



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

บันทึกขออนุญาตเข้าทำการศึกษา เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่ง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอากร ๓ โทร. ๐-๒๕๑๕-๔๖๓๐

ที่ อส ๐๐๐๕.๓/พิเศษ

วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตเข้าทำการศึกษา เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่ง

เรียน อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๖๑ กำหนดให้มีการนำหลักการและวิชาการบริหารจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีการแบ่งบัญชีองค์ความรู้ กำหนดขึ้นตามภารกิจหลักตามพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลักและองค์ความรู้สนับสนุนตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ ออกเป็น 100 หัวข้อองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรและไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้มีกระบวนการบริหารจัดการความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กร

สำนักงานอัยการสูงสุดได้ทำความตกลงกับวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาและวางระบบในโครงการพัฒนานุเคราะห์ด้านการจัดการความรู้ ซึ่งตามความร่วมมือดังกล่าวสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรทุนการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขา การจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงาน จำนวน ๒ รุ่น รวม ๔๔ ทุน โดยข้าพเจ้า นางทิพยา เสือฝึก ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สังกัด สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอากร ๓ สำนักงานคดีอากร ได้รับพิจารณาจัดสรรทุนการศึกษา และได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ (IS) ในหัวข้อความรู้ที่ ๕๕ “งานธุรการคดีแพ่ง” ซึ่งองค์ความรู้นี้อยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักงานคดีแพ่ง (ปรากฏตามเอกสารแนบ) ในการค้นคว้าแบบอิสระนั้นจำเป็นต้องสืบค้นข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการการปฏิบัติงาน นำมาสร้างระบบจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่ง (Knowledge Management System for Administrative office of Civil Cases) โดยนำระบบการ

จัดการความรู้เข้ามาปรับใช้เพื่อแก้ปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้ แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดก็คือ แหล่งข้อมูลที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติงานจริง ผู้มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์รู้แจ้งในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะมีผลโดยตรงต่อผลการ คำนวณแบบอิสระและการพัฒนาระบบจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดโดยตรง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต ให้ข้าพเจ้าเข้าทำการศึกษาจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง ณ สำนักงานคดีแพ่ง และขอให้ท่านได้โปรดแต่งตั้งคณะทำงานการจัดการความรู้ พร้อมกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) เพื่อจะได้นำไปสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้เพื่อ พัฒนางานธุรการคดีแพ่งให้มีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงานคดีแพ่ง และบุคลากรในสำนักงานคดีแพ่ง และสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

(นางทิพยา เสือฟัก)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ภาคผนวก ข

วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหารกำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting

(นายสมศักดิ์ สันทนาคณิต อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง)

งานธุรการคดีแพ่ง (หัวข้อความรู้ที่ 95)

วันที่ 21 มิถุนายน 2554 เวลา 11.00 นาฬิกา

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

Note:

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552-2561 กำหนดให้มีการนำหลักการและวิชาการบริหารจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีการแบ่งบัญชีองค์ความรู้ กำหนดขึ้นตามภารกิจหลักตามพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลักและองค์ความรู้สนับสนุนตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ ออกเป็น 100 หัวข้อองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรและไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้มีกระบวนการบริหารจัดการความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “องค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge)” เพื่อรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ ก่อนที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้น ๆ จะพ้นจากราชการไป ทำให้องค์ความรู้ขององค์กรยังคงอยู่

สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้ทำความตกลงกับวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาและวางระบบในโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการความรู้ ซึ่งตามความร่วมมือดังกล่าวสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรทุนการศึกษาสาขาการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงาน จำนวน 44 ทุน โดยนักศึกษาตามโครงการดังกล่าวต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ตามบัญชีองค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 100 หัวข้อองค์ความรู้ และงานธุรการคดีแพ่งเป็นหัวข้อลำดับที่ 95 ในบัญชีองค์ความรู้ข้างต้น ซึ่งในการจัดการองค์ความรู้ต้องรวบรวมความรู้ในแต่ละหัวข้อจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด อันเป็นที่มาแห่งการขอสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมความรู้ในครั้งนี้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

Note:

จากที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดว่า งานธุรการคดีแพ่ง เป็น หัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับองค์กร วัตถุประสงค์ของการประชุมครั้งนี้

- ต้องการ ได้ขอบเขตของความรู้ ขั้นตอนในงานธุรการคดีแพ่ง เพื่อนำไปกำหนด ฐานความรู้เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่งว่ามีความสำคัญอย่างไร ปัญหาในการปฏิบัติงานคืออะไร มี วิธีการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำไปสร้างระบบการจัดการความรู้

- ต้องการ ให้ผู้บริหารกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ (ขอทราบรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ)

- ต้องการ ให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ของงานธุรการคดีแพ่ง ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ แผนแม่บทการจัดการความรู้ของ สำนักงานอัยการสูงสุด (มองภาพรวมภายใน 3-5 ปีข้างหน้าว่า ระบบการจัดการความรู้งานธุรการ คดีแพ่งจะไปในทิศทางใด)

- วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2551-2554

“สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากลในการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของ ประชาชน เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

- วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

“สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้การจัดการ ความรู้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

- ต้องการ ให้ผู้บริหารพิจารณาประเภทผู้ใช้งานระบบที่ควรมี (ระบบการจัดการความรู้ งานธุรการคดีแพ่ง)

1. ผู้บริหาร (Manager) อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ และอัยการพิเศษฝ่าย
2. ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานธุรการคดีแพ่งมาเป็น ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี และเป็นผู้มีความรู้ชัดเจนในงานธุรการคดีแพ่งเป็นอย่างดี สามารถ

ถ่ายทอดความรู้ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

3. ผู้ใช้งานทั่วไป (User) ผู้ที่เริ่มปฏิบัติหน้าที่งานธุรการคดีแพ่ง และยังไม่มีความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานคดีแพ่ง

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task ในงานธุรการคดีแพ่ง

Note:

ในหัวข้อองค์ความรู้ งานธุรการคดีแพ่ง ต้องอาศัยผู้มีความรู้ มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เมื่อทำแล้วจะได้แนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องสำหรับเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งที่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานด้านธุรการคดีแพ่ง

ปัญหาที่สำคัญที่สุด (งานวิกฤต) ที่ควรจะแก้ไขโดยเร่งด่วนโดยการใช้ระบบการจัดการความรู้เข้ามาปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหา ผู้บริหารเห็นว่าควรเป็นปัญหาเรื่องใดที่จะต้องพิจารณาแก้ไขก่อนเป็นอันดับแรก

งานธุรการคดีแพ่ง แบ่งออกเป็น 2 งานหลัก คือ

1. งานธุรการทั่วไป ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ งานบริหารบุคคล
2. งานสารบบคดี ได้แก่ งานสารบบคดี (ส.5ก.) งานรายงานการคดีประจำเดือน รายงาน

การคดีประจำงวด

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีแพ่งใน Critical Task

Note:

ผู้ที่เคยมีประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดวิธีการทำงาน แนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่งได้เป็นอย่างดี

วาระอื่น ๆ

ชื่อผู้ทำการสัมภาษณ์

นางทิพยา เสือพิก นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาภิอากร 3

ภาคผนวก ก

Transcript การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

บทวิเคราะห์ (Transcript) การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง

(ท่านสมศักดิ์ ลั่นทนาคณิต)

ขอบเขตความรู้ (ENG 1)

ผู้บริหารต้องการให้จัดทำองค์ความรู้ด้านงานธุรการคดีแพ่ง ในเรื่องการรายงานการคดีการจัดทำบัญชีสำนวนค้าง มีเทคนิคอย่างไรในการจัดทำรายงาน มีองค์ความรู้อย่างไรบ้าง หรืออาศัยประสบการณ์จากเจ้าหน้าที่ธุรการที่เคยทำมาแล้ว จะมีเทคนิคสอดแทรกในทุกขั้นตอนในการจัดทำ ทุกขั้นตอนควรมีคำอธิบายชี้แจงเพื่อให้เป็นความรู้กับคนที่เข้ามาศึกษา

การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ

ต้องทำงานด้านธุรการคดีแพ่งมาไม่น้อยกว่า ๑๐ ปีและให้ความสนใจในด้านวิชาการด้วย จึงขออนุญาตอธิบดีฯ ระบุตัวผู้เชี่ยวชาญ สาเหตุเนื่องจากอธิบดีเพิ่งจะมาดำรงตำแหน่งอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง และผู้ศึกษาสืบทราบว่ามีนางสาววิภาดา ปัตถนันทน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติราชการในหน้าที่เจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งมาตลอดเป็นเวลากว่า ๑๐ ปีแล้ว

ผู้ใช้งาน

เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานคดีแพ่ง

ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข

เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่ง เมื่อมีบุคลากรย้ายมาใหม่ จะขาดความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่งมาก่อน ดังนั้น ปัญหาวิกฤติที่ต้องรีบแก้ไขคือในขั้นตอนในการจัดทำรายงานบัญชีสำนวนค้าง

การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน (ENG2)

๑. ผู้บริหาร คือ อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย
๒. ผู้เชี่ยวชาญคือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

๓. คือผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงาน) ที่เริ่มเข้ามาทำงานในสำนักงานคดีแพ่งแล้วยังไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หรืออาจจะเป็นบุคลากรที่มีอยู่เดิม เข้ามาศึกษาเพิ่มเติม **ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้**

๑. ผู้บริหาร คือ อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย ความรู้ด้านการรายงานการคดีที่เป็นหลักสำคัญ ๆ ที่ใช้ในการบริหาร

๒. ผู้เชี่ยวชาญก็คือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ด้านการรายงานการคดีที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน

๓. ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติงาน) ความรู้เบื้องต้นในการรายงานการคดี

นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานแพ่งด้านการจัดการความรู้ (MAN 1)

สำนักงานคดีแพ่งจะพัฒนาคน พัฒนางาน ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสนองตอบภารกิจการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ”

ภาคผนวก ง

บันทึกขออนุญาตเข้าทำการศึกษา และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอากร ๓ โทร. ๐-๒๕๑๕-๔๖๓๐

ที่ อส ๐๐๐๕.๓/๒๘๘ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตเข้าทำการศึกษา และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับความรู้ตาม โครงการการจัดการ
ความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่ง

เรียน อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๒-
๒๕๖๑ กำหนดให้มีการนำหลักการและวิชาการบริหารจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการ
สูงสุด โดยมีการแบ่งบัญชีองค์ความรู้ กำหนดขึ้นตามภารกิจหลักตามพันธกิจของสำนักงานอัยการ
สูงสุด เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลักและองค์ความรู้สนับสนุน
ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ ออกเป็น 100 หัวข้อองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานขององค์กรและไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้มี
กระบวนการบริหารจัดการความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กร

สำนักงานอัยการสูงสุดได้ทำความตกลงกับวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และ เทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาและวางระบบในโครงการพัฒนานุเคราะห์ด้านการจัดการ
ความรู้ ซึ่งตามความร่วมมือดังกล่าวสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรทุนการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาโท สาขา การจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงาน จำนวน ๒ รุ่น รวม ๔๔ ทุน
โดยข้าพเจ้า นางทิพยา เสือฝึก ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สังกัด สำนักงานอัยการ
พิเศษฝ่ายคดีอากร ๓ สำนักงานคดีอากร ได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาหัวข้อความรู้ที่
๕๕ เรื่อง งานธุรการคดีแพ่ง ซึ่งองค์ความรู้นี้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคดีแพ่ง ดังนั้น
เพื่อให้การสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่งประสบผลสัมฤทธิ์ และได้ข้อมูล
ลักษณะการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่งที่ถูกต้อง ครบถ้วน จึงขออนุญาตเข้าทำการศึกษาเพื่อสร้าง
ระบบจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่งในสำนักงานคดีแพ่ง ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - ตุลาคม
๒๕๕๔ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ เป็นความรู้ที่อยู่ใน

ตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จริงในการทำงานเพื่อนำความรู้ดังกล่าวมาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดมอบหมาย Project Team เป็นผู้ประสาน และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อรวบรวม สนับสนุนให้ข้อมูล และอื่น ๆ ที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการจัดการความรู้เรื่องงานธุรการคดีแพ่ง ดังปรากฏรายชื่อดังนี้

๑. นางสาวประไพพรรณ อินทรักษา
๒. นางสาววิภาดา ปีตถนันทน์
๓. นางสาวณิชกานต์ แสงจันทร์

และขอแนบสำเนาฉบับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เวลา ๑๐.๓๐ น.

(นางทิพยา เสือฝึก)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ภาคผนวก จ

วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting

งานธุรการคดีแพ่ง (หัวข้อความรู้ที่ 95)

วันที่ ๑๕ กรกฎาคม 2554

เวลา ๑๐.๓๐ นาฬิกา

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552-2561 กำหนดให้มีการนำหลักการและวิชาการบริหารจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยการแบ่งบัญชีองค์ความรู้ กำหนดขึ้นตามภารกิจหลักตามพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลักและองค์ความรู้สนับสนุนตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ ออกเป็น 100 หัวข้อองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรและไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้มีกระบวนการบริหารจัดการความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กร

สำนักงานอัยการสูงสุดได้ทำความตกลงกับวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาและวางระบบในโครงการพัฒนาศูนย์กลางการจัดการความรู้ ซึ่งตามความร่วมมือดังกล่าวสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรทุนการศึกษาสาขาการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงาน จำนวน 44 ทุน โดยนักศึกษาตามโครงการดังกล่าวต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ตามบัญชีองค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 100 หัวข้อองค์ความรู้ และงานธุรการคดีแพ่งเป็นหัวข้อลำดับที่ 95 ในบัญชีองค์ความรู้ข้างต้น

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ เป็นการจับความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) อันเกิดจากทักษะ และประสบการณ์จริงในการทำงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้ดังกล่าวมาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด อันเป็นที่มาแห่งการขอสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมความรู้ในครั้งนี้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

จากที่ผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดว่า งานธุรการคดีแพ่ง เป็นหัวข้อองค์ความรู้ที่สำคัญสำหรับองค์กร วัตถุประสงค์ของการประชุมครั้งนี้

การกำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping Meeting) เป็นการกำหนดขอบเขต การจับความรู้

วัตถุประสงค์

ต้องการได้ขอบเขตของความรู้เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง

การจับความรู้ (Knowledge Capture Meeting) เป็นการเก็บประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

วัตถุประสงค์

เพื่อจับประสบการณ์ หลักการคิด How to และ Why ในภารกิจสำคัญในหัวข้อความรู้เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง

กรณีศึกษา (Case Study Meeting) เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่เก็บมาใช้งานได้หรือไม่

วัตถุประสงค์

เพื่อทดลองร้อยเรียงหลักการที่ได้จากการจับความรู้ในการแก้ปัญหา ตรวจสอบว่า ประสบการณ์ แนวคิด และหลักการที่จับจากผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เพียงพอหรือไม่สำหรับการทำงานจริง

การสอบทานความเข้าใจ (Validation Meeting) เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่จับได้ ถูกต้องและตรงกับผู้เชี่ยวชาญหรือไม่

วัตถุประสงค์

เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของ Knowledge Engineer ว่าตรงกับความรู้ ประสบการณ์ที่ผู้เชี่ยวชาญถ่ายทอดให้หรือไม่

๓. วาระการสัมภาษณ์

การกำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping Meeting)

เป็นการกำหนดขอบเขต การจับความรู้

OVER VIEW (๕ นาที)

ขอให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายภาพรวมลักษณะการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของธุรการคดีแพ่ง ตลอดทั้งบทบาทอำนาจหน้าที่ของธุรการคดีแพ่งในฐานะผู้สนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการในการดำเนินคดีแพ่ง

การจับความรู้ (Knowledge Capture Meeting)

เป็นการเก็บประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

๑. ให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่งในการจัดทำรายงานการคดีว่ามีอะไรบ้าง ต้องใช้เทคนิคพิเศษและข้อควรระวังเรื่องอะไร

ขั้นตอนก่อนการปฏิบัติงานธุรการ (ส่วนรายงานการคดี)

- การทำรายงานสำนวนค้าง

จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญต้องพิจารณาเรื่องอะไรบ้าง ทำไมถึงต้องพิจารณาเรื่องนั้น มีปัญหาอุปสรรคอะไร ผู้เชี่ยวชาญใช้เทคนิคพิเศษและข้อควรระวังเรื่องอะไร ในการแก้ไข ปัญหาอุปสรรคนั้น มีกฎ ระเบียบใดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้

กรณีศึกษา (Case Study Meeting)

เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่เก็บมาใช้งานได้หรือไม่ (เป็นตัวแทนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงมาแล้ว/ กำลังดำเนินการ/ มีโอกาสเกิดจริงในอนาคต)

ขอให้ผู้เชี่ยวชาญพูดถึง Case Study ที่เกี่ยวกับงานวิกฤติซึ่งเห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเหตุใด เทคนิคหรือหลักสำคัญที่ได้จาก Case Study ดังกล่าวคืออะไร สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริงหรือไม่

การสอบทานความเข้าใจ (Validation Meeting)

เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่จับได้ ถูกต้องและตรงกับผู้เชี่ยวชาญหรือไม่

ขอให้ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

- ผู้เชี่ยวชาญท่านอื่น เพื่อนำมาจัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ
- เอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการคดีแพ่งมีอยู่ที่ใดเพื่อนำมาใส่ในระบบ KMS
- การค้นหาข้อมูลทางระบบสารสนเทศเกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่งสืบค้นได้ที่ใดบ้าง

ภาคผนวก จ

TRANSCRIPT การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญ (นางสาววิภาดา ปัตถนันทน์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานคดีแพ่ง เรื่อง รายงานการคดี

วันที่ 14 กรกฎาคม 2554

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552-2561 กำหนดให้มีการนำหลักการและวิชาการบริหารจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีการแบ่งบัญชีองค์ความรู้ กำหนดขึ้นตามภารกิจหลักตามพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลักและองค์ความรู้สนับสนุนตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ ออกเป็น 100 หัวข้อองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรและไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้มีกระบวนการบริหารจัดการความรู้เกิดขึ้นภายในองค์กร

สำนักงานอัยการสูงสุดได้ทำความตกลงกับวิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาและวางระบบในโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการความรู้ ซึ่งตามความร่วมมือดังกล่าวสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดสรรทุนการศึกษาสาขาการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรภายในสำนักงาน จำนวน 44 ทุน โดยนักศึกษาตามโครงการดังกล่าวต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ตามบัญชีองค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 100 หัวข้อองค์ความรู้ และงานธุรการคดีแพ่งเป็นหัวข้อลำดับที่ 95 ในบัญชีองค์ความรู้ข้างต้น ซึ่งในการจัดการองค์ความรู้ต้องรวบรวมความรู้ในแต่ละหัวข้อจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ของสำนักงานอัยการสูงสุด อันเป็นที่มาแห่งการขอสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมความรู้ในครั้งนี้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์จริงในการทำงานเพื่อนำความรู้ดังกล่าวมาสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

วาระที่ 3 การกำหนดขอบเขตการจับความรู้ (Scoping Meeting) เป็นการกำหนดขอบเขต การจับความรู้

วัตถุประสงค์ ต้องการได้ขอบเขตของความรู้เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง

วาระที่ 4 การจับความรู้ (Knowledge Capture Meeting) เป็นการเก็บประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ

วัตถุประสงค์ เพื่อจับประสบการณ์ หลักการคิด How to และ Why ในภารกิจสำคัญในข้อหาคำความรู้ งานธุรการคดีแพ่ง

ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจับประสบการณ์เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง ว่ามีกี่ขั้นตอน มีหลักการอย่างไร

1. ในขั้นตอนก่อนการดำเนินการ จะต้องคิดถึงเรื่องอะไรบ้าง ทำไมถึงคิดอย่างนั้น
2. ระหว่างดำเนินการ จะต้องคำนึงถึงเรื่องอะไร ทำไมถึงคิดอย่างนั้น
3. หลังจากการดำเนินการแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร

วาระที่ 5 กรณีศึกษา (Case Study Meeting) เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่เก็บมาใช้งานได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ เพื่อทดลองหลักการที่ได้จากการจับความรู้ ในการแก้ปัญหา ตรวจสอบว่า ประสบการณ์ แนวคิด และหลักการที่จับจากผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์เพียงพอหรือไม่สำหรับการทำงานจริง

วาระที่ 6 การสอบทานความเข้าใจ (Validation Meeting) เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่จับได้ ถูกต้องและตรงกับผู้เชี่ยวชาญหรือไม่

วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของ Knowledge Engineer ว่าตรงกับความรู้ประสบการณ์ที่ผู้เชี่ยวชาญถ่ายทอดหรือไม่

หมายเหตุ เทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้จากประสบการณ์ในการตัดสินใจในการขอเข้าสู่วาระที่ 3 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายภาพรวมของงานธุรการคดีแพ่งว่ามีบทบาทอย่างไร

คุณวิภาดาฯ : งานกองย่อย ในภาพรวม แบ่งเป็น งานธุรการทั่วไป งานสารบบคดี งานธุรการทั่วไป ก็จะมีงานสารบรรณ งานการเงิน งานพัสดุ งานบริหารงานบุคคล เดี่ยวนี้ก็จะเพิ่มการส่งไปประชุม เป็นตัวแทน เค้ายเรียกงานด้านไหน งานที่ให้ไปเป็นวิทยากรสอนพวกเจ้าหน้าที่ที่มาอบรมคอมฯ

เกี่ยวกับสารบบคอมฯ ของกองแพ่งเอง เพราะฉะนั้นก็จะมีบางคนที่ไปเป็นวิทยากร อันนั้นเป็นงานนอกเหนือจากงานรับผิดชอบ เป็นงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ก็จะเป็นงานที่ไม่ใช่ทุกคน จะมีการคัดเลือกไปบางคนเท่านั้น แต่ว่างานหลัก ๆ ก็คือ งานสารบัญญ งานการเงิน งานพัสดุ งานบริหารงานบุคคล ส่วนงานสารบบคดีก็จะมี งานสารบบคดีแพ่งกับงานรายงานการคดีประจำเดือน งานรายงานการคดีประจำงวด

ทพยาฯ : งานรายงานคดีก็จะแบ่งเป็น

คุณวิภาดาฯ : งานรายงานคดีก็จะมีหัวข้อของเค้าอยู่ ได้แก่ รายงานสำนวนค้าง รายงาน บ.6 อันนี้สำนวนค้างกับสำนวนเสร็จมันจะแยกกันหรือป่าวหรือว่าจะอยู่ด้วยกัน

ทพยาฯ : น่าจะแยก ถ้าเราพูดเรื่องการทำการรายงานการคดีนะ ก่อนที่เราจะทำ เราจะคิดถึงเรื่องอะไรก่อนถ้าเราจะทำการงาน

คุณวิภาดาฯ : รายงานคดีที่เป็นรายเดือนหรือว่าอย่างไร

ทพยาฯ : ไซ้ รายเดือน

คุณวิภาดาฯ : ก็ข้อมูลแต่ละเดือนที่สำนวนเข้ามาเสร็จไป เราจะเอามาจาก ส.5 ก เก็บจากรายงานความค้างของเก่าที่อัยการยังไม่ได้ยื่นฟ้อง เอามาจากบัญชีสำนวนเก่าของเดือนที่แล้ว แล้วก็ ส.๕ ก ของเดือนนี้ เอามาบวกกัน แล้วอันนี้ก็คือระเบียบที่วิชาการให้มา

ทพยาฯ : อันนี้คือก่อนดำเนินการเราจะคิดเรื่องนี้ แล้วระหว่างดำเนินการห้ละ เราจะคิดถึงเรื่องอะไร

คุณวิภาดาฯ : การเก็บรวบรวมสถิติงานออกมาก่อน แล้วก็ก่อนที่เราจะนำมาทำความเข้าใจได้เนี่ย.. ต้องให้ทางอัยการเจ้าของเรื่องชี้แจง ว่าสำนวนค้างค้างเนื่องจากเหตุอะไร (ทพยาฯ สาเหตุค้าง) เสร็จเนื่องจากอะไร ออกมาเหมือนกับว่าเป็นวัตถุคืบก่อน แล้วถึงจะเอามาทำ พอเราได้ข้อมูลตรงนี้เสร็จแล้วว่า ค้างเนื่องจากเหตุอะไร เสร็จเนื่องจากเหตุอะไร (วิธีสำรวจ อ.ก. 40) นำข้อมูลทั้งสองอย่างมาประมวลผลนำมาทำเป็นสำนวนค้างของเดือนเดือนนั้น และถ้าสำนวนค้างเกิน 3 เดือน พนักงานอัยการต้องทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชา (ขั้นตอนในการจัดทำ)

ทพยาฯ : ก็จะออกมาเป็นบัญชีสำนวนเสร็จ แล้วก็บัญชีชี้แจงเหตุสำนวนค้าง บัญชีสำนวนค้างคดีแพ่ง (อ.ก.40 พ.) และบัญชีแสดงการที่ทำของพนักงานอัยการคดีแพ่ง (อ.ก. 50 พ.)

เพราะว่าที่นี่จะไม่ใช้มีแค่รายงานสำนวนค้ำ จะมีรายงานสำนวนย่อยอีก รายงานเรื่องเกี่ยวกับการบังคับคดี เกี่ยวกับการประนีประนอมยอมความ เรื่องเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อกฎหมาย และระเบียบ 3 อย่างนี้ ที่ทุกเดือนจะต้องมีการส่งบังคับคดี การประนีประนอมยอมความระงับข้อพิพาท (ทพยาฯ เอาไปทำอะไร) สคช. เป็นคนให้เราเก็บส่งไปให้เค้า เค้าจะนำไปประมวลเป็นภาพรวม สถิติ ว่ามีการประนีประนอมกันปีนี้มีประมาณกี่เรื่อง

ทพยาฯ : เอาทุนทรัพย์ด้วยไหม

คุณวิภาดาฯ : ไม่เอา เอาแต่จำนวนเรื่อง

ทพยาฯ : การบังคับคดีก็จะเอาส่งไปให้กองบังคับคดี

คุณวิภาดาฯ : ก็คือว่า อันนี้ถ้าเกิด การบังคับคดีแล้วสำนวนเสร็จแล้วมีการออกหมายบังคับคดียึดทรัพย์เราก็จะมีการรายงานว่ามันมีเสร็จไปทั้งหมดเท่าไรแล้วมันมีหมายมาแล้ว แต่ไม่ได้แนบหมายบังคับคดี คือรายงานไปเฉย ๆ แต่ว่าตามกองเนี่ย เวลาที่มีหมายบังคับคดีมาแล้วจะเป็นคนส่งหนังสือไปพร้อมกับหมายแจ้งให้ทางแพ่ง ๘ ทราบ

ทพยาฯ : เป็นคนส่งเอง ไม่ต้องรวบรวมมาส่งที่กิจการ

คุณวิภาดาฯ : กิจการนี้รวบรวมของทั่วประเทศ ก็คือจะส่งมาที่นี่ แต่ส่วนกองย่อยก็จะจัดการส่งไปที่แพ่ง ๘ เอง แล้วก็มีการเสนอแนะแก้ไขกฎหมายและระเบียบส่งวิชาการ จะมีแบบฟอร์ม

ทพยาฯ : อันนี้คิดว่ามันยังไม่ค่อยเกี่ยว

คุณวิภาดาฯ : ก็คือทำรายเดือนมา งานเหล่านี้เป็นงานที่ทำงานควบคู่กับสำนวนค้ำ

ทพยาฯ : ตอนนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

คุณวิภาดาฯ : มันจะมีส่วนหนึ่ง ๓ เดือน ไตรมาส รายงานประจำงวด ที่มันเกี่ยวกับคดีด้วย

ทพยาฯ : ถ้าเป็นรายงานประจำงวดเดียวเราค่อยไปต่อยอดเอา เราทำแค่สำนวนค้ำแล้วสาเหตุที่มีปัญหาในการทำงาน

คุณวิภาดาฯ : ในการทำงาน คือ อัยการบางคนไม่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลว่า คดีเค้าเสร็จไปเท่าไร ค้างไปเท่าไร คือส่วนใหญ่ไม่ค่อยเขียนข้อมูลให้ แต่บางกองอัยการก็ให้ความร่วมมือ

ในการที่ที่เราแจกแบบฟอร์มบัญชีสำนวนค้าง ไปให้แล้วก็ให้ท่านกรอกข้อมูลให้ ณ ปัจจุบัน กองวิชาการจึงได้มีตัวชี้วัด ๑.๑ ให้อัยการรับผิดชอบ ให้เขียนด้วยลายมือมาตรงนั้น เพราะว่าเราจะเอาข้อมูลตรงนั้นมาทำเป็นความค้างออกมา เพื่อที่ว่า ไม่ใช่ว่าเราเมกข้อมูลขึ้นมาเอง

ทพยา๑ : ที่นี้ว่า เรื่องเราทำรายงาน แล้วที่มีปัญหาอีกคือตัวไหน

คุณวิภาดา๑ : ณ ตอนนี้มีปัญหา คือ เวลาที่หน่วยงานตัวความที่ส่งเรื่องเข้ามาให้เรา เค้าตั้งข้อหาขึ้นมาให้ อย่างเช่น สำนวนว่าต่าง เราก็จะดูจากเนื้อหาเค้า ว่าสำนวนเค้าเนี่ย ถ้าสมมติว่ามันเป็นเรื่องผิดสัญญา ผิดสัญญา ณ ตอนนี ปัจจุบันมันจะมีแยกออกไปเป็น คดีผู้บริโภค คือ อย่างฝ่ายกิจการเนี่ย จะอ่านสำนวน จะอ่านหนังสือที่เค้าส่งเรื่องมา มาให้เรา ว่าเรื่องเนี่ย.. เป็นผิดสัญญา แล้วมันไปเข้าในเกี่ยวกับประเภทผู้บริโภค เราก็จะมีการตั้งว่า เรื่องข้อหานี้ เป็นผู้บริโภค แล้วส่วนทนายเนี่ย เค้าแจ้งมาให้เราเฉพาะเบื้องต้น ณ วันที่เค้าส่งเรื่องมาให้เรา ยังไม่มีการรวมดอกเบี้ย ไม่มีการรวมอะไรทั้งนั้น ทนายก็เลยมีมูลค่าน้อย แต่พอถึงอัยการจะฟ้องสองสามเดือนขึ้นไป พอมาบททนายแล้วมันมีเพิ่ม หน้าฟ้องมันก็จะเพิ่มยอดที่เพิ่ม

ทพยา๑ : เค้าแก้หน้าปกเองหรือ

คุณวิภาดา๑ : บางกองเค้าจะแก้หน้าปก แต่ทางกิจการจะไม่ให้แก้ เราถือตามหลักที่ว่าเค้าส่งมาแค่ไหนก็คือแค่นั้น แต่ว่าคุณจะฟ้องเท่าไรก็ฟ้องไป ไม่ต้องไปใส่ใจตรงนี้ แล้วส่วนข้อหาตรงนี้ ณ ตอนนี ก็คือ ยังมีปัญหากันอยู่ว่า เราคิดว่าเป็นผู้บริโภค เค้าคิดว่าไม่ใช่

ทพยา๑ : ใครคิด อัยการคิด หรือธุรการคิด

คุณวิภาดา๑ : ธุรการเค้าคิดว่าไม่ใช่ เวลาที่ทำรายงานความค้างมา มันก็จะเจอกันที่มันจะมี ๑๘

ประเภท มันจะเป็นการกรอกเข้าประเภทผิด คือ ณ ตอนนี ยังสับสนอยู่

ทพยา๑ : แล้วอย่างนี้ ทำไมเค้าไม่ดูสำนวนว่าอัยการเค้าฟ้องไปในข้อหาอะไรเค้าไปดูตรงนั้นไม่ได้หรือ

คุณวิภาดา๑ : คือเค้าไปดู แต่ว่าเวลาที่เค้ารับเข้าไปตอนแรกเค้าจะไม่ถามอัยการว่าอันนี้เป็นเรื่องอะไร เพราะอย่างของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมันเข้าสู่ผู้บริโภคโดยตรงอยู่แล้ว ก็คืออันนี้ ก็คือบอกเค้าไปเลยว่า มันเป็นผิดสัญญากู้ยืมเงิน ตอนนี ก็คือ ส่งประเภทคดีไปให้เค้าว่าอันไหนที่มันจะไปเข้า

ของผู้บริโภคได้บ้าง ก็ให้เค้าพิจารณาดู แต่ว่าเวลาเราโอนสารบบคอมฯ ไปให้เค้าเราก็มีลงอยู่ในนั้นแล้ว ว่ามันเป็นเท่าไร ประเภทอะไร

ทิพยาฯ : แล้วเวลาพิมพ์หน้าปก เราพิมพ์ว่า “เรื่อง ผิดสัญญา” อย่างเดียว

คุณวิภาดาฯ : ใช่ เราไม่ได้บอกเค้า ว่าเป็นคดีผู้บริโภค เราให้เค้าพิจารณาเอง

ทิพยาฯ : แล้วอย่างนี้มีหลักเกณฑ์อะไร ที่จะให้เค้าต้องดูว่า อันไหนผิดสัญญาเป็นผู้บริโภค หรือว่า ผิดสัญญาเฉย ๆ

คุณวิภาดาฯ : คือ ถ้าผิดสัญญาระหว่างบุคคลกับองค์กร

ทิพยาฯ : มันมีระเบียบไหม

คุณวิภาดาฯ : มันมีประเภทงาน งานของผู้บริโภคอยู่แล้ว อย่างสัญญาเช่าอาคารอย่างเนี่ย มันก็เข้า ผู้บริโภค มันจะมีสัญญาว่าจ้าง จ้างทำของ อะไรอย่างเนี่ย จ้างทำของระหว่าง หน่วยงานของรัฐกับตัวบุคคลก็จะเป็นผู้บริโภคไป เพราะว่า เวลาผู้บริโภคเนี่ย ถ้าเราจะฟ้อง เราจะฟ้องว่าตัวจำเลยอยู่ตรงไหนเราก็จะส่งไปฟ้องที่นั่น

ทิพยาฯ : คูที่ภูมิลำเนาจำเลย

คุณวิภาดาฯ : ใช่

ทิพยาฯ : แต่ถ้าผิดสัญญาธรรมดาหละ

คุณวิภาดาฯ : ถ้าผิดสัญญาธรรมดาที่จะไม่มีปัญหาอะไร ก็คือผิดสัญญาแบบว่า ผิดสัญญาในการก่อสร้าง อะไรอย่างเนี่ย

ทิพยาฯ : แล้วเราจะฟ้องที่ไหน

คุณวิภาดาฯ : ที่อยู่เนี่ย ผิดสัญญาสองประเภท ผิดสัญญาอันที่ฟ้องแพ่งเนี่ย คูที่อยู่ของโจทก์ก็ได้ ที่อยู่ของจำเลยก็ได้ แต่คือ ณ ตอนนี้ ของเราส่วนใหญ่จะคูที่อยู่ของจำเลย เพราะว่าเวลาที่ฟ้องมันจะได้ง่าย ไม่งั้นถ้าเราคูที่ เราคูลำเนาทำสัญญากันที่ไหน เวลาจำเลยอยู่ต่างจังหวัดมันต้องส่งประเด็นส่งหมายข้ามเขต มันก็จะทำให้ยุ่งยาก ก็จะเป็นแบบนั้น

ทิพยาฯ : อ้าวแล้วถ้าเราไปฟ้องที่อยู่โจทก์แล้วจำเลยบอกว่า จำเลยไม่รู้เรื่อง จำเลยไม่ได้รับหละ

คุณวิภาดาฯ : ก็เนี่ย ถ้าสมมติว่าฟ้องว่าอยู่กรุงเทพ คุณตามสัญญาว่าสัญญาอยู่ที่ไหนอะ ไร่อย่างไร

ทิพย์ฯ : จำเลยก็บอกไม่รู้เรื่องแหละ จำเลยบอกว่าจำเลยไม่ได้รับ

คุณวิภาดาฯ : ใช่

ทิพย์ฯ : ก็มันไม่ใช่ที่อยู่แท้จริง

คุณวิภาดาฯ : ใช่ ก็มันจะมีปัญหาอยู่ ตอนนี้อยู่ บางสำนวนที่ว่า มันมีสำนวนตีกลับมาโดยที่เค้าขอให้เอาขึ้นมาพิจารณาใหม่อ้างว่าเค้าไม่รับรู้ด้วย

ทิพย์ฯ : เค้าไม่ได้รับ

คุณวิภาดาฯ : ใช่ เค้าเพิ่งได้รับหมายบังคับคดี ตรงนี้เราก็จะมาทำสำนวนใหม่ให้เค้า เพราะว่าสำนวนเก่ามันเสร็จไปแล้ว

ทิพย์ฯ : ก็เท่ากับถือเป็นเรื่องใหม่ แล้วยังมาโต้สวนกันว่า สาเหตุจริงรีปาวที่ว่าคุณไม่ได้รับรู้ ที่นี้เอาตัวนี้เป็นเคสคดีได้เลยนะ ได้เรื่องที่ทำอันนี้ เพราะว่าธุรการบางคนเค้าไม่รู้ ไม่แล้วอย่างการทำอันนี้เราเอามาทำเป็นนาร่อง แล้วหน่วยงานอื่นอย่างแรงงาน อย่างปกครอง อย่างเนี่ย สามารถที่จะเข้ามาดูเข้ามาศึกษาได้ ถูกไหม

คุณวิภาดาฯ : ก็มีแรงงาน โทรเข้ามาถามเหมือนกันว่า ของเค้าก็คือเหมือนกับว่าแรงงานมันมีปัญหาอยู่ตรงที่ทำ บ.๖ เพราะว่าแรงงานมันจะมีปริมาณด้วย บ.๖ เนี่ยเค้ามีคดีอยู่เฉพาะศาลชั้นต้น จริง ๆ เค้ามีแค่สองศาล ศาลฎีกาเนี่ยเค้าก็ต้องมีด้วย ถ้าสมมติว่ามันมีการอุทธรณ์ขึ้นสู่ศาลฎีกา แต่คือคราวเนี่ยเจ้าหน้าที่เค้าทำ ก็คือว่า สมมติว่าศาลชั้นต้นเค้ามีการยื่นไปแล้ว พอยื่นฟ้องเสร็จเค้าก็ตัดเรื่องออกไป พอตัดเรื่องออกไป เวลาทำรายไตรมาส เค้าก็จะมีว่า มันมีการฟังคำพิพากษามันจะต้องเอามาคิดคำนวณว่าฟังแล้วชนะหรือแพ้ตรงนั้น ปกติว่า ชั้นฎีกาเค้าไม่มีสำนวนเลย แต่ไปมีฟังคำพิพากษาศาลฎีกา เค้าไม่ได้เอามาทบทวนใส่ เวลาที่มีการยื่นอุทธรณ์ ยื่นคำแก้อุทธรณ์

ทิพย์ฯ : ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง เดี่ยวจะนำบทสัมภาษณ์ไปถอดเทป นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นแผนภาพความรู้ แล้วจะนำมาให้สอบทานอีกทีหนึ่ง ขอขอบคุณค่ะ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการสร้างระบบการจัดการความรู้

แบบสอบถาม

เรื่อง การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System)

งานธุรการคดีแพ่ง

คำชี้แจง

ตามแผนการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 – 2556 ได้นำหลักการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีการแบ่งบัญชีความรู้ออกเป็น หัว 100 หัวข้อความรู้ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการคดีแพ่งได้แก่องค์ความรู้ที่ 95 สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ตกลงว่าจ้าง วิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาในโครงการบริหารจัดการความรู้ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้ให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการฝ่ายอัยการเพื่อเข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ จำนวน 2 รุ่น รวม 44 คน ซึ่งนักศึกษาทั้งหมดจะต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบตามแผนฯ และจะต้องทำรายงานการวิจัยการค้นคว้าอิสระตามหัวข้อความรู้ที่นักศึกษาแต่ละคนได้เลือก

การจัดเก็บความต้องการของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างระบบการจัดการความรู้ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์หาความต้องการของผู้ใช้ระบบ แล้วนำผลการวิเคราะห์ไปสร้างระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน จึงขอความร่วมมือท่านช่วยกรุณาให้ข้อมูล ตามหัวข้อที่กำหนด ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
2. ตั้งกััด.....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการ

ท่านต้องการให้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) มีระบบการทำงานดังต่อไปนี้หรือไม่
(กา / ในช่องว่าง เพียงคำตอบเดียว)

1. ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน
อย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็วหรือไม่

.....มี

.....ไม่มี

2. ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างรายงานการคดี) เพื่อเป็นต้นแบบในการ
ปฏิบัติงานหรือไม่

.....มี

.....ไม่มี

3. ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการปฏิบัติงานรายงานการคดีในรูปแบบ
แผนผัง) เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย หรือไม่ (ใช้สำหรับแสดงแผนภาพความรู้การ
ปฏิบัติงาน)

.....มี

.....ไม่มี

4. ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจาก
ผู้เชี่ยวชาญหรือไม่ (ใช้สำหรับเป็น Discussion Forum ของแต่ละ Community ย่อย)

.....มี

.....ไม่มี

5. ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ หรือไม่ (ใช้สำหรับเป็น
การเชื่อมโยงไปหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้)

.....มี

.....ไม่มี

6. ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญต้องมี หรือไม่ (ใช้ใน
การสร้าง Ecpert Directory)

.....มี

.....ไม่มี

7. ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน หรือไม่ (เป็นประกาศ เพื่อให้ทราบของสมาชิกในแต่ละ Community)

.....มี

.....ไม่มี

8. ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน หรือไม่ (ใช้สำหรับเป็นการบอก ถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในแต่ละ Community ย่อยนั้นทราบ

.....มี

.....ไม่มี

9. ระบบ KMS จะต้องมี ประเด็นปัญหาเร่งด่วน หรือไม่ (ใช้สำหรับเป็นการหาหรือถึง ประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจและที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้เพื่อให้สมาชิกในแต่ละ Community ย่อยนั้นมาถกประเด็นร่วมกัน

.....มี

.....ไม่มี

10. ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความเห็น) หรือไม่

.....มี

.....ไม่มี

11. ระบบ KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายปกครอง) หรือไม่

.....มี

.....ไม่มี

12. ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น) หรือไม่

.....มี

.....ไม่มี

13. ระบบ KMS จะต้องมีระบบอื่น ๆ นอกเหนือจากข้างต้น หรือไม่

1.....เหตุผล.....

2.....เหตุผล.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System)

สำนักงานคณบดีปกครอง

คำชี้แจง

ตามแผนการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดีสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552 – 2556 ได้นำหลักการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอธิการบดีสูงสุด โดยมีการแบ่งบัญชีความรู้ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินคณบดีปกครอง ได้แก่องค์ความรู้ที่ 48 คณบดีปกครอง ที่ 49 คณบดีคำสั่งทางปกครอง ที่ 50 คณบดีละเมิดทางปกครอง และองค์ความรู้ที่ 51 คณบดีสัญญาทางปกครอง สำนักงานอธิการบดีสูงสุดได้ตกลงว่าจ้าง วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาในโครงการบริหารจัดการความรู้ โดยสำนักงานอธิการบดีสูงสุดได้ให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการฝ่ายอธิการบดีเพื่อเข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ จำนวน 2 รุ่น รวม 44 คน ซึ่งนักศึกษาทั้งหมดจะต้องสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบตามแผนฯ และจะต้องทำรายงานการวิจัยการค้นคว้าอิสระตามหัวข้อความรู้ที่นักศึกษาแต่ละคนได้เลือก

การจัดเก็บความต้องการของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างระบบการจัดการความรู้ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์หาความต้องการของผู้ใช้ระบบ แล้วนำผลการวิเคราะห์ไปสร้างระบบการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน จึงขอความร่วมมือท่านช่วยกรณกรอกข้อมูล ตามหัวข้อที่กำหนด ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
- สังกัด.....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความต้องการความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินคดีปกครอง

2.1 การดำเนินคดีปกครอง

คำถาม ความรู้เรื่องใดที่ท่านจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินคดีปกครอง เช่นความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายมหาชน เป็นต้น (คำถามข้อนี้เป็นคำถามในภาพรวมของการดำเนินคดีปกครอง)

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- 1.....
- 2.....
- 3.....

2.2 คดีคำสั่งทางปกครอง

คำถาม ความรู้เรื่องใดที่ท่านจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินคดีคำสั่งทางปกครอง เช่นความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายที่จำเป็นต้องใช้ในการวินิจฉัยคำสั่งทางปกครอง แนวคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด แนวคำชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล เป็นต้น

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- 1.....
- 2.....
- 3.....

2.3 คติละเมิดทางปกครอง

คำถาม ความรู้เรื่องใดที่ท่านจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินคดีละเมิดทางปกครอง เช่น ความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายที่จำเป็นต้องใช้ในการวินิจฉัยละเมิดทางปกครอง แนวคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด แนวคำชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล เป็นต้น

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ข้อมูล/เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- 1.....
- 2.....
- 3.....

2.4 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินคดีปกครอง

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ภาคผนวก ข

การประกันคุณภาพ Quality Assurance (QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. จัดทำรายการตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสาร QA.2) ระบบจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย Engineering Group : ENG1-ENG 4/ Management Group MAN1-MAN3 /Resource & Infrastructure Group RIN1-RIN4 และ Reuse Group REU 1-REU 4 ต้องทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด ต้องปฏิบัติได้และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด
2. ดำเนินการตามมาตรฐาน 15 Task

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. ได้ทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด
2. การดำเนินการการ ตรวจสอบประเมิน ตนเอง (Self Assessment Report) (SAR) ตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ เกณฑ์การประเมินตนเอง ระบบจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด Cop Km K 95 งานธุรการคดีแพ่ง โดยนำเครื่องมือการบริหารคุณภาพ (Deming Cycle) (PDCA) จำนวน 5 Level ตามข้อตกลงที่ QA กำหนดไว้ โดยวัด Level 2 (Plan & DO) เพื่อให้ระบบจัดการความรู้มีวงจรการสร้าง การนำสู่การปฏิบัติ การใช้งาน และเพื่อการพัฒนา ดังต่อไปนี้ ✓

Task	รายการ	Level					ตัวบ่งชี้
		0	1	2	3	4	
Task 1	การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (Requirement Elicitation: ENG 1)			✓			L - Largely Achieved
Task 2	การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis : ENG 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 3	การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis : ENG3)			✓			L - Largely Achieved
Task 4	การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)			✓			L - Largely Achieved
Task 5	การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment : MAN1)			✓			L - Largely Achieved
Task 6	การบริหารองค์กร (Organization Management : MAN 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 7	การบริหารโครงการ (Project Management : MAN 3)			✓			L - Largely Achieved
Task 8	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : RIN1)			✓			L - Largely Achieved
Task 9	การฝึกอบรม (Training : RIN 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 10	การจัดการความรู้ (Knowledge Management : RIN 3)			✓			L - Largely Achieved
Task 11	โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN4)			✓			L - Largely Achieved

Task 12	การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management : REU 1)			✓			L - Largely Achieved
Task 13	การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management : REU2)			✓			L - Largely Achieved
Task 14	: Domain Engineering : REU 3)			✓			L - Largely Achieved

ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน

N - Not Achieved หมายความว่า ไม่มีหลักฐาน หรือมีหลักฐานน้อยเกินไปที่จะแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะ ที่ได้ระบุไว้ในกระบวนการประเมิน

P - Partially Achieved หมายความว่า มีหลักฐานแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่มีมุมมองบางประการ ที่ไม่สามารถทำนายถึงความสำเร็จได้ (ประสบความสำเร็จบางส่วน)

L - Largely Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการเชิงระบบแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน (ประสบความสำเร็จมาก)

F - Fully Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการที่สมบูรณ์และเป็นระบบ แสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ระบุไว้ในทุก ๆ ด้าน ไม่พบว่ามีจุดอ่อนใดอย่างมีนัยสำคัญ (ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่)

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหารที่นัดสัมภาษณ์มีภารกิจมาก และผู้ศึกษามีภารกิจอื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง มีผลกระทบต่อปฏิทินการดำเนินการ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	สร้าง แม่แบบ ที่เป็นแนวทาง หลักการ และตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นแหล่งศึกษา สร้างความเข้าใจในกระบวนการให้ชัดเจน และปรับปรุงกระบวนการในการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
ความครบถ้วนของหลักฐาน	มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน

ลงชื่อ

(นางทิพยา เสือพัก)

ผู้ประเมิน

วันที่ 24 กันยายน 2554

**TASK 1 การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้
(Requirement Elicitation: ENG 1)**

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากกฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง และพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง (ตามเอกสาร ENG 1.1)
- 2) เข้าพบผู้บริหารเพื่อกำหนดขอบเขต (Scoping) กรอบความต้องการความรู้ กำหนดฐานความรู้ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งาน โดยจัดทำบันทึกข้อความขออนุญาตเข้าทำการศึกษา (ตามเอกสาร ENG 1.2, ENG 1.3)
- 3) ออกแบบวาระการสัมภาษณ์และวาระซ่อนเร้น เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญ (ตามเอกสาร ENG 1.4, ENG 1.5, ENG 1.6)
- 4) จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยตั้งวาระ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ ตามมาตรฐาน Common KADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์
- 5) ตรวจสอบความครบถ้วน โดยนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ไปสอบถามความเข้าใจ ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน กับผู้เชี่ยวชาญด้านงานธุรการคดีแพ่ง
- 6) นำ Transcript มาสร้างแบบจำลองความรู้ตามมาตรฐาน Common KADS
- 7) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ.2553, กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ, ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีแพ่งของพนักงานอัยการพ.ศ. 2547, ระเบียบ คำสั่ง และหนังสือเวียนต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554 ได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร (นายสมศักดิ์ สันทนาคณิต อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง) เพื่อกำหนดขอบเขตหัวข้อความรู้ โดยได้กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) คือ ภารกิจการรายงานการคดี ผู้ศึกษาเรียนผู้บริหารขออนุญาตกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ คือนางสาววิภาดา ปัดถนายนนท์, นางสาวฉิษกานต์ แสงจันทร์ และนางสาวประไพพรรณ อินทรักษา และสรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหารเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554 (เอกสาร ENG 1.7, ENG 1.8)

เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2554 ได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (นางสาววิภาดา ปีตถนันทน์) เพื่อจับความรู้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยตั้งวาระ วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ตามมาตรฐาน CommonKADS เพื่อจับหลักการสำคัญในภารกิจการรายงานการคดี ตามวาระการสัมภาษณ์ (เอกสาร ENG 1.5) และสรุปคำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Transcript) เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2554 แล้วนำบทวิเคราะห์ (Transcript) มาสร้างแบบจำลองความรู้การรายงานการคดี ตามมาตรฐาน CommonKADS (เอกสาร ENG 1.9, ENG 1.10)

ปัญหาอุปสรรค

การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญค่อนข้างยากเนื่องจากมีภารกิจมาก และจะต้องทำหนังสือขออนุญาตเข้าไปทำการศึกษาข้อมูลในสำนักงานคดีแพ่ง ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ขออนุญาตนำคู่มือลงในระบบ ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือ แต่ก็ได้พยายามประสานงานจนสามารถสัมภาษณ์ได้โดยได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพียงคนเดียวจึงทำให้วันเวลาที่กำหนดไว้ไม่เป็นไปตามแผน

ข้อเสนอแนะ

สำนักงานอัยการสูงสุดควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบการจัดการความรู้ให้มากกว่านี้ เพราะบางคนยังไม่ทราบเลยว่า KM คืออะไร ควรบอกถึงประโยชน์ที่จะได้รับของการมีระบบการจัดการความรู้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรด้วย และก่อนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับวาระการสัมภาษณ์ วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญให้ความร่วมมือ และจะต้องมีการประมาณการเรื่องระยะเวลาดำเนินการให้มากขึ้นกว่าเดิม

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

เอกสาร ENG 1.1 รวมหนังสือเกี่ยวกับรายงานสำนวนค้ำ

เอกสาร ENG 1.2 บันทึกข้อความขออนุญาตเข้าทำการค้นคว้า

เอกสาร ENG 1.3 บันทึกข้อความขออนุญาตทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 1.4 วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 1.5 วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 1.6 วาระซ่อนเร้นผู้บริหาร

เอกสาร ENG 1.7 Transcript ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 1.8 บทวิเคราะห์ Transcript ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 1.9 Transcript ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 1.10 Script Validation ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 1.11 Knowledge Model

TASK 2 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ System Requirement Analysis: ENG 2)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1) สอบถามผู้บริหารของสำนักงานคดีแพ่ง ถึงประเภทของผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ใน 3 ประเภทคือ Knowledge Decision Maker, Knowledge Provider , Knowledge Worker ว่าคือใครบ้าง โดยจัดทำวาระการสัมภาษณ์ไว้ (ตามเอกสาร ENG 2.1 Agenda & Hidden Agenda สัมภาษณ์ผู้บริหาร)

2) สอบถามความต้องการใช้ระบบงานของ ผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ดังกล่าว ถึง Business Specification และ User Specification โดยจัดทำแบบสอบถามไว้ (ตามเอกสาร ENG 2.2 Agenda Hidden Agenda สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และ ENG 2.3 แบบสอบถามความต้องการใช้ระบบ)

3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1) ผู้ศึกษาได้สอบถามความต้องการของระบบงานรายงานการคดี โดยการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร (นายสมศักดิ์ สันทนาคณิต อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง) เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2554 ตามวาระการสัมภาษณ์ (เอกสาร ENG 2.1) ซึ่งแยกผู้ใช้งานแต่ละประเภทได้ดังนี้

ประเภทที่ 1 ผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง

ประเภทที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นางสาววิภาดา ปัตถนันทน์ นางสาวฉนิชกานต์ แสงจันทร์ นางสาวประไพพรรณ อินทรรักษา

ประเภทที่ 3 ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการในสำนักงานคดีแพ่ง

2) ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ถึงความต้องการใช้ระบบของผู้เชี่ยวชาญ (นางสาววิภาดา ปัตถนันทน์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานคดีแพ่ง และให้กรอกแบบสอบถาม เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2554 (ตามเอกสาร ENG 2.2 , เอกสาร ENG 2.3)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น โดยยึดประเภทผู้ใช้งานหลักดังนี้

ที่	ประเภทผู้ใช้งาน	ความต้องการของระบบงาน
1	ผู้บริหาร	ระบบ KMS จะต้องมีการมอบหมายงาน , ประกาศสำนักงาน
2	ผู้เชี่ยวชาญ	ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นเร่งด่วน , เอกสารวิชาการ, กฎหมาย , กรณีศึกษา
3	ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใช้งานทั่วไป	ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นเร่งด่วน , เอกสารวิชาการ, กฎ ระเบียบ กรณีศึกษา, ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

ปัญหาอุปสรรค

การดำเนินการสอบถามความต้องการของระบบงานธุรการคดีแพ่ง ไม่อาจสอบถามได้ทุกคน เนื่องจากมีภาระงานมาก และด้วยเวลาอันจำกัด จึงได้สอบถามผู้เชี่ยวชาญเพียงคนเดียว

ข้อเสนอแนะ

หลังจากมีการใช้งานระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นนี้แล้ว ควรมีการทบทวนสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสมและดีขึ้นกว่าเดิม

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

เอกสาร ENG 2.1 วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 2.2 วาระการสัมภาษณ์และวาระซ่อนเร้นผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 2.3 แบบสอบถามความต้องการระบบ

เอกสาร ENG 2.4 สรุปความต้องการใช้ระบบ

TASK 3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis: ENG 3)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG1 และ ENG2 เพื่อออกแบบระบบการจัดการความรู้ สอดคล้องตาม ENG1 และ ENG2 เป็นไปตามมาตรฐาน Common KADS (Cop, Task, Inference, Domain Concept, Knowledge Base)
- 2) วิเคราะห์การใช้งาน Function ดังกล่าว ของ COP ที่แบ่งเป็น Cross Function หรือ Single Function
- 3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความต้องการของ Software โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์ ประกอบ เอกสาร SharePoint Based User Requirement Specification (เอกสาร ENG 3.1) ในแผนในคู่มือแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ วิชาการค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ได้จัดทำ Software Requirement Analysis (เอกสาร ENG 3.2) และ SITE MAP (เอกสาร ENG 3.3) เพื่อดำเนินการใน Task อื่น ๆต่อไป

สรุปผลการดำเนินการตาม ENG 3 ระบบ KMS ของสำนักงานคดีแพ่ง เป็นรูปแบบ single Function มีผู้ใช้งาน 3 ประเภท คือ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติ ซึ่งทั้งสามประเภทมีสิทธิในการใช้งานโดยหลักคือ อ่าน และเขียน ข้อมูล มี Function การใช้งาน เช่น การรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎ ระเบียบ Case Study (ตัวอย่างรายงานการคดี) Knowledge Map (ขั้นตอนการรายงานการคดีในรูปแบบแผนผัง) โครงสร้างของ Cop ประกอบด้วย Task คือ งานวิฤติ คือ การรายงานการคดี Inference ที่สำคัญ เช่น INPUT บัญชีสำนวนค้างของเดือนก่อน สารบบคดี ส 5 ก. ระเบียบ PROCESS วิธีการสำรวจ อ.ก. 40 วิธีการจัดทำ OUTPUT บัญชีสำนวนเสร็จ บัญชีสำนวนค้าง บัญชีสำนวนค้างคดีแพ่ง (อ.ก.40 พ.) บัญชีแสดงการทำของพนักงานอัยการ (อ.ก.50 พ) Knowledge Base ที่สำคัญ เช่น กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน การดำเนินการสำเร็จตามแผน.

ข้อเสนอแนะ

สฟพร. ควรจัดทำคู่มือการใช้ระบบการจัดการความรู้ เพื่อถ่ายทอดผู้ที่เข้าไปใช้งาน และเป็นเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระบบการจัดการความรู้ด้วย

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

เอกสาร ENG3.1 SharePoint Based Requirement Specification

เอกสาร ENG3.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้งาน Feature ของMicrosoft SharePoint

เอกสาร ENG3.3 Site Map

TASK 4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ Content, Feature และ Function ต่าง ๆ ในระบบ Kms ที่ทางทีมงานและอาจารย์ช่วยกันสร้างขึ้น ตรวจสอบรูปแบบที่ สฟพร. กำหนดและต้องสอดคล้องกับ REU2
- 2) นำ Template ที่สร้างจาก REU2 มาใช้ พร้อมจัดทำรายงานว่ามีกรนำมาใช้ในส่วนใด (ต้องไม่สร้างความสับสนให้ผู้ใช้)
- 3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ดำเนินการ นำผลการวิเคราะห์ความต้องการของ Software (เอกสารใน ENG 3) โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 ENG 2 และ ENG 3 มาวิเคราะห์โดยใช้ software Microsoft SharePoint 2010 ว่า Feature ใด ควรจะอยู่ในตำแหน่งใดของระบบ หน้าตาระบบเป็นแบบใด โดยได้จัดทำเป็น โครงร่าง ระบบ KMS พร้อมได้นำ Template ระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด มาใช้ (Template CoP (เอกสาร ENG 4.1) และ Template Visio (เอกสาร ENG 4.2))

ผลการดำเนินการ

หลังจากได้รูปแบบหน้าตาระบบโดยนำ Template ของระบบที่มีอยู่มาใช้แล้ว ตามรายงานการสร้าง ENG 4 (เอกสาร ENG4.3) แล้ว ได้มีการจัดทำ รูปแบบหน้าตา Function การใช้งานทั้งหมด

ปัญหาและอุปสรรค

ที่ทำให้ไม่ได้ภายในระยะเวลาตามแผนที่วางไว้ เนื่องจากภารกิจงานที่มีมากและจะต้องเร่งทำตัวเล่ม IS ประกอบกับการเข้าไปทำในระบบ อินเทอร์เน็ตที่ทำงานช้า

ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการ

ในอนาคตในโครงการใหม่จะต้องวางแผนในเรื่องกรอบระยะเวลาสำหรับ ENG 4 ให้เหมาะสมกว่านี้และควรตรวจสอบความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตก่อนวางแผนด้วยว่า สามารถทำงานในระบบได้ดี เหมาะสมหรือไม่

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

เอกสาร ENG 4.1 ตัวอย่าง Template

เอกสาร ENG 4.2 ภาพหน้าจอ

เอกสาร ENG 4.3 รายงานการสร้าง KMS

TASK 5 การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organization Alignment: MAN 1)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการ , วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจของสำนักงานคดีแพ่ง แล้วกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของงานด้านธุรการคดีแพ่ง
- 2) สร้างกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการความรู้เพื่อกำหนดแผนกิจกรรมในการจัดการความรู้โดยเป็นแผน 3 ปี
- 3) ดำเนินกิจกรรมสาธิตประโยชน์ของแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ และระบบ KMS ที่สร้างขึ้น ให้กับ KM Team หรือผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญ

4) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

- 1) ผู้ศึกษาได้ศึกษา วิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการ , วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด อำนาจหน้าที่หรือพันธกิจของสำนักงานคดีแพ่ง
- 2) ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อสอบถามถึงวิสัยทัศน์ ด้านการจัดการความรู้ของงานธุรการคดีแพ่ง คือ “สำนักงานคดีแพ่งจะพัฒนาคน พัฒนางาน ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสนองตอบภารกิจการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ ” (ตามเอกสาร MAN 1.1 รายงานการศึกษา วิสัยทัศน์และอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจ)
- 3) นำวิสัยทัศน์การจัดการความรู้และสภาพปัญหาของงานธุรการคดีแพ่งมาจัดทำกิจกรรมจัดการความรู้ (ตามเอกสาร MAN 1.2 แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 3 ปี)
- 4) ได้สาธิตประโยชน์ของระบบ KMS และ แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปีให้นางสาววิภาดา ปัดถนันทน์ นักจัดการงานทั่วไป ผู้เชี่ยวชาญงานธุรการ สำนักงานคดีแพ่ง
- 5) รายงานผลการจัดกิจกรรมในการสื่อสารและสาธิตระบบ (ตามเอกสาร MAN 1.3 รายงานวิเคราะห์การสาธิตระบบและแผน)

ปัญหาและอุปสรรค

ล่วงเลยกำหนดระยะเวลา เนื่องจากภารกิจงานประจำมีจำนวนมากและต้องเร่งทำตัวเล่ม IS KM Team มีภาระงานมากไม่มีวันว่างจึงไม่อาจสาธิตระบบให้กับ KM Team ได้ จึงได้สาธิตให้ผู้เชี่ยวชาญดู

ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินโครงการ ต้องประมาณการในเรื่องระยะเวลาให้มากกว่ากำหนดเดิม

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

เอกสาร MAN 1.1 รายงานการศึกษาวิสัยทัศน์และอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจ

เอกสาร MAN 1.2 แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้

เอกสาร MAN 1.3 รายงานวิเคราะห์การสาธิตระบบและแผน

TASK 6 การบริหารองค์กร (Organization Management: MAN 2)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของสำนักงานคดีแพ่ง
2. ออกแบบปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานคดีแพ่งด้านการจัดการความรู้ เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้และรองรับระบบจัดการความรู้ (KMS) เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานธุรการ
3. หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. ผู้ศึกษาได้ศึกษา โครงสร้างเดิมด้านการจัดการความรู้ ของ สำนักงานคดีแพ่งแล้ว ปรากฏว่า สำนักงานคดีแพ่ง ได้มีคำสั่งแต่งตั้ง KM Team เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2551-2556 และแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 เมื่อวิเคราะห์แล้วปรากฏว่าการตั้ง KM Team เป็นเพียงการตั้งคณะทำงานแบ่งเป็นหัวหน้าคณะทำงาน คณะทำงาน และเลขานุการไม่มีการแบ่งหน้าที่ให้สามารถรองรับการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ และระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นนี้ได้ (ตามเอกสาร MAN 2.1 คำสั่งตั้ง KM Team)
2. ผู้ศึกษาจึงได้ร่างคำสั่งขึ้นมาใหม่เพื่อปรับโครงสร้างเดิมให้สามารถรองรับการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ และระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นนี้ได้ โดยแบ่งผู้รับผิดชอบ ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้
 1. Knowledge Manager เป็นผู้บริหารการจัดการความรู้ของ Cop
 2. Knowledge Engineering ทำหน้าที่ดูแลความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาต่างๆ ที่ถูกนำเข้าสู่ระบบ KMS
 3. IT Admin เป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยใน Cop
 4. Knowledge Provider/Expert ทำหน้าที่นำความรู้ต่าง ๆ มาลงบน Cop
 5. Knowledge Worker เป็นผู้เข้าอ่านความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระบบ KMS
 (ตามเอกสาร MAN 2.2 ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง)

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การทำงานด้านการจัดการความรู้ได้ผลในระยะยาวควรแจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานฯ ให้สำนักงานคณะกรรมการอัยการ และสำนักงานอำนวยการ ทราบเพื่อหากจะมีคำสั่งโยกย้ายบุคลากรควรให้ความสำคัญกับผลกระทบที่มีต่อการจัดการความรู้ด้วย และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ Knowledge Engineering และ IT Admin จะต้องมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นผู้นำด้านการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้

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

เอกสาร MAN 2.1 คำสั่งตั้ง KM Team

เอกสาร MAN 2.2 ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการบริหารจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง

TASK 7 การบริหารโครงการ (Project Management: MAN 3)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

ตารางแผนกิจกรรมการสร้าง KMS งานด้านงานธุรการคดีแพ่งจัดทำ Gantt Chart ดังนี้

ระยะเวลา การดำเนินงาน	พ.ศ. 2554					หมายเหตุ
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1.การสร้างระบบ KMS (Engineering) ENG 1 : การเก็บความต้องการ ENG 2 : การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ ENG 3 : การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ ENG 4 : การออกแบบซอฟต์แวร์	→					
2.การบริหารจัดการองค์กร (Management) MAN 1 : การจัดแนวทางองค์กร MAN 2 : การบริหารองค์กร MAN 3 : การบริหารโครงการ	→					
3.ทรัพยากรและ โครงสร้างพื้นฐาน (Resource & Infrastructure) RIN 1 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ RIN 2 : การฝึกอบรม RIN 3 : การบริหารจัดการความรู้ RIN 4 : การจัดโครงสร้างพื้นฐาน	→					
4.การใช้ซ้ำ (Reuse) REU 1 : การบริหารสินทรัพย์และทรัพยากร REU 2 : การบริหารการใช้โปรแกรม (ใช้ซ้ำ) REU 3 : ความรู้เฉพาะงาน	→					
5.จัดทำและนำเสนอผลงานการค้นคว้าแบบ อิสระ				→		งบประมาณ 10,000 บาท
6.การตรวจประเมินคุณภาพ (QA)	→					

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ในการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ ทั้ง 15 กิจกรรม ใช้เวลาทั้งสิ้น 2 เดือน จากเวลาตามแผน 4 เดือน เร็วกว่ากำหนด 2 เดือน โดยมีรายละเอียด ระยะเวลา ปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาตามแผน	ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1.Requirement Elicitation (ENG1)	1-14 มิ.ย. 54	1 มิ.ย.ถึง 14 ก.ค. 54	รอผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญว่างในการให้สัมภาษณ์	อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์พูดคุย ในช่วงพัก, ควรให้ผู้บริหารมอบหมาย ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการตามที่ขอความร่วมมือ
2.System Requirement (ENG2)	15-21 มิ.ย. 54	20-22 ก.ค. 54	-	-
3.Software Requirement Analysis (ENG3)	23-27 มิ.ย. 54	23 – 24 ก.ค.54	-	-
4.Software Design (ENG4)	28 มิ.ย.ถึง 4 ก.ค. 54	25-27 ก.ค. 54	-	-
5.Organisation Alignment (MAN1)	5-11 ก.ค. 54	28-30 ก.ค.54	ขาดประสบการณ์ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้	ควรมีข้อมูลในด้านสภาพแวดล้อม ลักษณะการปฏิบัติงานมาประกอบในการจัดทำแผน และควรศึกษากิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงานอื่น

กิจกรรม	ระยะเวลาตามแผน	ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
6.Organisation Management (MAN2)	12-17 ก.ค. 54	1-2 ส.ค. 54	-	ต้องผ่านความเห็นชอบของผู้บริหาร
7.Project Management (MAN3)	1-5 มิ.ย. 54	7-9 มิ.ย. 54	ไม่สามารถควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน	นำอุปสรรคปัญหาไปปรับปรุงแผนการดำเนินการในครั้งต่อไป
8.Humen Resource Management (RIN1)	18-24 ก.ค. 54	3-4 ก.ย. 54	ขาดประสบการณ์ในการวางแผนอัตรากำลัง	ต้องสำรวจข้อมูลอัตรากำลัง ปริมาณงานการจัดการความรู้ในปัจจุบันและอนาคต
9.Training (RIN2)	25-30 ก.ค. 54	5-7 ก.ย. 54	ขาดข้อมูลประกอบในการกำหนดหลักสูตร	ต้องศึกษาและสืบค้นข้อมูลการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการจัดการความรู้มาประกอบจัดทำแผน
10.Knowledge Management (RIN3)	31 ก.ค.ถึง 6 ส.ค. 54	8 ก.ย. 54	-	-
11.Infrastructure (RIN4)	7-13 ส.ค. 54	9 ก.ย. 54	บางหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือด้านข้อมูล โครงสร้างพื้นฐาน	ต้องสำรวจความสามารถของอุปกรณ์ในการเข้าถึง KMS ด้วยตัวเอง

กิจกรรม	ระยะเวลาตามแผน	ระยะเวลาที่ดำเนินการจริง	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
12.Asset Management (REU1)	14-20 ส.ค. 54	10 -12 ก.ย.54	ขาดข้อมูลที่จำเป็นในการวิเคราะห์ ต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติม โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์	ควรมีการวางแผนในการเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการวิเคราะห์การใช้ทรัพย์สิน
13.Reuse Program Management (REU2)	21-25 ส.ค. 54	13-14 ก.ย. 54	-	-
14.Domain Engineering (REU3)	26-31 ส.ค. 54	15-16 ก.ย.54	-	-
15. Quality Assurance (QA)	1-30 ก.ย. 54	17-30 ก.ย. 54	มีความล่าช้าเนื่องจากความล่าช้าของแต่ละกิจกรรมในโครงการ	-

สรุปปัญหาอุปสรรค

1. ด้านคน

บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ซึ่งจะต้องสร้างทัศนคติในการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น

2. ด้านอุปกรณ์

นอกจากการส่งเสริมทัศนคติด้านการจัดการความรู้แล้วยังต้องจัดหาอุปกรณ์ (เครื่องคอมพิวเตอร์ และ/หรือ ระบบสารสนเทศ) ให้เพียงพอกับความต้องการ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ข้อจำกัด

ระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาที่จำกัด ข้อมูลที่จัดทำมานั้นจึงเป็นเพียงงาน
 วิกฤตบางส่วนที่สำนักงานมีอยู่

TASK 8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : RIN 1)**แผนการดำเนินงาน (Plan)**

- 1) รวบรวมกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังของหน่วยงาน
- 2) ศึกษากรอบอัตรากำลังของสำนักงานคดีแพ่ง
- 3) จัดทำแผนกำลังคน 5 ปีเพื่อรองรับการจัดการความรู้
- 4) จัดทำรายงานการวิเคราะห์อัตรากำลังในปัจจุบันเทียบกับความต้องการ
- 5) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้
 ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้
 เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกฎ และระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังของ
 สำนักงานคดีแพ่ง
- 2) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกรอบอัตรานุคลากรของสำนักงานคดีแพ่ง (เอกสาร RIN 1.1)
- 3) ได้นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการศึกษาวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากร KM
 TEAM ในงานธุรการคดีแพ่ง พบว่าบุคลากรสำนักงานคดีแพ่งสามารถรองรับแผน ยุทธศาสตร์การ
 จัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพียงแต่ยังขาดการมอบหมายงานที่ชัดเจน

ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากตามกรอบอัตรากำลังของสำนักงานอัยการสูงสุดตามที่ ก.พ. กำหนด ถึงแม้จะมี
 ปริมาณงานเพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น แต่อัตรานุคลากรก็ยังคงเดิม ไม่มีการเพิ่มบุคลากรให้

ข้อเสนอแนะ

เมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้แยกออกมาเป็นองค์กรอิสระ ในการสร้างกรอบอัตรากำลัง
 น่าจะมีการเพิ่มบุคลากรเพื่อรองรับกับระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

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

เอกสาร RIN 1.1 อัตราบุคลากรของสำนักงานคดีแพ่ง

เอกสาร RIN 1.2 แผนอัตรากำลัง

เอกสาร RIN 1.3 รายงานวิเคราะห์ RIN 1 อัตรากำลัง

เอกสาร RIN 1.4 ระเบียบข้าราชการฝ่ายอัยการ พ.ศ. 2553

เอกสาร RIN 1.5 องค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553

TASK 9 การฝึกอบรม (Human Resource Development: RIN 2)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ทำการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติ
- 2) สืบค้นหลักสูตรการฝึกอบรม (Domain Knowledge, Technology Knowledge, Management Knowledge, Collaboration)
- 3) จัดทำแผนการฝึกอบรม KM ของสำนักงานคดีแพ่งในปีงบประมาณถัดไป
- 4) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

- 1) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความรู้ ทักษะของบุคลากรสำนักงานคดีแพ่ง (เอกสาร RIN 2.1)
- 2) สืบค้นหลักสูตรการฝึกอบรม (Domain Knowledge, Technology Knowledge, Management Knowledge, Collaboration) (เอกสาร RIN 2.2)
- 3) ได้จัดทำแผนการฝึกอบรม KM ของสำนักงานคดีแพ่งในปีงบประมาณถัดไป (เอกสาร RIN 2.3)

ปัญหาอุปสรรค

เป็นเรื่องยากถ้าจะให้สำนักงานคดีแพ่งเป็นหน่วยงานจัดฝึกอบรมเอง จะมีปัญหาในเรื่องงบประมาณ บุคลากรที่จะมาเป็นวิทยากร

ข้อเสนอแนะ

ควรให้สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ เป็นผู้จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องระบบการจัดการความรู้ทั่วประเทศ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ระบบ KMS และพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับระบบ

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

เอกสาร RIN 2.1 บทวิเคราะห์ความรู้ ทักษะของบุคลากรสำนักงานคดีแพ่ง

เอกสาร RIN 2.2 หลักสูตรการฝึกอบรม

เอกสาร RIN 2.3 แผนการฝึกอบรม KM ของสำนักงานคดีแพ่ง

TASK 10 การจัดการความรู้ (Knowledge Management : RIN 3)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ทบทวนเอกสารเก่าของ KM Team ที่มีอยู่แล้ว
- 2) สฟปร.จะเป็นผู้จัดทำระบบจัดการความรู้เพื่อใช้ในโครงการ
- 3) จัดเก็บเอกสาร และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกแบบติดตั้ง ระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้งานธุรการคดีแพ่งตามลิ้นชักความรู้ Task Taxonomy: QA1, ENG 1, ENG 2, ENG 3, ENG 4, MAN 1, MAN 2, MAN 3, RIN 1, RIN 2, RIN 3, RIN 4, REU 1, REU 2, REU 3

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

1. ได้ทำการรวบรวมเอกสารเก่าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้(เอกสาร RIN 3.1)
2. ได้จัดเก็บเอกสาร และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกแบบติดตั้ง ระบบจัดการความรู้สำหรับหัวข้อความรู้คำสั่งทางปกครองตามลิ้นชักความรู้ Task Taxonomy: QA 1, ENG 1, ENG 2, ENG 3, ENG 4, MAN 1, MAN 2, MAN 3, RIN 1, RIN 2, RIN 3, RIN 4, REU 1, REU 2, REU 3 (เอกสาร RIN 3.1)

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

เอกสารเดิมของระบบ KMS เอกสาร RIN 3.1

เอกสารที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมดเอกสาร RIN 3.2

TASK 11 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN 4)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1) ทำการขอข้อมูลในการได้มาติดตั้งและบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการจัดการความรู้เกี่ยวกับ Hardware, Software และระบบ Network จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานกิจการทั่วไป สำนักงานคดีแพ่ง) เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้งานระบบ KMS ว่าจะต้องมี Hardware, Software และระบบ Network อะไรบ้าง ที่มีอยู่แล้วใช้ได้หรือไม่ และต้องมีอะไรเพิ่มถึงจะเหมาะสมกับระบบ KMS โดยต้องสอดคล้องกับ ENG 2 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 ราคาเท่าใด

3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

ได้ทำการรวบรวม จัดเก็บเอกสาร เกี่ยวกับอัตราค่าจ้างบุคลากร (เอกสาร RIN 4.1) และข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ (เอกสาร RIN 4.2) ได้รวบรวมข้อมูลเครื่องสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ พร้อมแผนการจัดการอุปกรณ์ เรียบร้อยแล้ว มีการวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม ซึ่งสามารถนำมาใช้ในระบบ KMS ได้ โดยใช้เป็นเครื่องที่ใช้บริหารแผนการจัดซื้อในส่วนเครื่องที่ให้บริการ (Server) ตามรายงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการสำเร็จตามแผนตามรายงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน (เอกสาร RIN 4.3)

ปัญหาอุปสรรค

เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานอัยการสูงสุดยังล้าสมัย มีอายุการใช้งานนานแล้ว บางเครื่องยังใช้ Window XP อาจจะทำให้ไม่สามารถรองรับระบบ KMS ได้

ข้อเสนอแนะ

สำนักงานอัยการสูงสุดควรมีข้อจำกัดในเรื่องอายุการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ให้เกิน 5 ปี เพื่อที่จะได้รองรับระบบ KMS ได้

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

เอกสาร RIN4.1 อัตรากำลังบุคลากร

เอกสาร RIN4.2 ข้อมูลระบบ คอมพิวเตอร์

เอกสาร RIN4.3 รายงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน

เอกสาร RIN4.4 Gentle-Soft-Requirement-Specification

TASK 12 การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management : REU 1)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1) สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบัน (ตามทะเบียนครุภัณฑ์ของสำนักงานคดีแพ่ง) ในการตอบสนองต่อความต้องการใช้งานในการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ENG 2, MAN 1 และ RIN 1

2) วิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากครุภัณฑ์ที่มีอยู่เปรียบเทียบกับอนาคต แบ่งประเภททรัพย์สิน ตามประเภทการใช้งาน กำหนดอายุการใช้งาน จัดทำแผนการใช้ของที่มีอยู่แล้ว แผนการซื้อทดแทนเมื่อหมดอายุ (Spending Plan) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงบประมาณ ในการบำรุงรักษาด้วย

3) จัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สิน (เฉพาะ Computer ที่ใช้ในระบบการจัดการความรู้)

4) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. ได้ทำการสำรวจข้อมูลอัตรากำลัง สำนักงานคดีแพ่ง (เอกสาร REU 1.1) และได้ทำการสำรวจข้อมูลการใช้งานครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ในปัจจุบัน (เอกสาร REU 1.2)

2. ได้รวบรวมข้อมูลเครื่องสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการจัดทำระบบการจัดการความรู้ทั้งหมด แล้วทำการวิเคราะห์ พร้อมแผนการจัดการอุปกรณ์ การสำรวจครุภัณฑ์

3. ได้ทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการทรัพย์สิน โดยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ โดยการใช้งานในอนาคตจะมีการใช้งานในระบบ KMS ซึ่งจะมีรูปแบบการใช้งานที่เพิ่มขึ้นมากกว่าการใช้งานเพียงแค่การพิมพ์ข้อมูล มีข้อเสนอแนะการใช้งานเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่ซึ่งมีเพียงพอที่จะต้องเปลี่ยน (คอมพิวเตอร์) ที่ล่าสมัย ในบางส่วนจำนวนน้อย และการจัดซื้อของใหม่ ในส่วนเครื่อง (Server) มีแผนในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในอัตราค่าบริการรวมค่าอะไหล่ปีรายปี(เอกสารREU 1.3) การดำเนินการได้ดำเนินการสำเร็จตามแผน

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

เอกสาร REU1.1 เอกสารเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างบุคลากร

เอกสาร REU1.2 ข้อมูลระบบ คอมพิวเตอร์

เอกสาร REU1.3 รายงานการจัดการทรัพย์สิน REU1

TASK 13 การใช้โปรแกรมข้อมูลต่าง ๆ (Software Design : REU 2)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. ตรวจสอบสำรวจ Template ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ได้จากระบบ KMS ที่มีอยู่ใน KMS บน MS SharePoint 2007 และ 2010 และคล้ายคลึงกับมาตรฐานของสำนักงานอัยการสูงสุด ต้องมีการทำรายงานการเลือกใช้ และออกแบบ Template เพิ่มเติม ต้องมี Template ของ COP, Task, Inference, Domain, Knowledge Base ในระบบ KMS

2. หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ทำการศึกษารวบรวม ตัวแบบ (Templates) ต่างๆ ของ สำนักงานอัยการสูงสุด สำหรับการสร้างระบบจัดการความรู้ เพื่อนำมาปรับใช้ในการสร้างระบบการจัดการความรู้ องค์ความรู้ที่ 95 งานธุรการคดีแพ่ง ให้มีรูปแบบมาตรฐานใกล้เคียงกัน ดังนี้

1. ต้นแบบ Cop ของเดิม

2. ต้นแบบ Task, Inference, Domain

3. ต้นแบบในส่วนกฎ และระเบียบ

4. Template CoP ระบบการจัดการความรู้ ปัจจุบันที่ใช้อยู่

5. Template ในส่วน Knowledge Map (Visio) ในการดำเนินการ ได้นำ Template CoP และ Template ในส่วน Knowledge Map (Visio) มาใช้เป็นต้นแบบ ในส่วนการสร้าง cop การดำเนินคดีแพ่ง มี Function การใช้งาน เช่น การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎ ระเบียบ Case Study (ตัวอย่างรายงานการคดี) Knowledge Map (ขั้นตอนการรายงานการในรูปแบบผัง) โครงสร้างของ Cop ประกอบด้วย Task คือ งานสารบบคดี งานวิฤติ คือ รายงานการคดี Inference ที่สำคัญ เช่น บัญชีสำนวนค้าง, สารบบคดี ส.5 ก., ระเบียบ Domain ที่สำคัญ เช่น สำนวนที่ยังไม่ดำเนินการในเดือนก่อน, สำนวนที่รับใหม่ในเดือนนี้ Knowledge Base ที่สำคัญ เช่น กฎ ระเบียบ หนังสือเวียนต่าง ๆ ที่อ้างอิง และได้จัดทำรายงานการใช้ Template

เอกสารประกอบ (อยู่บนระบบสารสนเทศการจัดการความรู้ <http://kmcenter.in.th/>)

เอกสารต้นแบบโครงสร้าง CoP ของเดิม

เอกสารต้นแบบโครงสร้างซอฟต์แวร์ตาม CommonKADS

เอกสาร ฐานข้อมูล กฎหมาย และระเบียบ

เอกสาร ต้นแบบ CoP มาตรฐาน ของระบบจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการสูงสุด

เอกสาร ต้นแบบ สัญลักษณ์ CommonKADS

เอกสาร รายงานการใช้ Template

TASK 14 ความรู้เฉพาะงาน (Domain Engineering: REU3)

แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. วิเคราะห์ผล ENG1 ENG2 ENG3 ENG4 MAN1 เพื่อตรวจสอบว่าสามารถนำอะไรไปใช้ซ้ำได้บ้าง

- Task Knowledge ภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ประสบการณ์พิเศษ
- Inference Knowledge ความรู้ประสบการณ์ที่สำคัญ
- Domain Knowledge หลักการเทคนิคเฉพาะในการทำงานให้สำเร็จ
- Knowledge Base ฐานความรู้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และข้อมูล

สารสนเทศในการทำงาน

- Ontology คำนิยาม ทฤษฎี และความสัมพันธ์พื้นฐานเกี่ยวกับหัวข้อความรู้ งาน
ธุรการคดีแพ่ง

2. เก็บ Literature Review มาตรฐานกฎหมายแนวทางปฏิบัติข้อมูล และเอกสารอ้างอิง
ต่างๆ

3. หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้
ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้
เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

รายงานผลการดำเนินงาน Do

ได้ตรวจสอบความรู้เฉพาะ (Domain Engineering) ที่ได้จากการสร้าง KMS งานธุรการ
คดีแพ่งซึ่งสามารถนำไปปรับในการพัฒนา KMS ในงานที่มีลักษณะคล้ายกันได้ เช่นงานธุรการ
คดีอาญา ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการรายงานการคดี สามารถใช้ซ้ำความรู้ระดับ Domain
Knowledge ได้ เช่น รายการการคดี ในส่วนของ Knowledge base สามารถใช้ซ้ำได้เกือบทั้งหมด
เพราะว่ากฎ ระเบียบ หนังสือเวียน ที่มีอยู่ในฐานความรู้สามารถใช้เป็นฐานความรู้ให้กับงานธุรการ
คดีอาญาได้ ในส่วนของแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ปรากฏตามเอกสารในระบบ REU 3 ผลการ
ตรวจสอบความรู้เฉพาะ ที่สามารถนำไปใช้ซ้ำ โดยสามารถนำไปปรับใช้ได้ ตามรายการในตาราง
ต่อไปนี้

ประเภทงาน	ENG 1	ENG 2	ENG 3	ENG 4	MAN 1
งานธุรการคดี แพ่ง	- วาระสัมภาษณ์ - Knowledge Model	- ข้อมูล ประเภท ผู้ใช้งาน - ข้อมูลความ ต้องการ ระบบ	- ข้อมูลการ ปรับใช้ Function MS SharePoint กับความ ต้องการ ของ ผู้ใช้งาน ระบบ	- หน้าจอ ระดับ CoP ระดับ Task ระดับ Inference ระดับ Domain	- การปรับใช้ ทฤษฎี Learning in Action ใน การจัดการ ความรู้ - แผน กิจกรรมการ จัดการ ความรู้ 3 ปี
งานธุรการ คดีอาญา	- วาระสัมภาษณ์ - Knowledge Model	- ข้อมูล ประเภท ผู้ใช้งาน - ข้อมูลความ ต้องการ ระบบ	- ข้อมูลการ ปรับใช้ Function MS SharePoint กับความ ต้องการ ของ ผู้ใช้งาน ระบบ	- หน้าจอ ระดับ CoP ระดับ Task ระดับ Inference ระดับ Domain	- การปรับใช้ ทฤษฎี Learning in Action ใน การจัดการ ความรู้ - แผน กิจกรรมการ จัดการ ความรู้ 3 ปี

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

เอกสาร RIN 3.1 รายงานสรุปผลการวิเคราะห์รายการหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ซ้ำได้

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางทิพยา เสือฟ้า
วัน เดือน ปี เกิด	11 สิงหาคม 2507
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี วิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2551
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2551-ปัจจุบัน นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานคดีภาษีอากร พ.ศ.2547-2551 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 สำนักงานคดีภาษีอากร พ.ศ.2546-2547 เจ้าพนักงานธุรการ 5 สำนักงานอัยการจังหวัด สุพรรณบุรี ปฏิบัติราชการฝ่ายกิจการทั่วไป สำนักงานอัยการจังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยราชการสำนักงานคดีภาษีอากร พ.ศ.2544-2546 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 5 สำนักงานคดีภาษีอากร พ.ศ.2540-2544 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 4 สำนักงานคดีภาษีอากร พ.ศ.2533-2535 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 2 สำนักงานคดีภาษีอากร พ.ศ. 2531-2532 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล 1 สำนักงานคดีภาษีอากร