

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

แผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ 2552-2561 ได้จัดทำบัญชีองค์ความรู้ 100 หัวข้อองค์ความรู้ โดยจัดหมวดหมู่องค์ความรู้คิชั้นสอบสวนมี 5 องค์ความรู้ ได้แก่ องค์ความรู้ที่ 28 “สอบสวนคดีอาญา” องค์ความรู้ที่ 29 “สอบสวน DSI” องค์ความรู้ที่ 30 “สอบสวนคดีเยาวชน” องค์ความรู้ที่ 31 “ชั้นสูตรพลิกศพและการไต่สวนการตาย และสอบสวนคดีวิสามัญ” และองค์ความรู้ที่ 32 “สอบสวนคดีความผิดนอกราชอาณาจักร” โดยผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อองค์ความรู้ที่ 28 “สอบสวนคดีอาญา” ซึ่งเป็นหัวข้อองค์ความรู้ที่มีเนื้อหาที่กว้างขวางครอบคลุมหัวข้อองค์ความรู้ที่ 29-32 ทั้งหมด เนื่องจากกระบวนการสอบสวน DSI, การสอบสวนคดีเยาวชน, การชั้นสูตรพลิกศพและการไต่สวนการตาย และสอบสวนคดีวิสามัญ รวมทั้งการสอบสวนคดีความผิดนอกราชอาณาจักรซึ่งมีผู้ทำการศึกษาวิจัยอยู่แล้ว ล้วนแต่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการของการสอบสวนคดีอาญาทั้งสิ้น เพียงแต่บทบาทของพนักงานอัยการในการสอบสวนคดีอาญาประเภทดังกล่าวต้องใช้้องค์ความรู้ที่มีเงื่อนไขหรือองค์ประกอบของกฎหมายเฉพาะเรื่องเท่านั้น

แต่อย่างไรก็ดี การสอบสวนคดีอาญาประเภทดังกล่าวก็มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญเหมือนกัน คือ การสอบสวนต้องชอบด้วยกฎหมาย มีความเที่ยงธรรม และพยานหลักฐานที่ได้มาในชั้นสอบสวนสามารถใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นศาล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการวิจัยเฉพาะองค์ความรู้ที่เป็นหลักการสำคัญของการสอบสวนคดีอาญาในบทบาทของพนักงานอัยการเท่านั้น โดยไม่ลงลึกไปในรายละเอียดของหัวข้อองค์ความรู้อื่นซึ่งมีผู้ทำการศึกษาวิจัยอยู่แล้ว ประกอบกับระยะเวลาในการทำวิจัยมีจำกัด จึงกำหนดขอบเขตของข้อมูลเฉพาะสำนักงานคดีอาญา และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

3.1.1 ผู้บริหาร ได้แก่ นายกายสิทธิ์ พิสงปรากฏ อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา

3.1.2 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นายวันชัย สร้อยทอง ผู้ตรวจการอัยการ, ร้อยตำรวจโท ธานี วุชยากร รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา, นายภัทรศักดิ์ สิทธิไตรย์ อัยการพิเศษฝ่ายอำนวยความยุติธรรมชั้นสอบสวน

3.1.3 KM Team สำนักงานคคิอาญา ได้แก่ นายวิโรจน์ อรุณโรจน์ (อัยการพิเศษฝ่าย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคคิอาญา 6), นายอำนาจ มุทิตาเจริญ (อัยการพิเศษฝ่าย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคคิอาญา 3), ร.อ.หญิง วุฒินิ มรรยาธุติ (อัยการประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคคิอาญา 6) และนายพิชิต นากกลาง (อัยการประจำกอง สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคคิอาญา 6)

3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล : ISO 12207/15504

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามมาตรฐาน ISO 12207 และ ISO 15504 ดังต่อไปนี้

3.2.1 การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบจัดการความรู้ (Requirement Elicitation:ENG1) ดังนี้

(1) สัมภาษณ์นายกายสิทธิ์ พิสงปรการ อธิบดีอัยการสำนักงานคคิอาญา ซึ่งเป็นผู้บริหาร โดยก่อนสัมภาษณ์ได้ชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้ ตามหลักสูตรการจัดการความรู้ที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้รับความร่วมมือจาก มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อเสนอหัวข้อที่จะทำการค้นคว้าแบบอิสระ และชี้แจงว่าการค้นคว้าแบบอิสระจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างไร โดยในเบื้องต้นได้ขอทราบความรู้ที่สำคัญหรือความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤติเกี่ยวกับงานสอบสวนคคิอาญาของพนักงานอัยการที่สมควรแก้ไข และวิธีการแก้ปัญหาจะต้องขอความรู้จากผู้เชี่ยวชาญท่านใด โดยขอให้กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละ Critical Tasks รวมทั้งขอทราบวิสัยทัศน์ของสำนักงานคคิอาญา และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคคิอาญา นอกจากนี้ยังได้สอบถามถึงผู้ใช้งาน (Users) เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดขอบเขตและทิศทางของระบบการจัดการความรู้

(2) กำหนดวาระการสัมภาษณ์ และเตรียมแนวคำถามผู้เชี่ยวชาญ ในประเด็น ปัญหาเรื่องความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนคคิอาญาซึ่งเป็นหัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ โดยตั้งวาระวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task – Inference – Domain - Knowledge Base) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริง จากประสบการณ์ รวมทั้งจัดทำบทวิเคราะห์ (Transcript) แล้วทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

(3) นำบทวิเคราะห์ (Transcript) ที่ได้มาสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Map) โดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลความรู้ เป็น 3 ระดับ คือ ความรู้ระดับงาน (Task) การคิด (Inference) หลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) แล้วสร้างแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของ Common KADS โดยมีคำอธิบายที่มีลักษณะเป็นหลักการ

เข้าใจง่าย มีประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ พร้อมจัดทำเอกสารประกอบที่เกี่ยวกับความรู้
(Knowledge Base)

3.2.2 วิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis:ENG2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความต้องการระบบการจัดการความรู้ในแง่ของประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานในการใช้งานระบบ (User Specification) ดังนี้

(1) จัดทำข้อเสนอประเภทผู้ใช้งานเบื้องต้น Knowledge Decision Maker ได้แก่ อธิบดี และรองอธิบดี Knowledge Provider ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ และ Knowledge User ได้แก่ พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติหน้าที่ใช้ความรู้ และนิติกรหรือเจ้าหน้าที่ธุรการ และต้องกำหนดข้อกำหนดผู้ใช้งานว่า ผู้ใช้งานแต่ละประเภทใช้งานประเภทใด

(2) นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำข้อกำหนดหรือคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับบทบาทความรับผิดชอบของหน่วยงาน รวมทั้งสอดคล้องกับสาระความรู้ที่ได้จาก ENG1

3.2.3 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ที่ใช้ (Software Requirement Analysis: ENG3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์ความต้องการ Software ของระบบ เช่น Function ต่าง ๆ ในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ ดังนี้

(1) นำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG2 มาทำการวิเคราะห์ว่าในการสร้างระบบ KMS จะต้องมี Function การทำงานใดบ้างที่จะตอบสนองความต้องการใช้งาน โดยนำ Feature ต่าง ๆ ที่มีอยู่ใน Microsoft SharePoint มาตรวจสอบว่าความต้องการนั้นตรงกับ Feature ใด และมี Function การทำงานอย่างไร รวมทั้ง Function การทำงานนั้นตอบสนองความต้องการนั้นได้หรือไม่ แล้วออกแบบให้สอดคล้องกับ ENG 1 และ ENG2 โดยจัดทำเป็นรูป Site Map แสดงโครงสร้างระบบ KMS

(2) กำหนดสิทธิของผู้ใช้ (Users) แต่ละประเภทอย่างเหมาะสม

3.2.4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบหน้าจอของระบบการจัดการความรู้โดยใช้รูปแบบที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝปร.) กำหนด โดยนำ Template ที่สร้างจาก REU 2 มาใช้ ซึ่งต้องเป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากกรณีเพิ่มเติมจากรูปแบบจะต้องไม่สร้างความสับสนให้กับผู้ใช้งาน

3.2.5 การสื่อสารในองค์กรและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้

(Organizational Alignment: MAN1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ศึกษาบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบหรือวิสัยทัศน์ของ สำนักงานคดีอาญาว่า หากนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาใช้ในสำนักงานคดีอาญา จะสอดคล้องหรือสนับสนุน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีอาญา หรือไม่ อย่างไร โดยขอข้อมูล แนวนโยบาย แผนงานจากหน่วยงานธุรการของสำนักงานคดีอาญา หรือตรวจสอบข้อมูลนโยบาย ของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือโดยขอสัมภาษณ์อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา เพื่อทราบถึง แนวนโยบายของสำนักงานในด้านการจัดการความรู้ เมื่อได้ข้อมูลดังกล่าวแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ว่า สามารถนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาช่วยเสริม หรือสนับสนุนแนวนโยบาย หรือแผนงาน นั้นได้อย่างไร

(2) จัดทำแผนกิจกรรมในเบื้องต้นระยะเวลา 3 ปี โดยใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ ในการสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ โดยให้ Km Team ของหน่วยงานเป็นแกนหลัก ในการดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และให้บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจด้านกระบวนการและเทคโนโลยีของระบบการ จัดการความรู้ (KMS) โดยแผนจะต้องระบุถึงการนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาใช้เพื่อ สนับสนุน วิสัยทัศน์ หรือแนวนโยบาย หรือแผนการดำเนินงานของสำนักงานคดีอาญา โดย ดำเนินการ ดังนี้

(2.1) ทำหนังสือแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ให้ บุคลากรในหน่วยงานทราบ

(2.2) เผยแพร่ทาง WebSite ของสำนักงานที่มีอยู่แล้ว พร้อมจัดให้มี WebBoard หรือ Forum สำหรับตอบข้อสงสัย

(3) นำเสนอรายงานการจัดทำกิจกรรมต่อ Km Team ของสำนักงาน คดีอาญา เพื่อ ตรวจสอบถึงความเป็นไปได้ และความสำเร็จของกิจกรรม

(4) จัดทำรายงานการดำเนินการต่างๆ เพื่อตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนด ไว้หรือไม่ พร้อมระบุสาเหตุกรณีการดำเนินการไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อใช้ เป็นข้อมูลในการทำงานครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

3.2.6 การบริหารองค์กร (Organization Management: MAN2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ทบทวนโครงสร้างหน่วยงาน และปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจัดการความรู้ รวมทั้ง สามารถเชื่อมโยงเข้าระบบงานประจำของหน่วยงานได้

(1) วิเคราะห์โครงสร้างของสำนักงานคดีอาญาก่อนมีระบบการจัดการความรู้ และทำการวิเคราะห์ระบุปัญหาของโครงสร้างเดิมว่า มีโครงสร้างประกอบด้วยหน่วยงานใด มีภาระหน้าที่อย่างไร การดำเนินงานมีลำดับ ขั้นตอนการทำงานอย่างไร

(2) ออกแบบปรับปรุงบทบาทหน้าที่หน่วยงานเดิม เพื่อดำเนินการตามพันธกิจการจัดการความรู้ในด้านคน กระบวนการ และเทคโนโลยี กรณีนำระบบการจัดการความรู้เข้ามาใช้ โดยวิเคราะห์ความเหมาะสมของระบบการจัดการความรู้ว่าจะจัดตั้งในรูปแบบใด รวมทั้งอัตรากำลัง โครงสร้างหน่วยงาน และโครงสร้างการดำเนินงาน แล้วจัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ

(3) จัดทำร่างหนังสือเสนอผู้บริหารเพื่อขอให้มีคำสั่งมอบหมายกำหนดผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ ซึ่งโครงสร้างการดำเนินงาน อย่างน้อยต้องรองรับในงาน ENG1, ENG4, MAN1

3.2.7 การบริหารโครงการ (Project Management: MAN3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและจัดทำแผนโครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS Project Plan)

(1) จัดทำแผนการสร้างระบบ KMS ที่มีกรอบระยะเวลาสามเดือน ว่าจะต้องมีแผนการดำเนินการเพื่อสร้างระบบ โดยจะต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง (ENG 3) ในระบบจัดการความรู้ จะได้ข้อมูลจากที่ไหน อย่างไร จะลงในระบบอย่างไร Tacit & Explicit จะต้องหาเพิ่มเติมจากที่ไหน และจัดเก็บอย่างไร การจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีค่าใช้จ่ายด้านใดบ้าง(ประมาณการ) จะต้องมีการ Cop รวมถึงการสร้างระบบ KMS และการนำข้อมูลลงระบบ KMS โดยจัดทำแผนการทำงานในรูปแบบ Gantt Chart โดยอาจแบ่งขั้นตอนการดำเนินการออกเป็น ดังนี้

- ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้
- วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้
- สร้างระบบ
- นำข้อมูลลงระบบ
- ตรวจสอบและทดสอบ(ประเมินผล)

(2) จัดทำรายงานเอกสารกำหนดรายละเอียดตารางเวลา การทำงานในแต่ละภารกิจงานที่สำคัญ การประมาณการค่าใช้จ่ายในงานนั้นๆ รายงานการใช้ทรัพยากร (ถ้าหากมี) ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ หรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานนั้นๆ กรอบระยะเวลาผลสำเร็จของงาน ที่สอดคล้องกับ Gantt Chart

(3) กำหนดรูปแบบ โครงสร้างของคณะทำงาน โครงการ Project Team ว่า จะต้องมีการ มีตำแหน่งหน้าที่อย่างไร และรับผิดชอบเรื่องใดในโครงการ โดยขอข้อมูลในเรื่องอัตรากำลัง

บุคลากรจากสำนักงานคดีอาญาและอาจขอให้ผู้มีบริหารของสำนักงานนั้น ๆ แต่งตั้งหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้ KM Team เป็น Project Team ด้วย

(4) กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานของผู้รับผิดชอบนั้น ๆ ว่าจะต้องดำเนินการภายในระยะเวลาใด และขอบเขตการทำงานเป็นอย่างไร

(5) ทำรายงานการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมทั้งปัจจัยความสำเร็จและโอกาสของโครงการ (ถ้ามี) พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

3.2.8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: RIN1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ เช่น KM Team ของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง

(1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ว่า ควรมีตำแหน่งใดบ้าง คุณสมบัติตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ขอบเขตความรับผิดชอบ การทำงานสำคัญ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

(2) จัดทำข้อเสนอแนะในเรื่องจำนวน และวิธีการในการได้มาซึ่งบุคลากร 5 ประมวล) โดยขอข้อมูลจากหน่วยงานที่จัดอัตรากำลังว่า ในปีงบประมาณถัดไปจะมีอัตราของ (ปีข้างหน้า) บุคลากรเพิ่มขึ้นกี่คน คุณวุฒิใด และรวบรวมกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือตรวจสอบจากบุคลากรภายในสำนักงานคดีอาญาว่า มีบุคคลใดที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดจำนวนกี่คน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้แต่งตั้งในอนาคต และทำรายงานวิเคราะห์อัตรากำลังในปัจจุบันเปรียบเทียบกับความต้องการเพื่อจัดทำแผนกำลังคน 5 ปี ซึ่งต้องสอดคล้องกับแผนการพัฒนาการจัดการความรู้ขององค์กร

3.2.9 การฝึกอบรม (Training: RIN2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน

(1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติที่จำเป็นในการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา รวมทั้งวิธีการในการจัดฝึกอบรม หรือค้นหาหลักสูตรที่มีอยู่แล้ว โดยอาจขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยหลักสูตรและวิธีการในการจัดฝึกอบรมควรมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การใช้ความรู้ในปัจจุบันและอนาคต

(2) จัดทำแผนหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน KM ภายในสำนักงานคดีอาญา โดยให้มีความสอดคล้องกับแผนกำลังคนและวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วยงาน

3.2.10 การจัดการความรู้ (Knowledge Management:RIN3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการดำเนินการต่างๆ ในการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป

(1) จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสารเดิม ตรวจสอบในระบบ KMS และแหล่งข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการออกแบบติดตั้งระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้ที่กำหนด ตามลิ้นชักความรู้ Task Taxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ว่าเป็นเอกสารประเภทใด ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้ที่จะเข้ามาทำ KM ต่อในภายหลัง จะได้ใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงานได้และจะต้องมีการกำหนดรูปแบบ และประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บ

(2) จัดทำระบบ MySite และนำข้อมูลทั้งหมดเก็บลงใน MySite ใน Microsoft SharePoint และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD หรือ DVD เพื่อเป็นการสำรองข้อมูล ไว้อีกชั้นหนึ่ง

3.2.11 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure:RIN4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

(1) สืบหาข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการจัดการความรู้เกี่ยวกับ Hardware , Software และระบบ Network ของสำนักงานคดีอาญา เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้งานระบบ KMS ว่าจะต้องมี Hardware , Software และระบบ Network อะไรบ้าง ที่มีอยู่แล้วใช้ได้หรือไม่ และต้องมีอะไรเพิ่มถึงจะเหมาะสมกับระบบ KMS โดยจะต้องสอดคล้องกับ ENG2 และต้องมีการสำรวจความต้องการและใช้งานจริงกับผู้ใช้ประกอบด้วย

(2) จัดทำรายงานวิเคราะห์ ในการจัดหาอุปกรณ์ Hardware , Software และระบบ Network เพื่อใช้กับระบบ KMS ว่าเพียงพอหรือไม่ และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมด รวมทั้งมีแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติม เช่นของเดิมที่มีอยู่แล้ว มีอายุการใช้งานกี่ปี และมีจำนวนเท่าใด ของใดที่จำเป็นต้องหาเพิ่มเติม และจะหาเพิ่มด้วยวิธีใดบ้าง มีราคาเท่าใด เป็นต้น

3.2.12 การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management: REU1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนการจัดการ จัดซื้อ ตรวจสอบ จำหน่ายซาก เก็บประวัติอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

(1) สืบหาข้อมูลครุภัณฑ์ที่ใช้เกี่ยวกับงานจัดการความรู้ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานในปัจจุบันของสำนักงานคดีอาญา รวมทั้งความต้องการในการใช้งานระบบ KMS ของสำนักงานคดีอาญา ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับ ENG2, MAN1, RIN1 โดยคำนึงถึงการใช้ครุภัณฑ์หรือทรัพย์สินที่มีอยู่หรือที่จะมีขึ้นในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุดที่สุด เช่นการบำรุงรักษา เป็นต้น

(2) จัดทำรายงานการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับอนาคต รวมทั้งข้อมูลการใช้งาน อายุการใช้งาน ประสิทธิภาพ ฯลฯ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการของที่มีอยู่แล้ว หรือจัดหาเพิ่มเติมใหม่ภายใต้งบประมาณที่มีรองรับในการบำรุงรักษา รวมทั้ง แผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สินเฉพาะ Computer ที่ใช้ในระบบ KMS ทั้งนี้ การดำเนินการควรอยู่ในงบประมาณที่เป็นไปได้ และมีความเหมาะสม

3.2.13 การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management: REU2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลและรูปแบบของระบบการดำเนินการความรู้แม่แบบในการจัดการความรู้ต่อไปในอนาคต

(1) สืบหา Template ของระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอยู่แล้ว และสามารถนำมาเลือกใช้ได้

(2) ออกแบบ Template เพิ่มเติมตามมาตรฐานของระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยต้องมีความเหมาะสมกับการใช้งานความรู้ต่างๆ

3.2.14 ความรู้เฉพาะงาน ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ (Domain Engineering: REU3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมในการจัดการความรู้ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ หรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป

(1) ทำการวิเคราะห์ผล ENG1 ถึง ENG4 และ MAN1 เพื่อตรวจสอบว่าสามารถนำอะไรไปใช้ซ้ำในอนาคตได้บ้าง ภายใต้เงื่อนไขว่าต้องสามารถใช้ซ้ำได้มากที่สุดตามความเหมาะสม

(2) จัดทำรายงานหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อได้ เพื่อลดงานในการจัดการความรู้ในเรื่องที่คล้ายกัน

3.3 กระบวนการประเมินข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) โดยวิเคราะห์บันทึกการสัมภาษณ์ (Script) ของผู้เชี่ยวชาญ เอกสารวิชาการของผู้เชี่ยวชาญ รายงานประชุม กฎหมาย ระเบียบและคำสั่ง เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) แล้วนำไปสังเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้ (Modeling) ต่อไป โดยใช้คำสำคัญหรือคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น งาน (Task) การคิด (Inference) หลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) แล้วสร้างแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของ Common KADS โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้นำมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูลความรู้เป็น 3 ระดับ คือ ความรู้ระดับงาน (Task Knowledge) ความรู้ระดับการคิด (Inference Knowledge) และความรู้ระดับความสัมพันธ์ของปัญหาเฉพาะ (Domain Knowledge)

ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะนำไปทดสอบกับผู้เชี่ยวชาญว่าสามารถใช้
แก้ปัญหของนทำงานใช้ความรู้ได้หรือไม่ ซึ่งจะไดกล่าวถึงผลการศึกษาไว้ในบทที่ 5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved