

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเอกสารประกอบกับการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการศึกษา ข้อมูลจากสภาพปัญหา เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ บันทึกความร่วมมือด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างสำนักงาน อัยการสูงสุด กับ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และมีการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Question) เพื่อ ทำการศึกษา วิเคราะห์และจัดทำระบบ KMS โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ

การศึกษาในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา วิเคราะห์ถึงความต้องการในระบบต่างๆ รวบรวม ข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อง่ายต่อการจัดทำกระบวนการในการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนา ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน โดยแยกเป็นประเภท งานแต่ละประเภทไว้อย่างชัดเจน เช่น ปัญหาทางด้าน Hardware ปัญหาทางด้าน Software และ ปัญหาทางด้าน Peopleware

2. วิเคราะห์ความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินการประจำปี เพื่อศึกษาว่า จะสามารถจัดการฝึกอบรมได้จากไหนบ้าง และต้องอบรมกี่คน วิทยากรจากไหน สถานที่ฝึกอบรม ที่มีความเหมาะสม ตลอดจนระบบปฏิบัติการที่จะต้องทำการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้แก่บุคลากรก็ ต้องพิจารณาถึงเป็นอันดับแรก เพราะหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เป็นระบบปฏิบัติอีก ระบบหนึ่ง แต่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในที่ทำงานเป็นอีกระบบหนึ่ง ก็จะทำให้ไม่สามารถบรรลุ วัตถุประสงค์นี้ได้เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ การฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรจึงพิจารณาถึงอุปกรณ์ที่มีอยู่ในสำนักงานเป็นปัจจัยสำคัญด้วย เช่นกัน

3. วิเคราะห์หาความต้องการในการพัฒนาความรู้บุคลากร จากภารกิจของแต่ละ หน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานในสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ รับผิดชอบงานด้านคดีอาญาทั้งปวง และคดีแพ่ง และมีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบงานแตกต่าง

กัน ความรับผิดชอบตามกรอบภารกิจย่อมมีความแตกต่างกันอยู่มาก เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการจัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้บุคลากรที่ควรวิเคราะห์ถึงภารกิจหลักของบุคลากรด้วย

4. รวบรวมข้อมูลรายชื่อจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง (จ. และ กอ.) พิจารณาคัดเลือกบุคลากรตามตำแหน่งงาน และแยกเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อง่ายต่อการคำนวณงบประมาณในการดำเนินการ และทำให้สามารถพัฒนาความรู้บุคลากรได้อย่างทั่วถึง ครบทุกคนได้ง่ายขึ้น เพราะวิธีการรับสมัครผ่านระบบส่วนใหญ่จะเป็นคนเดิมทำให้ความรู้กระจุกอยู่กับกลุ่มคนกลุ่มเดียว

5. ศึกษากรอบนโยบายของผู้บริหาร(CIO, ผู้ตรวจการอัยการ)แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ตลอดจนนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด ในแต่ละปีงบประมาณ ผู้ตรวจการอัยการของสำนักงานอัยการสูงสุดจะให้ข้อเสนอแนะ แนวทางปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบันและมองถึงความคุ้มค่าของการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ยกย่องมาตรฐานความรู้ของบุคลากรให้เป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายนอกได้ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ เช่น ภายในปี 2558 บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ครบถ้วน 100%

6. เปิดระบบรับสมัครบุคลากรเพื่อสู่ถึงความต้องการในเบื้องต้น เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเลือกหลักสูตรได้ตามความต้องการของตนเอง แต่ข้อเสียคือมีบุคลากรเพียงกลุ่มเดียวเท่านั้นที่สมัครผ่านระบบนี้ ทำให้การพัฒนาความรู้ไม่กระจายถึงคนอื่น ผู้วิจัยได้มีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาเห็นว่า ต้องคัดเลือกในแต่ละตำแหน่งงานและพิจารณากรอบภารกิจในแต่ละตำแหน่งงานประกอบการจัดทำหลักสูตรเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

7. นำข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมและแยกประเภทเป็นหมวดหมู่ โดยแยกตามความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาความรู้ และมีกระบวนการจัดการความรู้ในอย่างไรบ้าง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เรียกว่ากระบวนการจัดแยกข้อมูลนี้ว่า Knowledge Map

กรมการศึกษานอกโรงเรียน

เพื่อยกข้อมูลใหม่

ยืนยันข้อมูลแล้วคลิก ตกลงขอรับใบสมัคร

แก้ไขข้อมูล ชื่อ นามสกุล

คำเตือน
 ปีงบประมาณ 2554 งบประมาณ ศึกษา จะสนับสนุนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 7 แห่ง ฝึกอบรมระยะสั้น ผู้ปฏิบัติงานระดับสูงและลูกจ้างชั่วคราว โดยไม่ได้รับงบประมาณในการดำเนินงาน
 (ข้อดี) ผู้ที่สนใจโครงการอบรมราชการสามารถฝึกอบรมได้ฟรีจากศูนย์ฯ ได้รับการติดตามประเมินผลแล้ว
 ศูนย์ฯ จะทำการขึ้นบัญชีผู้ที่สนใจฝึกอบรมฟรีไว้สำหรับพิจารณาเลือกผู้สมัคร โดยจะประกาศให้ทราบในหน้าเว็บไซต์ งานฝึกอบรมของศูนย์ฯ ต่อไป
 หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อ งานพัฒนาบุคลากร (ฝึกอบรม) ศูนย์ฯ โทร 02-515 4181

คุณใหม่ กลับหน้าหลัก

คำชี้แจง

กรมการศึกษานอกโรงเรียนเป็นจริง เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเอง โดยศูนย์ฯ จะเป็นผู้พิจารณาตามความรู้ความสามารถของท่านในการฝึกอบรมแต่ละสาขาวิชา และจะมีการพิจารณาให้มีการฝึกอบรมจะตามความสามารถของท่าน

นาย นาง นางสาว ชื่อ : นามสกุล :

ชื่อสำนักงาน(ระบุชื่อเดิม) : เขต :

ข้าราชการ : ตำแหน่ง :

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ :

โทรศัพท์ : โทรสาร : IP Phone :

ช่วงเวลาที่ต้องการฝึกอบรม :

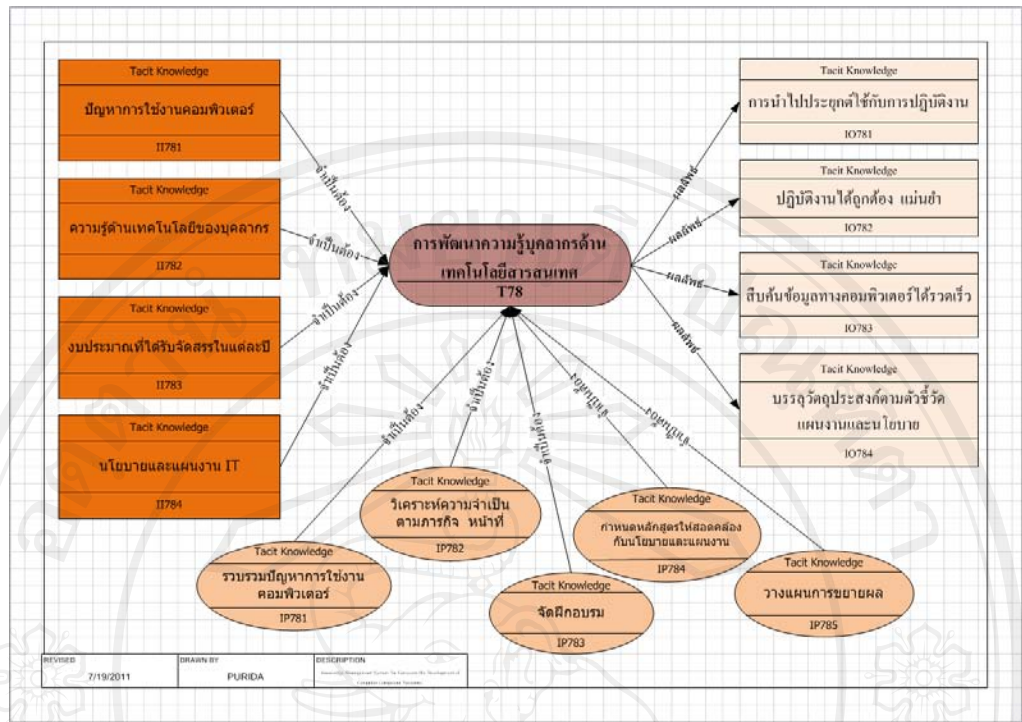
กำหนดตามความพร้อมของแต่ละพื้นที่

หลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรม : หลักสูตรตามโครงการ MOU กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

- สาขาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์ (สำหรับผู้ไม่มีพื้นฐาน)
- สาขาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อตัดจัดด้วย Windows Media Player และ Window Movie Maker
- สาขา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานเอกสารด้วยโปรแกรม Microsoft Word
- สาขา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับตารางคำนวณด้วยโปรแกรม Microsoft Excel
- สาขา สาขา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการนำเสนอข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint
- สาขา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับฐานข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Access

ภาพที่ 8 ระบบแจ้งความประสงค์การเข้ารับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

8. นำข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมและแยกประเภทเป็นหมวดหมู่ โดยแยกตามความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาความรู้ และมีกระบวนการจัดการความรู้ไว้อย่างไรบ้าง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเรียกว่ากระบวนการจัดแยกข้อมูลนี้ว่า Knowledge Map



ภาพที่ 9 Knowledge Map การพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แต่การศึกษาข้อมูลเพียงอย่างเดียวยังไม่สามารถจัดทำระบบนี้ขึ้นมาได้ จะต้องประกอบแนวทางปฏิบัติ และนโยบายของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนแม่บทแผนการฝึกอบรมบุคลากรในโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ และทำการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ความต้องการใช้ระบบงานและข้อมูลในโครงการ ความจำเป็นในการฝึกอบรมและความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานอัยการสูงสุด การเตรียมสัมภาระของผู้บริหารในเชิงนโยบายและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยต่างๆ

1.1 เอกสารวิชาการ

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการสำรวจทฤษฎีและแนวคิดในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การวางแผน การฝึกอบรมและการจัดทำโครงการฝึกอบรม การประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบการใช้อินเทอร์เน็ตและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การพัฒนาข้าราชการ การพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1.2 เอกสารทางราชการ

เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละงานในสำนักงานอัยการสูงสุด อันได้แก่ งานคดี งานธุรการ งานอัยการ เพื่อศึกษาภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะของงานต่างๆ ที่เป็นงานหลักของหน่วยงานว่า ตำแหน่งหนึ่งๆ นั้นมีความต้องการความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในด้านใดบ้าง และจำเป็นต้องใช้ระบบฐานข้อมูลใดบ้างที่มีอยู่ในโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

1.3 เอกสารประกอบการฝึกอบรมบุคลากร ตามโครงการ MOU¹

เป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบการฝึกอบรมบุคลากรในโครงการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบแนวคิดของแผนการฝึกอบรมดังกล่าว รวมทั้งศึกษาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด โดยจะพิจารณาหลักสูตรแยกออกตามสายงาน คือ งานธุรการและงานอัยการ ซึ่งเป็นสายงานหลักในสำนักงานอัยการสูงสุด

3.2 ขั้นตอนที่ 2 การรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีบุคลากรเป็นจำนวนมากและแบ่งบุคลากรของสำนักงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ข้าราชการฝ่ายอัยการทั่วประเทศ จำนวน 3,402 คน
2. ข้าราชการฝ่ายธุรการ จำนวน 2,211 คน
3. ลูกจ้าง (ลูกจ้างประจำ, พนักงานราชการและลูกจ้างเหมาบริการ) จำนวน 2,000 คน (โดยประมาณ)

¹

การลงนามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุด กับ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมของแต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไปตามภารกิจงาน ซึ่งสามารถแยกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

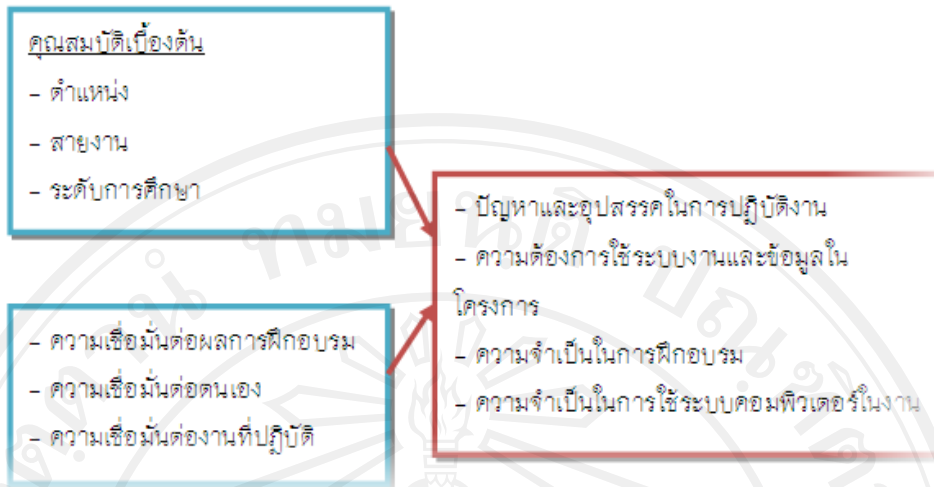
- 1) งานทางคดี ผู้ที่ปฏิบัติงานนี้จะเป็นพนักงานอัยการ ในการพิจารณาคดีและทำความเห็นประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอเรื่องต่อผู้บริหาร และศาล
- 2) งานธุรการ จะปฏิบัติงานด้านเอกสาร การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในสำนักงาน เช่น ข้อมูลทางคดี สถิติ จัดทำหนังสือราชการตามที่พนักงานอัยการร้องขอ ถือเป็นหน่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านคดีของพนักงานอัยการ ซึ่งในลักษณะงานธุรการนี้จะประกอบไปด้วยตำแหน่งนิติกรที่เข้ามามีบทบาทด้านธุรการ โดยทำหน้าที่จัดทำร่างความเห็นและเอกสารอื่นๆ ประกอบการพิจารณาแก่พนักงานอัยการ และทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยอัยการในการดำเนินงานด้านคดี

ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล

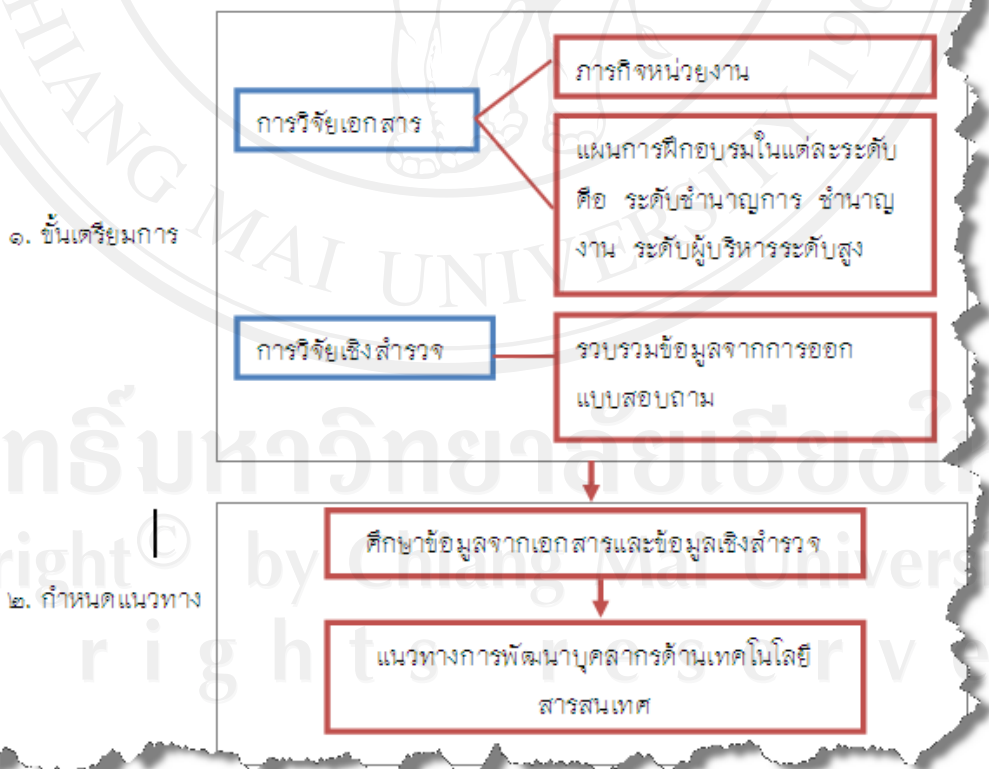
การศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์จากประเด็นปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์จากประสบการณ์จริง และจากภารกิจที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน
2. สร้างแบบสอบถามด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารรัชดาภิเษก

การใช้ทรัพยากรของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ยังพบว่ายังมีการใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า ไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ให้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารงานภาครัฐได้อย่างถูกต้อง โดยทำการศึกษาข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามสาระสำคัญ ดังนี้



รูปภาพที่ 10 หลักคิดในการดำเนินการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
การพัฒนาความรู้บุคลากรในภาพรวม



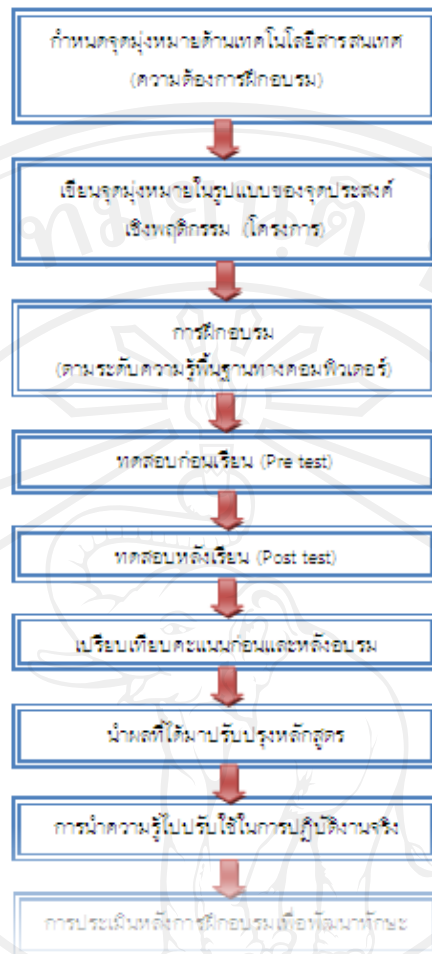
รูปภาพที่ 11 ขั้นตอนการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด จะดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะงานปัจจุบันและภารกิจหลักของสำนักงาน โดยให้ยึดหลักการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันเป็นสำคัญ และจัดสรรให้มีการฝึกอบรมเพิ่มสมรรถนะบุคลากรตามช่วงเวลาที่เหมาะสมให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานปัจจุบันและสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และให้สามารถปฏิบัติงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558 ในการกำหนดให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดต้องมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ได้ครบถ้วน 100% ภายใน พ.ศ. 2558

การกำหนดโครงการเพื่อพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจมีการวางแผนได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้นๆว่าจะทำด้วยวิธีการใดจึงจะคุ้มค่าในการพัฒนา ขณะเดียวกันผู้เข้ารับการพัฒนายังต้องมีความรู้สึที่ดีและประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมด้วย เช่น ผู้ที่ได้รับในประกาศจากการฝึกอบรมสามารถยื่นเป็นเอกสารประกอบขอรับการประเมินในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้ หากมีแรงจูงใจที่บุคลากรเห็นได้ชัดเจนแล้วจะทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และพัฒนา และมีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์นี้สู่คนอื่นได้ไม่ยาก

กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนาความรู้บุคลากรโดยการฝึกอบรม เป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถนำที่ได้กลับไปแก้ไขปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีกระบวนการที่แยกได้ 2 แนวทาง ดังนี้

1. สืบจากบนลงล่าง เช่น การสำรวจข้อมูลตำแหน่งอัยการที่เป็นผู้บริหารระดับสูง จนถึง ระดับอัยการระดับปฏิบัติงาน
2. สืบจากข้อมูลจากล่างขึ้นบน เช่น การสำรวจข้อมูลตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ จนถึง ผู้อำนวยการ



รูปภาพที่ 12 แบบจำลองการพัฒนาความรู้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ขั้นตอนการจัดทำระบบ KMS มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. **บ่งชี้ความรู้** เป็นการค้นหาว่า ความรู้ที่สำคัญในหน่วยงานคืออะไร อยู่ที่บุคลากรกลุ่มใด ยังขาดความรู้อะไรบ้าง

2. **การสร้างและแสวงหาคำความรู้** เป็นการหาวิธีในการดึงเอาความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่ยังขาดอยู่บางส่วนมาสร้างได้อย่างไร โดยอาจจะต้องทำการศึกษาต่อยอดความรู้หรือนำความรู้ภายนอกหน่วยงานมาใช้

3. **การจัดระบบของคำความรู้** เมื่อได้เนื้อหาความรู้มาแล้วต้องทำการแบ่งประเภทความรู้จัดทำสารบัญเพื่อให้การเก็บรวบรวมและสามารถค้นหาได้ง่าย

4. **การกลั่นกรองความรู้** ก่อนจะนำองค์ความรู้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ก็ต้องมีการปรับเนื้อหา การใช้ภาษา รูปแบบข้อมูล เพื่อไม่ให้ผู้นำความรู้ไปใช้เกิดความสับสน เกิดความสละควงในการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบด้วย

5. การเข้าถึงได้ง่าย เป็นการกำหนดวิธีการกระจายความรู้สู่ผู้ใช้ อาจทำเป็น site map หรือสารบัญ เพื่อบ่งบอกว่ามีข้อมูลเรื่องที่ต้องการอยู่ที่ใดและเข้าถึงข้อมูลนั้นอย่างไร

6. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นการจัดช่องทางการถ่ายทอดความรู้จากผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ Tacit → Explicit เช่น วิทยากรจัดทำคู่มือเอกสารประกอบการอบรม จัดทำไฟล์เสียงเป็นต้น ส่วน Tacit → Tacit จัดให้มี Coach หรือพี่เลี้ยงคอยสอนงาน และจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เมื่อมีการนำความรู้ที่ได้มาใช้จนเกิดการเรียนรู้แล้ว และเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่โดยการทดลองปฏิบัติ และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้ผู้อื่นนำไปใช้ได้ อีกรจนเกิดเป็นความรู้ที่เพิ่มขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องมีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยอาจกำหนดให้การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการปรับตำแหน่งของบุคลากร



รูปภาพที่ 13 KM Process

3.4 กระบวนการรวบรวมข้อมูลตามมาตรฐาน ISO 12207

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตามมาตรฐาน International Standard ISO 12207 : Standard for Information Technology-Software life cycle processes มาเป็นกรอบการดำเนินงานกิจกรรม

1. การทำงานภายใต้มาตรฐาน ISO 12207

1.1 ENG1 Requirement Elicitation การเก็บความต้องการ

1.1.1 ศึกษาปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมในปัจจุบัน

1.1.2 ศึกษานโยบายการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี ผลักดันผู้วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ภายในองค์กร และการกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน โดยได้นำเสนอกรอบการดำเนินงานต่อผู้บริหารให้ความเห็นชอบ นำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้านเทคโนโลยี และขอความร่วมมือจากผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและให้คำแนะนำด้านการค้นคว้าอิสระ จาก ผู้ตรวจการอัยการ (นายมนัส สุขสวัสดิ์) ซึ่งรับผิดชอบการตรวจราชการการดำเนินงานของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด

1.1.3 ติดต่อบริษัทผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดวาระการสัมภาษณ์

1.1.4 กำหนดวาระการสัมภาษณ์ ตลอดจนการเตรียมแนวคำถามที่เป็นทั้งแบบชี้แนะและข้อคำถามของผู้บริหาร ในประเด็นการแก้ไขปัญหาการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์และแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอนาคต ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task, Inference, Domain, Knowledge Base, Ontology) ในการ Capture วิธีคิดและการปฏิบัติงานจริง และจากประสบการณ์เพื่อจัดทำบทวิเคราะห์

1.1.4.1 จัดทำวาระการประชุม โดยใช้หลักวิชา Knowledge Engineer

1.1.4.2 สัมภาษณ์ในลักษณะงานทั่วไป

- งานนั้นต้องมีความรู้อะไรบ้าง, Ontology คืออะไร, Domain Concept คืออะไร

- กระบวนการ Input, Process และ Output มีอะไรบ้าง

- Knowledge Base ที่เกี่ยวข้องมีอะไรบ้าง

1.1.4.3 สัมภาษณ์ในลักษณะงานเฉพาะและงานวิกฤต

- งานนั้นต้องมีความรู้อะไรบ้าง, Ontology คืออะไร, Domain Concept คืออะไร
- กระบวนการ Input, Process และ Output มีอะไรบ้าง
- Knowledge Base ที่เกี่ยวข้องกับมีอะไรบ้าง

1.1.5 ประชุมตรวจสอบความครบถ้วน โดยนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปสอบถามความเข้าใจ ความครบถ้วน ความสมบูรณ์กับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง และจัดทำบทวิเคราะห์

1.1.6 นำ Transcript ที่ได้จากการสอบถามมาสร้างเป็นแบบจำลองความรู้ (Knowledge Map) ตามมาตรฐาน CommonKADS โดยมีกระบวนการ Input, Process และ Output โดยมีคำอธิบายพอสังเขป พร้อมจัดทำเอกสารประกอบการจัดทำความรู้ (Knowledge Base)

1.1.7 จัดทำรายงานเพื่อทำการเปรียบเทียบกับแผนการดำเนินงานตาม MAN3

1.1.8 จัดทำรายงานสรุป เพื่อหาสาเหตุว่าการดำเนินงานดังกล่าวสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ พร้อมหาสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในครั้งต่อไป

1.2 ENG2 System Requirement Analysis การวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน

1.2.1 ขออนุญาตผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเกี่ยวกับการจัดทำระบบ KMS ว่าควรมีระบบใดบ้าง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และในระบบควรมีรวบรวมเอาระเบียบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน นโยบายผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2554-2558 ไว้ในระบบและให้สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว หรือมีบทการต้นเกี่ยวกับความคิดที่เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์

1.2.2 จัดทำข้อกำหนดการใช้งานเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งานระบบของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้ Knowledge Decision Maker สำหรับผู้บริหาร Knowledge Provider สำหรับหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้ากลุ่มงานที่มีอำนาจในการตัดสินใจ และจัดทำ Knowledge User ได้แก่ ธุรการ นิติกร ลูกจ้าง ดังนี้

1.2.2.1 บุคลากรที่ใช้ระบบ KMS เช่น

- 1) ผู้บริหาร สามารถเข้าใช้งานในภาพรวมของการกำหนดนโยบาย แผนงาน การสั่งการและการมอบหมายงาน
- 2) ผู้เชี่ยวชาญ ใช้งานในส่วนของการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องใน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) User สามารถเข้าใช้งานในเนื้อหาข้อมูลการพัฒนาบุคลากรในแต่ละ หลักสูตร

1.2.3 นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำข้อกำหนดและระบบจัดการความรู้ที่ต้องการ

1.2.4 นำข้อมูลที่ได้จัดสรุปเป็นรายงาน และตรวจสอบการดำเนินงานว่า เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่สำเร็จเพราะเหตุใด

1.3 ENG3 Software Requirement Analysis การวิเคราะห์ความต้องการ ซอฟต์แวร์

1.3.1 นำข้อมูลจาก ENG1 และ ENG2 มาวิเคราะห์เพื่อวางระบบ KMS ว่า ต้องมีการระบุไว้ที่หัวข้อ เรื่องใดบ้าง มีที่ CoP โดยจัดทำให้เป็น Site Map เพื่อให้สามารถเข้าถึง ได้ง่ายตามมาตรฐาน CommonKADS

1.3.2 วิเคราะห์ความต้องการในการใช้งานระบบจัดการความรู้ที่ได้จาก ENG2 เพื่อทำการออกแบบว่าในหนึ่งหน้า Webpage ได้มีการสร้าง Work Space ที่เกี่ยวข้องโดย จำเป็นจะต้องมีเนื้อหาและ Function การทำงานที่จำเป็นใดบ้าง โดยการนำข้อมูลที่ออกแบบจาก Microsoft SharePoint และนำ Feature ของโปรแกรมมาช่วยทำให้ระบบสามารถเข้าได้ง่าย

1.3.3 ตรวจสอบความต้องการว่าเป็นเรื่องใด ประเภทใดบ้าง เพื่อนำมาทำการ วิเคราะห์และสร้างบน SharePoint และในระบบต้องมี Function การทำงานใดบ้าง ในการที่จะ ตอบสนองความต้องการนั้นได้ เช่น บนระบบจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลด้านระเบียบการใช้งาน คอมพิวเตอร์ของสำนักงานอัยการสูงสุด กฎหมาย/พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ นโยบายการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถสืบค้น ได้ทางระบบ KMS เช่น Document Library

1.3.4 รวบรวมความต้องการทั้งหมดจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อให้สามารถสืบค้น และใช้ในการปฏิบัติงาน และออกแบบระบบในภายหลังได้ง่าย

1.3.5 กำหนดสิทธิในการใช้งาน เช่น

- 1.3.5.1 ผู้บริหาร สามารถเข้าใช้งานในภาพรวมของการกำหนดนโยบาย แผนงาน การสั่งการและการมอบหมายงาน

1.3.5.2 ผู้เชี่ยวชาญ ใช้งานในส่วนของการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.5.3 User สามารถเข้าใช้งานในเนื้อหาข้อมูลการพัฒนาบุคลากรในแต่ละ
หลักสูตร

1.3.6 ทำการตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้า
ไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.4 ENG4 Software Design การออกแบบซอฟต์แวร์

1.4.1 ทำการศึกษา วิเคราะห์ Content, Feature และ Function ต่างๆในระบบ
KMS ที่ทางทีมงานและอาจารย์ช่วยกันสร้างระบบนี้ขึ้นมา และต้องสอดคล้องกับ REU2

1.4.2 นำ Template ที่สร้างจาก REU2 มาใช้ พร้อมจัดทำรายงานว่ามีการ
นำมาใช้ในส่วนใดบ้าง ระบุให้ชัดเจน

1.4.3 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จ
เพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.5 MAN1 Organizational Alignment การสื่อสารในองค์กร

1.5.1 ตรวจสอบวิสัยทัศน์ แนวนโยบาย ภารกิจ หน้าที่หรือแผนงานของ
สำนักงานอัยการสูงสุดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยอาศัยสาระสำคัญของความ
สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแนวนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือแผนการปฏิบัติงานด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไรบ้าง โดยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1.5.1.1 รวบรวมข้อมูลนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
จากการตรวจราชการของผู้ตรวจการอัยการ เช่น ผู้ตรวจการอัยการ นายตระกูล วินิจนัยภาค,
ผู้ตรวจการอัยการ นายมนัส สุขสวัสดิ์ และผู้ตรวจการอัยการ นายภราดร

1.5.1.2 รวบรวมข้อมูลนโยบายการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศของสำนักงานอัยการสูงสุด และตามแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2554-
2558 ของสำนักงานอัยการสูงสุด

1.5.1.3 ทำการวิเคราะห์นโยบายที่ได้มาว่าสามารถนำมาช่วยส่งเสริมและ
สนับสนุนแนวนโยบายหรือแผนงานนั้นได้อย่างไร

1.5.2 จัดทำแผนกิจกรรม 3 ปี โดยใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ การสร้าง
ความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ ในการสร้างวิสัยทัศน์ ความเข้าใจการจัดการความรู้
และพันธกิจด้านคน กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยในแผนจะต้องนำเอาระบบ KMS มาเป็น
ตัวสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งจะต้องทำการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลทาง Website หรือ

จดหมายข่าวของสำนักงาน พร้อมจัดให้มี Forum ในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์ ณ บอร์ดของสำนักงาน

1.5.3 เสนอรายงานการทำกิจกรรมต่อ KM Team ของสำนักงาน เพื่อร่วมกันตรวจสอบความเป็นไปได้ของกิจกรรม

1.5.4 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.6 MAN2 Organization Management การจัดการองค์กร

1.6.1 วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด เปรียบเทียบกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายในสำนักงาน โดยสุ่มศึกษาจากกลุ่มผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ว่ามีภารกิจ หน้าที่ ตำแหน่งงานใดบ้าง เพื่อจะได้ออกแบบหลักสูตรให้มีความเหมาะสม

1.6.2 ออกแบบรูปแบบ ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง โดยทำการวิเคราะห์จากภารกิจ หน้าที่และความจำเป็นในการฝึกอบรมข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรที่ผ่านมา ตลอดจนจรรยาบรรณและตัวชี้วัดในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6.3 จัดทำรายงานข้อมูลปัญหาการฝึกอบรมและข้อเสนอเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อเสนอต่อ CIO

1.6.4 ร่างหนังสือเพื่อเสนอ CIO ขออนุมัติมอบหมายผู้รับผิดชอบงาน KMS ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศว่าต้องมีกี่คน โดยกำหนดความรับผิดชอบให้ชัดเจนว่ารับผิดชอบด้านใดบ้าง เพื่อไม่ให้ทำงานซ้ำซ้อนกัน

1.6.5 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.7 MAN3 Project Management การจัดการโครงการ

1.7.1 มีแผนการสร้างระบบ KMS ว่าจะต้องประกอบด้วยข้อมูลใดบ้างใน ENG3 และจะต้องได้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลใด ด้วยวิธีการเช่นไร แล้วจะลงในระบบ KMS อย่างไร ที่สำคัญ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องหาเพิ่มเติมได้จากที่ไหน จัดเก็บอย่างไร ต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหรือไม่ มีอะไรบ้าง ซึ่งให้นำข้อมูลลงระบบ IT โดยจัดทำแผนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบ Gantt Chart เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1.7.1.1 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ที่ได้จากการแก้ไขปัญหาจากการฝึกอบรม การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

1.7.1.2 วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้เพื่อทำการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ นำมาใช้ในภายหลังได้ง่าย

1.7.1.3 สร้างระบบ KMS เพื่อรองรับการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ที่ สฟพร. กำหนด

1.7.1.4 การนำข้อมูลลงระบบ โดยผู้รับผิดชอบหัวข้อความรู้

1.7.1.5 ตรวจสอบ และประเมินผลหลังการดำเนินการ

1.7.2 จัดทำรายงานเอกสารรายละเอียดตารางเวลาการทำงานในแต่ละภารกิจงานที่สำคัญ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินการฝึกอบรม รายงานการใช้ทรัพยากร บุคคล ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานตาม Gantt Chart

1.7.3 กำหนดรูปแบบ โครงสร้างของ Project Team ว่าต้องมีบุคคลใดบ้าง ตำแหน่งใดจึงจะเหมาะสม โดยอาจต้องอาศัยข้อมูลโครงสร้างบุคลากรในหน่วยงาน IT เป็นตัวกำหนดที่สำคัญ

1.7.4 กำหนดขอบเขตการดำเนินงาน และกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน ว่าผู้มีหน้าที่ในการฝึกอบรม การจัดเก็บข้อมูล และการจัดทำเว็บไซต์ ให้เหมาะสมว่าต้องเป็นช่วงใด

1.7.5 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค วิเคราะห์ถึงปัจจัยความสำเร็จต่างๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

1.7.6 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.8 RIN1 Human Resource Management การบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.8.1 ศึกษา วิเคราะห์ว่าควรมีตำแหน่งและคุณสมบัติใดบ้าง และต้องมีจำนวนกี่คนที่ต้องดูแลระบบการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อกำหนดขอบเขตการทำงาน รับผิดชอบตามภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น KM Team และ KE

1.8.2 จัดทำข้อเสนอแนะและวิธีการที่ได้มาซึ่งบุคลากรในการดูแลระบบการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดทำแผนในระยะ 5 ปี โดยพิจารณาจากโครงสร้างของหน่วยงานว่าในปีถัดไปมีกรอบภารกิจ อัตรากำลังเพิ่มขึ้นกี่คน และประกอบกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาด้วย

1.8.3 ทำรายงานการวิเคราะห์อัตรากำลังในปัจจุบันเทียบกับปริมาณงานและความต้องการพัฒนา เพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังในระยะเวลา 5 ปี

1.9 RIN2 Training การฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Duty + Tasks + Knowledge + Skill + Attitude → Gap Analysis

→ Training needs

1.9.1 ศึกษาวิเคราะห์ ความรู้ ทักษะ ทักษะของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติ รวมทั้งวิธีการในการจัดฝึกอบรม อาจขอข้อมูลรายละเอียดการจัดฝึกอบรมจากสถาบันข้าราชการฝ่ายอัยการ และขอข้อมูลข้าราชการของสำนักงานอัยการสูงสุดจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานคณะกรรมการอัยการ ในการกำหนดวิธีการฝึกอบรม หลักสูตร ระยะเวลาและงบประมาณที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม

1.9.2 จัดทำฐานข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบและเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม โดยพิจารณาในแต่ละระดับตำแหน่ง ดังนี้

1.9.2.1 ระดับผู้บริหาร จะต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง และต้องมีพื้นฐานความรู้ใดบ้าง

1.9.2.2 ระดับผู้ใช้งานทั่วไป เป็นบุคลากรในระดับใดบ้าง และมีความจำเป็นในการฝึกอบรมในหลักสูตรไหนบ้าง คนที่จะฝึกอบรมต้องมีพื้นฐานความรู้ระดับใดบ้าง เคยได้รับการฝึกอบรมในเรื่องใดบ้าง

1.10 RIN3 Knowledge Management การจัดการความรู้

1.10.1 จัดเก็บและตรวจสอบเอกสารเดิม ตรวจสอบข้อมูลในระบบแหล่งข้อมูลต่างๆ ตามลิ้นชักความรู้ Taxonomy เพื่อดำเนินการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ ตลอดจนกำหนดรูปแบบการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการทำงานได้ในภายหลัง

1.10.2 จัดทำ My site และรวบรวมข้อมูลในระบบทั้งหมดลงสื่อ Electronic เช่น External Hard disk หรือ Thumb drive

1.10.3 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.11 RIN4 Infrastructure โครงสร้างพื้นฐาน

1.11.1 รวบรวมข้อมูลอุปกรณ์และวิเคราะห์การสร้างระบบ KMS ว่าต้องมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้าน Hardware, Software และระบบ Network ใดบ้าง หากมีอยู่แล้วสามารถใช้งานได้หรือไม่และต้องมีอุปกรณ์ใดเพิ่มบ้างเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ตลอดจนแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์

1.11.2 ทำการวิเคราะห์ความเพียงพอด้าน Hardware, Software และระบบ Network บนระบบ KMS และจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ประกอบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และแผนการจัดซื้ออุปกรณ์ ครุภัณฑ์เพิ่มเติม เช่น

1.11.2.1 อุปกรณ์มีอายุการใช้งานกี่ปี และมีจำนวนเท่าไร

1.11.2.2 อุปกรณ์ที่ต้องดำเนินการจัดซื้อเพิ่ม จะต้องซื้อด้วยวิธีใดได้บ้าง เช่น การเช่าซื้อ การจัดซื้อ และมีราคาอุปกรณ์ต่ออุปกรณ์เท่าใด

1.11.3 ทำการตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.12 REU1 Asset Management การจัดการทรัพย์สิน

1.12.1 จัดทำฐานข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบ KMS เพื่อทำการรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ เช่น ประวัติอุปกรณ์ อายุการใช้งานโดยทั่วไปของอุปกรณ์ ข้อมูลการใช้งาน ประเภทการใช้งาน และปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์อายุการใช้งานอุปกรณ์ โดยต้องประกอบข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ในระบบ KM ให้สอดคล้องกับ ENG2, MAN1 และ RIN1 ว่าจะต้องนำทรัพย์สินที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างไรบ้าง

1.12.2 เปรียบเทียบข้อมูลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ประโยชน์ด้านเทคโนโลยีทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้เกิดการใช้งานที่คุ้มค่า และมีการจัดการทรัพย์สินให้ใช้ประโยชน์ได้สูงสุด

1.12.3 จัดทำข้อเสนอแนะในการใช้งานอุปกรณ์ที่มีอยู่แล้วหากใช้ไม่ได้ให้ทำการซื้อทดแทน กรณีไม่มีอุปกรณ์ให้ทำการซื้อใหม่ และกรณีอุปกรณ์ไม่เพียงพอให้ทำการซื้อเพิ่ม ตลอดจนการประมาณงบประมาณที่จัดซื้อ และจัดทำแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์

1.12.4 การตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.13 REU2 Reuse Program Management การใช้ซ้ำข้อมูล

1.13.1 ตรวจสอบ Template ในระบบ KMS ที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ โดยจัดทำรายงานการเลือกใช้และจัดทำ Template เพิ่มเติม ซึ่งในระบบ KMS จะต้องมี Template ของ CoP, Task, Inference, Domain, Knowledge Base

1.13.2 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น

1.14 REU3 Domain Engineering ความรู้เฉพาะงาน

1.14.1 ทำการวิเคราะห์ผลจากการดำเนินงานที่ได้จาก ENG1 ถึง ENG4 และ MAN1 เพื่อตรวจสอบว่ามีข้อมูลใดที่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำได้บ้าง โดยให้อยู่ภายใต้เงื่อนไขการใช้ซ้ำข้อมูลให้ได้มากที่สุด และให้จัดทำรายงานหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง เพื่อลดภาระการจัดการความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องคลึงกัน

1.14.2 ตรวจสอบการดำเนินงานว่าสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ถ้าไม่สำเร็จเพราะเหตุใด เพื่อจะได้นำแนวทางไปใช้ในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดีขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved