

## บทที่ 5

### ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

#### 5.1 นำเรื่อง

ในส่วนนี้นักศึกษาจะอธิบายเป็น 3 ส่วนย่อย คือ 1.ระหว่างการสร้าง KMS ทำอย่างไร  
2. รายงานการออกแบบกิจกรรม (Man 1) 3. อธิบายบรรยากาศในการทำงานและวัฒนธรรมของคน  
ในองค์กร ดังรายละเอียดดังนี้

##### 5.1.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

ก. ศึกษาวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ พันธกิจ ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับ  
การดำเนินคดีอาชญากรรม และการจัดการความรู้ได้แก่

1.) วิสัยทัศน์ (Vision) “สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นสถาบันมาตรฐานระดับสากล  
ในการอำนวยความสะดวกการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิ  
เสรีภาพของประชาชนเพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม”

2.) พันธกิจ (Mission) เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว สำนักงานอัยการสูงสุดได้  
กำหนดพันธกิจไว้ ดังนี้

2.1) เสริมสร้างระบบการอำนวยความสะดวกทางคดีอาญา รวมถึงการ  
บังคับใช้กฎหมายให้รัฐ สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) พัฒนาระบบการป้องกัน และการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ  
ตลอดจนการพัฒนากฎหมาย เพื่อสร้างกลไกในการรักษาผลประโยชน์ของแผ่นดิน และสาธารณชน

2.3) พัฒนางานด้านสิทธิมนุษยชน และส่งเสริมการคุ้มครองสิทธิและ  
เสรีภาพของประชาชนชาวไทย ทั้งในและนอกประเทศ ตามหลักกฎหมายสากล

2.4) ส่งเสริม และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมาย และทาง  
อาญากับองค์กร หรือหน่วยงานทั้งในประเทศและนอกประเทศ

2.5) เสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากร ด้วยระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ทันสมัย

2.6) พัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีสมรรถนะในการรองรับการเปลี่ยนแปลง

### 3.) ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างการบังคับใช้กฎหมาย เพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปกป้อง และรักษาผลประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาขีดสมรรถนะองค์กรและบุคลากรสู่ความเป็นเลิศระดับสากล (Website สำนักงานอัยการสูงสุด, 2554)

ข. ศึกษาแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561

ค. ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 1) ปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2556 (วันที่ 1 ตุลาคม 2551 – 30 กันยายน 2552)

ง. ศึกษาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ภารกิจ ของ สำนักงานคดีอาชญาคดี สำนักงานอัยการจังหวัด และสำนักงานคดีที่ต้องดำเนินคดีอาชญาคดี

สำนักงานคดีอาชญาคดีได้กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรม ขององค์กรดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ สำนักงานคดีอาชญาคดีเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานและความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีอาชญาคดีอย่างมีประสิทธิภาพ สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ อันเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ

ค่านิยม มุ่งมั่น ทดมเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของสังคม ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตามหลักวิชาการอย่างมืออาชีพ

วัฒนธรรม

1.) วัฒนธรรมภายนอก

- ก. มีความรับผิดชอบต่อสังคม
- ข. ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรง เป็นธรรม และรวดเร็ว
- ค. เต็มใจให้บริการ

## 2.) วัฒนธรรมภายใน

- ก. เน้นความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีอาชญากรรม
- ข. มีธรรมาภิบาล
- ค. บุคลากรขององค์กรเป็นทรัพยากรอันมีค่า
- ง. สามัคคี เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีน้ำใจต่อผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน

### แผนผังองค์กร

#### หน่วยงานและการบังคับบัญชา

อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาชญากรรมเป็นผู้รับผิดชอบบริหารงานทั้งปวงของสำนักงานคดีอาชญากรรมและมีรองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาชญากรรมเป็นผู้บังคับบัญชารองลงมา

#### ส่วนราชการสำนักงานคดีอาชญากรรม แบ่งออกเป็น

- 1.) ฝ่ายกิจการทั่วไป มีผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป รับผิดชอบ
- 2.) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาชญากรรม 1 – 7 มีอัยการพิเศษฝ่าย รับผิดชอบ

**จ. ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้** คือ พ.ร.บ.มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ร.บ.ยาเสพติด พ.ศ.2522 พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีอาชญากรรม พ.ศ. 2550 รวมทั้ง ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน ที่เกี่ยวข้อง

### 5.1.2 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

#### ขั้นตอนการสัมภาษณ์ประกอบด้วย

##### 1.) การออกแบบวาระการสัมภาษณ์

แบบวาระการประชุมในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้ Scoping Meeting Agenda การ

ดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการ ฯ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุมสำหรับวัตถุประสงค์ของการประชุมในครั้งนี้เป็น การสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อกำหนดขอบเขตของการจับความรู้ในหัวข้อองค์ความรู้ว่า ส่วนไหนที่มีความสำคัญและอาจเป็นปัญหาในการใช้บ้าง และใครสามารถอธิบายได้หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในส่วนนั้น

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (ความรู้ที่สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต)

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในแต่ละ Critical Tasks

วาระที่ 5 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์ (การสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (ถ้ามี))

วาระที่ 6 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting

วาระอื่นๆตามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง Who Document Information

2.) ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดียาเสพติดตามวาระการสัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์ นายเรวัต จันทร์ประเสริฐ อธิบดีอัยการสำนักงานคดียาเสพติด และนายสมศักดิ์ เวทวิไล อัยการพิเศษฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการอธิบดีอัยการสำนักงานคดียาเสพติด เกี่ยวกับ

2.1) วิสัยทัศน์ของสำนักงานคดียาเสพติดในการปฏิบัติหน้าที่ และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้

2.2) งานสำคัญ งานวิกฤต ที่สมควรที่จะดำเนินการจัดการความรู้

2.3) ผู้เชี่ยวชาญคดียาเสพติด โดยเฉพาะการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ.2534

2.4) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

3.) เรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร

4.) วิเคราะห์บทสัมภาษณ์

ก.ขอบเขตการจัดการความรู้การดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ.2534 เรื่องการสมคบกันในการกระทำความผิด ตามมาตรา 8 และการยื่นคำร้องขอริบทรัพย์สิน ตามมาตรา 27, 30

ข. ผู้เชี่ยวชาญที่จะต้องดำเนินการจับความรู้ นายอรรถพิทย์ ณ นคร รองอธิบดีอัยการสำนักงานคดียาเสพติด นายอนุสรณ์ รัตนดาฉาย อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาชญากรรม (เคยปฏิบัติหน้าที่อัยการผู้เชี่ยวชาญพิเศษในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดียาเสพติด 3 เป็นเวลา 4 ปี) นายชนพล จูฑะเดมิย์ อัยการผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดียาเสพติด 3

ค. บุคลากรที่เกี่ยวข้องและได้รับประโยชน์จากการจัดการความรู้ ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานอัยการ นิติกร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ปปส. พนักงานสอบสวน

### 5.1.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

ก. กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ คือ นายชนพล จูฑะเดมิย์ อัยการผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดียาเสพติด 3

ข. การออกแบบวาระการสัมภาษณ์

แบบการประชุมสัมภาษณ์จับความรู้ Knowledge Capture Meeting

การดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการฯ และอื่น ๆ

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

วาระที่ 3 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ภารกิจสำคัญในหัวข้อความรู้การดำเนินคดีพระราชบัญญัติมาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ. 2534 เรื่องการสมคบกันกระทำความผิด และการยึดทรัพย์สินของผู้กระทำความผิด

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ ประกอบการตัดสินใจ (ข้อบกพร่อง และข้อควรระวัง) Input/process/output

วาระที่ 5 ตัวอย่าง คดีวิกฤต และ best practice

วาระที่ 6 การดำเนินคดีต้องมี Knowledge pack อะไรบ้าง (กฎหมาย คู่มือที่เกี่ยวข้อง  
ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน ความรู้เสริม)

วาระอื่นๆ

- รายชื่อผู้เชี่ยวชาญการดำเนินคดีดังกล่าว สถานที่ที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งหมายเลข  
โทรศัพท์

- กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง

ค. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับหลักการสำคัญตามวาระการสัมภาษณ์

ง. เรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

จ. การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้ ตามทฤษฎี

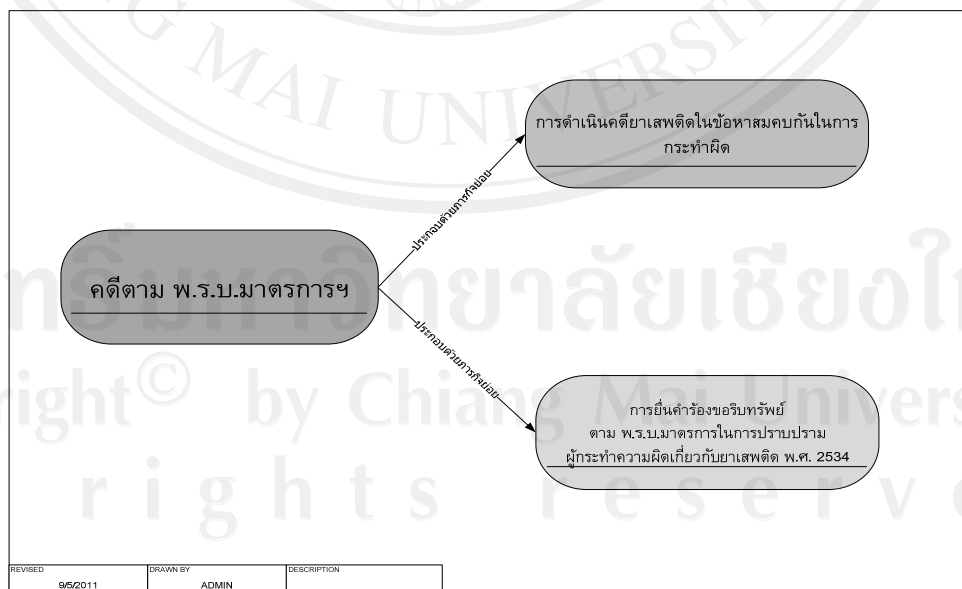
Common KADS

ฉ. นำบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ไปสอบทาน (Validation) กับผู้เชี่ยวชาญ

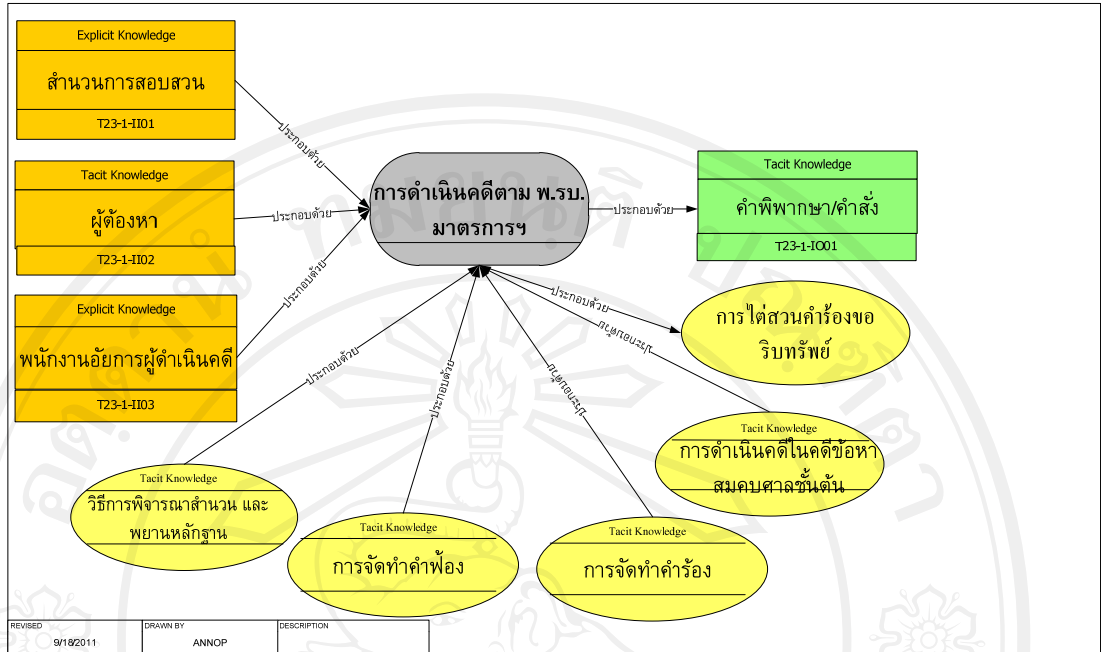
ช. ถ้าไม่ถูกต้อง จะต้องทำการสัมภาษณ์ใหม่

ซ. ถ้าถูกต้องแล้ว นำบทวิเคราะห์ความรู้ไปออกแบบ Knowledge Map

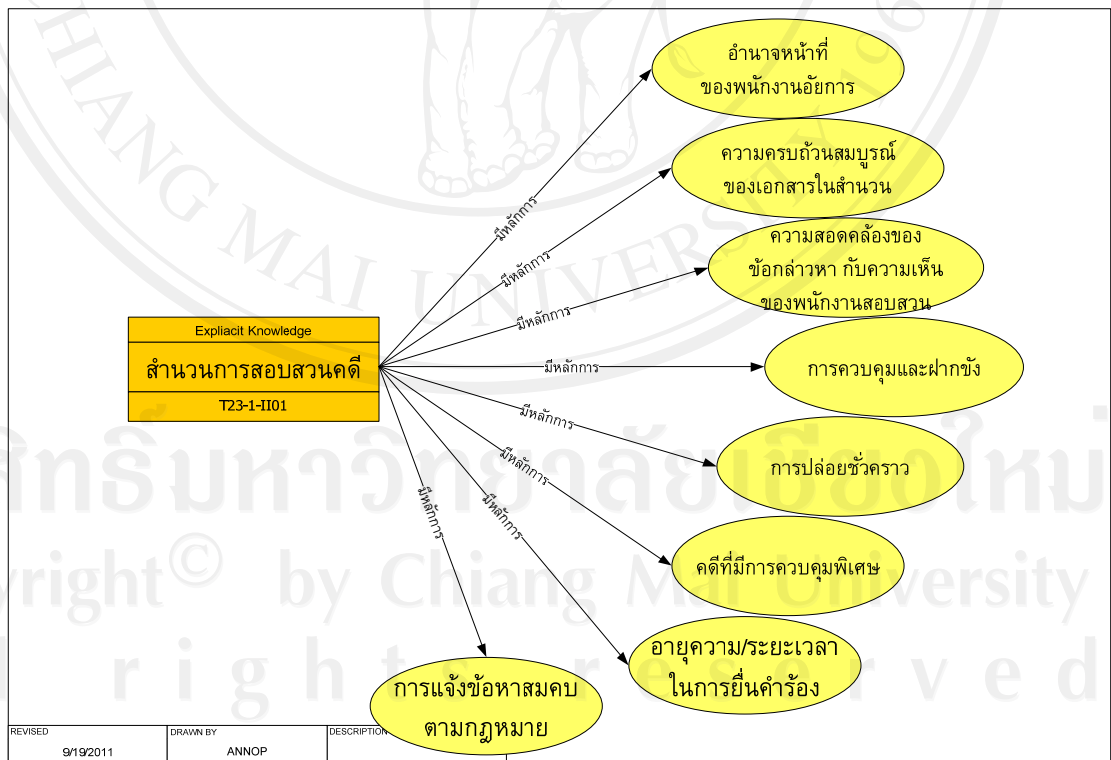
ตัวอย่าง Knowledge Map



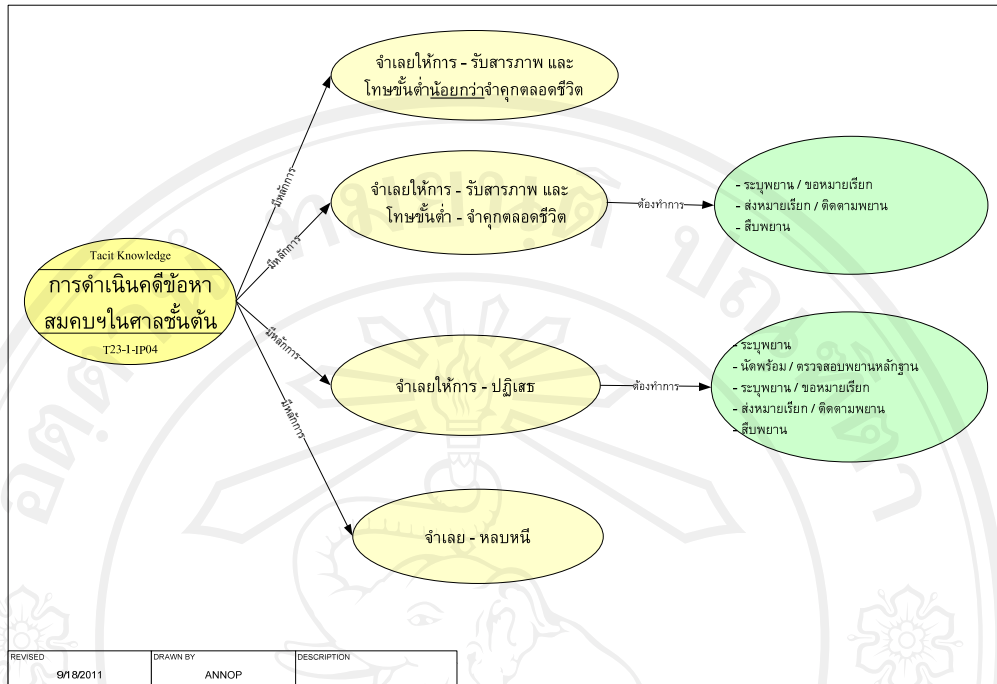
รูปที่ 5.1 ภาพแสดงตัวอย่าง Knowledge Map แสดง Task และ Sub-Task



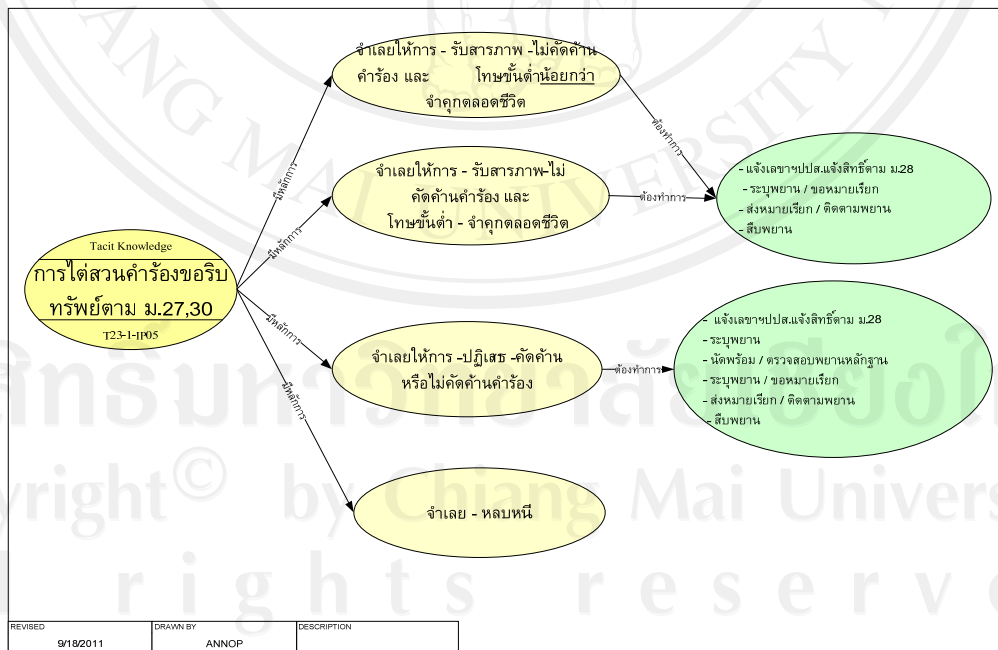
รูปที่ 5.2 ภาพแสดงตัวอย่าง Knowledge Map : Input-Process-Output



รูปที่ 5.3 ภาพแสดงตัวอย่าง Knowledge Map: Domain concept Input

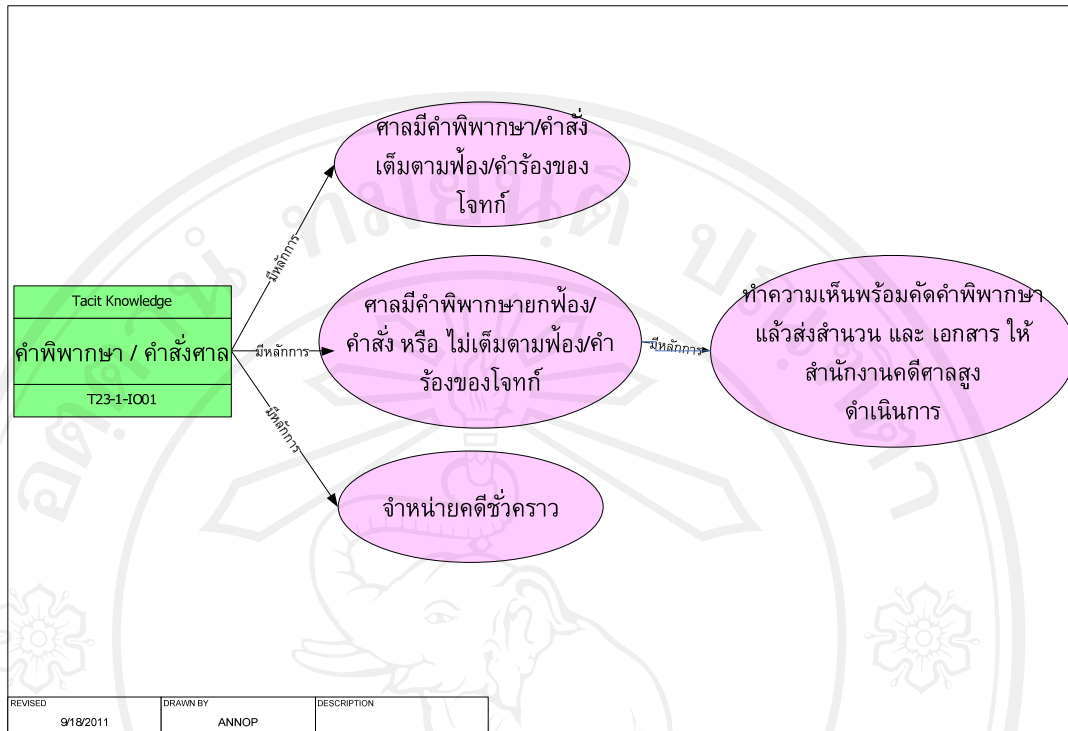


รูปที่ 5.4 ภาพแสดงตัวอย่าง Knowledge Map: Process Domain Concept การดำเนินคดีในข้อหาสมคบกันกระทำความผิด



รูปที่ 5.5 ภาพแสดงตัวอย่าง Knowledge Map: Process Domain Concept การยื่นคำร้องขอรับทรัพย์สิน





รูปที่ 5.6 ภาพแสดงตัวอย่าง Knowledge Map: Output Domain concept

#### 5.1.4 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (ENG 2)

1) ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พนักงานอัยการ นิติกร ชุรการ เกี่ยวกับระบบ KMS ว่าระบบควรมีการใช้งานเกี่ยวกับการทำงานในเรื่องใดที่จำเป็นในเบื้องต้นบ้าง ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมความรู้ในการดำเนินคดี กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คำพิพากษา ตัวอย่างคดี หรือกรณีศึกษา อย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว หรือต้องมีการวิเคราะห์สกัดข้อมูลกฎหมายจากคำพิพากษาเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินคดี ฯลฯ และผู้ใช้งานมีที่ประเภท ขอบเขตการใช้งาน ของผู้ใช้งานแต่ละเป็นอย่างไร

2) ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานอัยการ นิติกร ชุรการ ผู้ที่จะต้องใช้ระบบ KMS ว่าระบบควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

3) จัดทำข้อเสนอประเภทผู้ใช้งานเบื้องต้น Knowledge Decision Maker ได้แก่ อธิบดี และรองอธิบดี Knowledge Provider ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ และ Knowledge User ได้แก่ พนักงานอัยการ นิติกร และต้องกำหนดข้อกำหนดผู้ใช้งานว่า ผู้ใช้งานแต่ละประเภทใช้งานประเภทใด ตัวอย่างเช่น

3.1) ตัวหน่วยงานที่จะใช้ KMS

3.2) ผู้ที่จะต้องใช้ (อัยการ นิติกร และตุรกร) เช่น

3.2.1) ผู้บริหาร (อธิบดี รองอธิบดี) ควรใช้งานในภาพรวม กำหนดนโยบาย และแผนการทำ KMS รวมถึงสั่งการ และมอบหมายงาน

3.2.2) ผู้เชี่ยวชาญ ควรใช้งานในการทำงานในเนื้อหาของคดีโดยตรง ทั้ง COP KE และ COP KM โดยมีหน้าที่ให้คำปรึกษา ความเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานคดี

3.2.3) Knowledge Engineer ควรใช้งานในการทำงานสนองนโยบาย และแผนการทำ KMS ของอธิบดี และเนื้อหาของคดีทั้ง COP KE และ COP KM ตามความต้องการของแต่ละ COPs และผู้เชี่ยวชาญ

3.2.4) COPs ต่างๆ ควรใช้งานในการทำงานในเนื้อหาของคดี ทั้ง COP KE และ COP KM เฉพาะใน COPs ของตนเองเท่านั้น

3.2.5) User (ในเบื้องต้น อัยการ นิติกรและตุรกร) ควรใช้งานในการทำงานในเนื้อหาของคดี ทั้ง COP KE และ COP KM

4) หลังจากนั้น นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำข้อกำหนดหรือคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ

5) มีการทำรายงานการทำงานเปรียบเทียบกับแผนตาม MAN 3

6) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม (กรณีที่ร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

### 5.1.5 การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ (ENG 3)

การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (IEEE830: System Specification, Requirement Specification)

1) จัดทำกำหนดการในการทำงาน

2) นำข้อมูลจาก ENG1 & ENG2 มาทำการวิเคราะห์เพื่อวางระบบ KMS จะต้องมีการใช้งานในเรื่องใดบ้าง มีการแบ่งจำนวน COP แล้วทำการออกแบบให้สอดคล้องกับ ENG 1 & ENG 2 โดยจัดทำเป็นรูป Site Map แสดงโครงสร้างระบบ KMS และCOP (Task, Inference, Domain, Knowledge base) ตามมาตรฐาน Common KADS

3) ในการออกแบบการใช้งาน จะต้องวิเคราะห์ความต้องการในการใช้งานระบบจัดการความรู้ที่ได้ข้อมูลจาก ENG 2 ว่า จะต้องมีการหา Function การทำงานใดบ้างที่จะตอบสนองความต้องการกับความต้องการใช้งานใน ENG 2 โดยนำ Feature ต่างๆ ที่มีอยู่ใน Microsoft SharePoint มาออกแบบ เช่น หากผู้บริหารต้องการสั่งงานหรือมอบหมายงาน จะต้องมีการ Collaboration ต้องมี Knowledge Map หรือต้องมี Knowledge Base เพื่อตอบสนองความต้องการในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นเอกสารเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการตาม ENG1 & ENG2

3.1) ตรวจสอบความต้องการตาม ENG1 & ENG2 เป็นเรื่องใด ประเภทใด แล้วนำมาวิเคราะห์กับ Microsoft SharePoint ว่า ตรงกับ Feature ใด และมี Function การทำงานอย่างไร Function การทำงานนั้นตอบสนองความต้องการนั้นได้หรือไม่ เช่น ระบบต้องมีการจัดเก็บข้อมูลในด้านกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งอาจต้องใช้ Function ของ SharePoint ที่เกี่ยวกับการเก็บเอกสาร เช่น Document Library

3.2) รวบรวมความต้องการทั้งหมด แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการทำงานต่อภายหลัง

4) นำข้อมูลที่ได้มาทำการกำหนดและแบ่ง COP ว่าจะต้องมีกี่ COP กำหนดสิทธิ เช่น

4.2.1) ผู้บริหารมีสิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ

4.2.2) ผู้เชี่ยวชาญมีสิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ข้อมูลในส่วนที่เป็นงานคดีที่ตนเองได้รับแต่งตั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น

4.2.3) Knowledge Engineer มีสิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ลบ ข้อมูลได้ทั้งระบบ

ระบบ

4.2.4) COPs ต่างๆ มีสิทธิในการจัดการ อ่านได้ทั้งระบบ และแก้ไข เพิ่ม ลบ บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเฉพาะใน COPs ของคนเท่านั้น

4.2.5) User (ในเบื้องต้น อัยการ, ชุรการ) มีสิทธิในการจัดการ เพิ่ม และอ่านข้อมูลได้เฉพาะใน COPs (Config In SharePoint)

5) มีการทำรายงานการทำงานเปรียบเทียบกับแผนตาม MAN 3

6) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

### 5.1.5 การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4)

จากความต้องการดังกล่าว สามารถนำว่าวิเคราะห์เพื่อสร้างระบบ ปรากฏว่า ในระบบ KMS ควรจะต้องมีเรื่องที่ต้องดำเนินการ 12 รายการ โดยนำความต้องการในการใช้งานทั้ง 12 รายการดังกล่าว มาวิเคราะห์ว่า ความต้องการในการใช้งานให้ตรงกับความต้องการ การใช้งาน Software ของ Microsoft ที่ชื่อว่า SharePoint 2010 ดังต่อไปนี้

1.) ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำพิพากษาและคำสั่งของศาลปกครองอย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็วความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Base (Repository and Portals = Explicit Knowledge Sharing)

2.) KMS จะต้องมี Case Study ตัวอย่างคดี (เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี) ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice)

3.) ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง (เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย) ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base By Name and Code)

4.) ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

5.) ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้รับความต้องการของระบบ SharePoint คือ Business Decision Support by Using Knowledge Workers

6.) ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Community of Practice

7.) ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop

8.) ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop)

9.) ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop

10.) ระบบ KMS จะต้องมี Blog) ที่แสดงความเห็น ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop

11.) ระบบ KMS จะต้องมี Wiki ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their Cop

12.) ระบบ KMS จะต้องมี Search )ระบบสืบค้น (ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name and Code, Mega Data Search, Content Search , External Content Search

นำความต้องการในการใช้งานทั้ง 12 รายการดังกล่าว มาวิเคราะห์ว่า ความต้องการในการใช้งานนั้นๆ ต้องใช้ Software Feature และ Function ประเภทใดตอบสนอง โดยในที่นี้จะใช้ Software ของ Microsoft ที่ชื่อว่า SharePoint 2010 เป็นหลัก โดยจะนำ Feature และ Function ของ SharePoint 2010 มาใช้ตามความต้องการ ได้ดังนี้

1.) ระบบ KMS จะต้องมีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คำพิพากษาฎีกา อย่างเป็นระบบที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว ต้องใช้งาน Community Function List of Knowledge Based :

-Document Library Feature for Document Management System

-Custom List for Law Bank

-Custom List for AGO Ontology

2.) ระบบ KMS จะต้องมี Case Study ที่ประสบความสำเร็จตัวอย่างคดี (เพื่อเป็นต้นแบบในการดำเนินคดี)

ต้องใช้งาน Community Function List of Knowledge Based:

-Document Library Feature for Document Management System

-Document Library Feature for lesson learned knowledge best practice

3.) ระบบ KMS จะต้องมี Knowledge Map) ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง เพื่อใช้ในการสื่อสารและเข้าใจได้ง่าย

ต้องใช้งาน Community Function List of Knowledge Based:

-Document Library Feature for knowledge map by using Visio web drawing

List of Decision Support Collaboration:

-Visio web access Feature for Knowledge Map by using Visio

4.) ระบบ KMS จะต้องมีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่องและการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

ต้องใช้งาน Community Function

List of Knowledge Based:

-Document Library Feature for Forum Discussion System

5.) ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้

ต้องใช้งาน Community Function

List of Knowledge Based:

-Link Feature for portal link

6.) ระบบ KMS จะต้องมีระบบเก็บรายชื่อและที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ

ต้องใช้งาน Community Function

List of Knowledge Based:

-Contacts Feature for capability management system

7.) ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน

ต้องใช้งาน Community Function

List of Communication within a Cop:

-Announcement or Organization Announcement Feature (Such as Scholarship, Application, Appointment) for AGO which is related to the Cop

8.) ระบบ KMS จะต้องมีปฏิทินกิจกรรม ของสำนักงาน

ต้องใช้งาน Community Function

List of Communication within a Cop:

-Calendar Feature for meeting, training, seminar, ceremony, appointment

9.) ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นปัญหาเร่งด่วน

ต้องใช้งาน Community Function

List of Communication within a Cop :

-General Discussion Feature for forum discussion system

10.) ระบบ KMS จะต้องมี Blo) ที่แสดงความเห็น

ต้องใช้งาน Community Function

List of Communication within a Cop:

-Blog Feature for AGO news

11.) ระบบ KMS จะต้องมี Wiki

ต้องใช้งาน Community Function

List of Communication within a Cop:

-Enterprise Wiki Feature for AGO wiki

12.ระบบ KMS จะต้องมี Search )ระบบสืบค้น (

ต้องใช้งาน Search Functions

Search Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name or Code :

-Microsoft Office SharePoint Search in Cop, All Cops, Task, Inference, Knowledge Base by Name or Code

Advance Search by Combination Keywords:

- Microsoft Office SharePoint Advance Search Feature

Search by Result Type

Search by Site

Search by Author

Search by Modified Date

External Content Search:

- SharePoint can be configured for External Content Search

เพิ่มเติม Knowledge Pack เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการทำคำให้การในคดีปกครอง

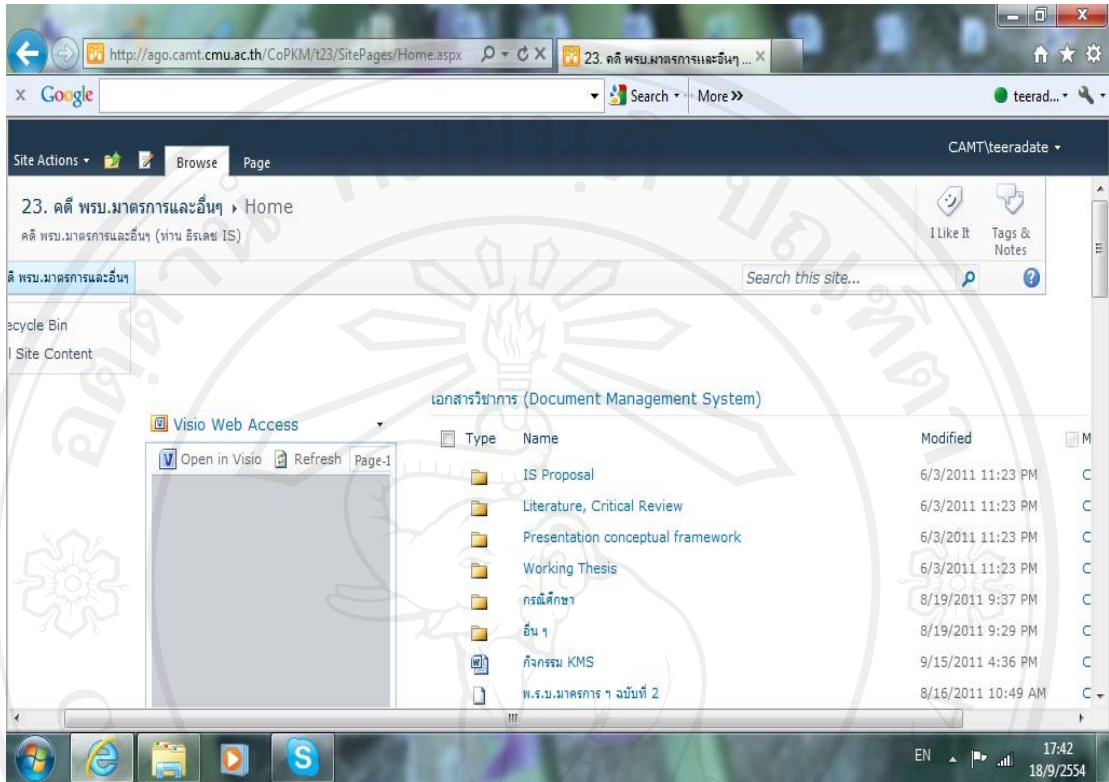
ต้องใช้งาน Community Function

List of Communication within a Cop:

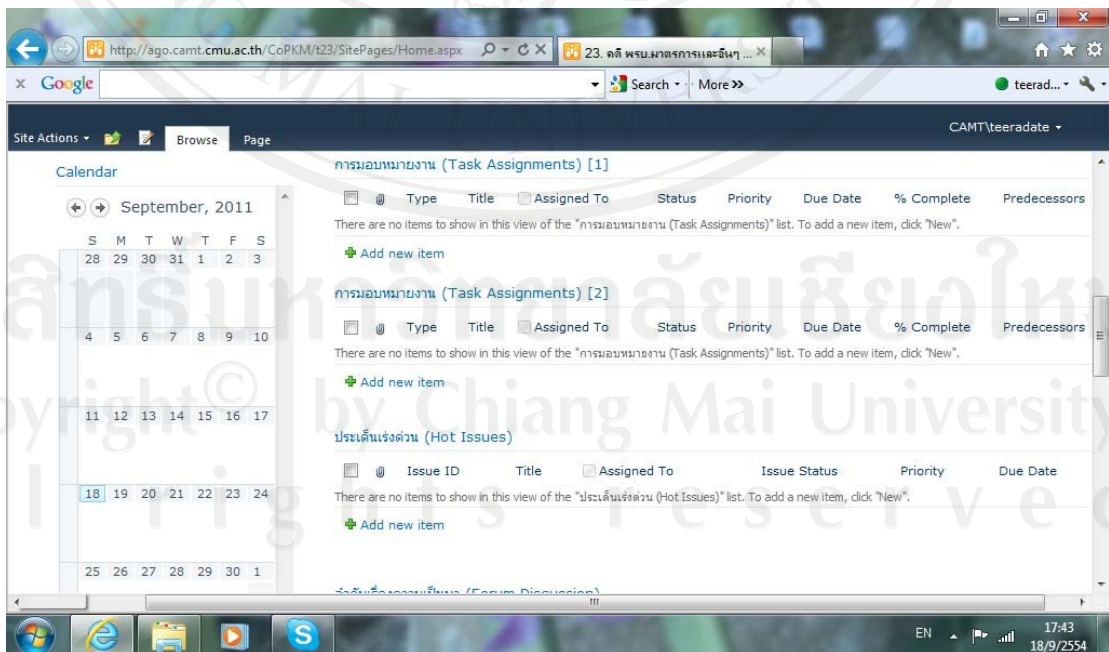
-Content Editor Feature for Message from Management



### ตัวอย่าง หน้า Website การจัดการความรู้



รูปที่ 5.7 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าต่าง Website การจัดการความรู้



รูปที่ 5.8 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าต่าง Website การจัดการความรู้

### 5.1.6 การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Alignment)

เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับ KMS เริ่มจากการกำหนดวิสัยทัศน์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมจะกำหนดไว้ 3 ปี และมีการสาธิตระบบการจัดการความรู้พร้อมทั้งเสนอแผนกิจกรรมให้กับ KM Team หรือ ผู้เชี่ยวชาญ

#### 1.) การกำหนดวิสัยทัศน์

1.1) วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด “องค์กรอัยการเป็นสถาบันที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน”

1.2) วิสัยทัศน์ สำนักงานคดีอาเขตคดีเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานและความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีอาเขตคดีอย่างมีประสิทธิภาพ สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ อันเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ

1.3) ค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคดีอาเขตคดี มุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของสังคม ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตามหลักวิชาการอย่างมืออาชีพ

1.4) วัฒนธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานคดีอาเขตคดี

#### ก. วัฒนธรรมภายนอก

- 1) มีความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2) ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรง เป็นธรรม และรวดเร็ว
- 3) เต็มใจให้บริการ

#### ข. วัฒนธรรมภายใน

- 1) เน้นความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีอาเขตคดี
- 2) มีธรรมาภิบาล
- 3) บุคลากรขององค์กรเป็นทรัพยากรอันมีค่า
- 4) สามัคคี เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีน้ำใจต่อผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน

## 2.) การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (Knowledge Activities) ในระบบ KMS ของการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ.2534 ให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภายใน 3 ปี ได้อาศัยหลักการเรียนรู้จากทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ของ David Garvin ดังนี้

### กิจกรรม KMS

#### ปีที่ 1

1. แนะนำสาขาระบบ KMS ให้แก่ผู้บริหารในสำนักงานที่ดำเนินคดียาเสพติด และสำนักงานอัยการจังหวัด ได้แก่ ผู้ตรวจราชการ อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่ายคดียาเสพติด และอัยการจังหวัด เพื่อให้รู้และทำความเข้าใจระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่ได้จัดสร้างขึ้น รวมทั้งหมด 216 คน จำนวน 2 ครั้ง ระยะเวลา 1 เดือน จำนวนครั้งละ 108 คน
2. ฝึกฝนอบรมพนักงานอัยการและนิติกรในสำนักงานคดียาเสพติด ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่รับผิดชอบดำเนินคดียาเสพติดโดยตรง และแก้ปัญหาคาชดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 สำนักงาน รวมทั้งหมดประมาณ 90 คน ให้รู้จักและทำความเข้าใจในระบบ KMS ตลอดจนฝึกฝนการรู้จักใช้ระบบ KMS จำนวน 3 ครั้ง ระยะเวลา 3 เดือน จำนวนครั้งละประมาณ 30 คน
3. จัดให้พนักงานอัยการ และนิติกรศึกษาคูงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จในเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ จำนวน 3 ครั้ง ระยะเวลา 5 วัน จำนวนครั้งละ 30 คน

#### ปีที่ 2

สร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: COP) ในสำนักงานคดียาเสพติด จำนวน 7 สำนักงาน มาเรียน โดย การทดลอง (Experimental Learning) และเรียนรู้ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) จำนวน 7 cop จำนวน cop ละ 12 คน

1. คัดเลือกตัวอย่างคดีสำคัญที่ผลคดีถึงที่สุดแล้วมาทดลองใช้กับระบบ KMS จำนวน 12 คดี ระยะเวลา 12 เดือน
2. สร้างสถานการณ์คดีมาทดลองใช้กับระบบ KMS จำนวน 12 คดี ระยะเวลา 12 เดือน

- นำระบบ KMS ไปใช้กับการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญในระบบ KMS

### ปีที่ 3

- จากการเรียนรู้โดยการทดลองและการเรียนรู้จากประสบการณ์ สำนักงานคดีในแต่ละสำนักงานจัดให้มีกิจกรรมทบทวนเป็นราย COP หรือรายตัว หลังจากคดีถึงที่สุดทุกๆ ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้สามารถทราบว่าการใช้ระบบ KMS ช่วยในการดำเนินคดีได้ดีเพียงใด เพราะสาเหตุใด จำนวน ทุกๆคดี ระยะเวลา 12 เดือน จำนวนคนทั้งหมด 84 คน
- จัดสัมมนาผู้บริหาร พนักงานอัยการผู้ดำเนินคดีอาสพตติประจำสำนักงานอัยการจังหวัด และพนักงานอัยการสำนักงานคดีอาสพตติทุกสำนักงาน นิติกร ที่ผ่านการทดลองใช้และเรียนรู้ระบบ KMS จากประสบการณ์จริงในการทำงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นผู้นำการเรียนรู้ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือต่อยอดองค์ความรู้ในระบบ KMS ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการฯ จำนวน 1 ครั้ง ระยะเวลา 3 เดือน ทั้งหมด 520 คน

ตาราง 5.1 การจัดกิจกรรม KMS

	กิจกรรม	จำนวน ครั้ง	ระยะเวลา	จำนวน คน
	1. แนะนำสาธิตระบบ KMS ให้แก่ผู้บริหารใน สำนักงานที่ดำเนินคดีอาเสพติด และสำนักงานอัยการ จังหวัด ได้แก่ ผู้ตรวจราชการ อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาเสพติด และอัยการจังหวัด รวม ทั้งหมด 216 คน	2	1 เดือน	108
	2. ฝึกฝนอบรมพนักงานอัยการและนิติกรใน สำนักงานคดีอาเสพติดรวมทั้งหมด 90 คน ให้รู้จัก และทำความเข้าใจในระบบ KMS การดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการฯ ตลอดจนฝึกฝนการรู้จักใช้ระบบ KMS	3	3 เดือน	30
	3. ศึกษาดูงานนอกสถานที่	3	5 วัน	30
	สร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: COP) จากพนักงานอัยการ และนิติกร สำนักงานคดี อาเสพติด มาเรียน โดยการทดลองและเรียนรู้ (Experimental Learning) และการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ (Experiential Learning)	12 คดี	12 เดือน	7 COP COP ละ 12 คน
	1. คัดเลือกตัวอย่างคดีสำคัญที่ผลคดีถึงที่สุดแล้ว มาทดลองใช้กับระบบ KMS	12 คดี	12 เดือน	
		12 คดี	12 เดือน	

## ตาราง 5.1 (ต่อ)

	<p>2. สร้างสถานการณ์คดีมาทดลองใช้กับระบบ KMS</p> <p>3. นำระบบ KMS ไปใช้กับการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญในระบบ KMS</p>			
	<p>1. จากการเรียนรู้โดยการทดลอง และการเรียนรู้จากประสบการณ์ สำนักงานคดีในแต่ละสำนักงานจัดให้มีกิจกรรมทบทวนเป็นราย COP หรือรายตัว หลังจากคดีถึงที่สุดทุกๆ ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้สามารถทราบว่าระบบ KMS ช่วยในการดำเนินคดีได้ดีเพียงใด เพราะสาเหตุใดจำนวนทุกๆคดี ระยะเวลา 12 เดือน</p> <p>2. จัดสัมมนาผู้บริหาร พนักงานอัยการผู้ดำเนินคดีฯ เสพติดประจำสำนักงานอัยการจังหวัด และพนักงานอัยการสำนักงานคดีฯ เสพติดทุกสำนักงาน นิติกร ที่ผ่านการทดลองใช้และเรียนรู้ระบบ KMS จากประสบการณ์จริงในการทำงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ฝึกฝนการนำการเรียนรู้ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือต่อ ยอดองค์ความรู้ในระบบ KMS ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ. มาตรการฯ</p>	<p>ทุก ๆ คดี</p> <p>1</p>	<p>12 เดือน</p>	<p>ทั้งหมด 84 คน</p> <p>ทั้งหมด 520 คน</p>

## 5.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

หลังจากที่ได้ดำเนินการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญแล้วได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่ได้นำมาทำ Knowledge Map อันประกอบด้วย Task – Inference – Domain แล้วนำทฤษฎีระบบมาประยุกต์กับ Critical Task แล้วทำ Knowledge Map จากนั้นได้สาธิตระบบ KMS ให้กับ KM TEAM เพื่อขอความคิดเห็นว่าระบบเหมาะสมและใช้ในการแก้ปัญหาได้เพียงใดหรือไม่

### 5.2.1. ข้อมูลดิบ (RawData)

ผู้ค้นคว้าได้ทำการ สาธิตระบบ KMS และการจัดกิจกรรมให้มีการเรียนรู้ KMS ต่อผู้เชี่ยวชาญ ของ KM Team บนสมมติฐานบุคลากรที่ทำงานในคดียาเสพติดโดยทั่วไปยังขาดความเชี่ยวชาญในการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ.2534 ในเรื่อง การดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดในข้อหา สมคบกันในการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ตามมาตรา 8 และการยื่นคำร้องขอริบทรัพย์สิน ตามมาตรา 27 และ 30 โดย

1.) ชี้แจงและสาธิตให้ KM Team ทราบถึงการสร้างระบบการจัดการความรู้ภายใต้มาตรฐาน ISO 12207 ซึ่งประกอบด้วยการสร้าง KMS ตามขั้นตอน ดังนี้

Eng 1 การจัดเก็บความต้องการ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญอย่างไร (Requirement elicitation)

วิศวกรความรู้(อัยการพิเศษฝ่ายคดียาเสพติด 1 พนักงานอัยการ และข้าราชการตุลาการ) แผนการจับความรู้ (Common KADS) ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารกำหนดขอบเขตความรู้ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับความรู้ ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความรู้ จน ได้องค์ความรู้นำมาทำ Knowledge Map

Eng 2 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบงาน (System requirement analysis) หาความต้องการหน่วยงาน และผู้ใช้แต่ละประเภท

Eng 3 การวิเคราะห์ความต้องการของโปรแกรม (Software requirement analysis) กำหนดหน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์

Eng 4 การออกแบบระบบการจัดการความรู้ (KMS) (Software design) และนำความรู้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้

2.) จากนั้นแนะนำและสาธิตวิธีการเข้าใช้งานใช้ระบบการจัดการความรู้ตามหัวข้อความรู้ที่สร้างขึ้นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน

### 5.2.2 นำเสนอแผนกิจกรรมการเรียนรู้ KMS

หลังจากได้ดำเนินการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เสร็จแล้ว ได้นำเสนอกิจกรรม KMS สำหรับ พนักงานอัยการ นิติกร ชุกรการ ในสำนักงานคดีอาเขตคดีเพื่อเรียนรู้การใช้ระบบการจัดการความรู้ โดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ในขณะทำงาน Learning In Action โดยมีระยะเวลาการเรียนรู้ 3 ปี ที่ประกอบด้วย

#### ปีที่ 1

- 1.) แนะนำสาธิตระบบ KMS ให้แก่ผู้บริหารในสำนักงานที่ดำเนินคดีอาเขตคดี และสำนักงานอัยการจังหวัด รวมทั้งหมด 216 คน จำนวน 2 ครั้ง ระยะเวลา 1 เดือน จำนวนครั้งละ 108 คน
- 2.) ฝึกฝนอบรมพนักงานอัยการและนิติกรในสำนักงานคดีอาเขตคดี ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลางที่รับผิดชอบดำเนินคดีอาเขตคดีโดยตรง รวมทั้งหมดประมาณ 90 คน ให้รู้จักและทำความเข้าใจในระบบ KMS ตลอดจนฝึกฝนการเรียนรู้การใช้ระบบ KMS จำนวน 3 ครั้ง ระยะเวลา 3 เดือน จำนวนครั้งละประมาณ 30 คน
- 3.) จัดให้พนักงานอัยการ และนิติกรศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จในเรื่องการจัดการความรู้ จำนวน 3 ครั้ง ระยะเวลา 5 วัน จำนวนครั้งละ 30 คน

#### ปีที่ 2

สร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: COP) ในสำนักงานคดีอาเขตคดี จำนวน 7 สำนักงาน มาเรียน โดย การทดลอง (Experimental Learning) และเรียนรู้ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) จำนวน 7 cop จำนวน cop ละ 12 คน



- 1.) คัดเลือกตัวอย่างคดีสำคัญที่ผลคดีถึงที่สุดแล้วมาทดลองใช้กับระบบ KMS จำนวน 12 คดี ระยะเวลา 12 เดือน
- 2.) สร้างสถานการณ์คดีมาทดลองใช้กับระบบ KMS จำนวน 12 คดี ระยะเวลา 12 เดือน
- 3.) นำระบบ KMS ไปใช้กับการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้เกิดประสบการณ์และความชำนาญในระบบ KMS

### ปีที่ 3

- 1.) จากการเรียนรู้โดยการทดลองและการเรียนรู้จากประสบการณ์ สำนักงานคดีในแต่ละสำนักงานจัดให้มีกิจกรรมทบทวนเป็นราย COP หรือรายตัว หลังจากคดีถึงที่สุดทุกๆ ครั้ง จำนวน ทุกๆ คดี ระยะเวลา 12 เดือน จำนวนคนทั้งหมด 84 คน
2. จัดสัมมนาผู้บริหาร พนักงานอัยการผู้ดำเนินคดีอาเสพติดประจำสำนักงานอัยการจังหวัด และพนักงานอัยการสำนักงานคดีอาเสพติดทุกสำนักงาน นิติกร ที่ผ่านการทดลองใช้และเรียนรู้ระบบ KMS จากประสบการณ์จริงในการทำงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อเป็นผู้นำการเรียนรู้ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือต่อยอดองค์ความรู้ในระบบ KMS จำนวน 1 ครั้ง ระยะเวลา 3 เดือน ทั้งหมด 520 คน

#### 5.2.3 ผลการวิเคราะห์

เมื่อได้ทำการสาธิตและแนะนำระบบการจัดการความรู้และกิจกรรมการเรียนรู้แก่ KM Team แล้ว ได้รับความคิดเห็น ดังนี้

- 1.) กรณีการออกแบบระบบการจัดการความรู้ KMS  
KMS มีความเหมาะสม มีหัวข้อความรู้ที่มีความสำคัญและจำเป็นที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานควรจะเรียนรู้ศึกษา ระบบสามารถสนับสนุนให้ผู้เข้าถึงค้นเข้าถึงความรู้ได้อย่างแจ่มแจ้ง ทั้ง Know Why และ Know How แต่ในการใช้งานเนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับระบบมาก่อน มีความจำเป็นที่ผู้เข้าใช้งานจะต้องฝึกฝนการใช้งานและทำความเข้าใจการทำงานของระบบพอสมควรจึงจะสามารถเข้าใช้งานได้ และเนื่องจากสำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วยสำนักงานคดีต่างๆ มากมาย ทำให้หัวข้อความรู้ที่บรรจุอยู่ในระบบย่อมมีเป็นจำนวนมาก ย่อมเกิดความยุ่งยาก

และใช้เวลาในการสืบค้นอยู่บ้าง สมควรที่จะปรับปรุงให้ระบบมีทางลัด หรือทำให้การสืบค้นง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การสืบค้นจากคำหรือข้อความหัวข้อความรู้นั้นๆ เพื่อให้สามารถสืบค้นใน หัวข้อความรู้ที่มีความจำเป็นต้องใช้โดยเร่งด่วนโดยตรง รวมทั้งความสามารถของระบบจะต้องมีความรวดเร็วสามารถรองรับการเข้าใช้โดยบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดในแต่ละระดับที่มีอยู่ ทั่วประเทศตลอดเวลา

## 2.) กรณีแผนกิจกรรม KM 3 ปี

แผนกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่องการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ.2534 เรื่อง ความผิดฐานสมคบกันในการกระทำความผิด และการยื่นคำร้องขอริบทรัพย์สิน ตามมาตรา 27, 30 ซึ่งหลังจากที่ได้ดำเนินการจัดทำแผนแล้ว ได้นำแผนไปปรึกษาสอบถามกับ KM TEAM โดยเฉพาะกับผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแล้ว KM TEAM ได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

### กิจกรรมในปีแรก

1.) การแนะนำสาขาระบบ KMS ให้แก่ผู้บริหารในสำนักงานที่ดำเนินคดียาเสพติด และสำนักงานอัยการจังหวัด เห็นว่าเหมาะสมและมีความจำเป็น เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและมีทัศนคติที่ถูกต้องต่อระบบ KMS เพื่อที่จะได้ดำเนินการสนับสนุนให้มีการจัดการเรียนรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานของตนต่อไป

2.) การฝึกฝนอบรมพนักงานอัยการและนิติกรในสำนักงานคดียาเสพติดรวมทั้งหมด 90 คน ให้รู้จักและทำความเข้าใจในระบบ KMS การดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการฯ ตลอดจนฝึกฝนการรู้จักใช้ระบบ เห็นว่ามีความเหมาะสม เนื่องจากสำนักงานคดียาเสพติดเป็นหน่วยงานที่ต้องใช้องค์ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง บุคลากรจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญ แต่ต้องพยายามให้บุคลากรละออกจากหน้างานให้น้อยที่สุด เพื่อจะไม่ให้กระทบกระเทือนกับงานประจำ และการเรียนรู้จะมีอุปสรรคอยู่บ้างในเรื่องความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งโดยพื้นฐานของบุคลากรไม่ได้มีมาตรฐานความรู้ในเรื่องดังกล่าวเท่าเทียมกัน

3.) การดูงานนอกสถานที่ มีความเห็นว่า แม้จะทำให้บุคลากรต้องละออกจากหน้างาน แต่การเปิดโลกทัศน์ของบุคลากรก็มีความจำเป็น บุคลากรจะได้เห็นการจัดการความรู้ใน

หน่วยงานอื่นๆ เป็นการกระตุ้นให้เห็นความจำเป็นและสมควรในการดำเนินการจัดการความรู้ใน  
หน่วยงานของตน

### กิจกรรมในปีที่ 2

4.) การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: COP) จากพนักงานอัยการ  
และนิติกร สำนักงานคดีอาเขตติมาเรียน โดยการทดลองและเรียนรู้ (Experimental Learning) และ  
การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) เห็นว่าวิธีการเรียนรู้เหมาะสม มีความสำคัญ  
และจำเป็นจะต้องดำเนินการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงระบบการจัดการความรู้และใช้ระบบการ  
จัดการความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและได้ผลเต็มที่ แต่น่าจะมีอุปสรรคอยู่บ้างในเรื่อง  
การทดลองใช้ KMS ดำเนินคดีจริง เนื่องจากสำนวนคดีความผิดตามหัวข้อความรู้จะเข้ามายัง  
พนักงานอัยการในจำนวนและระยะเวลาที่ไม่แน่นอน การเรียนรู้จึงอาจจะไม่ทั่วถึงเท่าเทียมกันได้

### กิจกรรมในปีที่ 3

5.) การเรียนรู้โดยการทดลอง และการเรียนรู้จากประสบการณ์ สำนักงานคดีในแต่ละ  
ละสำนักงานจัดให้มีกิจกรรมทบทวนเป็นราย COP หรือรายตัว หลังจากคดีถึงที่สุดทุกๆ ครั้ง เพื่อ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เห็นว่ามีความเหมาะสมแล้ว

6.) การจัดสัมมนาผู้บริหาร พนักงานอัยการผู้ดำเนินคดีอาเขตติประจำสำนักงาน  
อัยการจังหวัด และพนักงานอัยการสำนักงานคดีอาเขตติทุกสำนักงาน นิติกร ที่ผ่านการทดลองใช้  
และเรียนรู้ระบบ KMS จากประสบการณ์จริงในการทำงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ฝึกฝนการ  
นำการเรียนรู้ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือต่อยอดองค์ความรู้ในระบบ KMS ให้มีประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลในการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ.มาตรการฯ เห็นว่ามีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจากในส่วน  
ภูมิภาค สำนักงานอัยการจังหวัดต่างๆ มีหน้าที่ในการดำเนินคดีอาเขตติที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นๆ และ  
ส่วนใหญ่บุคลากรจะมีประสบการณ์ในการดำเนินคดีอาเขตติน้อยกว่าบุคลากรในส่วนกลาง จึงมี  
ความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพึ่งพาระบบ KMS ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน  
พนักงานอัยการในต่างจังหวัดจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้ KMS ด้วยโดยมีชุมชนนักปฏิบัติใน  
สำนักงานคดีอาเขตติเป็นพี่เลี้ยงนำการเรียนรู้

#### 5.2.4. สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจ

ค้นพบตามสมมุติฐานว่า การจัดการความรู้สามารถเข้าไปช่วยแก้ปัญหาคนทำงาน  
ไม่มีความรู้ในการทำงานได้ เป็นระบบที่คนทำงานสามารถเรียนรู้เป็นขั้นตอนจนสามารถทำงาน  
ประสบความสำเร็จได้จริง สามารถศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมต่อไปได้ นอกจากนี้ยังพบว่าระบบ KMS  
สามารถแก้ปัญหาขององค์กรได้ กล่าวคือ

- 1) บุคลากรยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ระบบ KMS สามารถแก้ปัญหาได้
- 2) เดิมไม่มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ซึ่งระบบ  
KMS มีระบบการรวบรวมองค์ความรู้ในคิดและการปฏิบัติงานในองค์กรทุกประเภท ครอบคลุม  
กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน
- 3) ความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญไม่สูญหายไปเมื่อมีการโยกย้ายงาน หรือเกษียณอายุ  
ราชการ เพราะระบบ KMS มีการเก็บความรู้จากตัวผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) แล้วจัดเก็บลง  
ระบบ เพื่อให้บุคลากรอื่นสามารถเรียนรู้ได้ต่อไป
- 4) บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ของผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ทำให้  
ให้บุคลากรมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับผู้เชี่ยวชาญ
- 5.) แก้ปัญหาขององค์กรในเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการ  
ทำงาน

#### 5.2.5. อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

ผลพลอยได้จากการแก้ปัญหา ที่สำคัญเพียงปัญหาเดียวที่ได้ผลถึงการแก้ปัญหา  
อื่นๆ ตามมาด้วย นั้นแสดงให้เห็นว่าปัญหาขององค์กรนั้นๆ เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน เป็น  
ระบบ เนื่องจาก องค์กรไม่มีความรู้ให้คนทำงานศึกษา คนทำงานก็ต้องคิดการทำงานแบบที่ง่าย ๆ  
สำหรับตนเองขึ้นมา และยึดติดกับแบบนั้นๆ ซึ่งทำให้คนทำงานขาดความรู้ ปรับตัวกับการ  
เปลี่ยนแปลงยาก ประกอบกับธรรมชาติขององค์กรที่จะต้องมีการโยกย้ายงาน และเกษียณตามวาระ  
ซึ่งจะเห็นได้ว่าทุกปัญหาเชื่อมโยงกันทั้งระบบ การแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุดในปัญหาที่เกี่ยวข้องกัน

ย่อมจะต้องมีผลกระทบต่อปัญหาอื่นไม่มากนักน้อยที่จะได้รับผลตามไปด้วย ซึ่งจากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ทำให้ได้หลักการในการแก้ปัญหาว่า ควรแก้ปัญหาที่สำคัญที่สุด

### 5.2.6 แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

1.) ผลการค้นคว้าอิสระนี้ทำให้ระบบการจัดการความรู้ในการดำเนินคดีตาม พ.ร.บ. มาตรการในการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด พ.ศ.2534 ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการความรู้ในองค์ความรู้อื่นๆ ในหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานในการดำเนินคดี การธุรการ และการบริหาร การจัดการความรู้นับว่ายังเป็นของใหม่สำหรับบุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานอัยการสูงสุด บุคลากรบางส่วนยังเข้าใจว่าการจัดการความรู้เป็นเพียงคู่มือในการปฏิบัติงานเหมือนอย่างที่เคยทำไว้ในหน่วยงานต่างหากที่การจัดการความรู้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มิใช่เอกสารอย่างที่เคยเป็น ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาของการจัดการความรู้ต่อไปในองค์กรจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นของการจัดการความรู้ให้แพร่หลายในทุกหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ขอมรับและสนับสนุนในการดำเนินการจัดการความรู้ต่อไป

2.) ผลการค้นคว้าอิสระเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร และองค์กรให้เป็นบุคลากรและองค์กรที่เห็นความสำคัญและจำเป็นของการเรียนรู้ บุคลากรมีทัศนคติรักการเรียนรู้ และองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการพัฒนาการขององค์กรให้มีความทันสมัย สามารถปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ องค์กรประกอบสำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้น่าอยู่ที่ผู้ทำหน้าที่เป็นวิศวกรความรู้ (Knowledge Engineering) ซึ่งต้องคอยปรับปรุงองค์ความรู้ที่จัดทำขึ้นไว้แล้วให้มีความทันสมัย (Up Date) ตลอดเวลา และจะต้องชวนขยายจัดการความรู้ในหัวข้อความรู้ใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงานเมื่อสถานการณ์ของหน่วยงานเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้ โดยจะต้องให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมในเรื่องการดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อจะได้เป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาการจัดการความรู้ขององค์กรต่อไป

3.) การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งมีหน่วยงานอยู่ทั่วประเทศมีความจำเป็นต้องสร้างเป็นระบบเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงต้องมี

หน่วยงานหลักที่เป็นผู้รับผิดชอบและกำกับดูแลทั้งระบบ มีการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยครอบคลุมทุกหน่วยงาน เพื่อจะสามารถขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ให้ยั่งยืนต่อเนื่อง และครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กรในมาตรฐานเดียวกันจนสามารถสร้างวัฒนธรรมเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved