก ENG1-ENG4 และ MAN1 เพื่อหาข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ซ้ำในหัวข้อความรู้อื่นได้อีก
- จัดทำรายการหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป
- หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

Do

ความรู้เฉพาะงานหลักในการค้นคว้าครั้งนี้ คือ มีข้อมูลบางอย่างที่ใช้ร่วมกันกับหัวข้อความรู้อื่น คือ การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กับการประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร สามารถนำไปประยุกต์วิธีดำเนินการด้วยกันได้ เพราะมีขั้นตอนวิธีการและหลักการที่สำคัญเหมือนกัน คือในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร ก่อนการดำเนินการประชาสัมพันธ์ ต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร เพื่อให้รู้วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์และกลุ่มเป้าหมายก่อน แล้วจึงวางแผนการประชาสัมพันธ์ และดำเนินการประชาสัมพันธ์ ดังนั้นขั้นตอนและหลักการในการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรจะเหมือนกัน แต่วิธีการและรายละเอียดการดำเนินการอาจจะแตกต่างกันบ้าง แต่ก็สามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับจากงาน

ประชาสัมพันธ์ภายในมาใช้กับการประชาสัมพันธ์ภายนอก เพื่อให้การดำเนินการนั้นเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

หลักฐาน (อยู่บนระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

วิธีการดำเนินการประชาสัมพันธ์

QA การตรวจประเมิน ISO15504

Plan

- 1.ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ Quality Guideline
- 2.หลังจากมีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแล้ว จัดทำรายการการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ตามข้อตกลง
- 3.เขียนรายงานสรุปการดำเนินโครงการระบบการจัดการความรู้ (KMS) ทั้ง 15 Task

Do

- 1.มีการกำหนดคณะกรรมการประเมินภายในเพื่อรักษามาตรฐานขั้นต่ำทั้ง 15 Tasks โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีความถนัดในแต่ละ Task
- 2.มีการเขียนรายงานสรุปโครงการทั้ง 15 Tasks

หลักฐาน

รายงานการประเมินตนเองทั้ง 15 Tasks

สรุปผลการดำเนินการตามมาตรฐานระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด

ตามมาตรฐาน ISO 12207 และ ISO 15504

รายการ	Plan	Do	Check	Act	หมายเหตุ
ENG1 การเก็บความต้องการ	✓	✓			
ENG2 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ	✓	✓			
ENG3 การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์	✓	✓			
ENG4 การออกแบบซอฟต์แวร์	✓	✓			
MAN1 การจัดแนวทางองค์กร	✓	✓			
MAN2 การบริหารองค์กร	✓	✓			
MAN3 การบริหารโครงการ	✓	✓			
RIN1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์	✓	✓			
RIN2 การฝึกอบรม	✓	✓			
RIN3 การบริหารจัดการความรู้	✓	✓			
RIN4 การจัดโครงสร้างพื้นฐาน	✓	✓			
REU1 การบริหารสินทรัพย์และทรัพยากร	✓	✓			
REU2 การบริหารการใช้โปรแกรม (ใช้ซ้ำ)	✓	✓			
REU3 ความรู้เฉพาะงาน	✓	✓			
QA การตรวจประเมินคุณภาพ	✓	✓			

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวกัญ ชนะวงศ์	
วัน เดือน ปี เกิด	23 กุมภาพันธ์ 2505
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศึกษานารี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	นักทัณฑวิทยา 3 กรมราชทัณฑ์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3 สำนักงานอัยการสูงสุด
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ปฏิบัติราชการในหน้าที่หัวหน้าฝ่ายกิจการทั่วไป สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการสูงสุด