

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

4.1 นำเรื่อง

4.1.1 รายงานการสร้าง KMS ทำอย่างไร

การสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) ได้ดำเนินการโดยใช้วิธีวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineer) แล้วนำไปจัดทำแผนภาพสร้างแผนที่จำลองความรู้ (Knowledge Map) และสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management) ตามมาตรฐาน ISO12207 มีขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบความรู้ (Knowledge Aduit) เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดมีแผนแม่บทการจัดการความรู้ พ.ศ.2552 – 2561 ที่กำหนดบัญชีรายการองค์ความรู้ 100 หัวข้อความรู้ไว้แล้ว งานประชาสัมพันธ์เป็นหัวข้อความรู้ตามบัญชีรายการองค์ความรู้ หัวข้อที่ 90 ดังนั้น การตรวจสอบความรู้ได้กำหนดไว้แล้วโดยสำนักงานอัยการสูงสุด จึงถือว่างานประชาสัมพันธ์เป็นความรู้ที่สำคัญที่ตรวจสอบแล้ว

2. การสร้างกรอบแนวคิดในการบริหาร (Create Business Fram work) จากการศึกษาในภาพรวมการดำเนินงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ พบว่า ปัญหาในการทำงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดการประสบการณ์ เนื่องจากผู้โยกย้ายมาใหม่ หรือได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ และขาดองค์ความรู้ที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ไม่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น แนวทางการแก้ปัญหา (Solution) จึงได้กำหนดกรอบในการจัดการความรู้โดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ของ David Garvin โดยเปลี่ยนงานที่ทำอยู่แล้วเป็นโอกาสในการฝึกฝนเรียนรู้ ทั้งในระดับตัวบุคคลและระดับหน่วยงาน ทำให้สามารถปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนได้ทุกโอกาส เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งวิธีการเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) ที่มีทั้งการสืบค้น (Search) เช่น จากหนังสือพิมพ์ ข่าว องค์กร การวิจัย การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (Inquiry) การเฝ้าสังเกต (Observation) หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) โดยเป็นการสะสมประสบการณ์ของตนเอง หรือขององค์กรที่ได้ดำเนินการแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ในอดีตว่าได้ผลหรือไม่อย่างไร และในอนาคตควรจะดำเนินการอย่างไร

3. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis and Structuring) โดยเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการวิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) ดังนี้

3.1 ศึกษาความเข้าใจในงานประชาสัมพันธ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือฝ่ายประชาสัมพันธ์ ตามขอบเขตของการศึกษา โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา รายงานประจำปี หรือพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงาน

3.2 วางแผนจัดทำโครงการ โดยกำหนด Gantt Chart โครงการสร้างระบบการจัดการความรู้ ซึ่งต้องระบุกิจกรรม ระยะเวลาในการดำเนินงาน และหลังจบภารกิจ มีการทำงานสรุปผลการดำเนินงาน

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

Management), .การใช้ซ้ำโปรแกรมต่าง ๆ (REU 2 Reuse Program Management), ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering)				
5.นำเสนอผลงานการค้นคว้าอิสระ				

3.3 ดำเนินการจับความรู้ (Knowledge Capture) จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร
ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

3.3.1 ดำเนินการจับความรู้และการเก็บความต้องการ โดยใช้หลักการของ
วิศวกรรมความรู้ (Common KADS: Scoping, Knowledge Capture, Case Study and Validation
Meetings) มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทำความเข้าใจในหัวข้อความรู้ งาน ประชาสัมพันธ์ และงานอื่นๆ ที่
เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขต ที่กำหนด
2. จัดทำแผนการจับความรู้และการเก็บความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนี้
 - การจับความรู้ ระบุผู้บริหารที่ต้องการจับความรู้ (ผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์) และวิธีการจับความรู้ ตลอดจนกำหนดการต่างๆ
 - การสอบถามความต้องการของผู้ใช้ นอกจากที่ได้จากผู้บริหารแล้ว
อาจได้มาจากการจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ การสอบถามความต้องการของผู้ใช้อาจทำมากกว่า 1 ครั้ง
ซึ่งสอบถามในวิธีที่ต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ หรือ การออกแบบสอบถาม
3. จัดเตรียมวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden
Agenda) สำหรับการ จับความรู้ผู้บริหารตามรูปแบบการสัมภาษณ์ ได้แก่ Scoping, Knowledge
Capture, Case Study and Validation Meetings กำหนดขอบเขตการจับความรู้ และสอบถาม
ผู้บริหารว่าผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานระบบคือใครบ้าง
4. ติดต่อผู้บริหารเพื่อขอสัมภาษณ์ตามแผนและกำหนดการที่วางไว้
5. จัดเตรียมวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) วาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda)
สำหรับการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
6. ติดต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอสัมภาษณ์ ตามแผนและกำหนดการที่วางไว้ โดย
ใช้หลักการ Input / Process / Output ในการจับหลักการสำคัญที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ได้
Task / Inference / Domain Concept / Knowledge Base และ Ontology

7. ติดต่อผู้ใช้งานเพื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้ตามแผน และ กำหนดการที่วางไว้ ให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของระบบใหม่ (To-Be System) ที่สามารถ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

8. วิเคราะห์ Transcript จากบทสัมภาษณ์ เพื่อจัดทำแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ตามมาตรฐาน CommonKADS ซึ่งจะคู่มือคำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือ ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation)

แล้วนำความรู้ที่ได้ไปสังเคราะห์ (Knowledge Synthesis) นำไปจัดทำชุดความรู้ (Knowledge Pack) ที่เหมาะสมกับการใช้งาน โดยการใช้แผนภาพสร้างแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) แสดงกระบวนการทั้งหลักการ (Conceptualization) และแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่ใช้ในการทำงาน แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

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

พร้อมทั้งได้นำความรู้เสริมอื่นๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น Ontology Knowledge Base มาเพิ่มเติม

9. สรุปผู้ใช้ระบบและรวบรวมความต้องการของผู้ใช้ระบบแต่ละคน แล้ว สรุปรวบรวมจัดเป็น หมวดหมู่ ได้แก่ แผนที่ความรู้ ระบบจัดการเอกสาร ระบบสนทนาปัญหา ต่อเนื่อง ฐานข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ ตัวอย่างการแก้ปัญหา เทคโนโลยีประสานงานช่วยกันคิดช่วยกันทำ

10. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ (Completeness) และความเข้าใจความ ถูกต้อง (Validity) ขององค์ความรู้ที่ได้กับผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ

11. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ (Completeness) และความเข้าใจความ ถูกต้อง (Validity) ของความต้องการของระบบที่ได้กับผู้ใช้งาน

12. หลังจากจบภารกิจ จัดทำรายงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
ระบบการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด
การสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

- วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์
- วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์
- วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (งานที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน) ในงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอัยการสูงสุด
- วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
- วาระที่ 5 บุคคลที่จะเป็นผู้ใช้ความรู้ และเป็นผู้ใช้งานระบบ ได้แก่ใครบ้าง
- วาระที่ 6 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))
- วาระที่ 7 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหาใน Case Study Meeting วาระอื่น ๆ

วาระสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

- วาระที่ 1 แจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาโครงการจัดการความรู้
- วาระที่ 2 แจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์
- วาระที่ 3 ให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายหลักการการประชาสัมพันธ์
- วาระที่ 4 ขอรทราบขอบเขตความรู้ที่ต้องมีในการประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสร้างระบบการจัดการความรู้
- วาระที่ 5 ขอรทราบจากผู้เชี่ยวชาญว่า เมื่อมีงานเข้ามา 1 เรื่อง (กรณีเป็นเรื่องประชาสัมพันธ์ภายใน) ผู้เชี่ยวชาญเตรียมดำเนินการอย่างไร ในระหว่างทำคดีอย่างไรต้องระวังเรื่องอะไรบ้าง และหลังดำเนินการเสร็จแล้ว ต้องการเห็นงานนี้เป็นอย่างไร
- วาระที่ 6 ขอรกรณีศึกษา (Case Study)
มีเอกสารอ้างอิงอะไร แหล่งข้อมูลความรู้หาได้จากไหน

บทสัมภาษณ์ ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์

นางชลินดา ปานะบุตร ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ

วันพฤหัสบดี ที่ 21 กรกฎาคม 2554

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอำนวยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอำนวยการสูงสุด พ.ศ.2552-25 56 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้ แล้วนำเข้าศูนย์รวบรวมองค์ความรู้ (KM Center) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้เกิดการพัฒนางานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอำนวยการสูงสุด “งานประชาสัมพันธ์” เป็นหนึ่งในร้อยหัวข้อองค์ความรู้ที่จะต้องสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าว และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบความสำเร็จ และสำนักงานอำนวยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอำนวยการให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ สำนักงานอำนวยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง MOU กับวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อองค์ความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอำนวยการสูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study:IS) ที่อยู่ในหลักสูตรดังกล่าว ที่ต้องนำการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาและพัฒนา โดยต้องมีการสร้างระบบจัดการความรู้ขึ้น

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

สำหรับวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อกำหนดขอบเขตของการจัดการความรู้ แล้วนำไปจับความรู้ (Knowledge Capture) จากผู้เชี่ยวชาญ ตามหัวข้อที่ได้กำหนดขอบเขตไว้ในหัวข้อองค์ความรู้ งานประชาสัมพันธ์ว่าในงานประชาสัมพันธ์ มีงานที่สำคัญหรืองานที่เป็นปัญหาใดบ้าง ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และใครเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ รวมถึงหากมีระบบจัดการความรู้ขึ้น ท่านคิดว่าใครจะเป็นผู้มาให้ความรู้ และใครเป็นผู้ใช้ระบบ และท่านในฐานะผู้บริหารมีความต้องการให้ระบบเป็นอย่างไร และจะต้องการใช้ระบบอย่างไร

วาระที่ 3 ขอรทราบงานที่สำคัญของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผอ.สอก. : ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร แต่งานสำคัญของฝ่ายประชาสัมพันธ์จะเป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ภายใน ที่เกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสาร ทั้งที่เป็น ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน หรือข่าวอื่น ๆ ให้นักลากรในองค์กรได้รับทราบ และปฏิบัติได้ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดความรัก ความเข้าใจ ภายในองค์กร

ปัญหาในการดำเนินงานของงานประชาสัมพันธ์ คือ

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานขาดความเป็นมืออาชีพ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้จบด้านนี้โดยตรง หรือขาดประสบการณ์
2. ขาดแหล่งเรียนรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
3. งบประมาณมีไม่เพียงพอ ทำให้การจัดทำสื่อต่าง ๆ บางครั้งไม่ครบถ้วนทั่วถึง

วาระที่ 4 ผู้เชี่ยวชาญคือใคร

ผอ.สอก : คุณพรศรี ฤทธิจันทร์ (หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์)

วาระที่ 5 ขอรทราบวิสัยทัศน์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผอ.สอก : วิสัยทัศน์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ คือ

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะสรรค์สร้างการสื่อสารกับประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เน้นกลไกการมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างอัยการ รัฐ และประชาชน มุ่งสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรอัยการอันเป็นที่พึงของประชาชน”

วาระที่ 5 : ต้องการเห็นวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของงานประชาสัมพันธ์เป็นอย่างไร

ผอ.สอก : ต้องการวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ คือ “ฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้”

วาระที่ 6 : ถ้ามีระบบการจัดการความรู้ ใครจะเป็นผู้ใช้งานในระบบ และความต้องการของผู้ใช้งานควรเป็นอย่างไร

ผอ.สอภ : ผู้บริหาร ใน KMS จะต้องมี การมอบหมายงานประกาศ

ผู้เชี่ยวชาญ ใน KMS จะต้องมี ประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ คำสั่ง
ระเบียบ กรณีศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง ใน KMS จะต้องมี ประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ
คำสั่ง ระเบียบ กรณีศึกษา ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

ตารางนัดหมาย (ถ้ามี)

วาระอื่นๆ

สรุป ผลการสัมมนาผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์

ขอบเขตความรู้ การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ผู้บริหาร ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ

ผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการธุรการ 5 คน จ้างเหมาบริการ 3 คน

การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน

ผู้บริหาร

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง

ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้ กฎหมาย ระเบียบ นโยบาย โครงสร้าง กิจกรรม

คำสั่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
A I P H S P S V E d
วิสัยทัศน์ฝ่ายประชาสัมพันธ์ “สำนักงานอำนวยการสูงสุดจะสรรค์สร้างการสื่อสารกับ
ประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เน้นกลไกการมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดี
ระหว่างอำนวยการ รัฐ และประชาชน มุ่งสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรอำนวยการอันเป็นที่พึ่งของประชาชน”

บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
นางพรศรี ฤทธิจันทร์ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์
วันพฤหัสบดี ที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2554

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-25 56 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้ แล้วนำเข้าสู่ศูนย์รวบรวมองค์ความรู้ (KM Center) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทางด้านต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด “งานประชาสัมพันธ์” เป็นหนึ่งในร้อยหัวข้อองค์ความรู้ที่จะต้องสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าว และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบความสำเร็จ และสำนักงานอัยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอัยการให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง MOU กับวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อองค์ความรู้ ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study:IS) ที่อยู่ในหลักสูตรดังกล่าว ที่ต้องนำการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาและพัฒนา โดยต้องมีการสร้างระบบจัดการความรู้ขึ้น

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

สำหรับวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตามที่ผู้บริหารกำหนด ตามขอบเขตความรู้ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยการจับความรู้ (Knowledge Capture) จากผู้เชี่ยวชาญตามหัวข้อที่ได้กำหนดขอบเขตไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ และนำไปสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

วาระที่ 3 ขอทราบภาพรวมของฝ่ายประชาสัมพันธ์

หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ : ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานที่ขึ้นกับสำนักงานอัยการ มีผู้อำนวยการสำนักงานอัยการ เป็นผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน มีผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 8 คน

วาระที่ 4 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายถึงหลักการประชาสัมพันธ์

หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ : หลักการประชาสัมพันธ์ โดยทั่วไป มีหลักการ คือ

1. การบอกกล่าว หรือชี้แจงให้ทราบ คือการบอกกล่าวให้ประชาชนหรือบุคลากรภายในองค์กรทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ทำให้องค์กรเป็นที่รู้จัก เข้าใจ เลื่อมใส มีทัศนคติที่ดี
2. การป้องกันการเข้าใจผิด จะต้องมีการค้นหาสาเหตุ และต้องรีบดำเนินการแก้ไข โดยด่วนและเหมาะสม ทันเหตุการณ์ เช่น ออกแถลงการณ์ หรือ ประกาศ เป็นต้น
3. การสำรวจประชามติ เพราะงานประชาสัมพันธ์ จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องรู้ถึงความต้องการของผู้เกี่ยวข้องว่า ต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร เพื่อองค์กรจะได้ตอบสนอง ได้ถูกต้อง ซึ่งการสำรวจประชามติ เป็นสิ่งสำคัญคู่กับการประชาสัมพันธ์

วาระที่ 5 ขอทราบขอบเขตความรู้ที่ต้องมีในการประชาสัมพันธ์ภายใน

หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ : ขอบเขตความรู้ที่ต้องมีในงานประชาสัมพันธ์ภายใน ต้องรู้ถึง กฎหมาย ระเบียบ นโยบาย แผนงาน กิจกรรม และคำสั่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานอัยการสูงสุด โดยต้องมีทักษะด้านต่างๆ คือ

- ด้านการเขียนข่าว
- ด้านการสื่อสาร
- ด้านการประสานงาน
- ด้านมนุษยสัมพันธ์
- ความสามารถในการแยกแยะจัดระเบียบข่าวสารต่างๆ
- ทักษะด้านการพูด
- ทักษะด้านการผลิตสื่อ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

- ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- การวางแผน
- ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

วาระที่ 6 ขอรบายว่า ถ้ามีงานประชาสัมพันธ์ เข้า 1 เรื่อง ต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง

หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ : ต้องดำเนินการก่อนการประชาสัมพันธ์ คือ ต้องวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร เพื่อให้ทราบถึงจุดประสงค์ โดยมีหลักการว่า เป็นการบอกกล่าว ชี้แจง สร้างความนิยม รักษาชื่อเสียง แก้ไขความเข้าใจผิด รับฟังความคิดเห็น หรือให้ยอมรับ สนับสนุน และเพื่อให้ทราบกลุ่มเป้าหมายที่ประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายรอง แล้วจึงดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ กิจกรรมต่างๆ โดยข่าวสารที่ได้ ต้องทันเวลา ชัดเจน ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ แล้วรวบรวมผลการประชาสัมพันธ์ และประมวลผลเพื่อการประชาสัมพันธ์ครั้งต่อไป

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ่างอิง

วาระที่ 7 ถ้ามีระบบการจัดการความรู้ (KMS) ความต้องการของผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานควรเป็นอย่างไร

หัวหน้าประชาสัมพันธ์ : ผู้เชี่ยวชาญ ใน KMS จะต้องมี ประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ ระเบียบคำสั่ง กรณีศึกษา

ผู้ปฏิบัติงาน ใน KMS จะต้องมี ประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ ระเบียบ คำสั่ง กรณีศึกษา ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

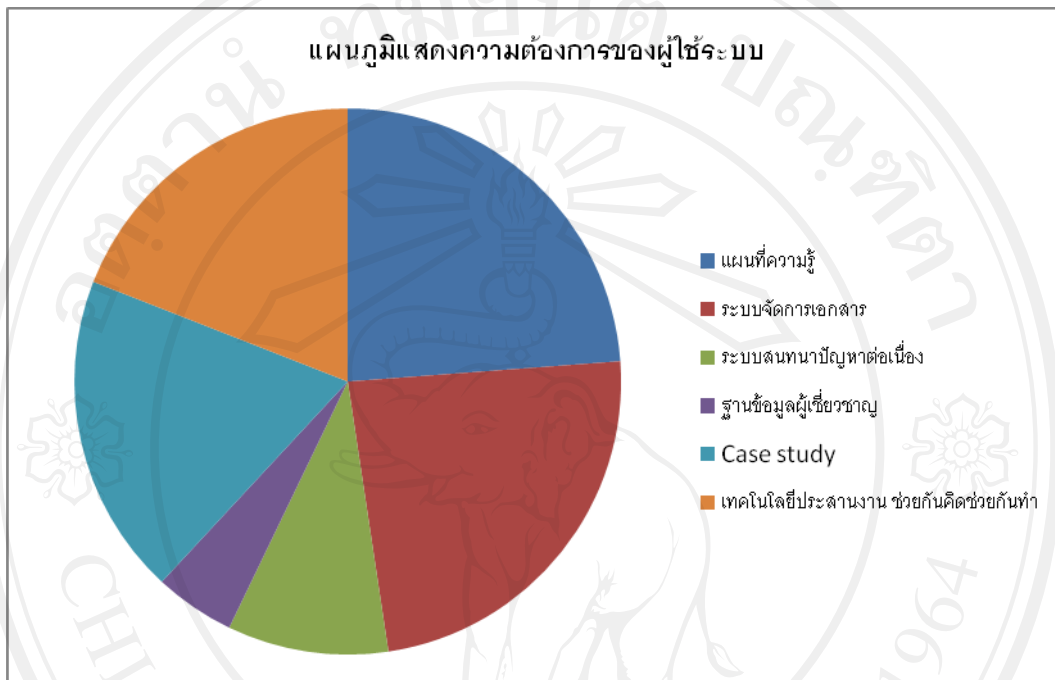
Who

Document

Information

3.3.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (IEEE830: Business Specification, User Specification) ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ นำมาสรุปข้อมูลและเอกสาร ของระบบงานเดิมและความต้องการของระบบใหม่ เพื่อกำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ(Business Specification) ซึ่งได้ความต้องการของระบบใหม่ ดังนี้



รูปที่ 4.1 แผนภูมิแสดงความต้องการของผู้ใช้ระบบ

หน้าหลัก

ชุดความรู้ (Knowledge Pack)

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินงานอนุญาตฟ้อง

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินงานอนุญาตฟ้อง

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินคดีภาษีสรรพากร

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินคดีปกครอง

องค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด 100 องค์ความรู้

CoP KM

Calendar

Project task

กฎหมายและระเบียบ

กรณีศึกษา (Case Study)

การมอบหมายงาน (Task Assignments)

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

คู่มือการดำเนินคดีหรือคู่มือปฏิบัติการ

ชุดความรู้ในการดำเนินคดี (Knowledge Pack)

ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts)

ปฏิทินกิจกรรม (Up Coming Events)

ประกาศสำนักงาน (Announcement)

ประเด็นเร่งด่วน (Hot issues)

ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion)

สนทนากลุ่มตอบปัญหาและข้อเสนอแนะ (Forum Discussion and Suggestion)

สารสนเทศความรู้ (Link)

องค์ความรู้สนับสนุน

เอกสารวิชาการ (Document Management System)

Seminar 2-3 Project Tasks

QA

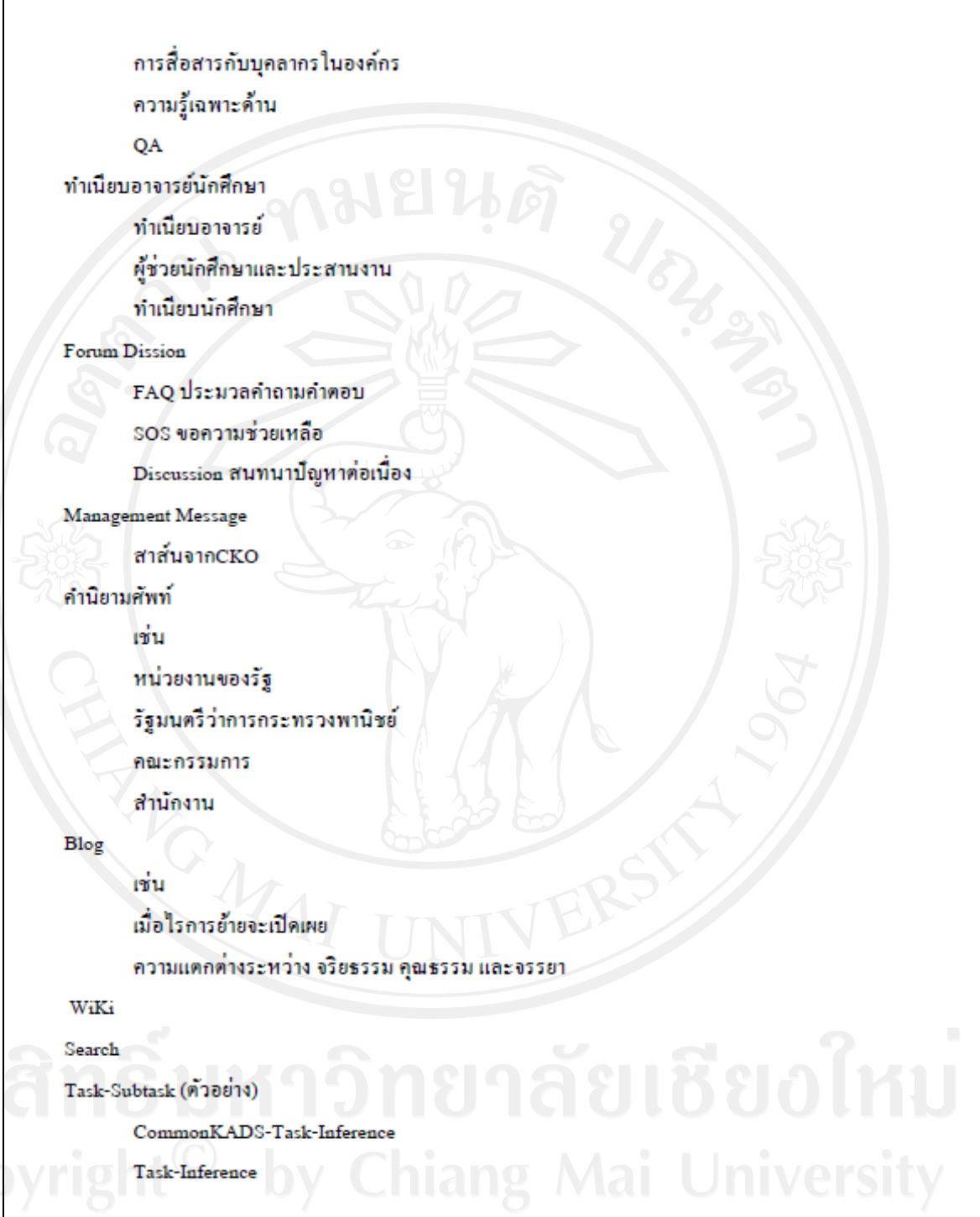
เอกสารวิชาการ

เอกสาร 15 Tasks

กฎหมายองค์กรอัยการ

การร่างกฎหมาย

การตอบข้อซักถามในชั้นกรรมวิธีการ



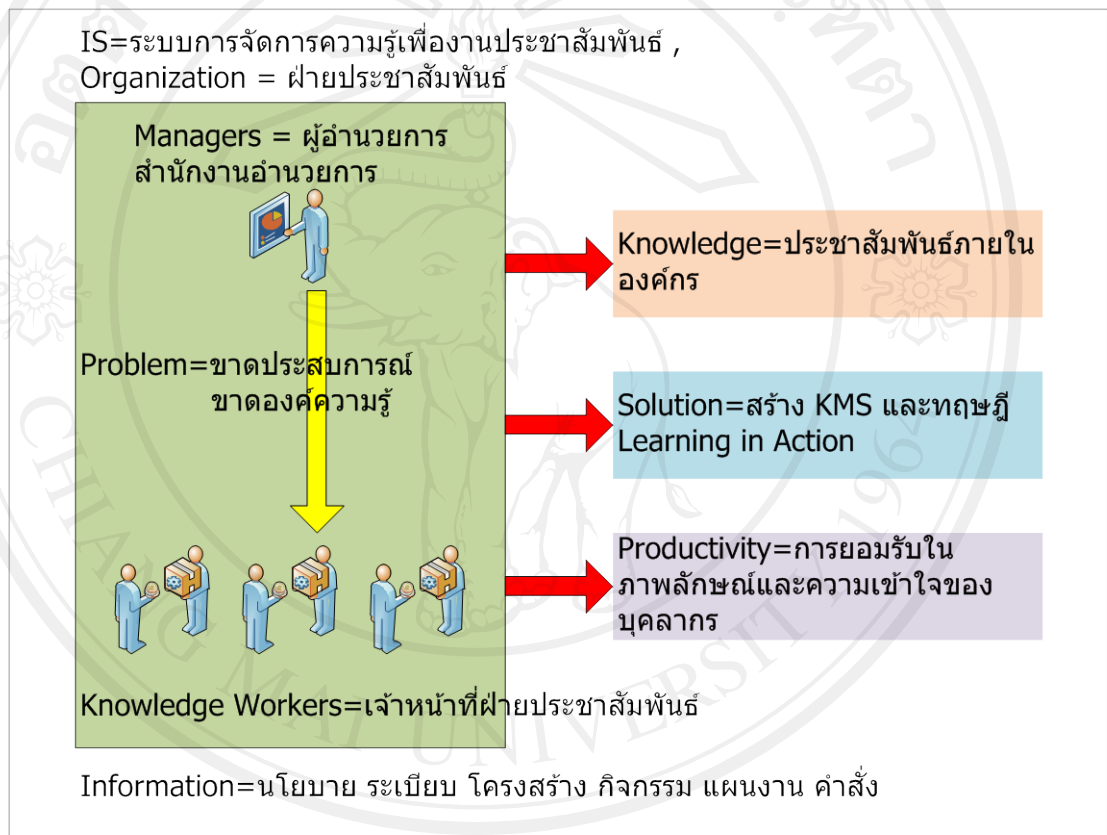
การสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร
 ความรู้เฉพาะด้าน
 QA
 ทำเนียบอาจารย์นักศึกษา
 ทำเนียบอาจารย์
 ผู้ช่วยนักศึกษาและประสานงาน
 ทำเนียบนักศึกษา
 Forum Disssion
 FAQ ประมวลคำถามคำตอบ
 SOS ขอความช่วยเหลือ
 Discussion สันทนาการปัญหาต่อเนื่อง
 Management Message
 สาส์นจากCKO
 คำนิยามศัพท์
 เช่น
 หน่วยงานของรัฐ
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์
 คณะกรรมการ
 สำนักงาน
 Blog
 เช่น
 เมื่อไรการย้ายจะเปิดเผย
 ความแตกต่างระหว่าง จริยธรรม คุณธรรม และจรรยา
 Wiki
 Search
 Task-Subtask (ตัวอย่าง)
 CommonKADS-Task-Inference
 Task-Inference

2) แบ่งประเภทผู้ใช้งาน ได้ดังนี้

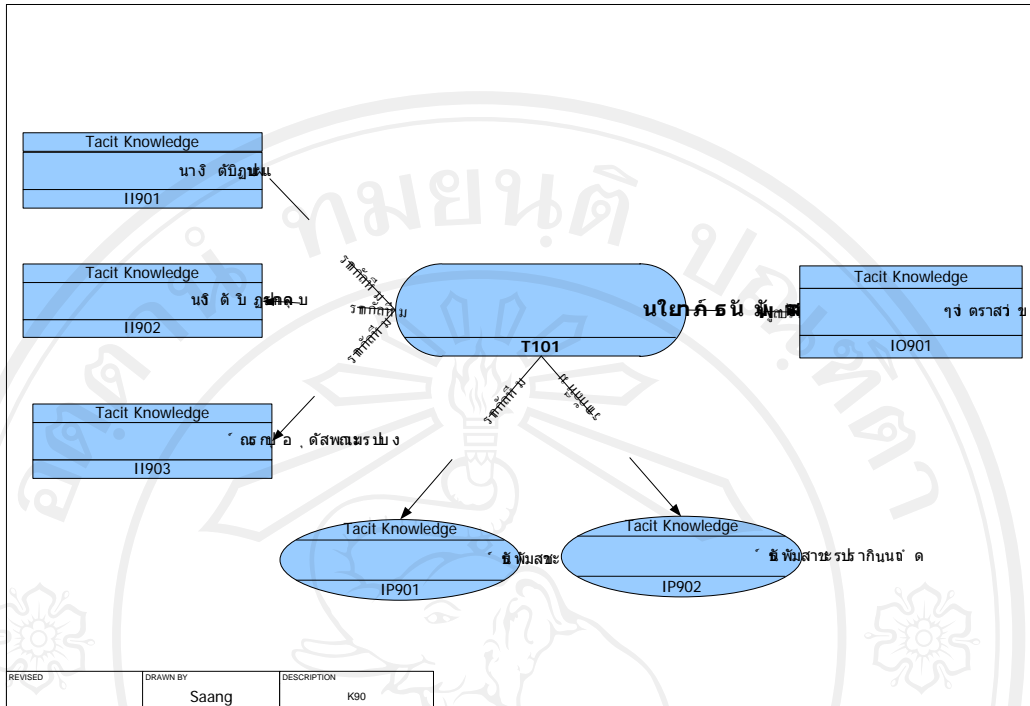
- Knowledge Decision Maker ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการกองคลัง, หัวหน้าฝ่ายพัสดุ)
- Provider (ผู้เชี่ยวชาญ)

- User (ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง)
- 3) จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ Business Specification และ User Specification
 - 4) จัดทำรายงานการดำเนินงานสรุป Business Specification และ User Specification

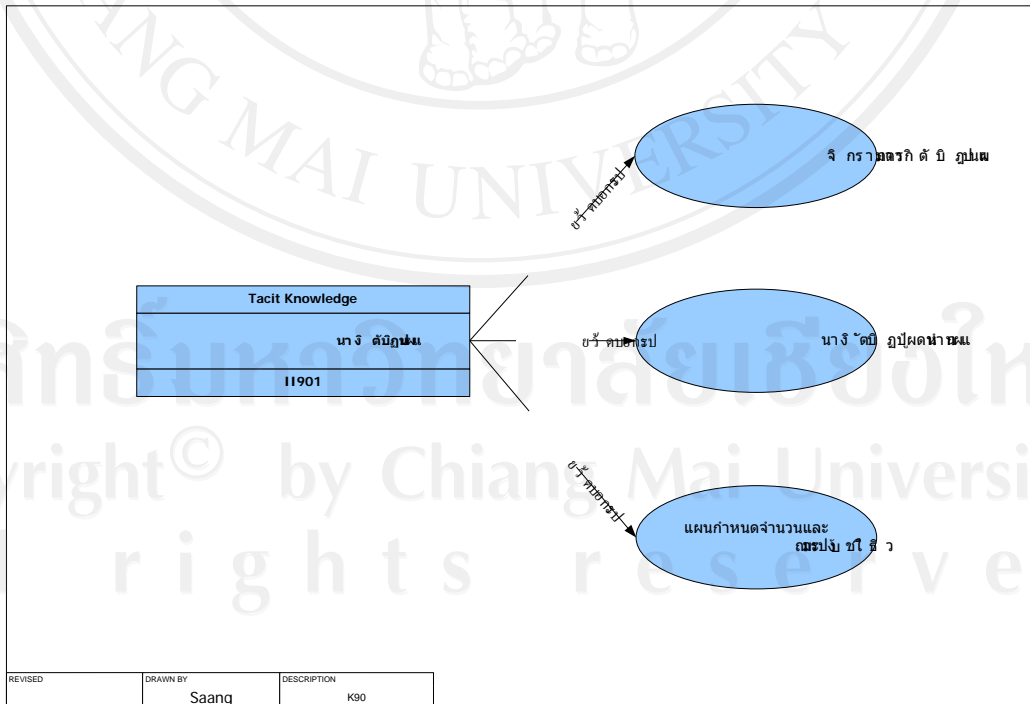
Knowledge map ที่ได้จากการสังเคราะห์ความรู้



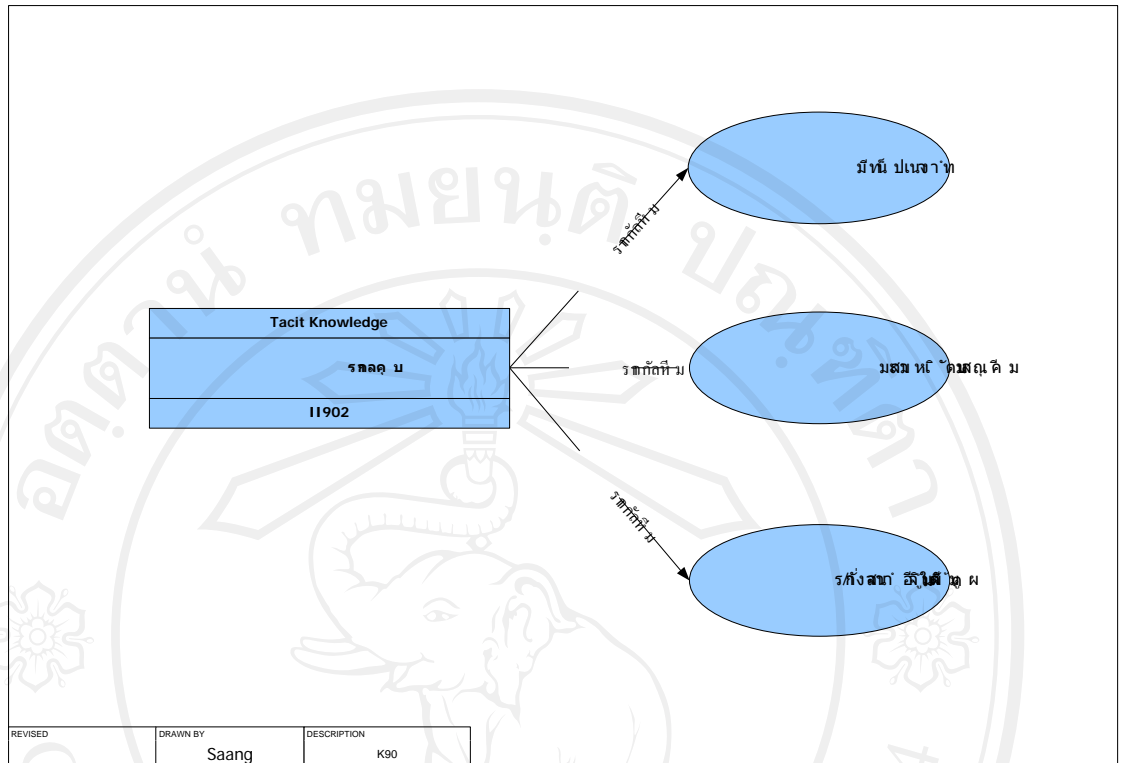
รูปที่ 4.2 Knowledge map ที่ได้จากการสังเคราะห์ความรู้



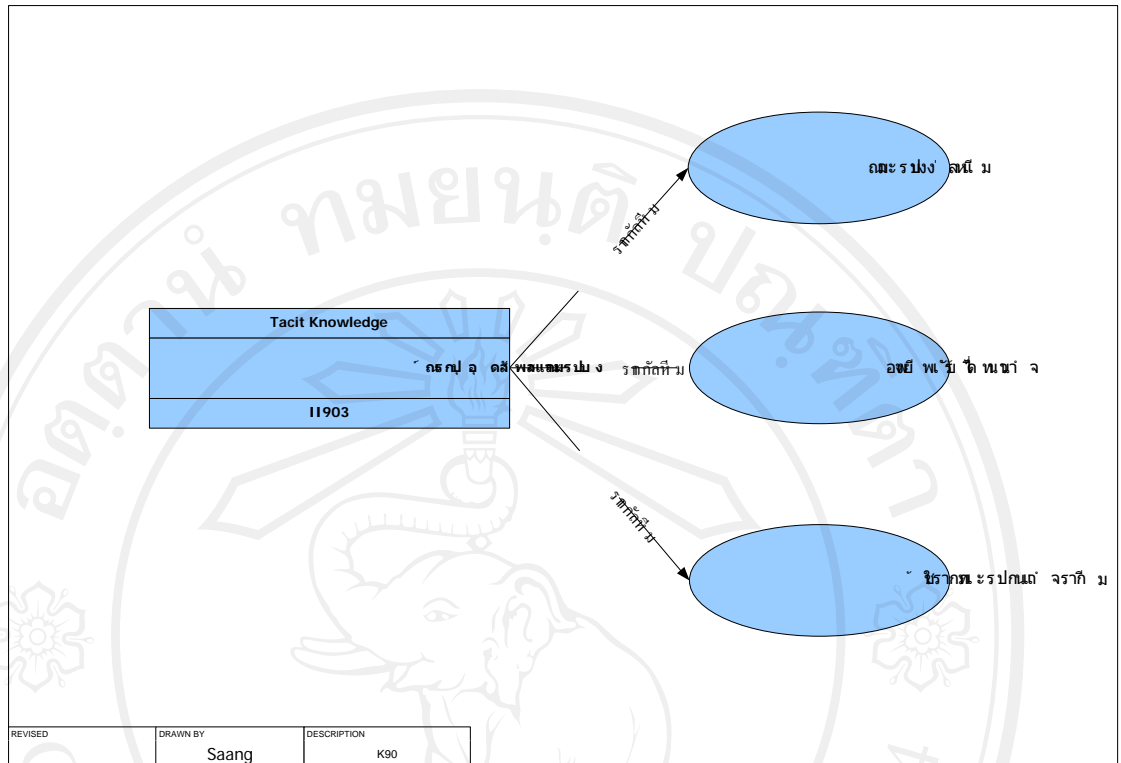
รูปที่ 4.3 แผนที่ความรู้ “การประชาสัมพันธ์ภายใน”



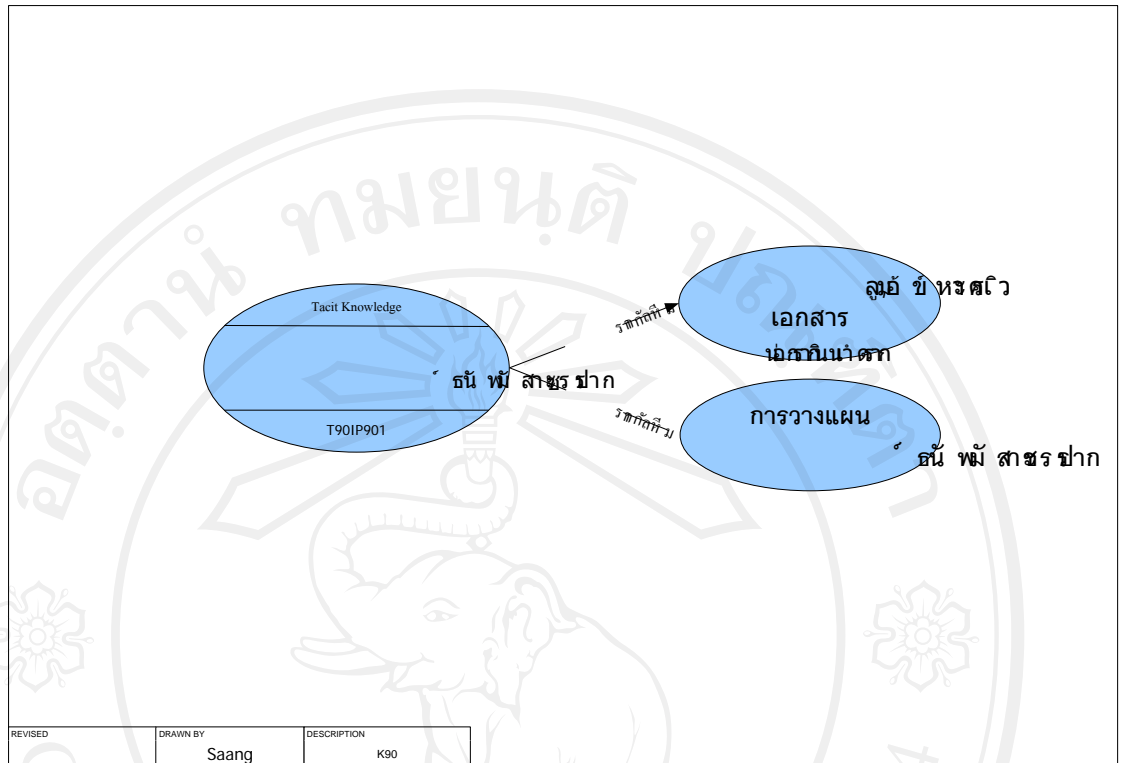
รูปที่ 4.4 แผนที่ความรู้ “แผนปฏิบัติงาน”



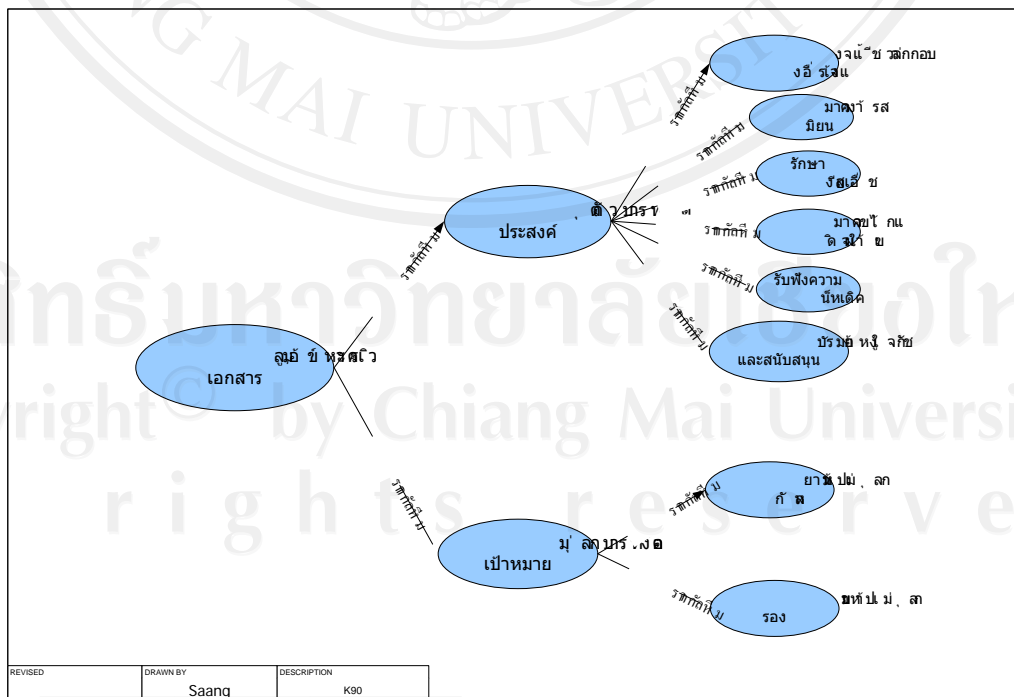
รูปที่ 4.5 แผนที่ความรู้ “บุคลากร”



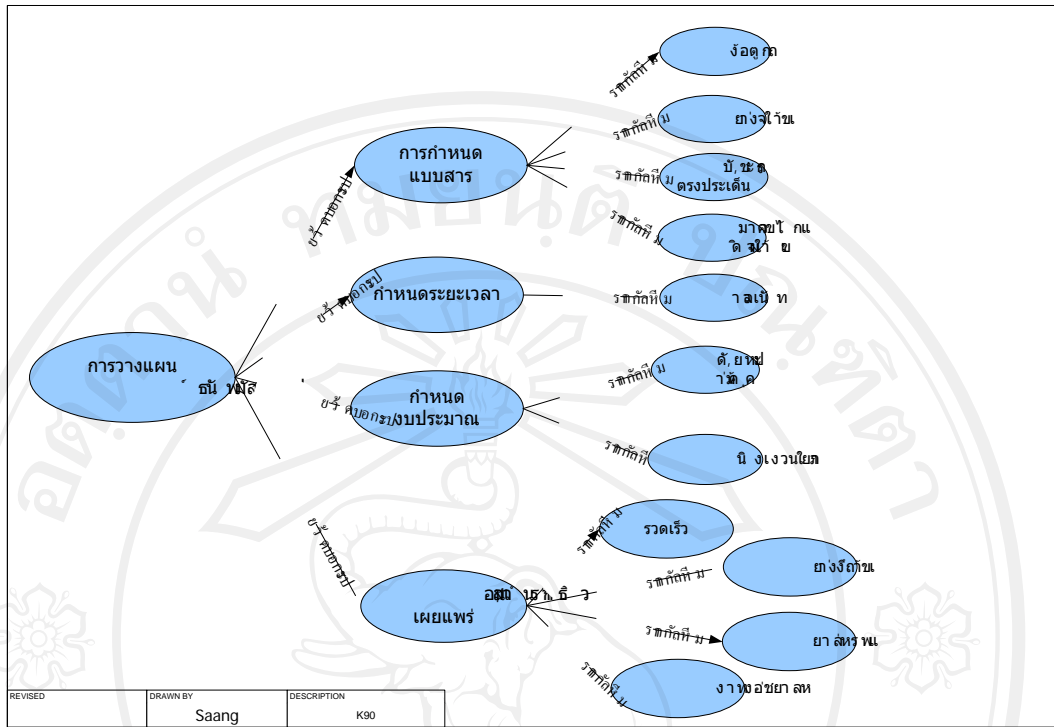
รูปที่ 4.6 แผนที่ความรู้ “งบประมาณและพัสดุปกรณ์”



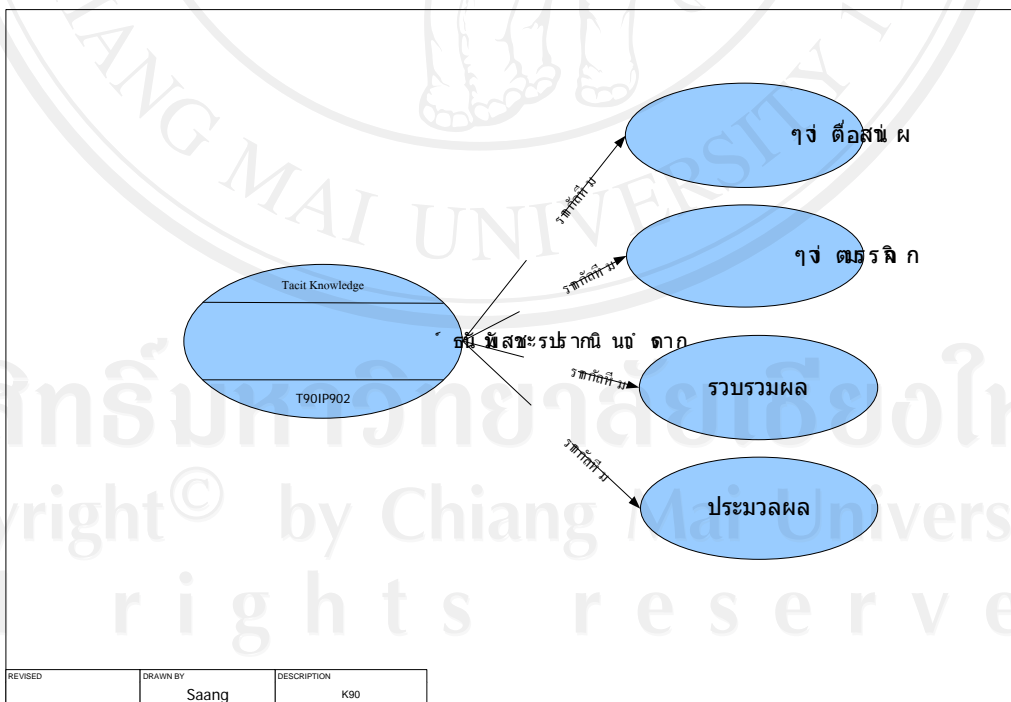
รูปที่ 4.7 แผนที่ความรู้ “การดำเนินการก่อนประชาสัมพันธ์”



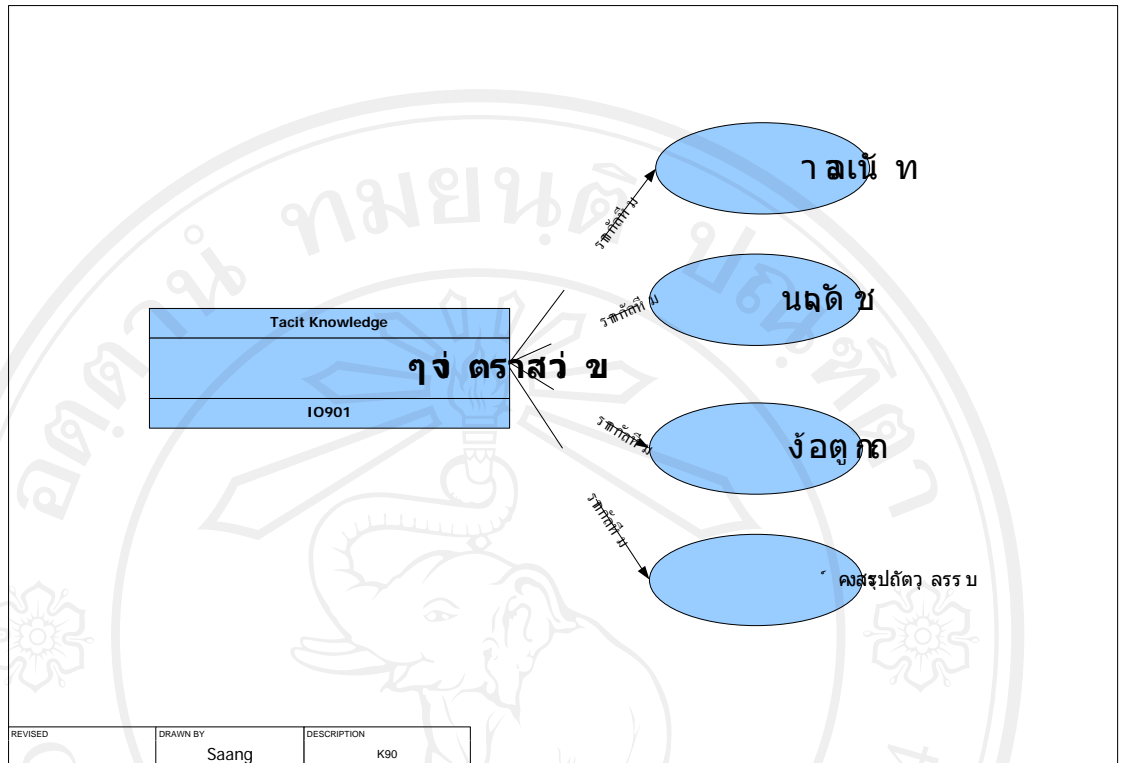
รูปที่ 4.8 แผนที่ความรู้ “วิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร”



รูปที่ 4.9 แผนที่ความรู้ “การวางแผนประชาสัมพันธ์”



รูปที่ 4.10 แผนที่ความรู้ “การดำเนินการประชาสัมพันธ์”



รูปที่ 4.11 แผนที่ความรู้ “ข่าวสารต่างๆ”

4. การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management) ผู้ค้นคว้าได้ปฏิบัติตามวิธีวิจัย ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ การออกแบบระบบ การจัดการทรัพย์สิน การใช้ซ้ำข้อมูลต่างๆ และวิเคราะห์ความรู้เฉพาะงานที่ต้องมี (ENG3, ENG4, REU1, REU2, REU3) ดังนี้

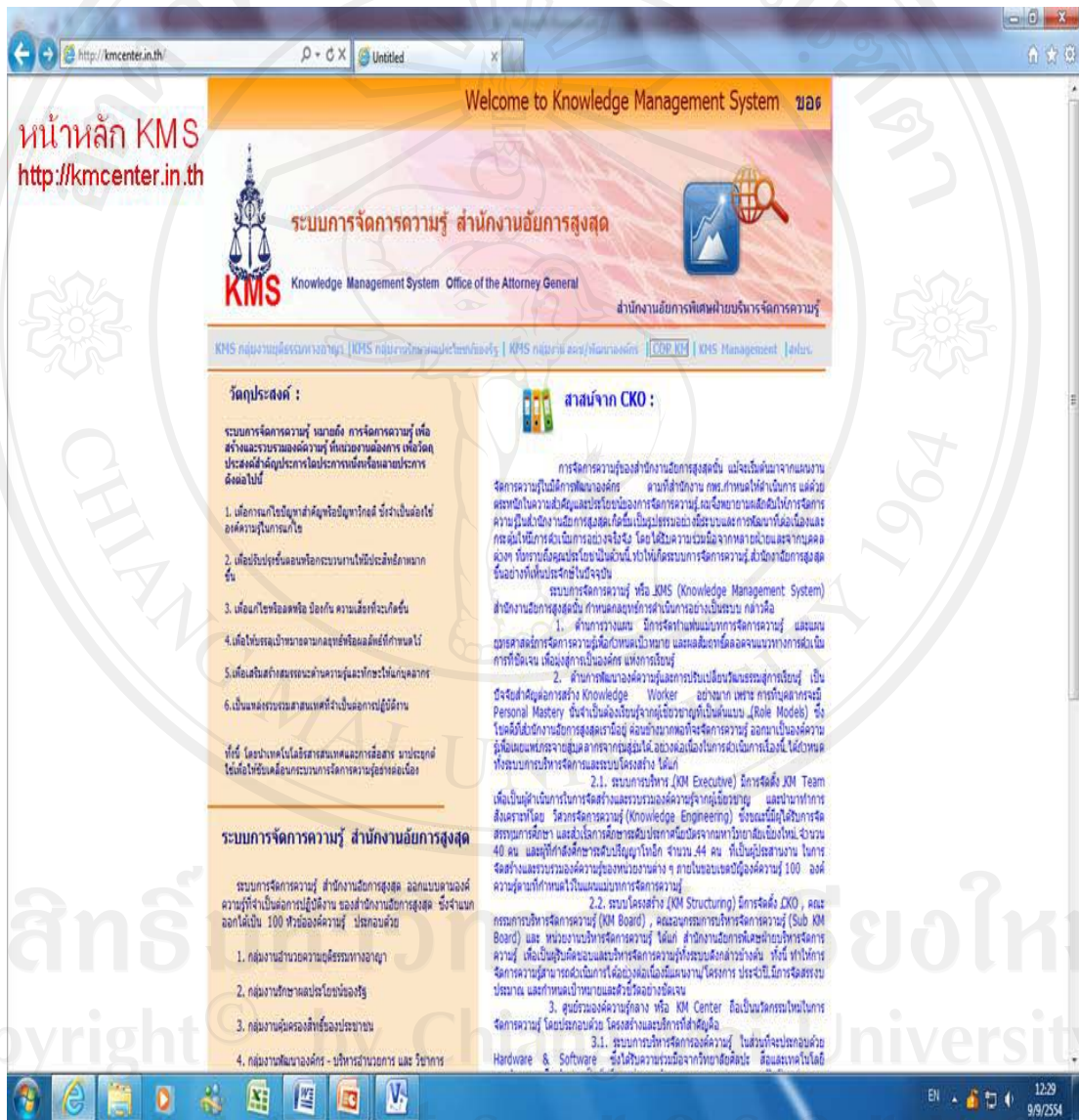
4.1 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติ ในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานประเภทต่างๆ เนื่องจากในการค้นคว้าครั้งนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการใช้ MS SharePoint ซึ่งรองรับความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว

4.2 การออกแบบซอฟต์แวร์ ซึ่งการค้นคว้าครั้งนี้ได้มีการกำหนดรูปแบบไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้สะดวกในการใช้งานของสำนักงานอัยการสูงสุด

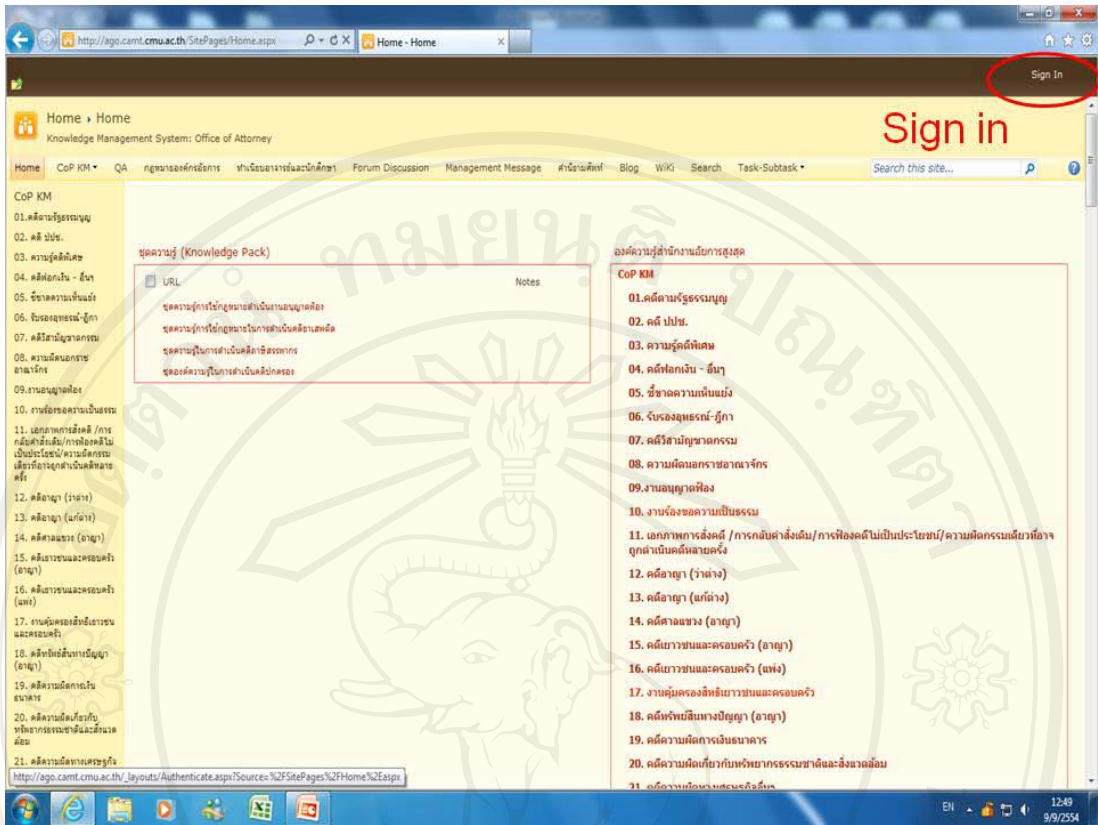
4.3 มีการสำรวจครุภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานว่ารองรับการสร้างระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้หรือไม่

4.4 ได้สำรวจรูปแบบการใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ พบว่ามีการใช้ข้อมูลในกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ การประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร ที่อาจนำรูปแบบการจัดการความรู้ครั้งนี้ไปใช้ได้

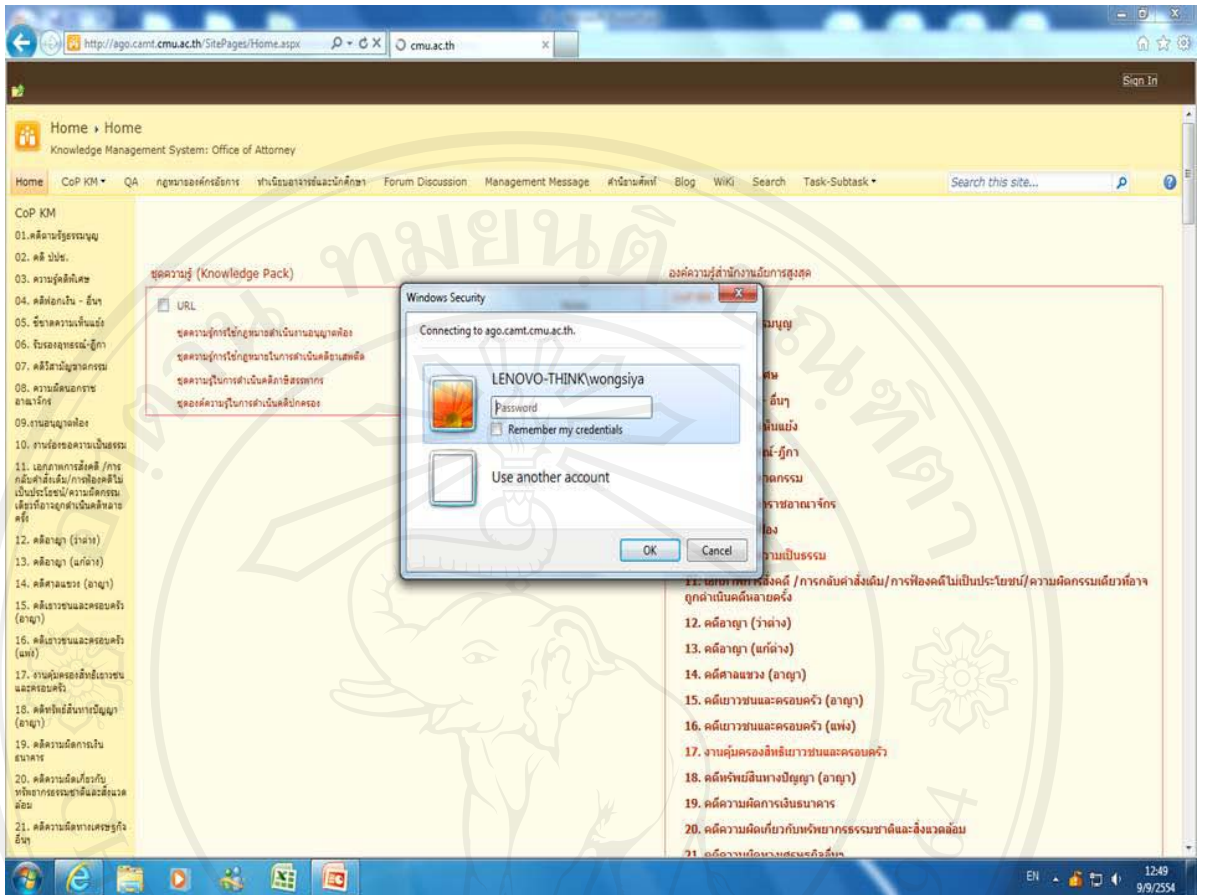
รูปแบบระบบการจัดการความรู้ เพื่องานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอัยการสูงสุด



รูปที่ 4.12 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร



รูปที่ 4.13 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร



รูปที่ 4.14 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 4.15 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

http://ago.camt.cmu.ac.th/CoPKM/SitePages/kpack.aspx

CoP KM - kpack

Home CoP KM QA กลุ่หมยของศักรอัยการ ทำเนียบอวจารย์และนักรศึกษา Forum Discussion Management Message คำนิยามศัพท์ Blog Wiki Search

Recent

k51hom

kpack

k34p1

k64hom

k62hom

CoP KM

01. คิดตามรัฐธรรมนูญ

02. คิด ปรัชญา

03. ความรู้คิดพิเศษ

04. คิดฟอกเงิน - อื่นๆ

05. ช้ขาดความเห็นแย้ง

06. สิ่รื่องอุทธรณ์-ฎีกา

07. คดีวิสำรรมมาดกรรม

08. ความผิดคนอกราชอาณัติกร

09. งานอานญาตฟ้อง

10. งานร้งขอความเป็นธรรม

11. เอกภพการสังคดี / การกลับคำสั่งเดิม/ การฟ้องคดีไม่เป็นประโยชน์/ ความผิดกรรมเดียวที่อาจถูกดำเนินคดีหลายครั้ง

12. คดีอาญา (ว่าคำ)

13. คดีอาญา (แก่ต่าง)

14. คดีศาลแขวง (อาญา)

15. คดีเยาวชนและครอบครัว (อาญา)

16. คดีเยาวชนและครอบครัว (แพ่ง)

17. ตามคุ้มครองสิทธิเยาวชนและครอบครัว

18. คดีทรัพย์สินทางปัญญา (อาญา)

19. คดีความผิดการเงินธนาคาร

20. คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

21. คดีความผิดทางเศรษฐกิจอื่นๆ

22. คดีอาชพตติ

23. คดี พรบ. มาตราการและอื่นๆ

24. คดีส่งผู้ร้ายข้ามแดน

25. ความร่วมมือทางอาญาระหว่างประเทศ

26. คดีชั้นอุทธรณ์

27. คดีชั้นฎีกา

28. สอนส่วนคดีอาญา

Assigned To Iss

CAMT\kiat Act

รูปที่ 4.16 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

IS=ระบบการจัดการความรู้ที่องงานประชาสัมพันธ์,
Organization = ฝ่ายประชาสัมพันธ์

Managers = ผู้จัดการสำนักงานฝ่ายประชาสัมพันธ์

Knowledge Workers = เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์

Information = นโยบาย ระเบียบ โครงสร้าง กิจกรรม แผนงาน คำสั่ง

Knowledge = ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

Problem = ขาดประสบการณ์ขาดองค์ความรู้

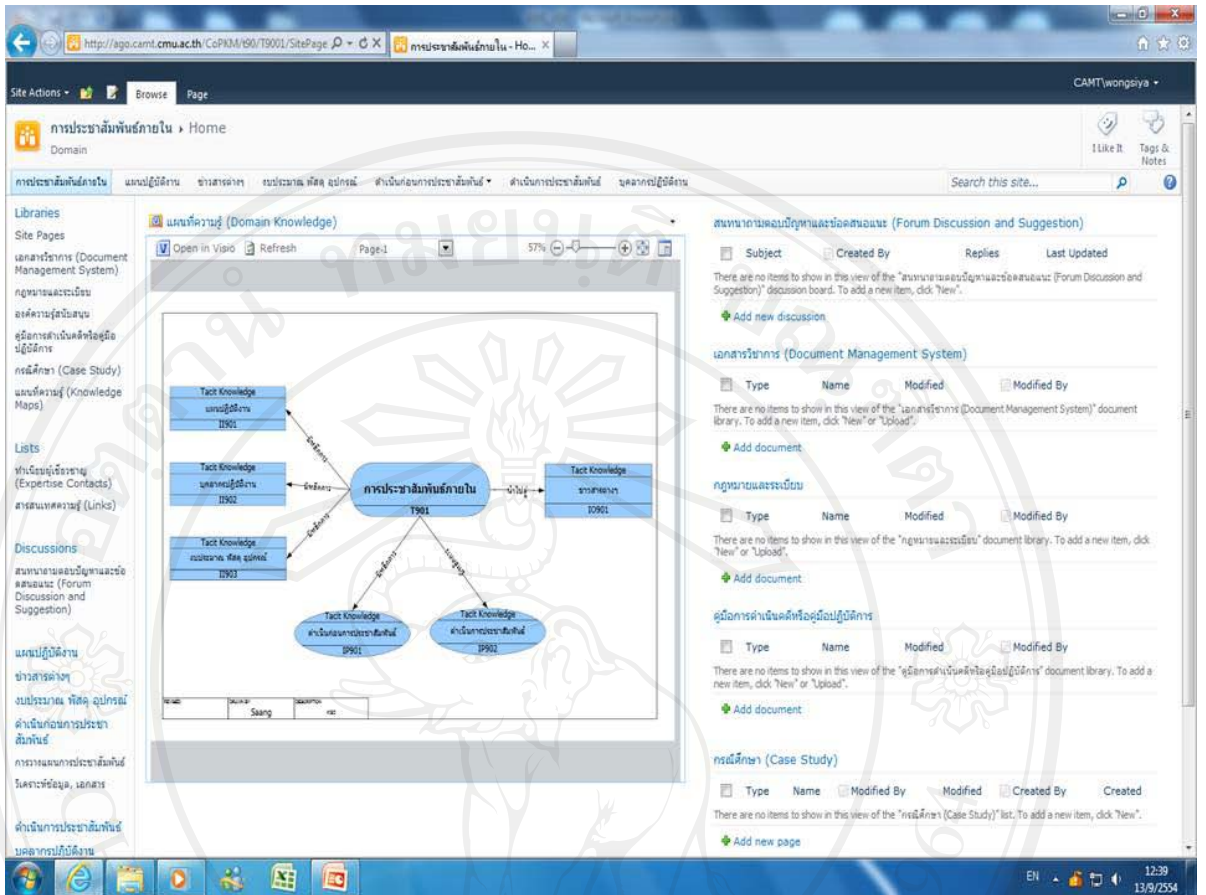
Solution = สร้าง KMS และทฤษฎี Learning in Action

Productivity = การยอมรับในสภาพสังคมและความเข้าใจของบุคลากร

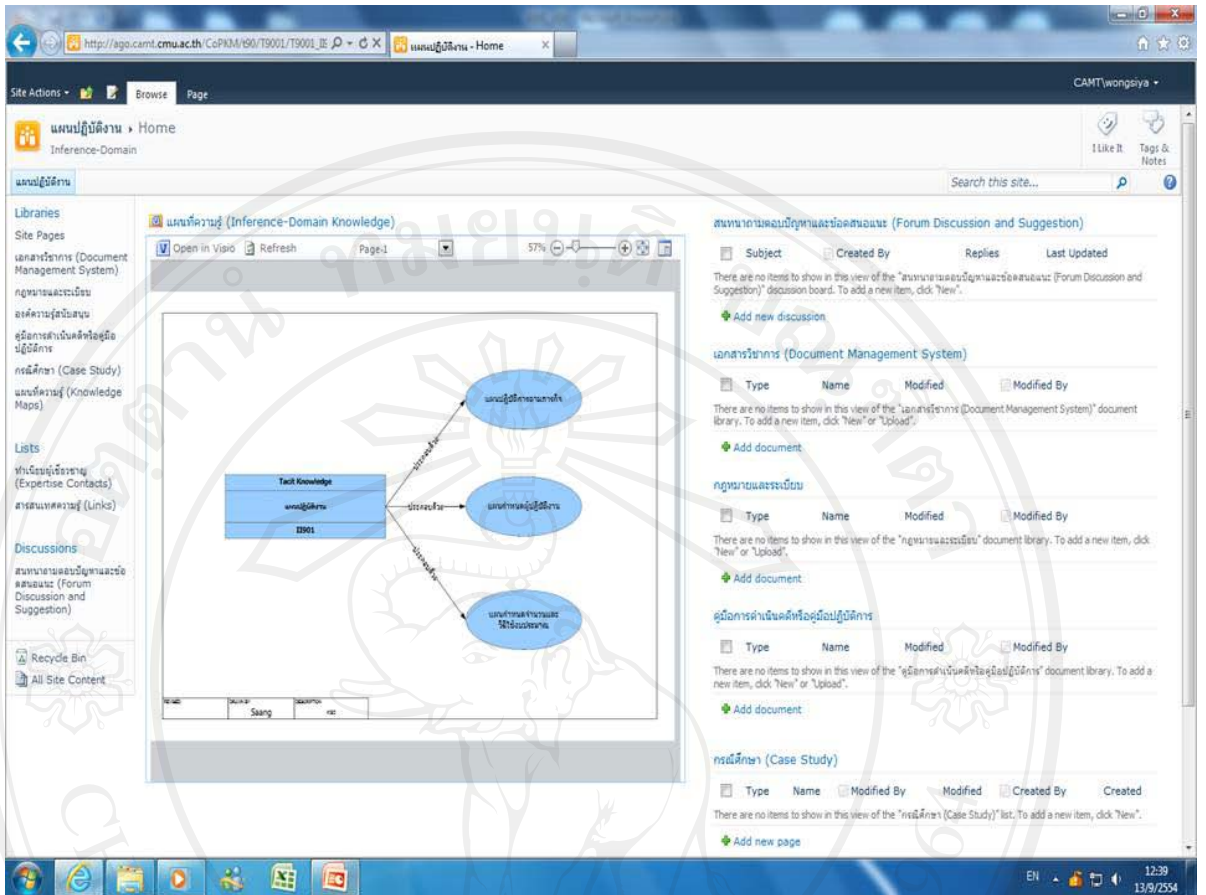
Type	Name	Modified	Modified By
IS Proposal	IS Proposal	6/4/2011 10:15 PM	CAMT\lannop
Literature, Critical Review	Literature, Critical Review	6/4/2011 10:15 PM	CAMT\lannop
Presentation conceptual framework	Presentation conceptual framework	6/4/2011 10:16 PM	CAMT\lannop
Working Thesis	Working Thesis	6/4/2011 10:15 PM	CAMT\lannop
กฎระเบียบหน่วยงานประชาสัมพันธ์	กฎระเบียบหน่วยงานประชาสัมพันธ์	9/3/2011 3:18 PM	Tanasan Teeravarodom
ระเบียบ	ระเบียบ	7/19/2011 7:30 PM	CAMT\sa-ang
แผนงานประชาสัมพันธ์	แผนงานประชาสัมพันธ์	9/3/2011 3:19 PM	Tanasan Teeravarodom
ผัง	ผัง	6/4/2011 10:15 PM	CAMT\lannop

รูปที่ 4.17 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

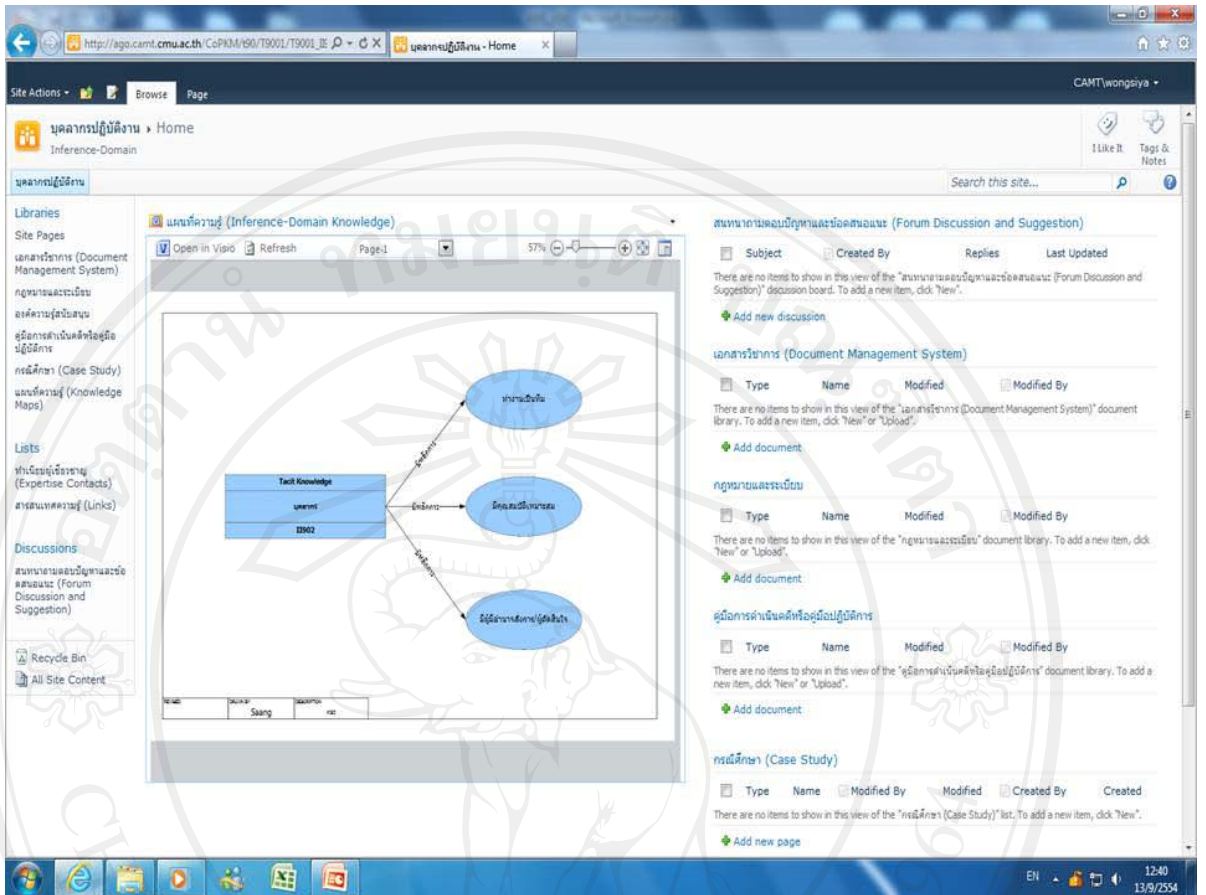
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



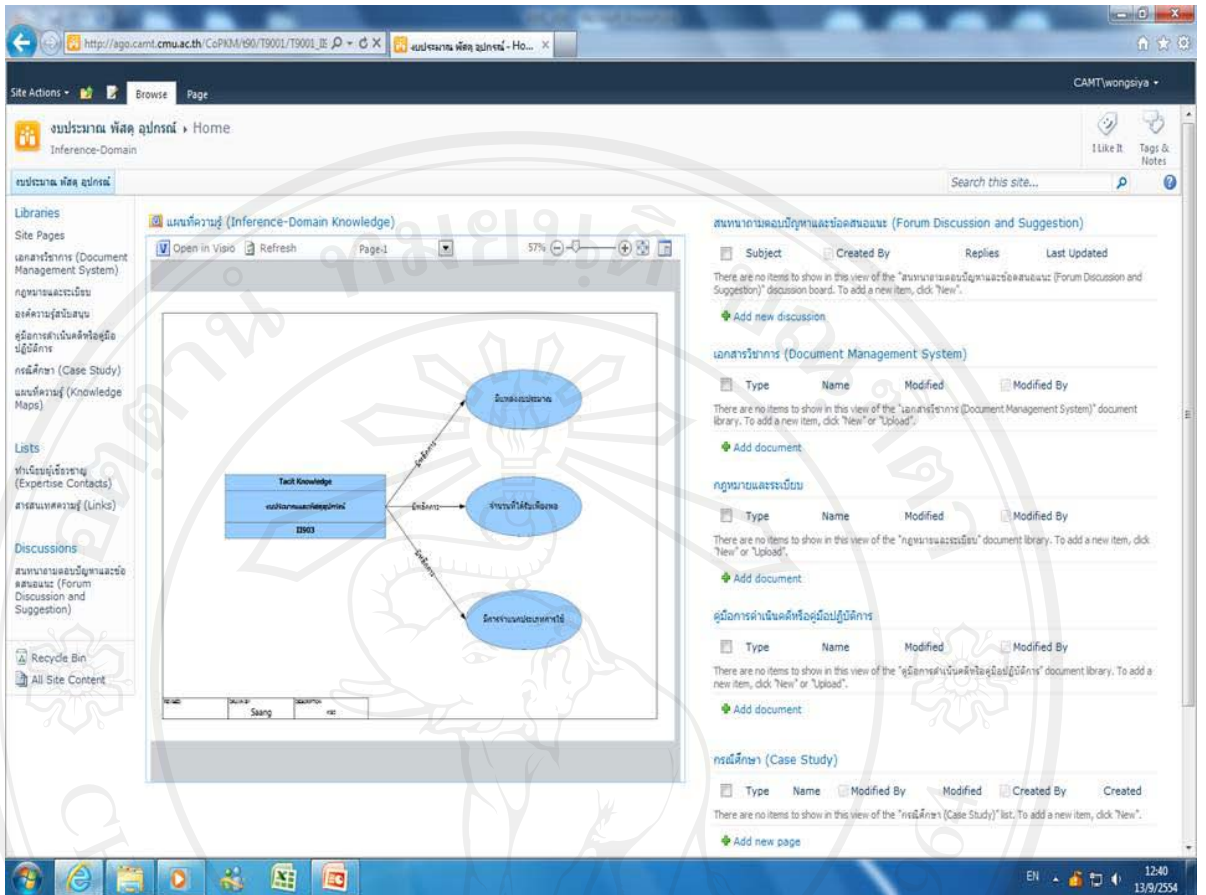
รูปที่ 4.18 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร



รูปที่ 4.19 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร



รูปที่ 4.20 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

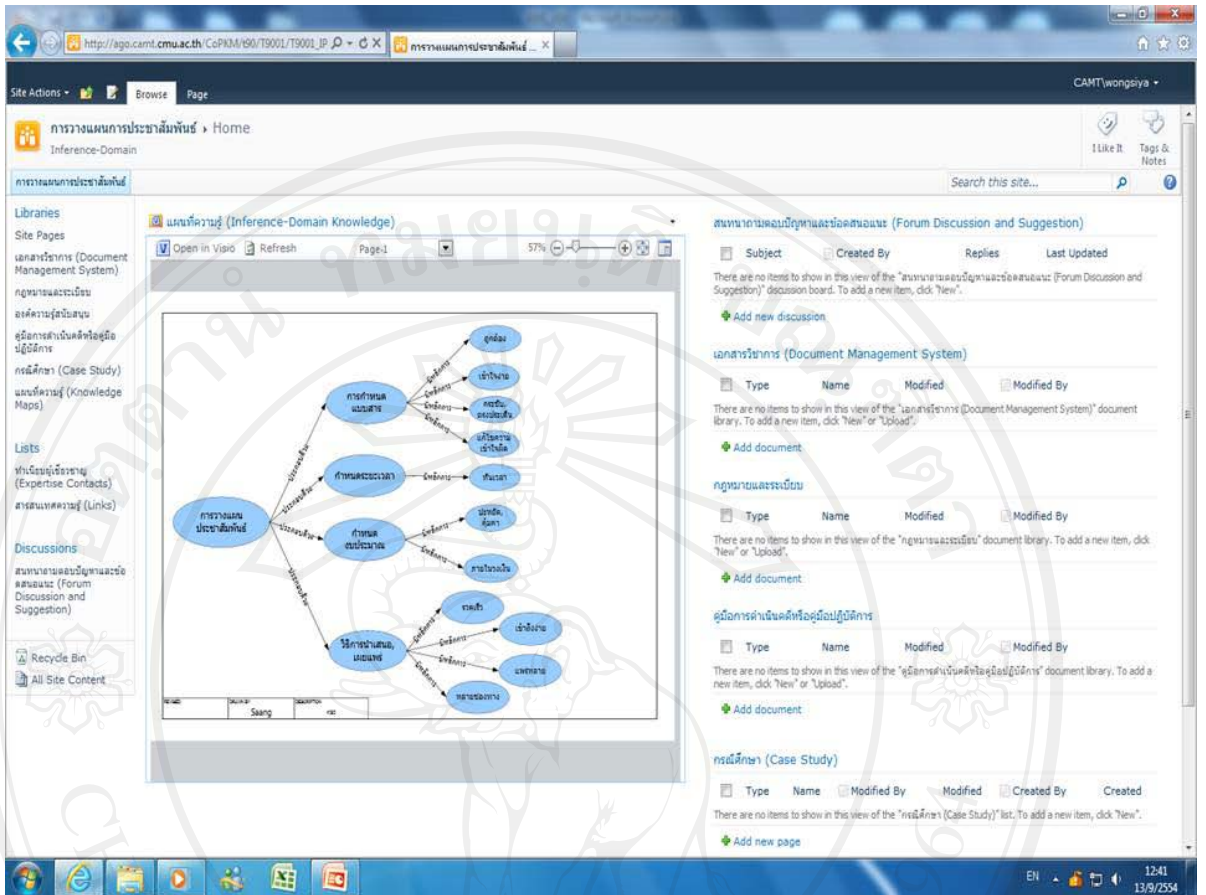


รูปที่ 4.21 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 4.22 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร



รูปที่ 4.24 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

รูปที่ 4.25 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

รูปที่ 4.26 ระบบสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร

4.1.2 รายงานการออกแบบกิจกรรม Man1

เพื่อให้การนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ได้จริง สามารถแก้ไขปัญหา และช่วยในการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินกิจกรรมการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้ถึงเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการฝึกอบรมให้รู้ถึงระบบการจัดการความรู้ เข้าใจถึงการใช้งบงาน กำหนดบทบาทผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้ชัดเจนในกระบวนการทำงานขององค์กร จึงต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาวิสัยทัศน์และบทบาทของฝ่ายประชาสัมพันธ์

1.1 วิสัยทัศน์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ คือ

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะสรรค์สร้างการสื่อสารกับประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เน้นกลไกการมีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างอัยการ รัฐ และประชาชน มุ่งสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรอัยการอันเป็นที่หนึ่งของประชาชน”

1.2 วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของฝ่ายประชาสัมพันธ์

ผู้บริหารของฝ่ายประชาสัมพันธ์ คือ ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ ต้องการเห็นวิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้ในฝ่ายประชาสัมพันธ์ คือ “ฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานแห่งการเรียนรู้”

1.3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์มีบทบาทหน้าที่

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีภารกิจด้านการเผยแพร่กิจกรรมต่างๆ งานการข่าว และงานสื่อสารของ สำนักงานอำนวยการสูงสุด ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างสำนักงานอำนวยการสูงสุดกับประชาชน ตลอดจนเสริมสร้างความรู้และทัศนคติที่ดีแก่ข้าราชการของสำนักงานอำนวยการสูงสุด โดยมีงานที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

งานธุรการ

1. รับ-ส่ง หนังสือราชการต่างๆของฝ่ายประชาสัมพันธ์
2. จัดทำค่างบประมาณประจำปีของฝ่ายประชาสัมพันธ์
3. ตรวจสอบติดตามข่าวประจำวันร่วมกับงานประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร
4. รายงานผลการปฏิบัติงานรายเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อส่งสำนักงาน

วิชาการ

5. จัดทำบัญชีวันลาและบัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการและลูกจ้างรวมทั้งตรวจสอบ รายงานวันลาประจำปีก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

6. จัดเก็บสถิติงานประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งรายงานผลประจำปี

7. ร่างโต้ตอบหนังสือราชการตรวจทานงานพิมพ์ต่างๆ และจัดทำหนังสือเวียนของฝ่ายประชาสัมพันธ์

8. ดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมของฝ่ายประชาสัมพันธ์

9. งานการเงินและบัญชีของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในเบื้องต้น

10. จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ประจำปี

11. จัดเก็บเอกสาร คำสั่ง และหนังสือเวียนต่างๆ เข้าแฟ้ม และจัดทำสารบัญหน้าแฟ้ม

12. จัดแฟ้มและเอกสารต่างๆของฝ่ายประชาสัมพันธ์ เสนอหัวหน้าฝ่ายฯ เพื่อ

ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนให้เจ้าหน้าที่นำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ

13. ดิบบอร์ดประชาสัมพันธ์ ณ อาคารหลักเมือง
14. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้วยคอมพิวเตอร์
15. จัดส่งและแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารและสื่อประชาสัมพันธ์ที่ผลิตให้ผู้บริหาร และทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด และสื่อมวลชนทุกแขนง
16. งานพิมพ์หนังสือราชการต่างๆ และพิมพ์ข่าวประจำวัน งานจัดทำจุลสารอัยการ
17. งานจัดทำจุลสารอัยการ
18. ถ่ายเอกสาร สำเนาเอกสารด้วยเครื่องดิจิตอล จัดเรียงและเย็บชุด
19. งานทำลายเอกสาร
20. งานธุรการทั่วไปของฝ่ายประชาสัมพันธ์
21. การให้ข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
22. การจัดทำเวรต่างๆ ประจำปีของฝ่ายประชาสัมพันธ์ เช่น เวรถ่ายภาพในพระราชพิธีสำคัญ เวรในวันหยุดราชการ และนอกเวลาทำการ เวรตรวจติดตามข่าว เป็นต้น

งานประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร

1. การแถลงข่าว การชี้แจงข้อเท็จจริง
2. การตรวจติดตามข่าวประจำวันและวิเคราะห์สรุปเสนอผู้บริหารระดับสูงทุกท่าน และเวียนแจ้งทุกหน่วยงานทราบ ตลอดจนการตรวจติดตามข่าววิเคราะห์และประเมินข่าวด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคงที่จะเป็นผลกระทบต่อภารกิจ หรือภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด เสนอผู้บริหารระดับสูงทุกท่านทราบ
3. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสื่อข่าว และประสานงานกับสำนักงานต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบมาผลิตเป็นข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์
4. ผลิตเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานฯ ผลิตสื่อเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้และเผยแพร่กฎหมายแก่ประชาชนให้ความรู้ พัฒนาความรู้ จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีงามแก่ข้าราชการ ตลอดจนให้บริการข่าวสารแก่ประชาชน สื่อมวลชนและข้าราชการ
5. จัดเก็บเอกสารข่าวประจำวันเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งทำสารบัญหน้าแฟ้ม
6. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดนิทรรศการในวันสำคัญ และรณรงค์ในเรื่องต่างๆ
7. ศึกษาวิจัย/สำรวจประชาคมคติที่ประชาชนมีต่อองค์กร

8. งานรวบรวมระเบียบและมติต่างๆของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์
9. การประสานนโยบายกับคณะกรรมการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ
10. จัดทำโครงการ/แผนงานประชาสัมพันธ์ และแผนปฏิบัติประจำปี ตลอดจนวางแผนประชาสัมพันธ์เฉพาะเรื่อง
11. งานประเมินผลการประชาสัมพันธ์
12. งานสื่อมวลชนสัมพันธ์
13. งานประสานและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด
14. งานคณะกรรมการหรือคณะทำงานด้านการประชาสัมพันธ์
15. การผลิตสื่อเพื่อการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน
16. งานสนับสนุนการเผยแพร่กฎหมายแก่ประชาชนร่วมกับ สคช.

งานสื่อสารและวิทยุ

1. เสนอแผนพัฒนาระบบสื่อสารของสำนักงานอัยการสูงสุด
2. บริหารการสื่อสารและควบคุมการครอบครองและการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม
3. งานเช็คสถานีลูกข่าย
4. ประสานราชการกับกรมไปรษณีย์โทรเลข สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในงานด้านการสื่อสาร
5. ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องวิทยุคมนาคมของหน่วยงานต่างๆในสำนักงานอัยการสูงสุด
6. เสนอจัดซื้อและติดตั้งอุปกรณ์วิทยุคมนาคม
7. งานถ่ายภาพนิ่ง-วิดีโอ กิจกรรม อส.เพื่อการประชาสัมพันธ์
8. จัดทำทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์เครื่องรับ-ส่งวิทยุคมนาคมทั้งหมด
9. งานดูแลบำรุงรักษากล้องถ่ายภาพ
10. งานเบิก-จ่าย วัสดุครุภัณฑ์และขออนุมัติจัดซื้อ
11. งานจัดเก็บข้อมูล และพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ด้วยคอมพิวเตอร์
12. งานบันทึกเทป ถอดเทป เสียงคำให้สัมภาษณ์ คำแถลงข่าวต่อสื่อมวลชนของผู้บังคับบัญชาระดับสูงสำนักงานอัยการสูงสุด
13. งานให้บริการยืมวิทยุคมนาคมแก่หน่วยงานในสำนักงานอัยการสูงสุด
14. การปรับปรุงและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต www.pr@ago.go.th

15. การปรับปรุงข้อมูลตู้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยระบบสัมผัส ตู้ (KIOS) ประจำทั้ง 5 อาคาร ตลอดจนเปิด-ปิด และดูแลบำรุงรักษาตู้บริการข้อมูลข่าวสารด้วยระบบสัมผัส ณ อาคารหลัก เมือง

16. การปรับปรุงและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์จอ LCD ทั้งทางอาคารหลัก เมือง และอาคารรัชดา

17. งานให้บริการภาพนิ่งและวีดิทัศน์ แก่หน่วยงานต่างๆ ในออส.

18. งานติดต่อภาพวีดิ โอเอจกิจกรรมของออส.

19. งานตรวจสอบหนังสือเวียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการรับ -ส่ง E-MAIL ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์

20. งานจัดทำสรุปผลการประชุมคณะรัฐมนตรี เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทุกอาคาร

21. งานตรวจติดตามข้อร้องเรียนของประชาชน ผ่านทางสายด่วนร้องเรียนฝ่าย ประชาสัมพันธ์ สำนักงานอัยการสูงสุด เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาไปยังศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนของประชาชนสำนักงานอัยการสูงสุด

22. งานออกแบบกราฟิก ดีไซน์ จากโปรแกรม Macromedia flash Macromedia firework Adobe Illustrator Adobe Photoshop

2. หลังจากศึกษาวิสัยทัศน์ของฝ่ายประชาสัมพันธ์ และกำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้และบทบาทหน้าที่ของฝ่ายประชาสัมพันธ์แล้ว จึง ได้จัดทำแผนกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับฝ่าย ประชาสัมพันธ์ได้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการจัดการความรู้ ทั้งนี้ ในการออกแบบกิจกรรมได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาประยุกต์ร่วมในการออกแบบกิจกรรมด้วย โดยรูปแบบกระบวนการเรียนรู้ขณะทำงานไปด้วย แบ่งเป็น 4 รูปแบบ

1. การเรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning) โดยการ

- เรียนรู้โดยการสืบค้น ด้วยวิธีการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่างๆเช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร งานวิจัย อินเทอร์เน็ต

- เรียนรู้โดยการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ การสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจะได้ หลักวิธีคิดในการทำงาน เทคนิคต่างๆ เป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

- การเฝ้าสังเกต(Observation) เป็นการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมต่างๆในการทำงาน การแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ เทคนิคในการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ

2. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential learning) เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติหรือองค์กรเอง หลังจากที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจเรื่องต่างๆที่ผ่านมามาว่าได้ผลหรือไม่อย่างไร

3. การเรียนรู้โดยการทดลอง(Experimental Learning) เป็นการเรียนรู้จากการทดลองจำลองสาเหตุต่างๆ เพื่อหาผลเป็นการตั้งสมมุติฐานและพิสูจน์สมมุติฐานเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

4. การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการเป็นผู้นำการเรียนรู้ ได้แก่ สร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้ผู้ได้บังคับบัญชา สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกัน และ เป็นผู้นำในการสนทนา

จากการศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กร และทฤษฎีการจัดการความรู้ที่จะนำมาใช้ในการจัดการความรู้ คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน(Learning in Action) ทำให้มีการออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้ได้ดังนี้

แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 3 ปี

การจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์สำนักงานอัยการสูงสุด

กิจกรรม	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน
1.สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับ การจัดการความรู้ทั้ง การสร้าง การใช้งาน และ การพัฒนา ระบบการจัดการความรู้						
1.1 อบรม สัมมนา เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงแผนการ จัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด	→					
1.2 อบรม สัมมนาให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติให้ เข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ความจำเป็น ประโยชน์ ของระบบการจัดการความรู้	→					

<p>1.3 สร้างทัศนคติ และค่านิยมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร ขอมรับในการจัดการความรู้ว่าเป็นเรื่องที่ต้องทำและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น</p>	→					
<p>1.4 จัดตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) เพื่อเตรียมการ การจัดทำระบบการจัดการความรู้</p>	→					
<p>1.5 สัมมนาเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรทุก คนรู้ถึงบทบาท หน้าที่ของตนเอง KM Team เช่น ผู้บริหาร (Conductor Manager) ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) วิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) หรือผู้ใช้งาน (Knowledge Worker)</p>	→					
<p>1.6 อบรมเตรียมความพร้อมให้กับผู้มีหน้าที่ตามคำสั่งคณะทำงาน เช่นอบรมวิศวกรรม ความรู้ (Knowledge Engineering) เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น</p>						
<p>1.7 รวบรวมองค์ความรู้ที่ใช้ในปฏิบัติงาน ทั้งจากการสืบความลับจากองค์กรคู่แข่ง แหล่งข้อมูล</p>						

กิจกรรม	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	6 เดือน	12 เดือน
<p>ต่างๆ จากประสบการณ์ จากการทดลองปฏิบัติจริงและจากการดูงาน จากหน่วยงานภายนอกที่ประสบความสำเร็จในงานประชาสัมพันธ์ซึ่งจัดทำระบบการจัดการความรู้(knowledge management)</p> <p>1.8 ให้มีการทดลองใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>2.จัดให้มีการวิพากษ์ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปออกแบบและปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการความรู้</p> <p>3.การทบทวนระบบการจัดการความรู้ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ทั้งจากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำความรู้ไปพัฒนา ระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>4. จัดให้มีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในงานประชาสัมพันธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเกิดขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างทัศนคติ ค่านิยมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร ยอมรับในการจัดการความรู้ ว่าเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น</p>			→	→		
						→

Initial Finding สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไป

จากการที่ได้ไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและนำระบบการจัดการความรู้ไปสาธิตให้ผู้เชี่ยวชาญ คือหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการทั้งหมด ซึ่งมีทั้งที่เป็นข้าราชการและจ้างเหมาบริการ (ลูกจ้างชั่วคราว) ทั้งหมด 8 คน มีนักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ เป็นหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเป็นผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ ๆ สนใจ กระตือรือร้น ที่จะศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ หรือวิทยาการที่ทันสมัย ทุกคนตั้งใจปฏิบัติงาน มีความรักใคร่สามัคคีกัน ช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน และจากการสอบถามและให้ขอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้เรื่องงานประชาสัมพันธ์ ทุกคนเห็นพ้องกันว่า หากมีระบบการจัดการความรู้ จะช่วยให้การปฏิบัติงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะหัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้ความสนใจมาก เห็นว่า ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้รับการศึกษาการจัดการความรู้ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์นั้น ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม คือตั้งอยู่ที่บริเวณชั้น 1 ของอาคาร เพราะห้องประชาสัมพันธ์เปรียบเสมือนห้องรับแขกของสำนักงาน เมื่อมีประชาชนมาติดต่อราชการ หากมีข้อขัดข้องหรือสงสัยประการใด ฝ่ายประชาสัมพันธ์จะต้อนรับหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ทราบและให้ความช่วยเหลือได้ในลำดับแรก ดังนั้น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ตั้งอยู่ที่บริเวณชั้น 1 ของอาคารจึงเหมาะสมแล้ว

4.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

รายงานการสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

ผู้รับการสาธิต หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานประชาสัมพันธ์

4.2.1 การสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS)

เมื่อสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานประชาสัมพันธ์เสร็จแล้ว ได้นำระบบการจัดการความรู้ (KMS) ไปสาธิตให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ คู่มือที่ห้องฝ่ายประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งอธิบายประกอบ ตั้งแต่การออกแบบระบบสารสนเทศจัดการความรู้ที่ประกอบไปด้วย แผนที่ความรู้ (Knowledge Map) ที่ได้จากการจับความรู้ในตัวคน (Tacit

Knowledge) โดยสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญใ้ในระบบการจัดการความรู้ Feature แผนภาพความรู้ ตามโปรแกรม Microsoft SharePoint และนำข้อมูลจากเอกสารความรู้ (Explicit Knowledge) รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ กรณีศึกษา เอกสารวิชาการ ประเด็นเร่งด่วน การเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น การจัดหมวดหมู่การเรียกใช้ กระจายและแลกเปลี่ยนความรู้ ตามความสามารถของ โปรแกรม Microsoft SharePoint ซึ่งผู้รับการสาธิตแสดงความสนใจและแสดงความคิดเห็นต่อระบบการจัดการความรู้ที่นำไปสาธิต

หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้อธิบายรายละเอียดในแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 3 ปี ให้ผู้เชี่ยวชาญทราบและแสดงความคิดเห็นถึงความเป็นไปได้หรือผลสำเร็จที่จะได้รับ

4.2.2 ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์แล้ว

จากการที่นำระบบการจัดการความรู้ (KMS) และแผนกิจกรรม 3 ปี ไปสาธิตและชี้แจงให้ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ทั้งระบบการจัดการความรู้ (KMS) และแผนกิจกรรม 3 ปี มีความเห็นไปได้สูง เนื่องจากผู้บริหารเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และหากได้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ก็ยิ่งจะให้ความสนับสนุนยิ่งขึ้น แต่ทั้งนี้ระบบการจัดการความรู้และแผนกิจการ 3 ปี ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีข้อดี / ข้อเสีย / สิ่งที่ต้องปรับปรุงดังนี้

การดำเนินงาน	ความเป็นไปได้	ข้อดี/ประโยชน์	ข้อเสีย	ข้อเสนอแนะ
ระบบ KMS	√	1. ใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เป็นเอกสารหรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) 2. ทันสมัยเหมาะสม	1. หากระบบสื่อสารทางเทคโนโลยีล้มเหลว จะทำให้การใช้ระบบการจัดการความรู้ไม่ประสบความสำเร็จ 2. การใช้ระบบค่อนข้างยากผู้ไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยีจะใช้ประโยชน์ได้น้อย	1. ควรเตรียมความพร้อมทั้งด้าน Hardware และ Software ก่อนใช้ระบบ 2. ก่อนการใช้ระบบควรอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ด้านเทคโนโลยีให้ทั่วถึงก่อน โดยแบ่งตามประเภทผู้ใช้งาน

		กับบุคคลที่มีต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน		
--	--	--	--	--

การดำเนินงาน	ความเป็นไปได้	ข้อดี/ประโยชน์	ข้อเสีย	ข้อเสนอแนะ
<p>แผนกิจกรรม 3 ปี</p> <p>1. สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้</p> <p>1.1 อบรม สัมมนา เพื่อชี้แจงให้ทราบถึงแผนการจัดการความรู้ของสำนักงาน อัยการสูงสุด</p> <p>1.2 อบรม สัมมนา ให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ความจำเป็น ประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้</p> <p>1.3 จัดตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) เพื่อเตรียมการ การจัดทำระบบการจัดการความรู้</p> <p>1.4 สัมมนาเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรทุกคนรู้ถึงบทบาท หน้าที่ของตนเองใน KM Team เช่น ผู้บริหาร (Conductor Manager) ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) วิศวกรรรมความรู้ (Knowledge Engineering) หรือ ผู้ใช้งาน (Knowledge Worker)</p> <p>1.5 อบรมเตรียมความพร้อมให้กับผู้มีหน้าที่ตามคำสั่งกระทรวง เช่นอบรม</p>	√	<p>- บุคคลเข้าใจถึงเรื่องการจัดการความรู้</p> <p>- มีทัศนคติและค่านิยมที่ดีต่อการจัดการความรู้</p> <p>- มีระบบการจัดการความรู้ที่บุคลากรในสำนักงานใช้</p> <p>ประโยชน์จากระบบ จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p>	<p>ต้องใช้เวลาในการอบรมหรือดำเนินการอาจมีค่าใช้จ่ายในการอบรม</p>	<p>- ควรมีส่วนประชาสัมพันธ์ นอกเหนือจากการอบรม เช่น Internet บอร์ด แผ่นพับ เพื่อสร้างความเข้าใจ</p> <p>- ควรคำนึงถึงระดับความรู้การใช้งานของผู้ใช้ระบบ ซึ่งอาจแยกเป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน</p>

<p>วิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering) เพื่อให้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น</p> <p>1.6 รวบรวมองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งจากการสืบความลับจากองค์กรข้างเคียงข้างแหล่งข้อมูลต่างๆ จากประสบการณ์ จากการทดลองปฏิบัติจริงและจากการดูงานจากหน่วยงานภายนอกที่ประสบความสำเร็จในงานประชาสัมพันธ์ มาจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management)</p>				
<p>1.7 ให้มีการทดลองใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>2. จัดให้มีการวิพากษ์ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปออกแบบและปรับปรุง พัฒนาระบบการจัดการความรู้</p> <p>3. การทบทวนระบบการจัดการความรู้ ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้</p>	<p>√</p> <p>√</p>	<p>เป็นการหาความต้องการของ ผู้ใช้งานจริง หลังจากมีการ ทดลองใช้ระบบ</p>	<p>-</p> <p>-</p>	<p>ควรเป็น ความเห็นของ บุคลากรทุก ระดับชั้นที่ใช้ ระบบ เพื่อให้ ครบถ้วนในความ ต้องการระบบ</p> <p>- ควรเป็นการ ทบทวนทุก ระดับชั้นที่ใช้งาน</p>

<p>ที่เกิดขึ้นใหม่ทั้งจากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำความรู้ไปพัฒนากระบวนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>4. จัดให้มีการศึกษาในงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในองคฺรชาสัมพันธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ และเกิดขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน สร้างทัศนคติ ค่านิยมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร ยอมรับในการจัดการความรู้ว่าเป็นเรื่องที่ทำเป็นประจำและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้น</p>	<p>√</p>	<p>เป็นการทบทวนระบบเพื่อให้ระบบตอบสนองความต้องการผู้ใช้งานให้มากที่สุด</p> <p>- เป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>- สามารถนำความรู้</p>	<p>ต้องใช้เวลาและงบประมาณในการดำเนินงาน</p>	<p>เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์ที่สุด</p> <p>ควรให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม</p>
--	----------	---	---	---

4.2.3 สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจ เช่นค้นพบตามสมมุติฐานว่าการจัดการความรู้สามารถเข้าไปช่วยแก้ปัญหาได้ และนอกเหนือจากสมมุติฐานค้นพบโดยบังเอิญ

จากการค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาพบว่า การจัดการความรู้สามารถนำไปแก้ปัญหาคนทำงานที่ไม่มีความรู้ ประสบการณ์ ในงานประชาสัมพันธ์ได้ และยังพบว่าการจัดการความรู้จะสำเร็จหรือนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ขึ้นอยู่กับทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ในส่วนของผู้บริหารนั้นต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนในเรื่องการจัดการความรู้อย่างจริงจัง และในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติก็ต้องสนใจที่จะศึกษาหาความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้ด้วย แต่ทั้งนี้ ในสังคมการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการสูงสุดจะอยู่ในลักษณะ Top Down หากผู้บริหารให้ความสำคัญและสนใจอย่างจริงจังต่อระบบการจัดการความรู้ ความสำเร็จและความเป็นไปได้ของระบบการจัดการความรู้ก็จะเป็นจริงขึ้น

4.2.4 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

จากการที่ศึกษาค้นคว้านี้ นอกจากพบว่า การจัดการความรู้สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาให้คนทำงานที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ได้แล้ว ยังพบว่า ผู้บริหารมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้เป็นอย่างมากเพราะสังคมการทำงานของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นลักษณะ Top Down คือจะเป็นการสั่งการจากข้างบนสู่ข้างล่าง ดังนั้น เมื่อทราบว่าผู้บริหารมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ ผู้ดำเนินการ โครงการจัดการความรู้จึงต้องมุ่งเป้าหมายไปที่ผู้บริหารเป็นอันดับแรก เพื่อจะโน้มน้าวให้ผู้บริหารมีการเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) ก่อน การจัดการความรู้ภายในองค์กร ก็จะประสบความสำเร็จได้ แต่หากไม่สามารถที่จะโน้มน้าวผู้บริหารได้ การจัดการความรู้ นั้นจะประสบอุปสรรค ไม่สามารถดำเนินการได้หรือดำเนินการได้แต่ไม่ประสบความสำเร็จได้เท่าที่ควร

4.2.5 อภิปรายผลให้กว้างออกไป Generalization

ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระ พบว่า ปัญหาในงานประชาสัมพันธ์ในเรื่องขาดแหล่งเรียนรู้ ขาดประสบการณ์ และขาดความเป็นมืออาชีพนั้น ระบบการจัดการความรู้สามารถช่วยแก้ปัญหาได้ เพราะระบบการจัดการความรู้จะเป็นแหล่งที่รวบรวม สร้างและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ในขณะที่แหล่งเรียนรู้อื่น อาจจะเป็นที่รวบรวมองค์ความรู้เท่านั้น ไม่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้กันได้ ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้จึงมีประโยชน์มาก เพราะสามารถจะนำการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้ในเรื่องอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกัน เช่น การจัดการความรู้ในงานประชาสัมพันธ์ภายนอก เป็นต้น