

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ขอบเขตการเก็บข้อมูล

สถานที่คือ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2 สำนักงานการยุติการดำเนินคดีแพ่งและอนุญาโตตุลาการ

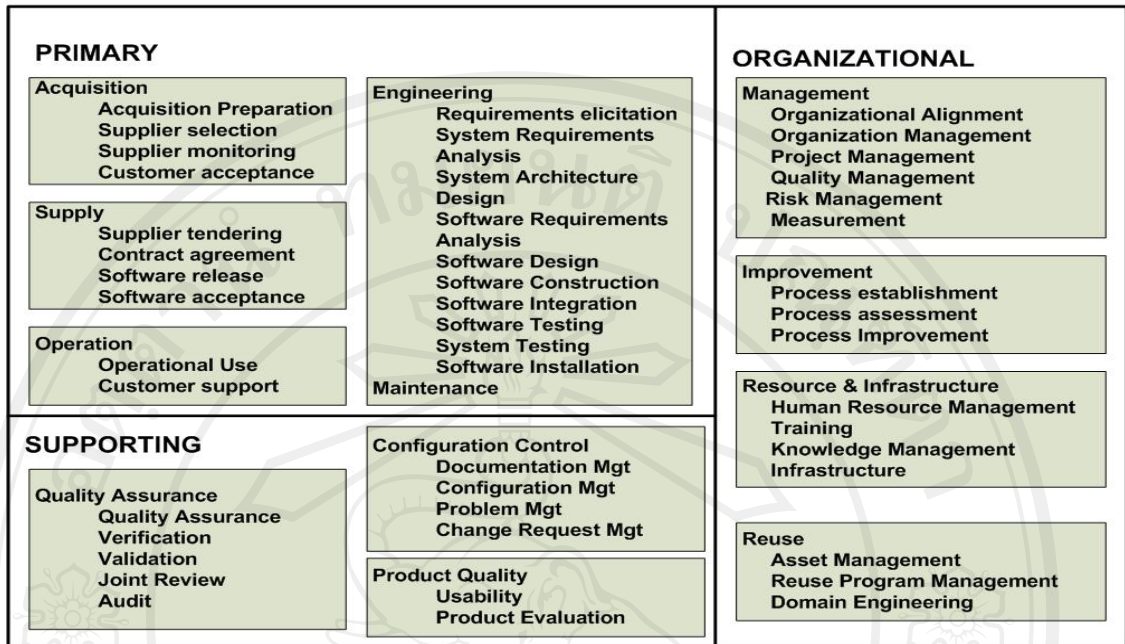
บุคลากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ประกอบด้วย อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานการยุติการดำเนินคดีแพ่งและอนุญาโตตุลาการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2

ผู้เชี่ยวชาญ บุคลากรที่สังกัดสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2

KM Team ผู้ที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้ทำหน้าที่สร้างและรวบรวมองค์ความรู้หลัก องค์ความรู้สนับสนุนในงานอันเป็นภารกิจหลักของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พงศ.2552 - 2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 พ.ศ.2552 - 2556

3.2 การทดลองวิจัยพัฒนา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล: ISO 12270/15504 (อธิบายตาม 15 Tasks เน้น MAN 1)

Process Reference Model



รูปภาพ 3.1 Process Reference Model

การรวบรวมข้อมูลเป็นการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรม (Task) ที่สำคัญจาก 48 กิจกรรม (Task) และมีการวัดและประเมินผลตามหลักการของ Deming Cycle (PDCA) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด ซึ่ง 15 กิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วย

1) ศึกษาและเก็บความต้องการของระบบ KMS (ENG1: Requirement Elicitation) การจับความรู้และเก็บความต้องการ โดยใช้หลักการของวิศวกรรมความรู้ (Common KADS) โดยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาทำความเข้าใจในหัวข้อความรู้ที่ศึกษาค้นคว้าอิสระและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้นั้นตามขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

2. จัดทำแผนการจับความรู้และความต้องการของผู้ใช้งานระบบโดยในแผนจะต้องมีกำหนดการสัมภาษณ์จับความรู้ และสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User)

3. จัดเตรียมวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Knowledge Manager/ Knowledge Decision Maker) กำหนดขอบเขตของ

การจับความรู้และประเภทของผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ว่าเป็นใครบ้าง รวมทั้งจับความรู้ และสอบถามถึงความต้องการในการใช้ระบบที่จะมีขึ้นในอนาคต (To-Be System) ด้วย

รูปวาระการประชุมในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

วาระการประชุมในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting Agenda

งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (งานที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน) ในงานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

วาระที่ 5 ระบบจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้นควรเป็นระบบอย่างไร และท่านมีความต้องการใช้ระบบอย่างไรบ้าง

วาระที่ 6 บุคคลที่จะเป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องนี้ และเป็นผู้ใช้งานระบบได้แก่ใครบ้าง

วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))

วาระที่ 8 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting

วาระอื่นๆ

วาระการประชุมที่ไม่เปิดเผยในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting Hidden Agenda

งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของการสัมภาษณ์

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ อ.ส. พ.ศ. 2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ อ.ส. พ.ศ. 2552-2556 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้ แล้วนำเข้าสู่ศูนย์รวบรวมองค์ความรู้ (KM Center) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรต่อไป ส่งผลให้เกิดการพัฒนางานด้านต่างๆ ตามภารกิจ ของ อ.ส. ต่อไป “งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง” เป็นหนึ่งใน 100 หัวข้อองค์ความรู้ที่จะต้องสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าวเช่นกัน และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบความสำเร็จ และสำนักงานอัยการสูงสุด มีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอัยการให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง MOU กับ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อองค์ความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study: IS) ที่อยู่ในหลักสูตรดังกล่าว ที่ต้องนำการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาและพัฒนา โดยต้องมีการสร้างระบบจัดการความรู้ขึ้นมาตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน ISO 12207 จำนวน 15 กิจกรรม ได้แก่

1. ศึกษาและเก็บความต้องการของระบบ KMS(ENG1 Requirement Elicitation)
2. วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis)
3. วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis)
4. ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design)
5. การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment)
6. การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management)
7. การจัดการโครงการ (MAN 3 Project Management)
8. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management)

<p>ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด</p> <p>โดยการสัมภาษณ์ครั้งนี้ เป็นการดำเนินการในขั้นตอนที่ 1 ดังกล่าว</p>
<p>วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม</p> <p>สำหรับวัตถุประสงค์ของการประชุมในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อกำหนดขอบเขตของการจัดการความรู้แล้วนำไปจับความรู้ (Knowledge Capture) จากผู้เชี่ยวชาญตามหัวข้อที่ได้กำหนดขอบเขตไว้ในหัวข้อองค์ความรู้ งานการยุติการดำเนินคดีแพ่งว่า ในงานนี้มีงานที่สำคัญหรืองานที่เป็นปัญหาใดบ้างนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และใครเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนั้นๆ รวมถึงหากมีระบบจัดการความรู้ขึ้นมาท่านคิดว่าใครจะเป็นผู้มาให้ความรู้ และใครเป็นผู้ใช้ระบบ และท่านในฐานะผู้บริหารมีความต้องการให้ระบบเป็นอย่างไร และจะต้องการจะใช้ระบบอย่างไร</p>
<p>วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (งานที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน) ในงานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาบุคลากร - คดีที่ขาดอายุความ <p>วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - นายปิยะนันท์ พันธุ์ชะวนิชย์ อัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 - นายประวิทย์ พิพัฒน์กุลสวัสดิ์ อัยการอาวุโส <p>วาระที่ 5 ระบบจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้นควรเป็นระบบอย่างไร และท่านมีความต้องการใช้ระบบอย่างไรบ้าง</p>
<p>ถามตาม Feature ของ SharePoint</p> <p>วาระที่ 6 บุคคลที่จะเป็นผู้ให้ความรู้ในเรื่องนี้ และเป็นผู้ใช้งานระบบได้แก่ใครบ้าง</p> <p>วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))</p> <p>กรณีสัมภาษณ์ไม่เสร็จสิ้นหรือ มีประเด็นเพิ่มเติม</p>

วาระที่ 8 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting

วาระอื่นๆ

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

4. ติดต่อพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร ตามวาระและกำหนดการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

5. จัดเตรียม วาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) เพื่อ
สัมภาษณ์จับความรู้และความต้องการจากผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) ดังภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

วาระการประชุมสัมมนาจับความรู้

Knowledge Capture Meeting Agenda

K53 งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

วาระที่ 3 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ความรู้ที่สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และหลักการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่

สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

วาระที่ 5 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study Meeting)

วาระที่ 6 ทบทวนกระบวนการ

วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมมนา (การสัมมนาครั้งต่อไป (ถ้ามี))

วาระที่ 8 ความรู้เทคนิคอื่น ๆ ที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)

วาระอื่น ๆ

รายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

Knowledge Capture Meeting Hidden Agenda

งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของ โครงการจับความรู้

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ อส. พ.ศ. 2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ อส. พ.ศ. 2552-2556 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้ แล้วนำเข้าศูนย์รวบรวมองค์ความรู้ (KM Center) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรต่อไป ส่งผลให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ตามภารกิจ ของ อส. ต่อไป “งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง” เป็นหนึ่งใน 100 หัวข้อขององค์ความรู้ที่จะต้องสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าวเช่นกัน และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบความสำเร็จ และสำนักงานอัยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอัยการให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง MOU กับ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อจัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อขององค์ความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมมนาในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study: IS) ที่อยู่ในหลักสูตรดังกล่าว ที่ต้องนำการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาและพัฒนา

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

สำหรับวัตถุประสงค์ของการประชุมในครั้งนี้เป็นการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับความรู้ในหัวข้อองค์ความรู้ กฎหมายองค์กรอัยการว่ากฎหมายองค์กรอัยการ ที่สำคัญมีแนวคิดความเป็นมาในการร่างอย่างไร ปัจจุบันได้กำหนดไว้อย่างไร จะมีปัญหาในการปฏิบัติหรือนำไปใช้หรือไม่อย่างไร และประเด็นข้อเสนอแนะหรือข้อพึงระวังในการใช้กฎหมายองค์กรดังกล่าว (input /process/ output)

วาระที่ 3 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ความรู้ที่สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)

คำนึงถึงหลักการคิดของผู้เชี่ยวชาญ Inference

<p>วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และ หลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่</p> <p>สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต (Critical Task)</p> <p>คำนึงถึงหลักการคิดของผู้เชี่ยวชาญ Domain concept</p>
<p>วาระที่ 5 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา (Case Study Meeting)</p> <p>วาระที่ 6 ทบทวนกระบวนการ</p> <p>วาระที่ 7 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))</p> <p>วาระที่ 8 ความรู้เทคนิคอื่นๆ ที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)</p>
<p>วาระอื่นๆ</p> <p>ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง</p> <p>Who</p> <p>Document</p> <p>Information</p>

เตรียมแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน (Knowledge Worker) เพื่อสอบถามความต้องการ โดยแบบสอบถาม
ปรากฏตามภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามความต้องการใช้ระบบจัดการความรู้

ของบุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2

1. โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่าง

- ตำแหน่ง.....
- ทำงานด้านการยุติการดำเนินคดีแพ่งมาแล้ว.....ปี

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าส่วนประกอบของเว็บไซต์ระบบจัดการความรู้ในงานการยุติการดำเนินคดีแพ่งที่ท่านต้องการ

- แผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ใช้สื่อสารแสดงความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เข้าใจได้โดยง่าย
- ประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงานเพื่อข่าวสารแจ้งให้สมาชิกทราบ
- ปฏิทินกิจกรรมเพื่อสื่อสารกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับองค์ความรู้ให้สมาชิกทราบ
- การมอบหมายภารกิจที่สำคัญของผู้บริหารที่เกี่ยวกับองค์ความรู้ให้สมาชิกทราบ
- ประเด็นปัญหาเร่งด่วนที่เป็นที่สนใจสำหรับหารือ เพื่อให้สมาชิกมาถกและให้ความเห็น
- เครื่องมือในการค้นหาเอกสารความรู้ต่างๆ ที่อยู่ในระบบ
- การเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
- กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ
- ระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ
- รวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน เช่น กฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนอย่างเป็นทางการเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
- Case Study (ตัวอย่างการดำเนินการ) เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินงาน

3. ความต้องการ/ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี).....

.....

.....

6.ติดต่อ พูดคุย สัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับความรู้ในการทำงานโดยใช้หลักการ

Input/ Process/ Output เพื่อให้ได้ Task/ Inference/ Domain Concept ตามวาระและกำหนดการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

7. แจกแบบสอบถามความต้องการระบบให้ผู้ใช้งานระบบ/ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้

คือ บุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2

8. วิเคราะห์ Transcript จากบทสัมภาษณ์แล้วนำมาจัดทำแผนภาพความรู้

(Knowledge Map) โดยใช้ โปรแกรม Visio ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน Common KADS โดยมีหลักการดังจะกล่าวต่อไป

9. สรุปรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Knowledge User) จากบทสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

10. ตรวจสอบองค์ความรู้โดยไปสอบถาม ความเข้าใจความถูกต้อง (Validity)

ครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) กับผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญโดยการประชุมร่วมกัน เพื่อพิจารณาแผนผังความรู้ที่จัดทำขึ้นมาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไขแผนภาพความรู้ในการประชุมร่วมกันให้ เสร็จสิ้น

2) วิเคราะห์ความต้องการระบบ (ENG 2 System Requirement Analysis) วิเคราะห์

ความต้องการระบบงาน โดยนำข้อมูลจาก ENG1 มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ (Business Specification) และข้อกำหนดการใช้งานระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งาน (User Specification) โดยแบ่งประเภทของผู้ใช้งานเป็น

- Knowledge Decision Maker

- Knowledge Provider

- Knowledge Worker

3) ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG3 Software Requirement Analysis) วิเคราะห์ความ

ต้องการซอฟต์แวร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG1 + ENG2 เพื่อวางระบบการจัดการความรู้ให้

สามารถตอบสนองความต้องการของ CoP ในด้าน Management/Collaboration/Knowledge base for CoP รองรับรูปแบบการแสดงผลขององค์ความรู้ตามโปรแกรม Microsoft Visio (Task/ Inference/ Domain/ Knowledge base/ Ontology) เก็บข้อมูล Knowledge base แสดงผลในรูปแบบของรายการ (Lists) เช่น Document, Library, Discussion เป็นต้น

4) ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4: Software Design) ออกแบบซอฟต์แวร์ โดยดำเนินการดังนี้

1. แจ้งให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ทราบถึงข้อกำหนดการออกแบบซอฟต์แวร์ ว่าสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้จะเป็นผู้กำหนดรูปแบบ โดยให้สอดคล้องกับ REU2 และมีการนำ Template ที่สร้างจาก REU2 มาใช้เพื่อใช้เป็นรูปแบบมาตรฐานระบบจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด
2. นำรูปแบบมาตรฐานดังกล่าวมาใช้กับระบบจัดการความรู้งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

3.2 กระบวนการด้านองค์กร Organization

(1)การบริหาร Management

1) ทำความเข้าใจให้ตรงกัน (MAN 1 Organization Alignment) การสื่อสารในองค์กร

ตามที่ ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา และทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานที่จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานโดยมีระบบสารสนเทศเป็นตัวสนับสนุนในการใช้การจัดการความรู้แก้ปัญหา แต่การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการบริหารที่ต้องนำมาใช้กับองค์กร ดังนั้นการกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้นอกจากจะต้องคำนึงถึงทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบในการเป็นแนวคิดกำหนดกิจกรรมการความรู้แล้วยังต้องคำนึงถึงการนำกิจกรรมไปใช้ในองค์กรด้วยต้องสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกันกับการดำเนินการขององค์กร (Alignment) ซึ่ง

การวิธีการ Alignment นั้น ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2 สำนักงานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง และอนุญาโตตุลาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง แต่ ปัจจุบันสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2 ยังไม่มีวิสัยทัศน์การจัดการ ความรู้ ผู้ศึกษาจึงได้วางแผนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้จะดำเนินการโดยศึกษารวบรวม ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 2 ส่วน คือ

1.1.1 ศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการโดยดูจากแผนยุทธศาสตร์และ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2555 – 2558และวิสัยทัศน์ของการจัดการ ความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552 – 2561

1.1.2 ศึกษาถึงอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจแล้วปรากฏว่า อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2 ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 2) พงศ.2549

จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวไปพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือ อธิบดีอัยการ รอง อธิบดีอัยการ สำนักงานการยุติการดำเนินคดีแพ่งและอนุญาโตตุลาการ และอัยการพิเศษฝ่ายการยุติ การดำเนินคดีแพ่ง 1 จากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการดึงเอาคำสำคัญ (Key Word) ของทุกท่าน มาร้อยเรียงเป็นวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของงานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

1.2 สร้างกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการความรู้เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมใน การเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning Action) คือ การเปลี่ยนการทำงาน (Action) เป็นโอกาสในการ เรียนรู้ (Learning Opportunity) ไม่เน้นการเอาคนออกจากหน้างานมาเพื่อฝึกฝนการเรียนรู้

1.3 ดำเนินกิจกรรมสาธิตประโยชน์ของแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี และ ระบบ KMS ที่สร้างขึ้นให้กับ KM Team หรือผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการซึ่งจะกล่าวในส่วนต่อไป

2) จัดการองค์กร (MAN2: Organization Management) โดยดำเนินการดังนี้

- 2.1 วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดี
แพ่ง 1 และ 2 สำนักงานการยุติการดำเนินคดีแพ่งและอนุญาโตตุลาการ
- 2.2 ออกแบบปรับปรุง โครงสร้างของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดี
แพ่ง 1 และ 2 กำหนดภารกิจหน้าที่ของบุคลากรเพื่อดำเนินการตามวิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้

3) จัดการโครงการ (MAN 3 Project Management) โดยดำเนินการดังนี้

- 3.1 วิเคราะห์การดำเนินงานตามโครงการในการสร้างระบบ KMS และกลุ่ม CoP
โดยประเมินเวลาและทรัพยากร (งบประมาณ บุคลากร และเครื่องมือ) ที่มีอยู่
- 3.2 จัดทำโครงการในการสร้างระบบ KMS และกลุ่ม CoP โดยต้องจัดทำ Gantt
chart และระบุ Project Team พร้อมทั้งมีการแบ่งงานใน Team (Work Break down Structure)
- 3.3 ขออนุมัติการดำเนินการตามโครงการ

4) การพัฒนาทรัพยากรและ โครงสร้างพื้นฐาน Resource & Infrastructure

- 4.1 จัดการทรัพยากรมนุษย์ (RIN1: Human Resource Management) บริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ โดยดำเนินการดังนี้

รวบรวมกฎหมายเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างของสำนักงานอัยการสูงสุด

วิเคราะห์โครงสร้างใหม่ขององค์กรที่สนับสนุนการจัดการความรู้ และจัดทำ
แผนกำลังคน 5 ปี พร้อมระบุ User Specification เพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้ให้ประสบ
ความสำเร็จ

ศึกษาอัตราค่าจ้างของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ
2 เทียบกับความต้องการบุคลากรเพื่อรองรับระบบการจัดการความรู้

4.2 ฝึกอบรม (RIN 2 Training) โดยดำเนินการดังนี้

ทำการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการความรู้ในหัวข้อการยุติการดำเนินคดีแพ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารในการจัดการความรู้ (Knowledge Manager) วิศวกรความรู้ (Knowledge Engineer) ผู้ใช้งานทั่วไป (Knowledge Worker)

สืบค้นหลักสูตรการฝึกอบรม (Domain Knowledge, Technology Knowledge, Management Knowledge, Collaboration)

จัดทำข้อเสนอหรือแผนการฝึกอบรม ให้แก่บุคคลตามกลุ่มต่าง ๆ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายการยุติการดำเนินคดีแพ่ง 1 และ 2 ในอนาคต ให้สอดคล้องกับแผนกำลังคน และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน

4.3 การจัดการความรู้ (RIN3: Knowledge Management) โดยดำเนินการดังนี้

ศึกษา และรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในหัวข้องานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

ประสานกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารความรู้ที่จัดทำระบบการจัดการความรู้เพื่อใช้ในโครงการ โดยมีลักษณะความรู้ 15 Task เพื่อจะนำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการยุติการดำเนินคดีแพ่ง ใส่เข้าไปในระบบ

ตรวจสอบในระบบ KMS ของโครงการ

นำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในหัวข้อการยุติการดำเนินคดีแพ่งใส่เข้าไปในระบบ ตามที่กำหนดไว้ใน Quality Guideline

5) สร้างโครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure) โดยดำเนินการดังนี้

5.1 สำรวจอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว สามารถรองรับการจัดการความรู้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบทั้ง Business Specification และ User Specification เช่น Hardware, Software, network, วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ทำงานของผู้รับผิดชอบการดำเนินงานเพื่อจัดทำระบบ KMS ในหัวข้อความรู้ที่ศึกษาค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

5.2 วิเคราะห์ว่าอุปกรณ์และเทคโนโลยีดังกล่าว รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ (ถ้ามี) ว่าเพียงพอต่อการจัดทำระบบการจัดการความรู้ต่อไปหรือไม่

5.3 จัดทำแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมดได้

5.4 จัดทำแผนในการจัดซื้อจัดจ้างรายการครุภัณฑ์เพิ่มเติม (หากมี)

6) การหมุนเวียนใช้ทรัพยากร Reuse

6.1 จัดการทรัพย์สิน (REU1 Asset Management) โดยดำเนินการดังนี้

สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบันของครุภัณฑ์ในการตอบสนองต่อความต้องการใช้งานในการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ENG2, MAN1 และ RIN1

วิเคราะห์การใช้ประโยชน์ของครุภัณฑ์ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับอนาคต พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการใช้ของที่มีอยู่แล้ว ของใหม่ซื้อเพิ่ม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงบประมาณเพื่อรองรับการบำรุงรักษาด้วย

จัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สิน (เฉพาะ Computer ที่จะใช้ในการจัดการความรู้)

6.2 จัดการหมุนเวียนโปรแกรม (REU2 Reuse Program Management) การใช้ซ้ำโปรแกรมต่าง ๆ มีเหตุผลสำหรับความรู้นั้นไว้ใช้ต่อไป, การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่าง ๆ (Normalization) โดยดำเนินการดังนี้

สำรวจ Template โปรแกรมการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ที่สามารถนำมาใช้ได้เพื่อพยายามใช้ Template

เลือกใช้ Template ที่มีอยู่แล้ว และออกแบบเพิ่มเติมให้ได้ตาม ENG4

6.3 วิศวกรรมระบบเฉพาะเรื่อง (REU3 Domain Engineering ความรู้เฉพาะทาง Common KADS Knowledge Model โดยดำเนินการดังนี้

วิเคราะห์ผล ENG1 - 4 และ MAN1 เพื่อดูว่าสามารถนำไปใช้ซ้ำได้บ้าง เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ซ้ำได้มากที่สุด

วิเคราะห์ว่าผลของการดำเนินการตาม ENG1 - 4 และ MAN1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในหัวข้อองค์ความรู้ในเรื่องที่คล้ายกัน

7) กระบวนการสนับสนุน Supporting

7.1 ประกันคุณภาพ Quality Assurance การตรวจประเมินคุณภาพ (QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model) ตามที่วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด โดย

ทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด

ตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

ทำรายงานสรุปโครงการทั้ง 15 Tasks

8) กระบวนการประเมินค่าข้อมูล

8.1 วิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS

CommonKADS: Knowledge Analysis and Data Structuring มีกระบวนการซึ่งประกอบด้วย

วิธีการจับความรู้ (Knowledge Capture)

การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis)

การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis)

การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization)

โดยจำลองความคิดหรือความรู้ของมนุษย์ให้อยู่ในรูปแบบของแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่มนุษย์ใช้ในการแก้ปัญหา ตัดสินใจ และเรียนรู้ จากความรู้ที่สะสมในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยความรู้ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ระดับงาน (Task Level) คือความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายของงานต่าง ๆ

ระดับคิด (Inference Level) คือความรู้ในขั้นตอนของการคิด

ระดับปัญหา (Domain Level) คือความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่คิดเฉพาะปัญหานั้น ๆ
 หลักการที่เป็นเหตุผลและความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลที่ใช้ในการทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ

โดยใช้กรอบวิธีคิดนี้การจับความรู้ (Knowledge Capture) วิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) การสังเคราะห์ความรู้หรือสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling) และการนำความรู้ไปใช้ตลอดกระบวนการสร้างระบบจัดการความรู้ โดยในการวิเคราะห์ความรู้ใช้วิธีวิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือวิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการสัมภาษณ์ (Script) เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ที่พร้อมนำไปสังเคราะห์ (Modeling) ต่อไปโดยใช้ทั้งคำสำคัญ (Keyword) หรือคำที่มีความหมายใกล้เคียง (Semantic) ของแบบจำลอง Common KADS: Knowledge Analysis And Data Structuring เช่น งาน (Task) การคิด (Inference) โครงสร้างการคิด (Inference Structure) สิ่งที่เกิดหลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) ได้แก่ คำสำคัญต่าง ๆ (Jargon) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (Domain Ontology) หรือรวมทั้งความรู้จากประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ อื่น ๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น ข้อควรระวัง (Precaution หรือ Caution) ส่วนการสังเคราะห์แบบจำลองความรู้ (Knowledge Modeling) ต้องคำนึงถึงการใช้งาน ต้องสนับสนุนอำนวยความสะดวก (Facilitate) เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการแก้ปัญหาและการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice) ดังนั้น อาจอยู่ในรูปต่าง ๆ อาทิเช่น

ระบบช่วยตัดสินใจ

(Decision Support)

สารนุกรมความรู้พื้นฐาน (Ontology Mapping)

ระบบการเรียนรู้ในงานวิกฤติ (E-Learning)

ระบบการปรับพื้นฐาน (Ontology Tutorial)

8.2 การประเมินค่าข้อมูลที่ได้จากการสาธิตระบบจัดการความรู้ และแผนการจัดการความรู้ เพื่อให้การจัดการความรู้บรรลุวิสัยทัศน์และแก้ปัญหา

การประเมินค่าข้อมูลที่ได้จากการสาธิตระบบและแผนฯ แบ่งแยกพิจารณาเป็น 2 ส่วนดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการออกแบบสอบถามทั้งสองส่วน คือ ระบบจัดการความรู้และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี เพื่อกำหนดปรากฏตามภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้และแผนกิจกรรม 3 ปี งานการยุติการดำเนินคดีแพ่ง

ชื่อ.....ตำแหน่ง.....สำนักงาน.....(ของผู้ตอบแบบสอบถาม)

	ความเป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
(1) ระบบ KMS					
(2) แผนกิจกรรม KM 3 ปี					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เช่น ความเป็นไปได้ในการบรรลุวิสัยทัศน์ การออกแบบแผนกิจกรรมเป็นอย่างไร (หากมี)

.....

.....

.....

ในการประเมินค่า Raw Data ข้อมูลดิบที่ได้จากการสาธิตระบบ KMS และเสนอ
กิจกรรม KM 3 ปีต่อ KM Team ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้บริหาร เพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้
ผลสำเร็จ ของการศึกษาว่าจะบรรลุวิสัยทัศน์หรือสามารถแก้ปัญหาได้จริงหรือไม่ ใช้
หลักการ พิจารณาตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1) ความเป็นไปได้
 - 2) ข้อดี
 - 3) ข้อเสีย
 - 4) สิ่งที่ต้องปรับปรุง
 - 5) ประโยชน์ที่ได้รับ
- เพื่อนำไปวิเคราะห์สรุปผลการศึกษาต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved