

บทที่ 5

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

5.1 นำเรื่อง

การสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มศักยภาพการร่วมสอบสวนคดีเยาวชนผู้
ค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 จากนั้นจึงทำ
การวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ CommonKADS (Knowledge
Analysis and Data Structuring) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

5.1.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชนของพนักงาน อัยการ

การศึกษาข้อมูลพื้นฐานหัวข้อความรู้เกี่ยวกับการงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชนของ
พนักงานอัยการ เพื่อต้องการทราบบทบาทอำนาจหน้าที่ในการร่วมสอบสวนคดีเยาวชนของ
พนักงานอัยการ ลักษณะงานร่วมสอบสวน และต้องการทราบถึงขั้นตอนและวิธีการร่วมสอบสวน
คดีเยาวชน ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและ
ครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มีความหมายแตกต่างกันอย่างไร
ในการเข้าร่วมสอบสวนเพื่อคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชน การศึกษาข้อมูลดังกล่าวเพื่อต้องการ
ฐานความรู้เกี่ยวกับงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชนเพื่อนำไปประกอบการสัมภาษณ์ผู้บริหารและ
ผู้เชี่ยวชาญ

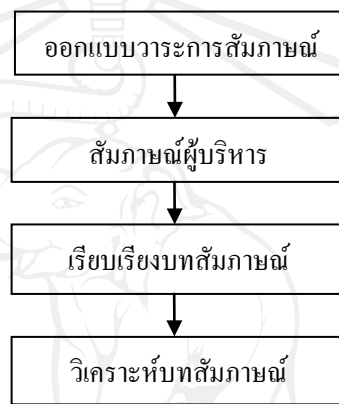
5.1.2 การสัมภาษณ์ผู้บริหารของงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชน

การสัมภาษณ์ผู้บริหารของงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชน ซึ่งได้จัดตั้งศูนย์อำนวยการ
คุ้มครองเด็กในคดีอาญา มีท่านกฤษฎิ์ พิสงพรการอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา เป็น
ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองสิทธิเด็ก ได้สัมภาษณ์ท่านกฤษฎิ์ พิสงพรการ เพื่อต้องการได้
ขอบเขตของความรู้ เพื่อกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชน กำหนดตัว
ผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนด
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ของการร่วมสอบสวนคดีเยาวชน มีขั้นตอนการ
สัมภาษณ์ ดังนี้

1. การออกแบบวาระการสัมภาษณ์
2. การสัมภาษณ์ผู้บริหารตามวาระการสัมภาษณ์

3. การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Script)

4. การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ (Transcript) ของผู้บริหารโดยวิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือวิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการสัมภาษณ์ (Script) เพื่อหาขอบเขตของความรู้ ฐานความรู้เกี่ยวกับการร่วมสอบสวนคดีเยาวชน เพื่อต้องการทราบว่าใครเป็นเจ้าของความรู้เกี่ยวกับการสอบสวนคดีเยาวชนหรือเพื่อกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชน ภารกิจสำคัญ (Critical Task) และนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ การสอบสวนคดีเยาวชน



รูป 5.1 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ตาราง 5.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารศูนย์อำนวยการคุ้มครองเด็กในคดีอาญา

ขอบเขตความรู้	ผู้บริหารต้องการให้จัดทำองค์ความรู้การสอบสวนคดีเยาวชน ให้รู้ถึงขั้นตอนในการร่วมการสอบสวนกับสหวิชาชีพ วิธีการร่วมการสอบสวน วิธีการสอบปากคำเด็ก ในฐานะผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหา และให้รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานอัยการ พนักงานสอบสวน นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ ที่ปรึกษาทนายความ บุคคลประเภทใดและคดีอย่างไรที่จะต้องเข้าไปร่วมสอบสวนเยาวชน
การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญต้องทำงานด้านสอบสวนคดีเยาวชนไม่น้อยกว่า 3 ปีและให้ความสนใจในด้านกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนด้วย

ตาราง 5.1 (ต่อ)

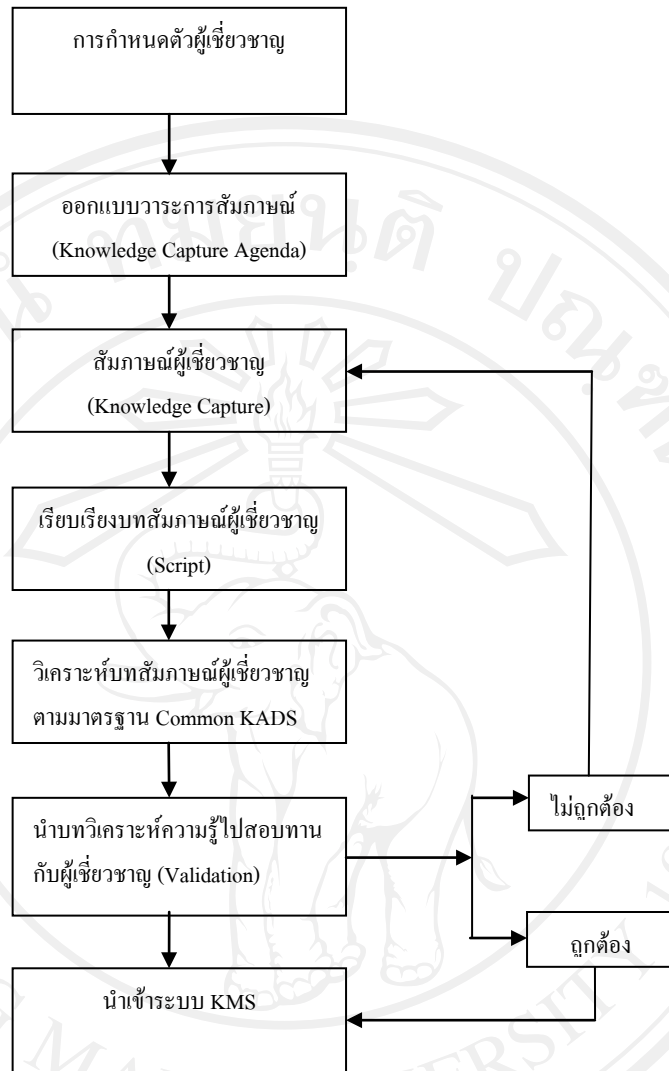
ผู้ใช้งาน	ผู้บริหาร พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงานด้านสอบสวนคดีเยาวชน ของศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการ จังหวัด
ปัญหาวิกฤติที่สมควร แก้ไข	เนื่องจากการร่วมสอบสวนคดีเยาวชนไม่ใช้งานประจำของ พนักงานอัยการ ตลอดจนพนักงานอัยการที่ทำหน้าที่ร่วมสอบสวน ไม่มีประสบการณ์ในงานสอบสวน ซึ่งเป็นงานหลักของพนักงาน สอบสวน
การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน	1. ผู้บริหาร คือ อธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย 2. ผู้เชี่ยวชาญ คือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมสอบสวนคดี เยาวชนไม่น้อยกว่า 3 ปีและให้ความสนใจในด้านกฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนด้วย 3. ผู้ใช้งานทั่วไป คือผู้ที่เริ่มเข้ามาทำงานในสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ทำหน้าที่ร่วมสอบสวนคดีเยาวชนแล้วยังไม่มีประสบการณ์ซึ่ง อาจรวมถึงนิติกร และผู้เกี่ยวข้อง
ความรู้ที่ผู้ใช้งาน จำเป็นต้องใช้	1. ผู้บริหาร ได้แก่ ความรู้ด้านการสอบสวนคดีเยาวชนที่เป็นหลัก สำคัญ ๆ ที่ใช้ในการบริหาร 2. ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ความรู้ด้านการสอบสวนคดีเยาวชนที่ใช้ใน การแก้ปัญหาในการทำงาน 3. ผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ความรู้เบื้องต้นในการร่วมสอบสวนคดี เยาวชน
นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของ ศูนย์อำนวยการคุ้มครอง เด็กในคดีอาญา สำนักงาน อัยการสูงสุด	อำนวยความสะดวกในคดีอาญาอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้สัมภาษณ์ท่านภัทรศักดิ์ สิทธิไทรย์ อัยการพิเศษฝ่าย
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยความสะดวกขั้นสอบสวน ศูนย์อำนวยการคุ้มครองเด็กใน

คดีอาญา เพื่อต้องการจับความรู้ (Knowledge Capture) จากประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการร่วมสอบสวนคดีเยาวชน รวมทั้งคดีตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ มีขั้นตอนการ สัมภาษณ์ ดังนี้

- 5.1.3.1 การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ
- 5.1.3.2 การออกแบบวาระการสัมภาษณ์
- 5.1.3.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่วิธีการคิดและหลัก ปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์
- 5.1.3.4 การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
- 5.1.3.5 การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ บทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) และใช้วิธีการวิเคราะห์คำ สำคัญ (Keyword Annotation) วิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ในบันทึกการ สัมภาษณ์ (Script) เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ที่พร้อมนำไปสังเคราะห์ (Modeling) เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้
- 5.1.3.6 นำบทวิเคราะห์ (Transcript) ความรู้ไปสอบทาน (Validation) กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อ ยืนยันความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนกับผู้เชี่ยวชาญ
- 5.1.3.7 ถ้าไม่ถูกต้องจะต้องทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติม
- 5.1.3.8 ถ้าถูกต้องนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ความรู้ไปออกแบบ Knowledge Map ตามมาตรฐาน CommonKADS จากนั้นจึงนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (KMS)



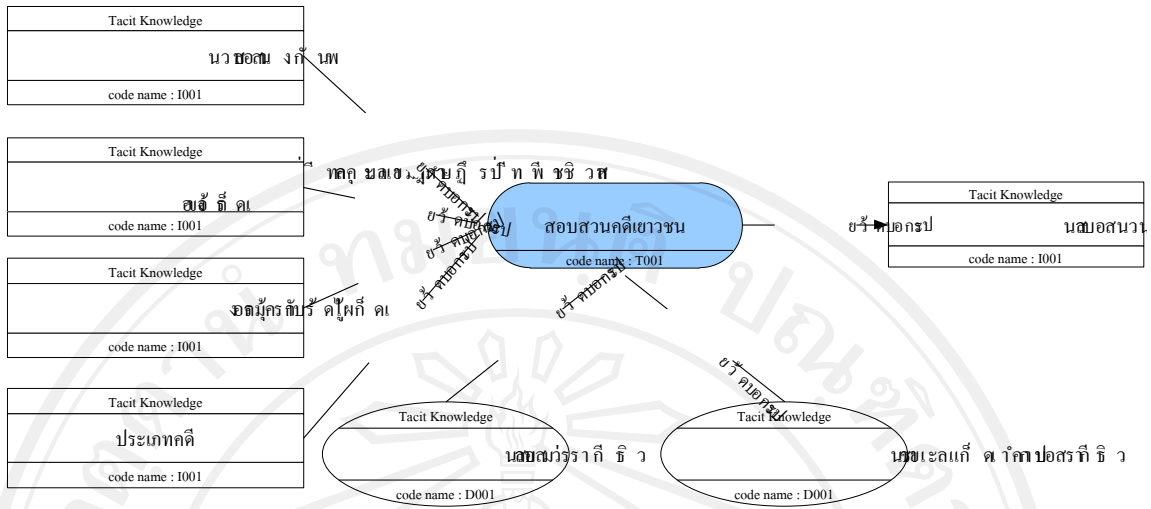
รูป 5.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ตาราง 5.2 บทวิเคราะห์ Transcript ผู้เชี่ยวชาญ

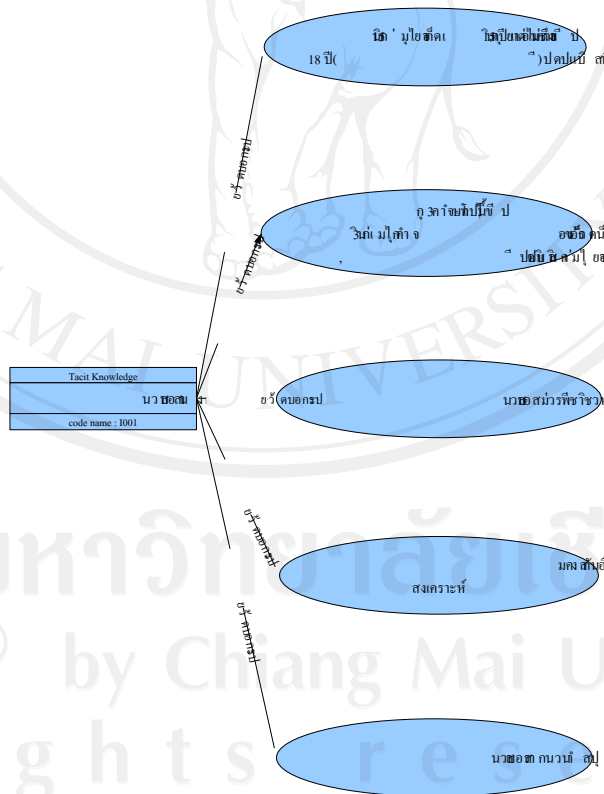
Task Knowledge สอบสวนคดีเยาวชน		
Inference Knowledge/Domain Knowledge		
INPUT	Process	OUTPUT
<p>พนักงานสอบสวน (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • เด็กอายุไม่เกิน 18 ปี (Domain) • โทษจำคุกอย่างสูง 3 ปีขึ้นไป หรือโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปี และผู้เสียหายหรือร้องขอ (Domain) • แจ้งสหวิชาชีพเข้าร่วมสอบสวน (Domain) • ถามเด็กผ่านนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ (Domain) • สรุปสำนวนสอบสวน (Domain) <p>สหวิชาชีพ ที่ปรึกษากฎหมาย บุคคลที่เด็กร้องขอ (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • พนักงานอัยการชั้น 2-6 ที่รับมอบหมาย (Domain) • นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ ตามที่กฎกระทรวงกำหนด (Domain) • ที่ปรึกษากฎหมาย สถานทนายความ (Domain) • บุคคลที่เด็กร้องขอ (Domain) 	<p>วิธีการร่วมสอบสวน (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • พนักงานสอบสวนแจ้งสหวิชาชีพ ที่ปรึกษากฎหมาย และบุคคลที่เด็กร้องขอ (Domain) • แยกสอบสวนเป็นสัดส่วน และเหมาะสม (Domain) • ต้องมีสหวิชาชีพเข้าร่วมสอบสวน บุคคลที่เด็กร้องขอ (Domain) • กรณีผู้ต้องหา ต้องมีที่ปรึกษากฎหมาย (Domain) • กรณีเด็กที่ถูกสอบเป็นหญิง ควรให้พนักงานสอบสวน และพนักงานอัยการที่เป็นหญิง (Domain) • บันทึกภาพและเสียงสามารถถ่ายทอดต่อเนื่องไว้เป็นพยานหลักฐาน (Domain) <p>วิธีการสอบสวนปากคำเด็กและเยาวชน (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ให้ถ้อยคำต้องสาบานก่อน (Domain) 	<p>สำนวนสอบสวน (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเด็นและรายละเอียดครบถ้วน (Domain) • ถูกต้องตามกฎหมาย (Domain)

ตาราง 5.2 (ต่อ)

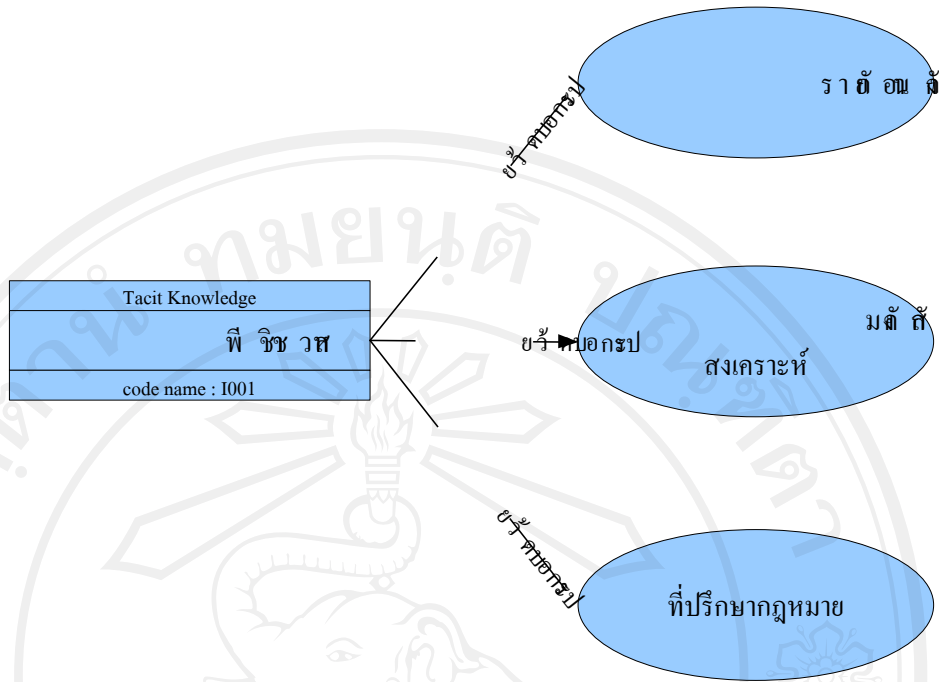
Task Knowledge สอบสวนคดีเยาวชน	
Inference Knowledge/Domain Knowledge	
<p>เด็กผู้ได้รับการคุ้มครอง (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● อายุไม่เกิน 18 ปี (Domain) ● ผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหา (Domain) <p>ประเภทคดีที่คุ้มครอง (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● อัตราโทษจำคุกอย่างสูง 3 ปีขึ้นไป (Domain) ● อัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกิน 3 ปี และผู้เสียหายหรือพยานร้องขอ (Domain) ● คดีทำร้ายร่างกายเด็กอายุไม่เกิน 18 ปี (Domain) 	<ul style="list-style-type: none"> ● ห้ามพนักงานสอบสวน ตักเตือน ให้ท้อใจ กลอุบาย ให้คำมั่น ผู้ให้ถ้อยคำต้องสมัครใจให้ถ้อยคำ (Domain) ● คำถามที่กระทบกระเทือนจิตใจเด็กต้องถามผ่านนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ (Domain) ● ชักถามให้ครบองค์ประกอบความผิดของกฎหมาย (Domain) ● จัดถาม กรณีผู้ให้ถ้อยคำไม่เข้าใจหรือไม่สามารถพูดหรือได้ยิน (Domain)
<p>Knowledge Base</p> <p>กฎหมาย และระเบียบ คำพิพากษา และคำสั่ง หนังสือเวียน คู่มือ องค์กรความรู้สนับสนุนอื่น ๆ</p>	



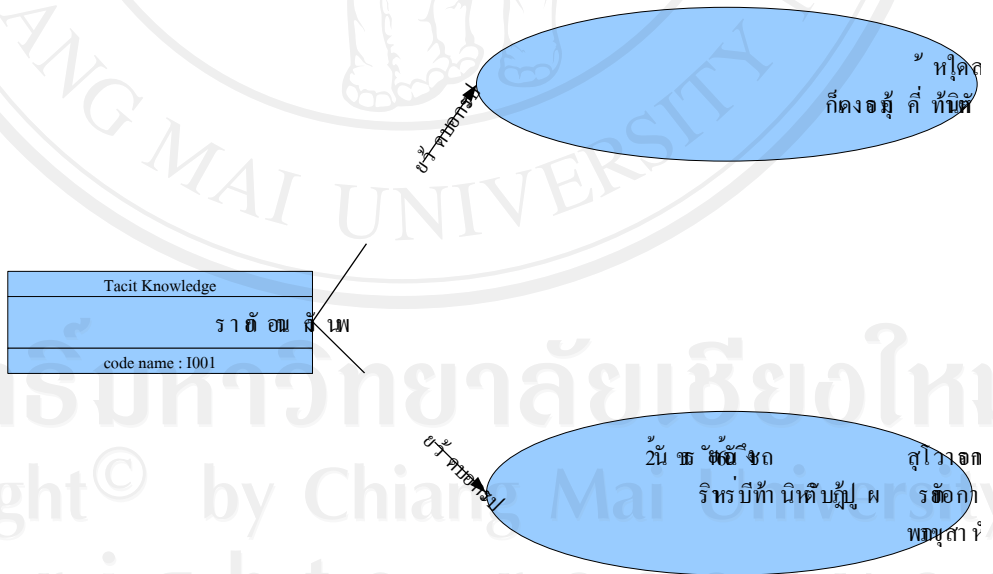
รูป 5.3 แบบจำลองความรู้(Knowledge Model) สอบสวนคดีเยาวชน



รูป 5.4 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) พนักงานสอบสวน

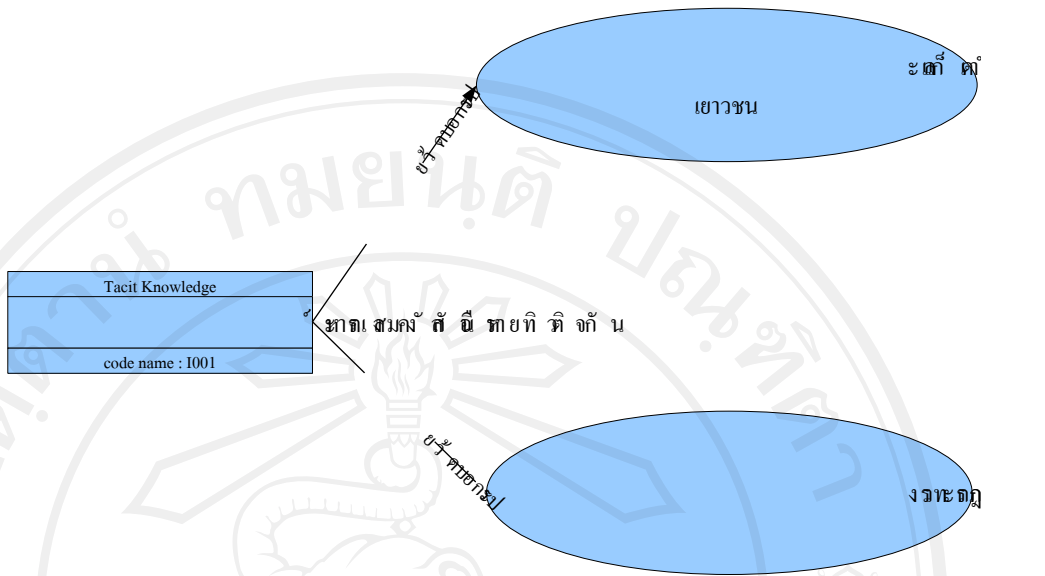


รูป 5.5 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) สหวิชาชีพ

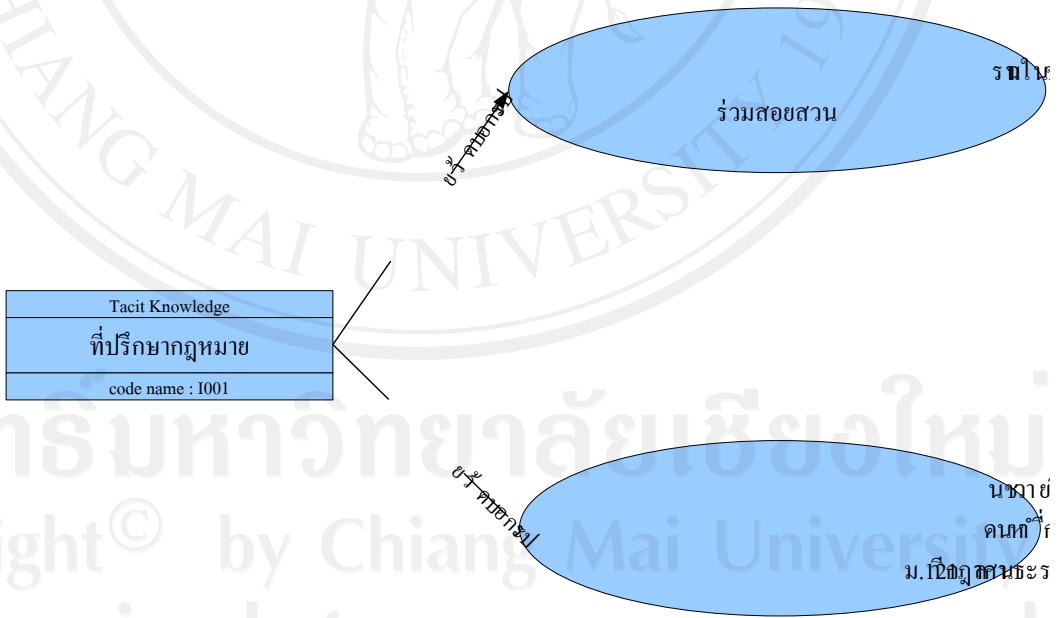


รูป 5.6 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) พนักงานอัยการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

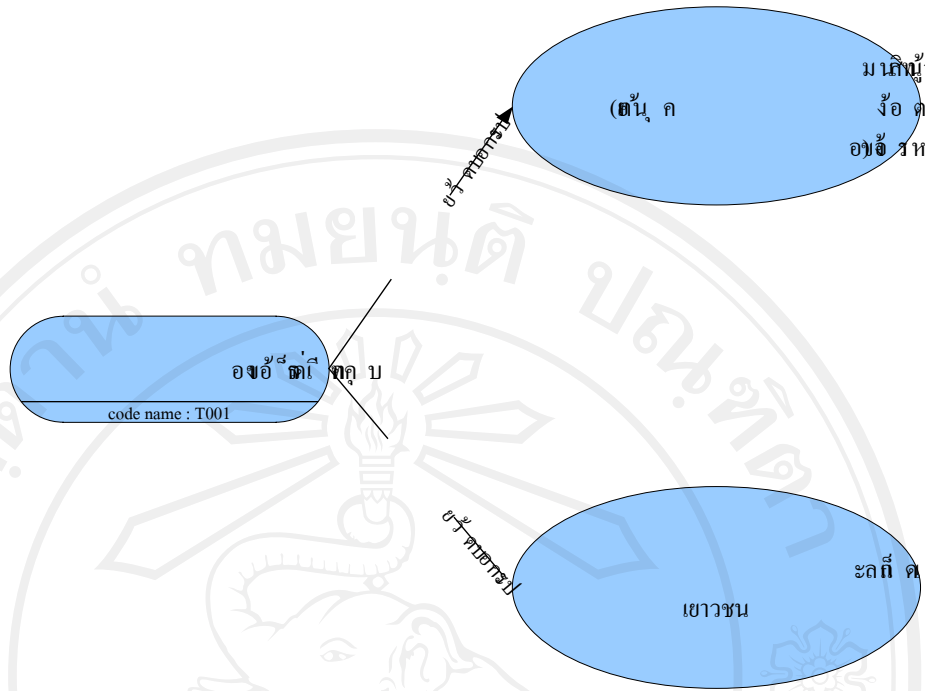


รูป 5.7 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์

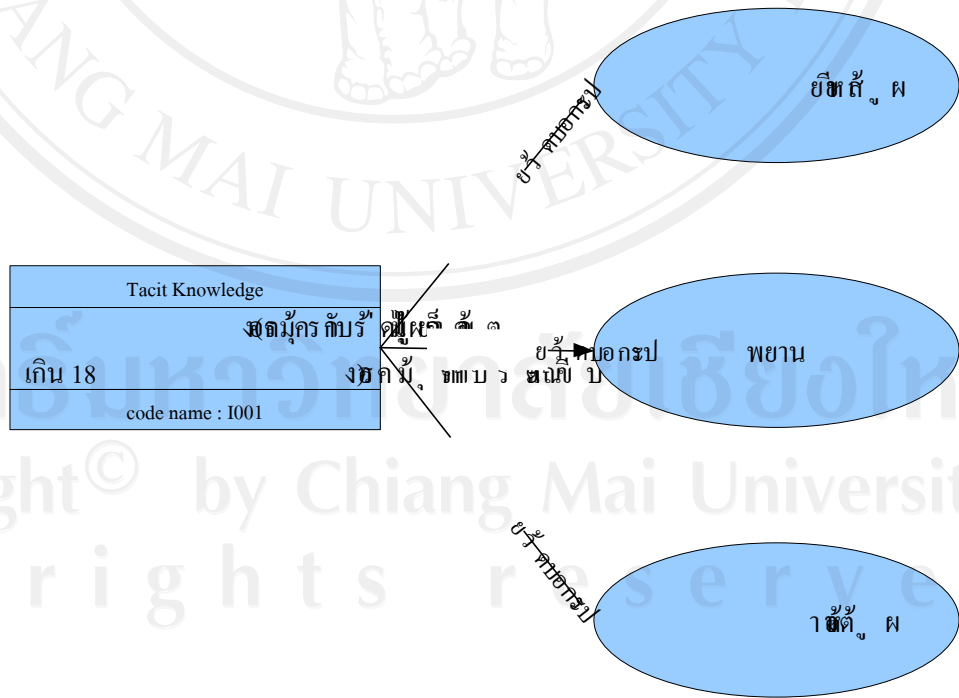


รูป 5.8 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่ปรึกษากฎหมาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

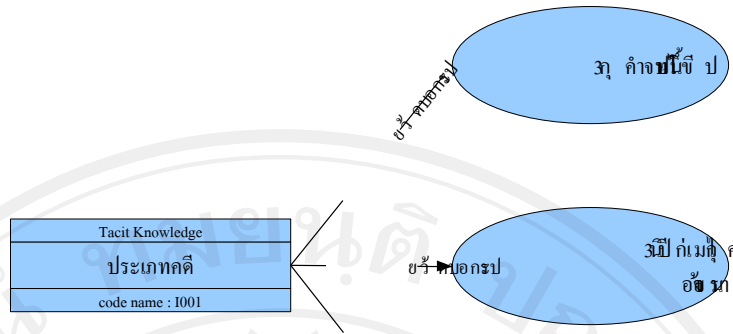


รูป 5.9 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) บุคคลที่ได้กร็องขอ

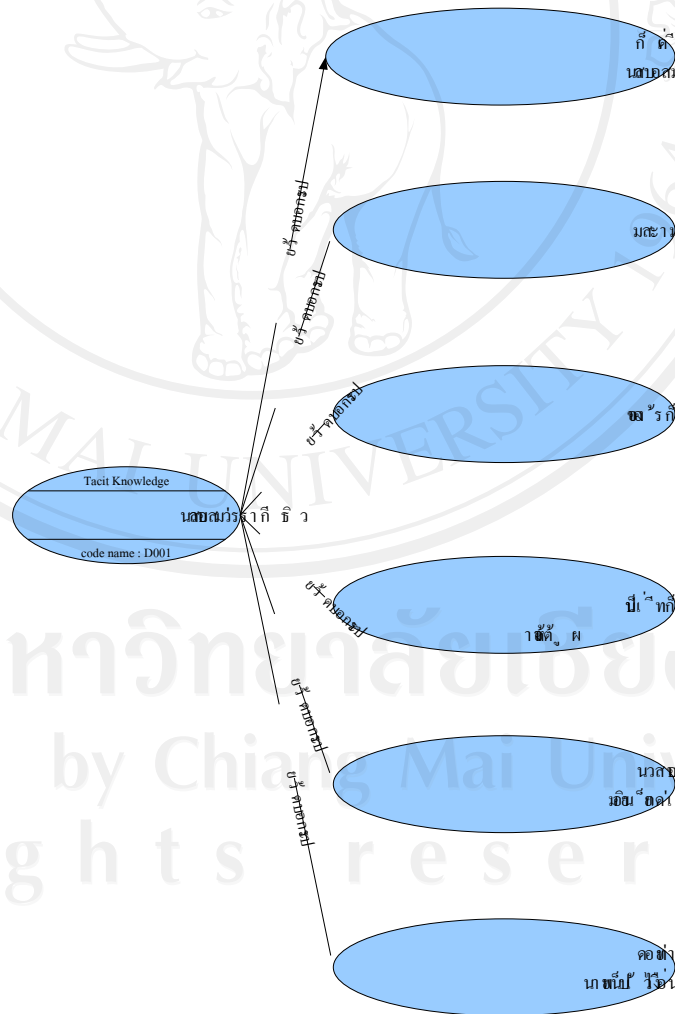


รูป 5.10 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ชั้นเด็กผู้ได้รับการคุ้มครอง

ลิขสิทธิ์ในหัวข้อนี้สงวนไว้สำหรับ
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

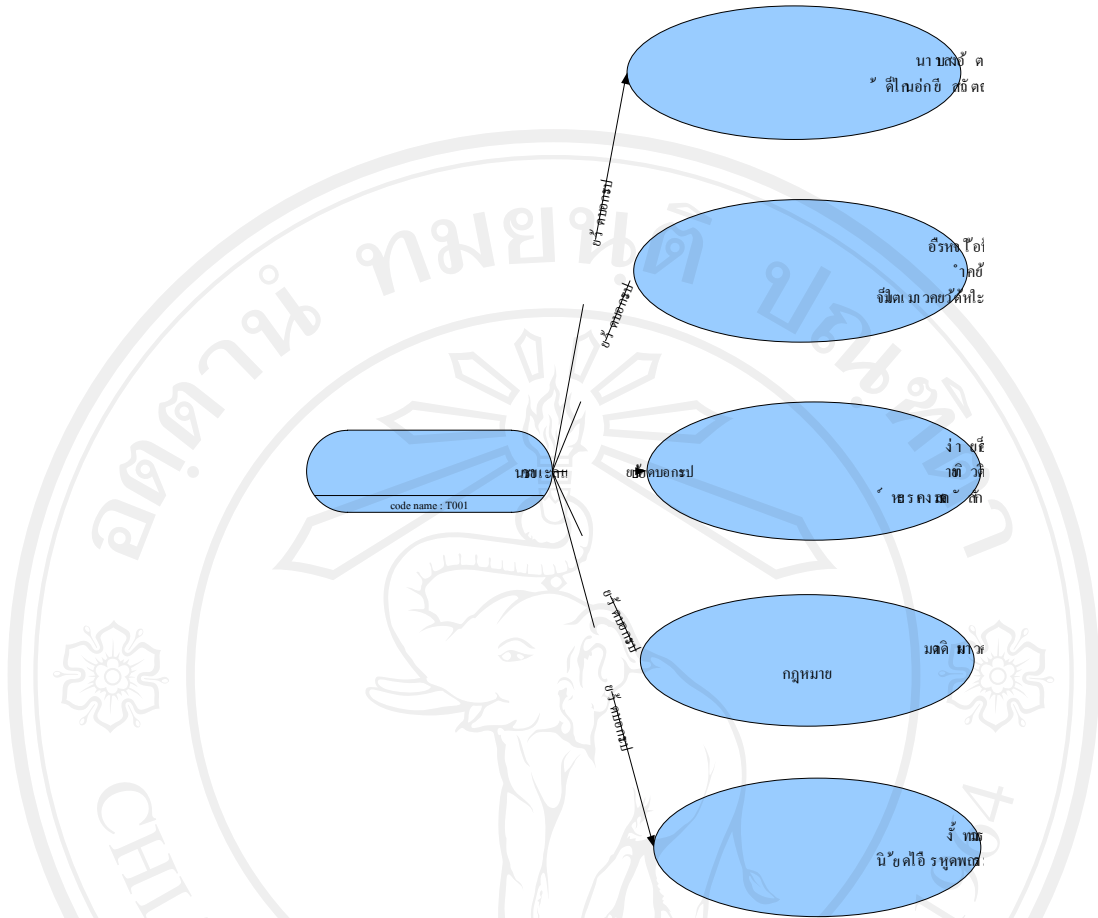


รูป 5.11 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ประเภทคืดที่คุ้มครอง

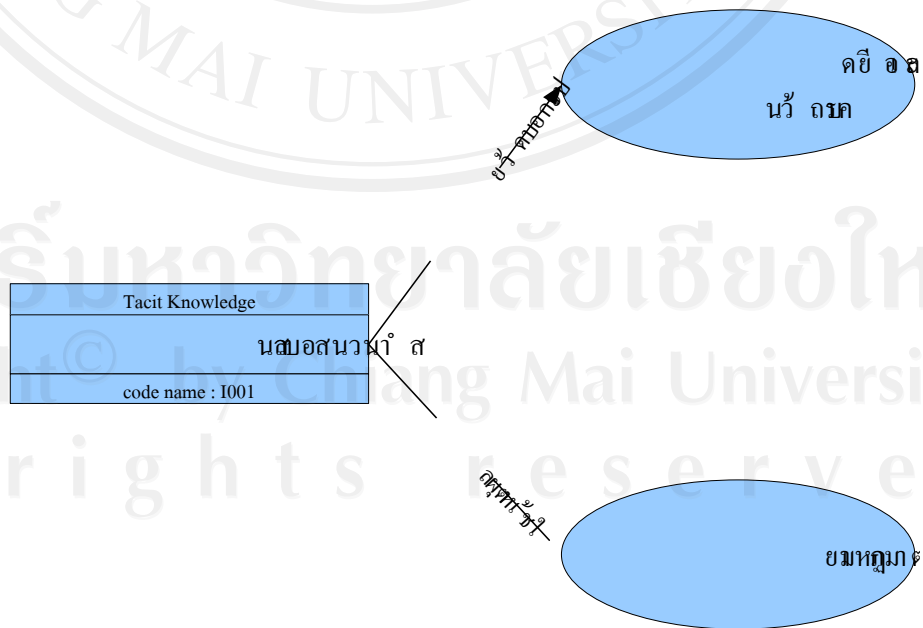


รูป 5.12 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) วิธีการร่วมสอบสวน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved



รูป 5.13 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) วิธีการสอบปากคำเด็กและเยาวชน



รูป 5.14 แบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) สำนวนสอบสวน

5.1.4 วิเคราะห์ความต้องการของระบบ (System Requirement Analysis: ENG 2)

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบเพื่อต้องการระบบการจัดการความรู้ในแง่มุมของประโยชน์ที่จะได้รับ(Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ(User Specification) ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ได้แก่ข้อมูลจาก ENG 1 และจากการสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานโดยใช้แบบสอบถาม ปรากฏว่าผู้ใช้งานต้องการระบบ KMS ในเรื่องดังต่อไปนี้

ตาราง 5.3 ความต้องการระบบของผู้ใช้งาน

ผู้ใช้	จำนวน	ความต้องการระบบ
ผู้บริหาร(อธิบดี.รองอธิบดีและอัยการพิเศษ)	14	1.ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและปัญหาต่าง
พนักงานอัยการ ผู้ปฏิบัติงานด้านร่วม สอบสวนคดีเยาวชน	25	2.ระบบ KMS จะต้องมี Case Study (ตัวอย่างคดี) 3.ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map (ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง)
นิติกรและผู้ปฏิบัติงาน ด้านร่วมสอบสวนคดี เยาวชน	10	4.ระบบ KMS จะต้องมีส่วนการมอบหมายงาน 5.ระบบ KMS จะต้องมีส่วนประเด็นเร่งด่วน 6.ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง 7.ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ 8.ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ 9.ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน 10. ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน 11.ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน 12.ระบบ KMS จะต้องมี Blog (ที่แสดงความคิดเห็น) 13.ระบบ KMS จะต้องมี Wiki (สารานุกรมกฎหมายคุ้มครองสิทธิเด็ก) 14.ระบบ KMS จะต้องมี Search (ระบบสืบค้น)

เมื่อได้ความต้องการของระบบแล้วจึงได้กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ระบบ KMS โดยผู้บริหารสามารถเข้าใช้งานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเพื่อกำหนดแนวนโยบายในการบริหารงานคดี เพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปโดยรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมถึงแนวปฏิบัติให้พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมสอบสวนคดีเยาวชนปฏิบัติไปเป็นแนวทางเดียวกันเพื่อความเป็นเอกภาพ ในส่วนการแก้ปัญหาในการทำงาน ระบบจะมีผู้เชี่ยวชาญคอยสนับสนุนการตอบคำถามของผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัญหา ซึ่งนอกจากจะติดต่อจากระบบ KMS แล้ว ยังสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้อีกช่องทางหนึ่ง ระบบจะสนับสนุนข้อมูลการร่วมสอบสวนคดีเยาวชน โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับการสอบสวนคดีเยาวชน ไม่ว่าจะเป็นกฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาหรือคำสั่ง โดยได้จำลองความรู้ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญให้เห็นได้ชัดจาก Knowledge Map ทำให้ผู้ที่แม้จะไม่มีความรู้และประสบการณ์สามารถเข้าใจหลักการทำคำให้การในงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชนได้

ตาราง 5.4 ข้อกำหนดการใช้งานระบบการของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดี และอัยการ พิเศษฝ่าย)	ใช้ในการกำหนดแนวนโยบายในงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชน รวมถึงแนวปฏิบัติเพื่อให้พนักงานอัยการทุกสำนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมสอบสวนคดีเยาวชนปฏิบัติไปเป็นแนวทางเดียวกัน ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการบริหารงานศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา และสำนักงานอัยการจังหวัดต่าง ๆ
ผู้เชี่ยวชาญ	ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน
ผู้ใช้งาน ทั่วไป	ใช้ในการสนับสนุนข้อมูลในการร่วมสอบสวนคดีเยาวชน

5.1.5 วิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis: ENG 3)

การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์เพื่อต้องการซอฟต์แวร์ (Software) ของระบบ เช่น Function) ต่าง ๆ ในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ข้อมูลจาก ENG 1 และ ENG 2 การกำหนด Function พื้นฐานของระบบจัดการความรู้ จากความต้องการของผู้ใช้งานทั้ง 14 รายการ (ENG 2) ดังกล่าว ปรากฏว่าความต้องการในการใช้งาน นั้น ๆ ต้องใช้ Software Feature และ Function ประเภท Software ของ Microsoft

ที่ชื่อว่า SharePoint 2010 เป็นหลัก โดยจะนำ Feature และ Function ของ SharePoint 2010 มาใช้ตามความต้องการ

ตาราง 5.5 ความต้องการซอฟต์แวร์ของระบบ

ระบบ	SharePoint 2010/Software Feature
ระบบ KMS มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ	Document Management System
ระบบ KMS มี Case Study (ตัวอย่างคดี)	Document Management System
ระบบ KMS มี Knowledge Map (แผนผังการดำเนินคดี)	Document Management System, Microsoft Visio, Link
ระบบ KMS มีส่วนการมอบหมายงาน	Task Assignment
ระบบ KMS มีส่วนประเด็นเร่งด่วน	Issue
ระบบ KMS มีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง	Forum Discussion
ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ	Link
ระบบ KMS มีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ (ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ)	Contact
ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน	Announcement
ระบบ KMS มีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน	Calendar
ระบบ KMS มีประเด็นปัญหาเร่งด่วน , ลำดับเรื่องความเป็นมา	Hot Issue , Forum Discussion
ระบบ KMS มี Blog (ที่แสดงความคิดเห็น)	Blog
ระบบ KMS มี Wiki (สารานุกรมกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิเด็ก)	Wiki
ระบบ KMS มีระบบสืบค้น	Search

การกำหนดโครงสร้างของ Cop ในระบบ เนื่องจากการสอบสวนคดีเยาวชน จะมีพนักงานอัยการทุกสำนักงานที่ได้รับหมายหมายให้ทำหน้าที่ร่วมสอบสวนคดีเยาวชน เข้าร่วมสอบสวน กับพนักงานสอบสวน นักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ ที่ปรึกษากฎหมาย และบุคคลที่เด็กร้องขอเป็นงานเข้าคุ้มครองสิทธิเด็กและเยาวชนเป็นหลัก ดังนั้น รูปแบบของ Cop จึงเป็นแบบ Single Function และมีข้อกำหนดสิทธิของผู้ใช้งาน ดังนี้

ตาราง 5.6 การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดี และอัยการ-พิเศษฝ่าย)	Read ,Write
ผู้เชี่ยวชาญ	Read ,Write
ผู้ใช้งานทั่วไป	Read
Knowledge Manager	Read, Write
Project Manager	Read, Write
Knowledge Engineer	Read ,Write, Delete, Edit
KMS Support	Read, Write

5.1.6 การออกแบบซอฟต์แวร์(ENG 4: Software Design)

เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

5.1.7 การสื่อสารในองค์กร (MAN 1: Organization Alignment)

เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบ KMS เพื่อให้บุคลากรในศูนย์อำนาจการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา และสำนักงานอัยการจังหวัดทุกสำนักงานให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของงานสอบสวนคดีเยาวชน โดยข้อมูลในการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของงานสอบสวนคดีเยาวชนจะ ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จากนั้น ได้มีการออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมจะกำหนดไว้ 3 ปี และจะมีการสาธิตระบบการจัดการความรู้และเสนอแผนกิจกรรมให้กับ KM Team หรือผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวจึงต้องมีแผนและกิจกรรมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจภายในหน่วยงานให้ตรงกัน โดยใช้ขั้นตอนการดำเนินการ 6 ขั้นตอน ในการสร้างนวัตกรรมกำหนดเป็นแผนกิจกรรม 3 ปี

ปีที่ 1

1. กิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และการในระบบจัดการความรู้ ตลอดจนการสร้างและพัฒนาระบบการจัดการความรู้

วัตถุประสงค์ : เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ(Alignment) กับ Cop ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไป ให้เข้าใจระบบ KMS ที่สร้างขึ้น ซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้งานและองค์กรจะได้รับจากการใช้งานระบบ

วิธีดำเนินการ

1.1 สัมมนาทำความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยความสะดวกชั้นสอบสวน ศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด ให้เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ โดยวิทยากรจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริการจัดการความรู้

1.2 สาธิตระบบ KMS และสื่อสารกับ KM Team ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการจัดการความรู้ในการนำไปใช้ในการสนับสนุนการสอบสวนคดีเยาวชน

1.3 ฝึกอบรมผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงานร่วมสอบสวนคดีเยาวชน โดยนำทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ของ Ikujiro Nonaka และ Kiroataka Takeuchi มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาทางด้านการสอบสวนคดีเยาวชนในอาญาของพนักงานอัยการ โดยการเข้าไปสาธิตการใช้งานทั่วไปของระบบ KMS โดยจะเน้นการใช้งานในระบบตามความเหมาะสมของแต่ละประเภทผู้ใช้งาน

1.4 จัดตั้งคณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ ออกแบบ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ โดยประธานคณะทำงานควรเป็นผู้บริหารระดับกลาง ตามทฤษฎีของ Nonaka

1.5 สัมมนาเชิงปฏิบัติการใช้ความรู้แก่คณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) ในด้านวิศวกรรมความรู้ และระบบจัดการความรู้

1.6 สนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยความสะดวกชั้นสอบสวน ศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด ใช้และศึกษาหาความรู้ จากระบบจัดการความรู้

ปีที่ 2

2. กิจกรรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ ประสบการณ์จริงร่วมกัน (Shared Tacit Knowledge)

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นการจัดการความรู้ในตัวตน(Tacit Knowledge) ที่เป็นประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคนเพื่อนำมาเป็น Best Practices ในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินงาน

จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยการความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด ใช้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้หลักการ Brain Storming

3. กิจกรรมสร้างหลักการในการจัดการความรู้โดยปรับปรุงองค์ความรู้ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ (Creation Concepts)

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นการจัดการความรู้ในตัวตน(Tacit Knowledge) ที่เป็นประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงานของแต่ละคน นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ รวบรวม พัฒนาระบบ

วิธีดำเนินงาน

1. วิเคราะห์ความรู้ที่ได้จากผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ CommonKADS Inference Model
2. สังเคราะห์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ความรู้(Knowledge Map) โดยใช้CommonKADS
3. รวบรวมเอกสาร สารสนเทศ และตัวบุคคลอ้างอิงรวมทั้งกรณีศึกษาที่สำคัญ
4. พัฒนาระบบจัดการความรู้ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Based Knowledge Management System) โดยคณะทำงานวิศวกรรมความรู้

ปีที่ 3

4. ทดลององค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ (Justify Concepts)

วัตถุประสงค์ : เพื่อสร้างและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ โดยมอบหมายและทดลองการจัดการความรู้กับผู้ปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินงาน

1. ฝึกอบรมการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ให้แก่ผู้บริหาร บุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยการความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด

2. มอบหมายงานจริงหรือทดลองทำงาน จาก case ตัวอย่างที่เคยทำมาแล้ว โดยใช้องค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ที่สร้างและพัฒนาขึ้นมาใหม่

5. ประเมินผลและปรับปรุงองค์ความรู้ (Build Archetype)

วัตถุประสงค์ : เพื่อประเมินและปรับปรุงระบบการจัดการความรู้

วิธีดำเนินงาน

จัดสัมมนาผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเพื่อสรุปผลการนำองค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ไปทดลองใช้ เพื่อสร้าง องค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ต้นแบบ (Archetype)

6. แลกเปลี่ยนความรู้ข้ามชั้นบังคับบัญชาและนอกองค์กร (Cross-Leveling Knowledge)

วัตถุประสงค์ : เพื่อปรับปรุงต้นแบบระบบการจัดการความรู้

วิธีดำเนินงาน

ศึกษางานด้านสอบสวนคดีเยาวชนจากหน่วยงานภายนอก และนำนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมาพิจารณาประกอบ เพื่อปรับปรุงต้นแบบ (Archetype)

5.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

5.2.1 การออกแบบระบบ KMS

การสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบระบบว่าออกแบบเหมาะสมหรือไม่ ใช้งานได้จริงหรือไม่ และควรปรับปรุงเพิ่มเติมอะไร มีขั้นตอนการสาธิต ดังนี้

1. วิธีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มศักยภาพการสอบสวนคดีเยาวชน ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ CommonKADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)

1) การศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1: Requirement Elicitation)

(1) การสัมภาษณ์ผู้บริหารของงานสอบสวนคดีเยาวชนเพื่อต้องการได้ขอบเขตของความรู้ เพื่อกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับการสอบสวนคดีเยาวชน กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ของการสอบสวนคดีเยาวชน

(2) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อต้องการได้ข้อมูลจากประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการสอบสวนคดีเยาวชน รวมทั้งคดีตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ

2) วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2: System Requirement Analysis) การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความต้องการ เพื่อที่จะเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้งานให้เป็นความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบ

3) วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3: Software Requirement Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบ

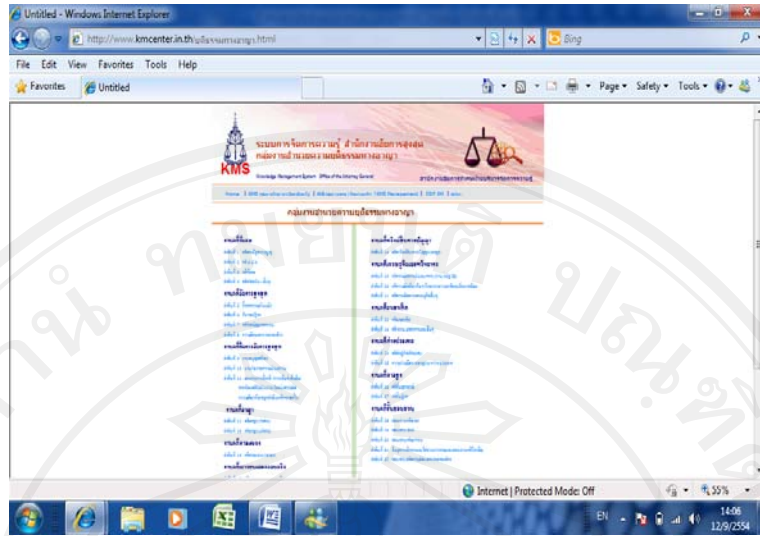
4) การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4: Software Design) เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการ

2. วิธีการใช้งานระบบ

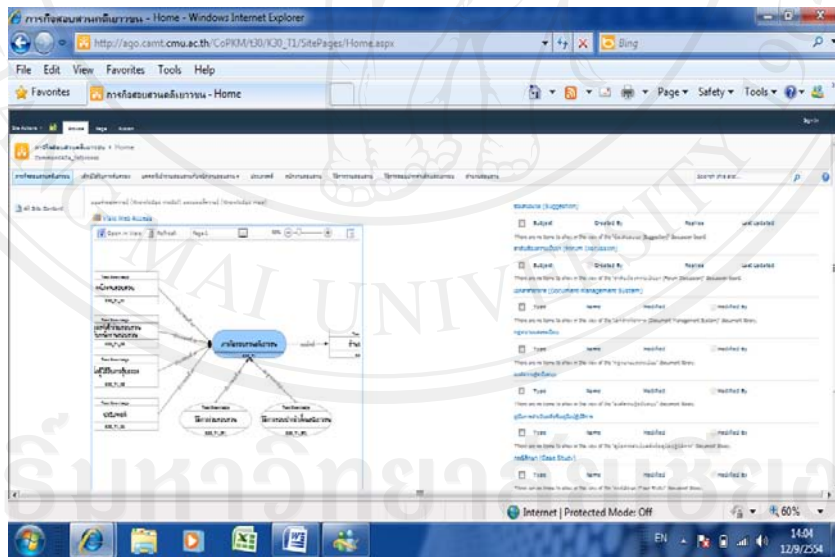
ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ URL (Universal Resource Location) www.kmcenter.in.th จะปรากฏหน้าจอแรก (homepage) ดังนี้



รูป 5.15 หน้าจอร์บบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด



รูป 5.16 หน้าจอระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด
กลุ่มงานอำนวยความสะดวกทางอาญา



รูป 5.17 หน้าจอระบบการจัดการความรู้ การสอบสวนคดีเยาวชนสำหรับพนักงานอัยการ

ระบบประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานจริงหน้างานเกิดจากประสบการณ์เฉพาะตัว ความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในลักษณะ knowledge Map โดยสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ประกอบด้วยแบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) คือ ความรู้ในวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์ย่อย (Goal and Sub Goal) ในการบรรลุภารกิจ ซึ่งในหัวข้อความรู้นี้ได้แก่การสอบสวนคดีเยาวชน แบบจำลองความรู้วิธีคิด (Inference Knowledge) คือความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผล (Reasoning) รู้ในเหตุ รู้ในผล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อย เช่น ความต้องการต่าง ๆ ผลลัพธ์ต่าง ๆ วิธีแก้ปัญหาและประเด็นอื่น ๆ แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge) คือความรู้ในสิ่งที่ต้องคิดหรือกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) เฉพาะเรื่อง ในการแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเพื่อให้บรรลุการคิด Ontology คือ คำเรียก อภิธานศัพท์ (Vocabulary) หรือนิยาม หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา (The Specification of Conceptualization) เป็นส่วนหนึ่งของ Domain Knowledge

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในเอกสารหรือแผนภาพต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาคำสั่ง คู่มือ การสอบสวนคดีเยาวชน เป็นต้น

3. โครงสร้าง Cop ประกอบด้วย การมอบหมายงาน(Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง(Discussion Board) ประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน (Announcement) ที่แสดงความเห็น (Blog) ตัวอย่างคดี (Case Study) ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง Knowledge Map เชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ (Link) ระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts) สารานุกรมกฎหมายงานสอบสวนคดีเยาวชน (Wiki) และระบบสืบค้น (Search)

4. ลักษณะการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่างๆ (Use-Case) ได้แก่ การรายงาน หรือเสนอแนะ ผู้บริหาร ผู้บริหารใช้งานในส่วนของการมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน (Announcement)

การใช้งานระบบสนับสนุนการทำงานหรือแก้ปัญหา ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในส่วนของคุณความรู้ กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษา ของงานสอบสวนคดีเยาวชน

การใช้งานระบบในการสนับสนุนการเรียนรู้งานหรือสอนงาน กรณีพนักงานอัยการย้ายเข้ามาใหม่สามารถใช้ระบบในส่วน of ตัวอย่างคดี ประสบการณ์ในการทำงานตลอดทั้งวิถีคิดของ

ผู้เชี่ยวชาญในการสอบสวนคดีเยาวชน ซึ่งความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในลักษณะ Knowledge Map

5.2.2 การเสนอแผนกิจกรรม

เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบ KMS เพื่อให้บุคลากรในสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายอำนาจความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนาจการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา และสำนักงานอัยการจังหวัดมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้สอบสวนคดีเยาวชน โดยข้อมูลในการกำหนด วิสัยทัศน์การจัดการความรู้การสอบสวนคดีเยาวชนจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จากนั้นจึงได้มีการ ออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมได้กำหนดไว้ 3 ปี (Gantt chart) ดังนี้

ตาราง 5.7 แผนกิจกรรม 3 ปี (Gantt chart)

กิจกรรม/เดือนที่	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36
1) สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร เกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ ตลอดจนการสร้างและพัฒนา ระบบจัดการความรู้ 1.1) สัมมนาทำความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนาจความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนาจการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด ให้เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ โดยวิทยากรจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริการจัดการความรู้ และสาขาระบบ	→					

ตาราง 5.7 (ต่อ)

กิจกรรม/เดือนที่	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36
<p>1.2) จัดตั้งคณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ ออกแบบ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ โดยประธานคณะทำงานควรเป็นผู้บริหารระดับกลาง ตามทฤษฎีของ Nonaka</p> <p>1.3) สัมมนาเชิงปฏิบัติการใช้ความรู้แก่คณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) ในด้านวิศวกรรมความรู้ และระบบจัดการความรู้</p> <p>1.4) สนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนาจความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนาจการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด ไซ้ และศึกษาหาความรู้จากระบบจัดการความรู้</p>						
<p>2) สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ ประสบการณ์จริงร่วมกับSI (ared Tacit Knowledge)</p> <p>2.1) จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนาจความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนาจการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด ไซ้ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้หลักการ Brain Stroming</p>		→				

ตาราง 5.7 (ต่อ)

กิจกรรม/เดือนที่	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36
<p>3) สร้างหลักการในการจัดการความรู้โดยปรับปรุงองค์ความรู้ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ (Creation Concepts)</p> <p>3.1) วิเคราะห์ความรู้ที่ได้จากผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ Common KADS Inference Model</p> <p>3.2) สังเคราะห์ความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ความรู้ (Knowledge Map) โดยใช้ Common KADS</p> <p>3.3) รวบรวมเอกสาร สารสนเทศ และตัวบุคคลอ้างอิงรวมทั้งกรณีศึกษาที่สำคัญ</p> <p>3.4) พัฒนาระบบจัดการความรู้ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Based Knowledge Management System) โดยคณะทำงานวิศวกรรมความรู้</p>				→		
<p>4) ทดลององค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ (Justify Concepts)</p> <p>4.1) ฝึกอบรมการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ให้แก่ผู้บริหาร บุคลากรของสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายอำนวยความยุติธรรมชั้นสอบสวน ศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการจังหวัด</p> <p>4.2) มอบหมายงานจริงหรือทดลองทำงานจาก case ตัวอย่างที่เคยทำมาแล้ว โดยใช้องค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ที่สร้างและพัฒนาขึ้นมาใหม่</p>					→	

ตาราง 5.7 (ต่อ)

กิจกรรม/เดือนที่	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36
5) ประเมินผลและปรับปรุงองค์ความรู้ (Build Archetype) 5.1) จัดสัมมนาผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสรุปผลการนำองค์ความรู้และระบบจัดการความรู้ไปทดลองใช้ เพื่อสร้าง องค์ความรู้ และระบบจัดการความรู้ต้นแบบ (Archetype)						→
6) แลกเปลี่ยนความรู้ข้ามชั้นบังคับบัญชาและนอกองค์กร (Cross-Leveling Knowledge) 6.1) ศึกษางานด้านสอบสวนคดีเยาวชน จากหน่วยงานภายนอก และนำนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมาพิจารณาประกอบ เพื่อปรับปรุงต้นแบบ (Archetype)						→

5.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

1. การออกแบบระบบ KMS

จากการนำระบบ KMS ไปสาธิตกับผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำผลการสาธิตระบบมาวิเคราะห์ และประเมินค่าข้อมูล ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 5.8 สรุปผลวิเคราะห์และการประเมินค่าข้อมูลระบบ KMS

ความเป็นไปได้	ระบบ KMS มีความเป็นไปได้ 100 เปอร์เซ็นต์ ที่จะใช้ในการสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหาร
ข้อดี	มีรายละเอียดของความรู้ ทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวคน และเอกสารความรู้ที่จำเป็นต่อการใช้งานครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและผู้ที่เข้ามาใหม่สามารถนำมาใช้ได้ทันที และสามารถเป็นแหล่งให้คนมาเรียนรู้ได้
ข้อเสีย	ระบบค่อนข้างช้าต้องรอเวลาในการโหลดเอกสาร โดยเฉพาะการจะเปิดดูไฟล์เอกสารที่เป็นไฟล์ PDF ต้องดาวน์โหลดก่อนจึงจะเปิดดูได้ ทำให้เสียเวลาและต้องหาที่เก็บเอกสารและผู้ใช้ระบบต้องมีความรู้ในระบบเทคโนโลยี
สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ควรให้ดูง่าย ใช้ง่าย และควรแบ่งส่วนให้ชัดเจนว่าส่วนไหนเป็นองค์ความรู้ ส่วนไหนเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน
ประโยชน์ที่ได้รับ	คนที่มาอยู่ใหม่มีที่เรียนรู้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นแนวทางเดียวกัน และเป็นที่ใช้แสดงความคิดเห็นได้

2. แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

จากการนำกิจกรรมการจัดการความรู้ไปเสนอกับ KM Team แล้วนำความเห็นมาวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 5.9 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

	ความ เป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
(2) แผนกิจกรรม KM 3 ปี 1) สร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ บุคลากร เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และการใช้งาน ระบบจัดการความรู้ ตลอดจนการสร้าง และพัฒนาระบบ จัดการความรู้	มีความ เป็นไปได้	ดีอยู่แล้ว	ไม่มี	- ควรมีกิจกรรม เวียนให้ หน่วยงานอื่น ในสำนักงาน อัยการสูงสุดได้ ทราบเพื่อเข้าใจ ประโยชน์ - เวลาควรใช้แค่ 6 เดือน	บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจการ จัดการความรู้ และระบบจัดการ ความรู้ ทำให้ สามารถนำไปใช้ ในการพัฒนาการ ปฏิบัติงานได้
2) สัมมนาเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ ประสบการณ์จริง ร่วมกัน (Shared Tacit Knowledge)	มีความ เป็นไปได้	เป็นการ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์	สำนักงาน อัยการ จังหวัดมี อยู่ทั่วประเทศ จะต้องใช้ งบประมาณ จำนวนมาก	ควรให้หน่วยงาน ในต่างจังหวัด เข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วย	มีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ ทำงานกัน

ตาราง 5.9 (ต่อ)

	ความ เป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
3) สร้างหลักการ ในการจัดการ ความรู้โดย ปรับปรุง องค์ ความรู้และพัฒนา ระบบจัดการความรู้ (Creating Concepts)	มีความ เป็นไปได้	มีการ ปรับปรุง ทำให้ สามารถ แก้ไข ปัญหาที่เคย เกิดขึ้น มาแล้ว ไม่ให้เกิด ซ้ำอีก	ไม่มี	ไม่มี	ปรับปรุงให้ ทันสมัยและ ถูกต้อง
4) ทดลององค์ ความรู้และระบบ จัดการความรู้ (Justify Concepts)	มีความ เป็นไปได้	มีการใช้ ความรู้ ทดสอบ องค์ความรู้ และระบบ จัดการ ความรู้จาก สถานการณ์ จริง ทำให้ สามารถ แก้ไขปัญหา หรือใช้ใน การทำงาน จริงได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	ไม่มี	ไม่มี	องค์ความรู้และ ระบบจัดการ ความรู้มีการ ทดสอบ เตรียมพร้อมอยู่ เสมอ

ตาราง 5.9 (ต่อ)

	ความ เป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
5) ประเมินผล และปรับปรุงองค์ ความรู้ (Build Archetype)	มีความ เป็นไปได้	คืออยู่แล้ว	ไม่มี	ไม่มี	- เพื่อการพัฒนา แผน
6) แลกเปลี่ยน ความรู้ข้ามชั้น บังคับบัญชาและ นอกองค์กร Cross- Leveling Knowledge) ศึกษางานสอบสวน คดีเยาวชนจาก หน่วยงานภายนอก และนำนโยบายของ ผู้บริหารระดับสูง มาพิจารณา ประกอบ เพื่อ ปรับปรุงต้นแบบ	มีความ เป็นไปได้ ของ การศึกษา งาน สอบสวน คดีเยาวชน จาก หน่วยงาน ภายนอก เพื่อพัฒนา งาน สอบสวน คดีเยาวชน	การ แลกเปลี่ยน ระหว่าง องค์กรทำ ให้บุคลากร ในองค์กร สามารถนำ องค์ความรู้ ใหม่ ๆ มา แก้ไข ปัญหาใน องค์กรได้	หา หน่วยงาน ภายนอก ที่ มีการ ดำเนินการ ที่ดีกว่า สำนักงาน อัยการ สูงสุดเพื่อ ศึกษา	ไม่มี	เพื่อพัฒนางาน สอบสวนคดี เยาวชน

5.2.4 สิ่งที่ค้นพบและนำเสนอใจจากการสาธิตระบบ

จากผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลพบว่าระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ การสอบสวนคดีเยาวชนและนำทฤษฎีการจัดการความรู้ สามารถนำทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ของ Ikujiro Nonaka และ Kirotake Takeuchi¹ มาประยุกต์ใช้ในการ แก้ปัญหาทางด้านการสอบสวนคดีเยาวชน ของพนักงานอัยการได้เนื่องจากทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) มีหลักการสำคัญ คือ องค์กรต้องสร้างกระบวนการสร้างความรู้ขึ้นในองค์กร

¹ Nonaka, The Knowledge Creating Company, 1995

โดยมีการเปลี่ยนหมุนเวียนไปมาระหว่างความรู้ที่ชัดเจนและความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เพื่อผลิตองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการสร้างนวัตกรรมจากคนที่มีความรู้ ประสบการณ์ สามารถช่วยแก้ปัญหาการสอบสวนคดีเยาวชนของพนักงานอัยการและนิติกรที่ปฏิบัติงานในศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา และสำนักงานอัยการจังหวัดในประเด็นปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญและการขาดระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการทำงานได้ตามสมมุติฐานดังกล่าวข้างต้น

ระบบการจัดการความรู้เมื่อนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นเวลาหลายปีและมีหลายหน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนได้นำไปใช้ในการจัดการความรู้ แต่สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุดถือว่าเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าการจัดการความรู้คืออะไร ทำไมต้องจัดการความรู้ โดยมองว่าการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นการเพิ่มภาระให้แก่บุคลากรที่มีงานประจำมากอยู่แล้ว ภายหลังจากการสาธิตระบบและอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบการจัดการความรู้ทำให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานบางคนเข้าใจระบบการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้นและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

การแบ่งประเภทผู้ใช้งานพบว่า ระบบมุ่งเน้นเฉพาะ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไปที่ยังไม่เกษียณอายุราชการ แต่ไม่ครอบคลุมถึงพนักงานอัยการที่เกษียณอายุราชการบางท่านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ดังนั้นการสร้างระบบจึงต้องคำนึงถึงช่องทางให้พนักงานอัยการที่เกษียณอายุราชการเข้ามาใช้งานได้ โดยใช้ระบบเป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อกระจายองค์ความรู้ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นและให้มีช่องทางแจ้งข่าวสารทุกเรื่องเพื่อผู้ใช้งานจะได้เห็นประโยชน์ของระบบ จากการสาธิตระบบยังพบว่า เทคโนโลยีของศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา ยังเป็นรุ่นเก่าไม่รองรับระบบการจัดการความรู้และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตใช้ได้เพียงไม่กี่เครื่อง ซึ่งเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอย่างยิ่งในการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้ของศูนย์อำนวยการคุ้มครองสิทธิเด็กในคดีอาญา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนาจความยุติธรรมชั้นสอบสวน

5.2.5 แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

ระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสอบสวนคดีเยาวชนเป็นเครื่องมือการจัดการความรู้เฉพาะการดำเนินการร่วมการสอบสวนคดีเยาวชนโดยมีภารกิจสำคัญ (Critical Task) คือ เข้าไปคุ้มครองสิทธิเด็กให้เป็นไปตามกฎหมาย กระบวนการสร้างระบบเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 โดยการใช่วิธีทางวิศวกรรมความรู้ Common KADS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากกระบวนการสอบสวนคดีเยาวชนมีหลายขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนความผิดเกิดขึ้น พนักงานสอบสวนทำหน้าที่ประสานงานกับทนายความที่ปรึกษาทนายความ บุคคลที่เด็กร้องขอ สถานที่สอบสวนเป็นสัดส่วน ขั้นตอนการสอบปาก คำผู้ให้ถ้อยคำ การบันทึกภาพและเสียงอย่างต่อเนื่อง ทุกขั้นตอนถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นต้องจัดการความรู้ทั้งความรู้ที่เป็น ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงาน อีกทั้งกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 ได้มีการแก้ไขและพัฒนาการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะการคุ้มครองสิทธิเด็กซึ่งนา มาประเทศให้มีความสำคัญ ดังนั้น ระบบการจัดการความรู้ จึงต้องมีการพัฒนาต่อไปให้ครบทุกขั้นตอน โดยนำรูปแบบการทำคำให้การสอบสวนคดีเยาวชนเป็นแนวทางในการสร้างระบบการจัดการความรู้ การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาเรื่องการขาดผู้เชี่ยวชาญและการขาดฐานข้อมูลในการสนับสนุนการดำเนินคดีของพนักงานอัยการ และการแบ่งประเภทผู้ใช้งานไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไปที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ แต่ควรพัฒนาให้ครอบคลุมถึงพนักงานอัยการที่เกษียณอายุราชการบางท่านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้วย

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของพรพวิไล พาหุสัจจะลักษณะ ที่ได้ศึกษาบทบาทพนักงานอัยการที่มีต่อการเข้าร่วมสอบสวนเด็กในคดีอาญาวิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยได้ศึกษาประเด็นบทบาทพนักงานอัยการที่เข้าร่วมสอบสวนคดีเยาวชนเพียงกำกับดูแล และการขาดประสบการณ์ของพนักงานอัยการที่เข้าร่วมสอบสวน พร้อมกับได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืนกว่าแนวทางที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้