

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบัน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน ฝึกอบรมปรับปรุงแก้ไขจุดด้อย พัฒนาจุดเด่นได้ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้รอบด้าน อันจะนำไปสู่การพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนชั้นเงินเดือน สำนักงานอัยการสูงสุดเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้มีคำสั่งสำนักงานอัยการสูงสุดที่ 409/2550 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการ โดยมีอัยการสูงสุดเป็นผู้บังคับบัญชา (Manager) และมีคณะกรรมการ (Knowledge Workers) ประกอบด้วยรองอัยการสูงสุดผู้มีหน้าที่กำกับดูแลงานสำนักงานคณะกรรมการอัยการ ผู้ตรวจการอัยการผู้มีหน้าที่ตรวจราชการงานสำนักงานคณะกรรมการอัยการ อธิบดีอัยการ (สำนักงานวิชาการ สำนักงานพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานคณะกรรมการอัยการ) พนักงานอัยการสำนักงานคณะกรรมการอัยการและข้าราชการฝ่ายธุรการของสำนักงานคณะกรรมการอัยการเป็นเจ้าหน้าที่มีอำนาจหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการด้วยวิธีที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไปเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการอัยการ

ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการที่มีประสิทธิภาพคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) นอกจากนี้จะต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงพอต่อการรองรับการปฏิบัติงาน

โดยที่สำนักงานคณะกรรมการอัยการมีหน้าที่ในการกลั่นกรองตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการประเมินตามแบบการประเมินตามหนังสือสำนักงานอัยการสูงสุดที่ 409/2550 ลงวันที่ 5 กันยายน 2550 และมีหน้าที่เสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินต่ออัยการสูงสุดตามคำสั่งสำนักงานอัยการสูงสุดที่ 251/2552 ตลอดระยะเวลาสามปีเศษที่ผ่านมาสำนักงานอัยการสูงสุดได้จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการไปแล้ว 7 ครั้ง (ประเมินปีละ

2 ครั้งๆ ที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 มกราคมถึง 30 มิถุนายน ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคมถึงวันที่ 31 ธันวาคม) กลับปรากฏปัญหาการประเมินผิดพลาดซ้ำซากพอสรุปได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ผู้มีหน้าที่กลั่นกรองการประเมินและเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมิน (สำนักงานคณะกรรมการอัยการ)

พนักงานอัยการผู้มีหน้าที่กลั่นกรองการประเมินและเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการประเมิน องค์ความรู้ที่ได้เกิดจากการทดลองผิดลองถูก การศึกษาจากตำราแบบครูปักหลักจำ นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาการทำงานล่าช้าเนื่องจากต้องตรวจเอกสารจำนวนมาก (พนักงานอัยการผู้รับการประเมินมีจำนวนประมาณ 3,000 คน แบบประเมินชุดหนึ่งมีจำนวน 14 หน้า) กับต้องใช้เวลาในการทำหนังสือตอบโต้กับผู้ประเมินเพื่อให้ชี้แจงข้อมูล ส่งข้อมูลเพิ่มเติม แก้ไขคะแนนเพื่อให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การประเมิน นอกจากนี้ยังไม่มีกรชี้แจงทำความเข้าใจทั่วทั้งองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม

2. วิธีการประเมิน

2.1 สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนดแบบประเมินโดยมีเกณฑ์ประเมินผลงานในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมทั้งคุณลักษณะประจำตัวของผู้ประเมิน เงื่อนไขการประเมินในแบบประเมินบางข้อโน้มเอียงไปทางการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยสมรรถนะ ( Competency Assessment) แต่สำนักงานอัยการสูงสุดยังมิได้กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร ( Organization Competency) และสมรรถนะระดับฝ่ายงานต่างๆ ( Functional Competency) ทำให้ผู้ประเมินขาดหลักเกณฑ์แน่ชัดในการประเมิน

2.2 การประเมินขาดความต่อเนื่อง เพราะผู้ประเมินไม่ได้บันทึกผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินไว้เป็นรายงานผลการปฏิบัติงาน แต่ใช้วิธีจำเหตุการณ์เด่น ๆ ที่พบเห็นจากการสังเกตเป็นข้อมูล

3. ผู้ประเมิน (อัยการจังหวัด อัยการพิเศษฝ่าย รองอธิบดีอัยการและอธิบดีอัยการ)

3.1 ประเมินโดยไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน มิได้คำนึงว่า ถ้าประเมินไม่ตรงตามความเป็นจริง จะไม่สามารถนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านอื่นอีกหลายด้าน

3.2 ประเมินโดยใช้ความรู้สึกแทนข้อมูล เพราะไม่ได้มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน เมื่อจะต้องประเมินก็นึกถึงหน้าผู้รับการประเมิน รู้สึกอย่างไรก็บันทึกผลการประเมินไปตามนั้น

3.3 ประเมินตัวคนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน เพราะขาดความรู้ความเข้าใจแนวความคิดที่ถูกต้องว่า ต้องประเมินการปฏิบัติงานเป็นหลัก ไม่นำเรื่องความเป็นคนน่ารักมาปะปนกับผลการปฏิบัติงาน

3.4 ประเมินโดยมีอคติลำเอียง แม้การลำเอียงจะเป็นผลบวกต่อผู้รับการประเมินแต่จะเกิดผลเสียต่อองค์กร การประเมินโดยมีอคติเท่ากับผู้ประเมินขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

#### 4. ผู้รับการประเมิน (อัยการชั้น 2 – อัยการชั้น 6 และอัยการอาวุโส)

4.1 ขาดความรู้ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะได้รับข้อมูลการชี้แจงไม่เพียงพอหรือไม่สนใจคำชี้แจง จึงสรุปว่าการประเมินหาความเป็นธรรมได้ยาก และเชื่อมั่นว่าหากทำตนให้เป็นที่พอใจของผู้ประเมินก็จะได้รับผลการประเมินดีเอง

4.2 ผู้รับการประเมินบางคนไม่เชื่อว่า วิธีการประเมินจะใช้กับงานของตน เพราะงานของตนมีลักษณะเฉพาะยากที่คนทั่วไปจะเข้าใจ

4.3 ผู้รับการประเมินบางคนไม่เข้าใจเหตุผลและความจำเป็นในการประเมิน สนใจเฉพาะการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป ทั้งผู้ก่ลั่นกรองและเสนอปรับปรุงแก้ไขแบบการประเมิน ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินยังขาดความรู้ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ( Human Resource Management)

ผลจากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินกรอกแบบให้คะแนนผิดพลาด ส่งแบบประเมินล่าช้า สำนักงานคณะกรรมการอัยการต้องทำงานนอกเวลาทูลกรอบการประเมินเพื่อกลั่นกรองตรวจสอบแก้ไข ติดตามทวงถามให้ส่งแบบประเมินภายในกำหนดกับต้องใช้เวลาในการทำหนังสือตอบโต้ กับผู้ประเมินเพื่อให้ชี้แจงข้อมูล ส่งข้อมูลเพิ่มเติม แก้ไขคะแนนเพื่อให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์การประเมินกว่าจะสรุปผลการประเมินเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการแต่ละรอบการประเมินต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 2 เดือน

สำหรับปัญหาด้านคนกับเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอัยการมีความรู้ด้านเทคโนโลยีอย่างจำกัด ปัจจุบันยังไม่มีจัดการด้านระบบสารสนเทศ ขาดข้อมูลและเอกสารด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ใช้สืบค้นข้อมูล ติดต่อสื่อสาร ถามตอบปัญหา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็วถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ของการประเมิน

จากสภาพดังกล่าวจึงมีความจำเป็นต้องแก้ปัญหา ( Solution) ด้วยการสร้างระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems) งานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการขึ้นในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ โดยในมุมมองทางด้านการจัดการความรู้ นั้นสามารถนำมุมมองทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และด้านการศึกษา (Education) มาช่วยให้พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานคณะกรรมการอัยการผู้ใช้

ความรู้ มีข้อมูลสารสนเทศเพียงพอในการกลั่นกรองการประเมินและเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ทำความเข้าใจกับผู้ประเมินให้สอดคล้องกับลักษณะงานรวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยในระบบจะมีฐานข้อมูลและองค์ความรู้ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ช่วยแก้ไขปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญและมีการจัดการด้านฐานข้อมูล (Information) ประเภทกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน ตัวอย่างและปัญหา รวมทั้งคำตอบเกี่ยวกับการประเมิน เพื่อความสะดวกในการค้นคว้าสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาได้โดยถูกต้องและรวดเร็วและในมุมมองด้านการบริหารระเบียบบุคคลากร (Record Management) จะมีระบบจัดเก็บรายชื่อผู้มีความรู้ความสามารถ (Know-Who-Know-What) และความรู้ประสบการณ์ของบุคคลากรภายในสำนักงานคณะกรรมการอัยการและสำนักงานอื่นๆ เพื่อให้ผู้บริหารมอบหมายงานหรือเป็นการสร้างคลังสมอง (Brain Bank)

ผลที่ได้รับ (Productivity) ของสำนักงานคณะกรรมการอัยการจากการนำระบบจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาการประเมิน จะทำให้สำนักงานอัยการสูงสุดมีกระบวนการประเมินค่าของพนักงานอัยการในด้านปริมาณ คุณภาพงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่เป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติและเป็นธรรมกับข้าราชการอัยการทุกสำนักงานซึ่งมีลักษณะงานแตกต่างกัน ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่พนักงานอัยการผู้รับการประเมิน ทั้งนี้ การจัดการความรู้จะช่วยต่อยอดทักษะในการแก้ปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการอัยการโดยระบบการจัดการความรู้ จะมีการรวบรวมประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการกลั่นกรองการประเมินและเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมิน (Repository) แหล่งความรู้ (Portal) ที่ต้องใช้อ้างอิงในการทำงานทั้งที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ตภายในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด หรือบนอินเทอร์เน็ตภายนอกสำนักงานอัยการสูงสุด รายชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญ (Contacts) รวมทั้งสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานที่มีประโยชน์ในการเรียนรู้ ทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ การจัดการความรู้จะช่วยลดเวลาในการทำงาน ช่วยแก้ปัญหา หรือตัดสินใจ โดยเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทั้งความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีการต่างๆ เช่น คู่มือต่างๆ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานจะใช้เวลาและทรัพยากรลดลง มีประสบการณ์ทราบว่าจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการทำงานให้เกิดประสิทธิผล เป็นการพัฒนาต่อยอด

เพิ่มเติมหรือปรับปรุงรายละเอียดจากประสบการณ์เดิม และไม่ต้องคิดวิธีใหม่ในการทำงานทุกครั้ง ซึ่งปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ โดยใช้เป็นเครื่องมือเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาให้กับองค์กร ที่มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ หากสำนักงานคณะกรรมการอัยการนำระบบการจัดการความรู้ด้านการประเมินผลมาใช้ จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ธุรการมีประสิทธิภาพในกลั่นกรองการประเมินและสามารถนำเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินที่สอดคล้องกับความเป็นจริง ทำความเข้าใจกับผู้ประเมินให้สอดคล้องกับลักษณะงาน การสะสมตัวอย่างที่หลากหลายรวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ โดยนำระบบการจัดการความรู้มาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา
2. เพื่อสร้างระบบการจัดการความรู้ด้านงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับการศึกษา

1. มีระบบการจัดการความรู้งานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ และมีแหล่งเรียนรู้
2. มีระบบสารสนเทศ ข้อมูล หรือมาตรฐานในการทำงานด้านงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ
3. เพิ่มประสิทธิภาพงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ โดยใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้

## 1.4 แผนการดำเนินงาน ขอบเขต และวิธีการศึกษา

### 1.4.1 แผนการดำเนินงาน

1. ศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1 Requirement Elicitation) วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis) วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis) ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design)

2. การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment) การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management) การจัดการโครงการ (MAN 3 Project Management)

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management) การฝึกอบรม (RIN 2 Training) การจัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management) โครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure)

4. การจัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management) การใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆ (REU 2 Reuse Program Management) ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering)

#### 1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการของพนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่บริหารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ เฉพาะประเด็นปัญหาการขาดผู้เชี่ยวชาญในการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหาไม่มีการชี้แจงแบบและเกณฑ์การประเมินอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร และปัญหาการขาดความรู้ด้านงานกลั่นกรองการประเมิน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งขาดเอกสารข้อมูลที่เป็นเพื่อใช้ประกอบในการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ ซึ่งจะได้นำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้แบ่งขอบเขตของการค้นคว้าอิสระเป็นขอบเขตของระบบการจัดการความรู้และขอบเขตระยะเวลาการค้นคว้าอิสระ ดังนี้

##### 1) ขอบเขตของระบบ KMS

1.1 ระบบ KMS สามารถจัดเก็บองค์ความรู้ทางด้านงานกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการทั้งความรู้ที่เด่นชัด (Explicit Knowledge) ที่เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบที่เป็นเอกสาร กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แบบการประเมิน ตำราคู่มือต่าง ๆ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่สามารถศึกษาและจับต้องได้ และความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวผู้ปฏิบัติงานที่ได้จากประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นเวลานาน

1.2 ระบบ KMS สามารถสนับสนุนการทำงานตามขั้นตอนการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการ

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถดำเนินการดูแลและพัฒนาระบบเพื่อรองรับการจัดการความรู้ด้านการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติราชการของพนักงานอัยการ

##### 2) ขอบเขตระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายน 2554

### 1.4.3 วิธีการศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรม (Task) ที่สำคัญจาก 48 กิจกรรม (Task) และมีการวัดและประเมินผลตามหลักการของ Deming Cycle (PDCA) และสอดคล้องกับมาตรฐาน Guideline ที่ตกลงกัน

**กิจกรรมที่ 1 – 4** เป็นกระบวนการสร้างระบบ KMS กิจกรรมที่ 1 เป็นการศึกษาระบบและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1 Requirement Elicitation) กิจกรรมที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 System Requirement Analysis) เป็นการเปลี่ยนความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้เป็นความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบ กิจกรรมที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 Software Requirement Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของส่วนประกอบต่างๆที่อยู่ภายในระบบ และกิจกรรมที่ 4 ออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 Software Design) เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการ

**กิจกรรมที่ 5 -14** จะเป็นกิจกรรมที่นำระบบ KMS ที่สร้างขึ้นแล้วไปใช้ในสำนักงานคณะกรรมการอัยการ โดยแบ่งออกเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

**1. กระบวนการด้านการบริหารองค์กร** ได้แก่ กิจกรรมที่ 5 การสื่อสารในองค์กร (MAN 1 Organization Alignment) เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบ KMS กิจกรรมที่ 6 การจัดการองค์กร (MAN 2 Organization Management) เป็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับระบบ KMS กิจกรรมที่ 7 การจัดการโครงการ (MAN 3 Project Management) เป็นการบริหารจัดการโครงการ

**2. กระบวนการด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐาน** ได้แก่ กิจกรรมที่ 8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1 Human Resource Management) เป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับและพัฒนาระบบ KMS กิจกรรมที่ 9 การฝึกอบรม (RIN 2 Training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรองรับ และพัฒนาระบบ KMS กิจกรรมที่ 10 การจัดการความรู้ (RIN 3 Knowledge Management) เป็นการจัดเก็บ

เอกสารและแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบติดตั้งระบบการจัดการความรู้ กิจกรรมที่ 11 โครงสร้างพื้นฐาน (RIN 4 Infrastructure) เป็นการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับและพัฒนาระบบ KMS

**3. กระบวนการด้านการใช้ซ้ำ** ได้แก่ กิจกรรมที่ 12 การจัดการทรัพย์สิน (REU 1 Asset Management) เพื่อรองรับและของพัฒนาระบบ KMS กิจกรรมที่ 13 การใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆ

(REU 2 Reuse Program Management) เป็นการกำหนดรูปแบบต่างๆของโปรแกรม KMS ที่ใช้ร่วมกัน กิจกรรมที่ 14 ความรู้เฉพาะงาน (REU 3 Domain Engineering) เป็นการเก็บความรู้หัวข้อความรู้เพื่อไปใช้ในการสร้าง KMS ในครั้งต่อไป

กิจกรรมที่ 15 จะเป็นการตรวจประเมินคุณภาพ ( QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504 (Maturity Model)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved