



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## Task 1 : การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้

### (Requirement Elicitation : ENG 1)

#### แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. ศึกษา กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติ รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการความรู้ นั้น เช่น โครงสร้างเบื้องต้น หรือ Ontology หรือ Domain Concept หรือ ฐานความรู้ที่ชัดเจน
2. วางแผนสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อองค์ความรู้ เพื่อทราบ ปัญหาวิกฤตที่สมควรแก้ไข ขอบเขตในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (Scoping) และบทบาทของผู้บริหารในการจัดการความรู้ กำหนดผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้ใช้งาน (USERS)
3. จัดเตรียมวาระ Agenda คำถามและกำหนดการสัมภาษณ์

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. รวบรวมเอกสาร รวมพระราชบัญญัติต่าง ๆ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด อัยการพิเศษบับพิเศษซึ่งประกอบด้วยระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ.2547 และหนังสือเวียนและคำสั่งต่าง ๆ คำวินิจฉัยชี้ขาดความเห็นแย้งของอัยการสูงสุด คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ตัวอย่างข้อบกพร่องและแนวทางการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ และรวมรายงานการประชุมคณะกรรมการวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการความรู้ นั้น จัดทำเป็น Ontology หรือ Domain Concept หรือ ฐานความรู้ที่ชัดเจน Explicit Knowledge

2. มีวาระการสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์ บันทึกเสียงสัมภาษณ์ และบันทึกการถอดเทปคำสัมภาษณ์

ผู้บริหาร ดร.วิรัช จิระแพทย์ อธิบดี สำนักงานวิชาการ (สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2554)

นายศัลป์ชัย คณาวุฒิ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาชญาธนบุรี นายนิวาสนิวาสวุฒิกิจ รองอธิบดี สำนักงานคดีศาลสูง (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2554)

นายเอกนิตย์ นพรัตน์ และ นายจุมพฏ หิรัญศิริ (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2554)

มีการวิเคราะห์ (Transcript) ของผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญ นำมากำหนดผู้เชี่ยวชาญ ทำการวิเคราะห์ (Transcript) ความรู้ที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนำมาจับความรู้เพื่อให้ได้หลักการที่สำคัญ

3. มีแผนภาพความรู้ Knowledge Map ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน Task, Inference, Domain Concept โดยได้นำ Mind Map มาเป็นเครื่องมือ ที่เข้าใจง่าย มีประโยชน์ นำไปปฏิบัติได้

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหารที่นัดสัมภาษณ์มีภารกิจมาก และผู้ศึกษามีภารกิจอื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง การจัดทำแผนภาพความรู้โดย Visio ค่อนข้างยุ่งยากมีผลกระทบต่อปฏิทินการดำเนินการ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการวางแผนการสัมภาษณ์เสียแต่เนิ่น ๆ และบริหารเวลาให้สอดคล้องกับผู้สัมภาษณ์</li> <li>- ทำความเข้าใจในกระบวนการงานให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ชัดเจน</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการในการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น</li> <li>- นำแผนภาพความรู้โดยใช้ Mind Map จะสามารถสาธิตระบบได้ง่ายกว่า</li> </ul>
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมินไม่มีรายละเอียดในรายงานการประชุม

#### เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG 1.1 รวมพระราชบัญญัติต่าง ๆ

เอกสาร ENG 1.2 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด

เอกสาร ENG 1.3 อัยการนิเทศฉบับพิเศษ

เอกสาร ENG 1.4 คำวินิจฉัยชี้ขาดความเห็นแย้งของอัยการสูงสุด

เอกสาร ENG 1.5 คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล

เอกสาร ENG 1.6 ตัวอย่างข้อบกพร่องและแนวทางการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ

เอกสาร ENG 1.7 รายงานการประชุมคณะกรรมการวิชาการเอกสาร

เอกสาร ENG 1.8 วาระการสัมภาษณ์และบันทึกการถอดเทปคำสัมภาษณ์ ดร.วิรัช จิระแพทย์

เอกสาร ENG 1.9 วาระการสัมภาษณ์และบันทึกการสัมภาษณ์ นายศิลป์ชัย คณาวุฒิ

เอกสาร ENG 1.10 วาระการสัมภาษณ์และบันทึกการถอดเทปคำสัมภาษณ์ นายนิवास นิवासวุฒิกิจ

เอกสาร ENG 1.11 บันทึกการถอดเทปคำสัมภาษณ์ นายเอกนิษฐ์ นพรัตน์

เอกสาร ENG 1.12 บันทึกการถอดเทปคำสัมภาษณ์ จุมพล หิรัญศิริ

เอกสาร ENG 1.13 แผนภาพความรู้ Knowledge Map โดยใช้ Mind Map เป็นเครื่องมือ

## **Task 2 : การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis**

**: ENG 2)**

### **แผนการดำเนินงาน (Plan)**

1. กำหนดวิธีการสอบถามความต้องการของระบบการจัดการความรู้
2. ระบบการจัดการความรู้ควรเป็น **To-Be System** ความต้องการในอนาคตเมื่อมีการใช้ระบบการจัดการความรู้
3. กำหนดผู้ใช้งาน อย่างน้อยต้องแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ **Knowledge Decision Maker**, การสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญ (**Knowledge Provider**) และแหล่งเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติ (**Knowledge User**)

### **รายงานผลการดำเนินงาน (DO)**

ผู้ศึกษาได้สอบถามความต้องการของระบบการจัดการความรู้ในเรื่องการตรวจสอบการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการผู้เชี่ยวชาญในสำนักงานอธิบดีอัยการธนบุรี สำนักงานคดีศาลสูงและโดยการสัมภาษณ์ตามเอกสาร



ENG1.8 ถึง ENG1.12 ได้สาธิตระบบการจัดการความรู้โดยนำเสนอในการประชุม KM Team เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554 ซึ่งแยกผู้ใช้งานแต่ละประเภทได้ดังนี้

ประเภทที่ 1 ผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี สำนักงานวิชาการ อัยการพิเศษฝ่ายใน สำนักงานวิชาการ

ประเภทที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล พนักงานอัยการในสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล

ประเภทที่ 3 พนักงานอัยการในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ผู้ปฏิบัติ หรือผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่ายและพนักงานอัยการในสำนักงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญา อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่าย สำนักงานคดีศาลสูงและสำนักงานคดีศาลสูงภาคต่าง ๆ และอัยการศาลสูง ในสำนักงานคดีศาลสูง ที่มีหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาในชั้นศาลสูง

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น โดยยึดประเภทผู้ใช้งานหลักดังนี้

ที่	ประเภทผู้ใช้งาน	ความต้องการของระบบงาน
1	ผู้บริหาร	ระบบ KMS จะต้องมีการมอบหมายงาน
2	ผู้เชี่ยวชาญ	ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นเร่งด่วน, เอกสารวิชาการ
3	ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้งานทั่วไป	ระบบ KMS จะต้องมีประเด็นเร่งด่วน, เอกสารวิชาการ, ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานอัยการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารยังมีความเข้าใจในระบบ KMS ไม่เพียงพอ</li> <li>- ผู้ศึกษามีภารกิจอื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง มีผลกระทบต่อปฏิทินการดำเนินการ</li> </ul>
ข้อเสนอในการปรับปรุง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้</li> <li>- สนับสนุนหรือส่งเสริมการนำระบบ KMS เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน</li> <li>- ควรมีการดำเนินการเสียแต่เนิ่น ๆ</li> <li>- การออกแบบระบบไม่ควรยุ่งยากซับซ้อน</li> <li>- หลังจากมีการใช้งานระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นนี้แล้ว ควรมีการทบทวนสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสมและดีขึ้นกว่าเดิม</li> </ul>
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมินไม่มีรายละเอียดในรายงานการประชุม

### เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG 2.1 รายงานการประชุม KM Team เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554

### **Task 3. การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis: ENG3)**

#### แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ENG1 & ENG2, มาตรฐานIEEE830

1. กำหนด **Function** พื้นฐานและอื่นๆ ของระบบจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการและทิศทางที่ได้จาก **ENG 1,2**
2. กำหนดการใช้งาน **Function** ของ **Cop** ที่แบ่งเป็น **Cross Function** หรือ **Single Function** ต้องมีวิธีการและหลักการในการกำหนด
3. กำหนดการวิเคราะห์การใช้อรรถความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาออกแบบระบบการจัดการความรู้

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความต้องการของ Software โดยนำข้อมูลที่ได้จาก [ENG 1](#) และ [ENG2](#) มาวิเคราะห์ ประกอบ เอกสาร [SharePoint Based User Requirement Specification](#) ในแผนในคู่มือแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ วิชาการ คั่นคว้าอิสระ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ได้สาธิตระบบ Microsoft SharePoint ให้ KM Team ที่ประชุมเห็นด้วยกับระบบที่แสดง
2. ผลการดำเนินการตาม ENG3 ระบบ KMS ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลสำนักงานวิชาการ เป็นรูปแบบ single Function มีผู้ใช้งาน 3 ประเภท คือ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติ ซึ่งทั้งสามประเภทมีสิทธิในการใช้งานโดยหลัก คือ อ่าน และเขียน ข้อมูล มี Function การใช้งาน การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่งแนวทางปฏิบัติ ตัวอย่างผลการดำเนินการกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบ โครงสร้างของ Cop ประกอบด้วยภารกิจได้แก่ Task การตรวจสอบคดีที่มีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้อง/ไม่รับของกลาง การตรวจสอบคดีที่มีคำสั่งไม่อุทธรณ์ – ไม่ฎีกา งานวิฤติ ได้แก่ การตรวจสอบที่มีมาตรฐาน และตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำงาน แสดงให้เห็นถึง input process output พร้อมตัวอย่างแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	KM Team สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลส่วนใหญ่ ขาดความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	-การออกแบบ Software ควรมึลักษณะง่ายต่อการเข้าใจ และ การใช้งาน - ควรมีการพัฒนาทักษะแก่พนักงานอัยการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ -ควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน ไม่มีรายละเอียดในการประชุม

### เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG3.1 Site Map

เอกสาร ENG 3.2 รายงานการประชุม KM Team เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554

Task 4 : การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)

### แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ENG1, ENG2, ENG3, ความสามารถของ MS SharePoint

ศึกษา วิเคราะห์ Content, Feature และ Function ต่าง ๆ ตาม ให้สอดคล้องกับ REU2

### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

นำผลการวิเคราะห์ใน [ENG 1](#) [ENG 2](#) และ [ENG 3](#) จัดทำแผนภาพความรู้ในรูปแบบ Mind Map และศึกษา Template ของ Microsoft SharePoint 2010 รูปแบบที่ สฝปร. กำหนดในระบบ KMS ว่า Feature ใด ควรจะอยู่ในตำแหน่งใดของระบบ หน้าตาระบบเป็นแบบใด

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	KM Team สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลส่วนใหญ่ ขาดความรู้ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเสนอแผนผังความรู้โดย Visio ทำให้ไม่เห็นในภาพรวมแตกต่างจากการนำ Mind Map มาสาธิต หลังจากสาธิตได้นำมาจัดทำลงเป็น Visio ในระบบอีกครั้ง
ข้อเสนอในการปรับปรุง	-การออกแบบ Software ควรมียกย่องง่ายต่อการเข้าใจและการใช้งาน -พัฒนาทักษะแก่พนักงานอัยการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน - ในการออกแบบแผนผังความรู้ควรออกแบบให้ง่ายและเข้าใจโดยให้เห็นภาพรวมของความคิดของผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาแต่ละเรื่อง
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน ไม่มีรายละเอียดในรายงานการประชุมแต่ได้มีการพิจารณากำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน

### เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG4.1 Mind Map

เอกสาร ENG4.2 ภาพแสดง Template ของ Microsoft SharePoint 2010 รูปแบบที่ สฝปร.

กำหนดในระบบ KMS

Task 5 การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment : MAN1)

#### แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. ศึกษาบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด
2. กำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือวิสัยทัศน์ดังกล่าว
3. มีแผนและกิจกรรมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจภายในหน่วยงานให้ตรงกัน
4. มีการประยุกต์ทฤษฎีการจัดการความรู้มากำหนดเป็นกิจกรรมการจัดการความรู้ในหน่วยงาน

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ.2555 – 2558) แผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด (พ.ศ.2552 – 2561) และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2551-2556) แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ (KM Action Plan) (พ.ศ.2555) ของคณะทำงานการจัดการความรู้ (KM Team) โดยกำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State)

“สำนักงานวิชาการสามารถจัดการความรู้ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลโดยมีบุคลากรที่มีความเป็นเลิศระดับมืออาชีพในด้านงานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานพนักงานอัยการ”

แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็น 2 กระบวนการ

- 1.1. กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) โดยกำหนดกิจกรรมการจัดการความรู้ สำหรับองค์ความรู้หลัก การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้

## 1.2 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

โดยกำหนดกิจกรรม การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสาร กระบวนการและเครื่องมือ การเรียนรู้ การวัดผล การยกย่องชมเชยและให้รางวัล

2. ผู้ศึกษาได้ปรับเพิ่มกิจกรรมสำหรับการนำระบบ KMS ไปสอดแทรกในกิจกรรมของ KM Team ประจำปี 2555 เพื่อให้การนำระบบการจัดการความรู้ไปเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมของ KM Team เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานจริง เมื่อครบรอบปีแต่ละปีได้มีการกำหนดให้ KM Team จัดทำ Socialization Externalization Combination และ Internalization ตามทฤษฎีการจัดการความรู้ Knowledge Creation ของ Nonaka เป็นวงรอบหมุนเวียนไป และปรับปรุงองค์ความรู้ในระบบการจัดการความรู้ดังกล่าว

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	พนักงานอัยการยังเข้าใจในการจัดทำแผนกิจกรรมไม่ตรงกัน
ข้อเสนอในการปรับปรุง	- ปรับปรุงกระบวนการในการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น - ทำความเข้าใจถึงกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับ KM Team - กำหนดมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมินไม่มีรายละเอียดในรายงานการประชุม

### เอกสารประกอบ

เอกสาร MAN1.1 แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ฯ KM Team สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ประจำปี 2555

เอกสาร MAN1.2 ตารางกิจกรรมการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2555 – 2557



เอกสารMAN 1.3 รายงานการประชุม KM Team เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2554

## Task 6 : การบริหารองค์กร (Organization Management : MAN 2)

### แผนการดำเนินงาน (Plan)

ทำการวิเคราะห์โครงสร้างเดิมของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ตามประเด็นปัญหาในหัวข้อองค์ความรู้ที่กำหนดในสารนิพนธ์

### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างและมีข้อเสนอแนะ โครงสร้างที่รองรับการจัดการความรู้
2. มีร่างคำสั่งการมอบหมายหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

การศึกษาโครงสร้างของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล พบว่า สำนักงานวิชาการได้มีคำสั่งที่ 7/2553 ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2553 แต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ซึ่งมีหน้าที่ ดำเนินการสร้าง รวบรวม เผยแพร่ และการจัดเก็บองค์ความรู้ของสำนักงาน กำกับดูแล ติดตามรวบรวมเผยแพร่และการจัดเก็บองค์ความรู้ของสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานอัยการผู้ตรวจสอบการดำเนินคดีของพนักงานอัยการและข้าราชการตุลาการ สำหรับพนักงานอัยการพบว่ายังขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ แต่ในส่วนของข้าราชการตุลาการและบุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี แต่ยังคงขาดความรู้ในการใช้ระบบ KMS จึงควรมีคำสั่งมอบหมายให้บุคลากรตุลาการที่มีความรู้ทำหน้าที่เป็น Knowledge Engineer (KE) เพื่อดูแลระบบและควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคคลดังกล่าวให้มีทักษะในการใช้งานระบบเพื่อช่วยเหลืองานของพนักงานอัยการได้ เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ ตาม MAN1 Organization Aligment ดังนั้น โครงสร้างใหม่ ควรประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

๑. รองอธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการ ซึ่งรับผิดชอบสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ทำหน้าที่ KM (Knowledge Manager)
๒. อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ทำหน้าที่ Project Manager
๓. พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ทำหน้าที่ Expert

๔. เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น Worker และกำหนดให้คนใด คนหนึ่งทำหน้าที่ KE (Knowledge Engineering) ตามที่ KM Team ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย ประเมินผล เห็นชอบ

#### ข้อเสนอแนะโครงสร้างที่รองรับระบบการจัดการความรู้ระยะยาว

๑.การมอบหมายงานระดับ KM (Knowledge Manager) ,Project Manager ควร มอบหมายโดยการระบุตำแหน่งเพราะผู้บริหารมีการโยกย้ายตำแหน่งบ่อย

๒.การมอบหมายเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการกำหนดให้คนใด คนหนึ่งทำหน้าที่ KE (Knowledge Engineering) จะต้องผ่านความเห็นชอบของ KM Team

๓.บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ KE (Knowledge Engineering) จะต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

๔.ผู้บริหารต้องมอบนโยบายให้บุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	-คำสั่งแต่งตั้ง KM Team ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย ประเมินผลของสำนักงานวิชาการ ยังไม่ตอบสนองต่อ ระบบจัดการความรู้ (KMS) โดยเฉพาะการคัดเลือก แต่งตั้ง KE (Knowledge Engineering) -พนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลส่วนใหญ่ขาดความรู้ ในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	-ปรับปรุงแก้ไขคำสั่งแต่งตั้งโดยมอบหมายให้บุคลากร ในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลเข้ามามีส่วนใน ระบบ KMS - จัดฝึกอบรมพนักงานอัยการและ KE ให้มีความรู้ในการ ใช้ระบบ KMS

ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน
-----------------------	--

### เอกสารประกอบ

เอกสาร MAN2.1 รายงานผลการวิเคราะห์โครงสร้างสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลสำนักงานวิชาการ

เอกสาร MAN2.2 ร่างคำสั่งมอบหมายงาน

**Task 7 : การบริหารโครงการ (Project Management : MAN 3)**

### แผนการดำเนินงาน (Plan)

ต้องมี **Gantt Chart** ของแผนการสร้างระบบการจัดการความรู้

แผนการในการจัดการโครงการ เป็นไปตาม Gantt Chart ดังต่อไปนี้

ตารางแผนกิจกรรมการสร้าง KMS งานตรวจสอบการดำเนินงานคณาจารย์ของพนักงานอัยการ

กลยุทธ์ /กิจกรรม /ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย
๑.๑. จัดทำ โครงการ	ขอบ						██████████	██████████					
๑.๒. ขออนุมัติ เพื่อเนินงานตาม โครงการ									██████████				
๑.๓ . จัดทำระบบ การจัดเก็บความรู้ เพื่อสร้าง ฐานข้อมูล ตาม กระบวนการใน การกรอบ ISO ๑๒๒๐๗ ที่ กำหนดไว้ได้แก่  ๑.๓.๑ กระบวนการด้าน การสร้างระบบ KMS (ENG.๑,๒,๔ และ ๕)									██████████				





กลยุทธ์ / กิจกรรม / ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย
ปรับปรุงรายไตรมาส													
๑.๑๑. ประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัด และ ทบทวน เพื่อปรับปรุงในปีงบประมาณต่อไป													

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ในการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ ทั้ง 15 Task คาดการณ์ว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยใช้ระยะเวลาดำเนินการตามแผนทั้งสิ้น 7 เดือน แต่การเริ่มดำเนินการล่าช้าไป 3 เดือน จึงได้เร่งดำเนินการเพื่อให้ทันตามแผน ทำให้การดำเนินการเสร็จล่าช้ากว่าแผนไป 1 เดือน โดยมีรายละเอียด ระยะเวลา ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้



กิจกรรม	ระยะเวลาตาม แผน	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
<p>๑.๑. จัดทำ โครงการ</p> <p>๑.๒. ขออนุมัติ เพื่อเนินงานตาม โครงการ</p> <p>๑.๓. จัดทำ ระบบการจัดเก็บ ความรู้เพื่อสร้าง ฐานข้อมูล ตาม กระบวนการใน การกรอบ ISO ๑๒๒๐๓ ที่ กำหนดไว้ได้แก่</p> <p>๑.๓.๑ กระบวนการด้าน การสร้างระบบ KMS (ENG.๑,๒,๔ และ ๕)</p> <p>๑.๓.๒ กระบวนการด้าน การบริหาร</p>	31 มค.-22 ส.ค. 54	4 ก.ค. ถึง 3 ก.ย. 54	<p>- ขาดประสบการณ์ในการจัดทำ แผนการดำเนินการ</p> <p>- ใช้เวลาศึกษารวบรวมองค์ ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งมีเป็นจำนวน มาก</p> <p>- ใช้ระยะเวลาในการจัดทำ ระเบียบวาระการสัมมนา</p> <p>- ผู้ศึกษาติดภารกิจหน้าที่อื่น</p> <p>- รอสัมภาษณ์ผู้บริหารและ ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- การจับความรู้และการสร้าง แผนภาพความคิดต้องใช้เวลา มาก</p> <p>- การนำเสนอ KM Team เพื่อ สาธิตระบบและสอบถามความ ต้องการ ต้องรอกำหนดนัด ประชุม</p> <p>- มีความล่าช้าเนื่องจากความ ล่าช้าของแต่ละกิจกรรมใน</p>	<p>- ควรศึกษาใน เรื่องการจัดทำ แผน</p> <p>- ใน การ ดำเนินการครั้ง ต่อไปจะมีความ ชัดเจนและต่อ ยอดให้ทันสมัย ได้</p> <p>- เร่งรัดจัดทำ ระเบียบวาระ การสัมมนา ให้เร็วขึ้น</p> <p>- วางแผนการ ดำเนินการให้ ชัดเจน</p> <p>- นัดผู้สัมภาษณ์ แต่เนิ่น ๆ</p> <p>- ศึกษาและทำ ความเข้าใจกับ ระบบ</p>



<p>๑.๘. ชี้แจง ผู้ปฏิบัติ /ผู้บริหาร ให้เข้าใจถึง KM Mission &amp; Benefit และการทำ Change Management</p>				
<p>๑.๙. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามคำเป้าหมาย และ KPI ตามรายไตรมาส</p>				
<p>๑.๑๐ สรุปปัญหาและอุปสรรคเพื่อแก้ไขและปรับปรุงรายไตรมาส</p>				
<p>๑.๑๑. ประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการเปรียบเทียบกับคำเป้าหมายตามตัวชี้วัด และ ทบทวน เพื่อปรับปรุงใน</p>				

ปีงบประมาณ ต่อไป				
---------------------	--	--	--	--

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	-เป็นไปตามตารางรายงานผลการดำเนินการตามแผน
ข้อเสนอในการปรับปรุง	เป็นไปตามตารางรายงานผลการดำเนินการตามแผน
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญ จากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

#### เอกสารประกอบ -

#### **Task 8: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: RIN1)**

#### แผนการดำเนินงาน (Plan):

1. รวบรวมกระเปาะเบี่ยงที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ

2. ศึกษากรอบอัตรากำลังที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ ให้เพียงพอต่อการพัฒนาการจัดการความรู้

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

1. กรอบอัตรากำลังของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ ในปัจจุบันประกอบด้วยข้าราชการอัยการ 6 คน ข้าราชการธุรการ 11 คนประกอบด้วยเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 3 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน ลูกจ้างเหมาบริการจำนวน 7 คน เป็นนิติกร 3 คน นอกนั้นเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2. ความต้องการในการจัดการความรู้ตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ (KM Action Plan) (พ.ศ.2555) ของคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Team) กรอบอัตรากำลังที่ใช้ในการดำเนินการ ประกอบด้วย ข้าราชการอัยการและบุคลากรเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ในส่วนของการเพิ่มกิจกรรมในส่วนการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ซึ่งได้เสนอให้เพิ่มโครงสร้างใหม่ประกอบด้วย รองอธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการ ซึ่งรับผิดชอบสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ทำหน้าที่ KM (Knowledge Manager) อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล ทำหน้าที่ Project Manager พนักงาน อัยการ สำนักงาน อัยการ พิเศษ ฝ่าย ประเมิน ผล ทำหน้าที่ Expert และเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น Worker โดยกำหนดให้คนใดคนหนึ่งทำหน้าที่ KE (Knowledge Engineering) ตามที่ KM Team ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผลเห็นชอบ

3. ระบบการจัดการความรู้: ด้านการตรวจสอบการดำเนินงานของพนักงานอัยการเพื่อ ลด ข้อบกพร่องในการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ องค์ความรู้ตามระบบการจัดการความรู้นี้เป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการตรวจสอบการตรวจสอบของหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดมาตรฐานใน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานการรายงานตามแบบ มาตรฐานการตรวจสอบของ ผู้ตรวจสอบ และ มาตรฐานการดำเนินการกับกรณีที่มีข้อบกพร่อง ระบบจัดการความรู้ดังกล่าวจึงเป็นการจัดการ ความรู้ที่ใช้เฉพาะการตรวจสอบการดำเนินคดีของพนักงานอัยการในหน้าที่ของสำนักงานอัยการ พิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ ส่วนหัวหน้าพนักงานอัยการ อธิบดีและอธิบดีอัยการภาค หรือรองอธิบดีอัยการที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบเบื้องต้นหรืออัยการศาลสูง อัยการพิเศษฝ่ายคดีศาล สูง อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีศาลสูง และสำนักงานคดีศาลสูงภาค และรองอธิบดีอัยการศาลสูงที่มี หน้าที่ในการตรวจสอบการดำเนินคดีในชั้นศาลสูงเป็นเพียงผู้ใช้ (User) เช่นเดียวกับพนักงาน อัยการที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาซึ่งมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือแนวทางปฏิบัติของสำนักงานอัยการสูงสุด จะเป็นผู้ใช้ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการกับ ข้อบกพร่องที่มีการตรวจพบและผลที่ได้รับจากการกระทำที่บกพร่อง จึงเป็นระบบการจัดการ ความรู้ที่มีขนาดเล็กเพียงแต่ต้องข้อมูลให้บริการต้องมีความทันสมัยตลอดเวลา กรอบอัตรากำลังที่ จำต้องเพิ่มขึ้นได้แก่ เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ที่ทำหน้าที่ KE (Knowledge Engineering) ซึ่งในเรื่องนี้ออกจากอาศัยบุคลากรในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ ดังกล่าวแล้ว ต้องได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหาร จัดการความรู้ ทั้งจากการพัฒนาบุคลากรและสนับสนุนการดำเนินการของบุคลากรดังกล่าว ใน รอบระยะ 3 ปี กรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ที่ทำหน้าที่ KE (Knowledge Engineering) ควรเพิ่มขึ้นปีละ 3 คน ก็สามารที่จะทำให้การ การจัดการความรู้ ประสบความสำเร็จไปได้

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	พนักงานอัยการยังเข้าใจในการจัดทำแผนกิจกรรมไม่ตรงกัน
ข้อเสนอในการปรับปรุง	- ปรับปรุงกระบวนการในการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น - ทำความเข้าใจถึงกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับ KM Team - กำหนดมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

### เอกสารประกอบ

เอกสาร RIN1.1 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังในปัจจุบันและโครงสร้างกรอบอัตรากำลังที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ปี 2555 - 2557

### **Task 9 : การฝึกอบรม (Training : RIN 2)**

#### แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. วิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้
2. ค้นหาหลักสูตรการฝึกอบรม ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ นำมาใช้ประกอบในการจัดทำแผนการฝึกอบรมในปีงบประมาณถัดไป

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

จากการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะและทัศนคติของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน ในการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ พบว่าแต่ละคนยังไม่มีความรู้ในเรื่องการจัดการความรู้

และความรู้ในระบบการจัดการความรู้ หลักสูตรที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้เป็นเรื่องการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่วนหลักสูตรเรื่องการจัดการความรู้จะมีสอดแทรกอยู่ในหลักสูตรที่ทำให้ความรู้สำหรับผู้บริหาร ซึ่งเป็นหลักสูตรในเรื่องการเรียนรู้เรื่องการจัดการความรู้ ยังไม่มีหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยตรง จึงควรกำหนดหลักสูตรสำหรับ KM (Knowledge Manager) ได้แก่ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการ ซึ่งรับผิดชอบสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล หลักสูตรสำหรับ Project Manager อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล หลักสูตรสำหรับ Expert พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล หลักสูตร Worker และ KE (Knowledge Engineering) ซึ่งอาจรวมอยู่ในโครงการเดียวกันแต่แบ่งกลุ่มตามภารกิจในระบบการจัดการความรู้ที่ได้รับมอบหมาย สำหรับแผนการฝึกอบรมในปีงบประมาณ 2555 ได้กำหนดอยู่ในแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ปี 2555 ของคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) จึงควรกำหนดแผนการฝึกอบรมให้กับ KM Team ในปีงบประมาณ 2555

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ผู้ศึกษาขาดความรู้ในเรื่องการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม
ข้อเสนอในการปรับปรุง	- การฝึกอบรมควรจะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการฝึกอบรม
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

#### เอกสารประกอบ

เอกสาร RIN2.1 หลักสูตรการสัมมนาและการฝึกอบรม “การจัดการความรู้จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ”



## Task 10 : การจัดการความรู้ (Knowledge Management\_ : RIN 3)

### แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. ทบทวนเอกสารเก่าที่เกิดจากการจัดการความรู้ในหัวข้อองค์ความรู้ซึ่งเคยดำเนินการมาแล้ว (ถ้ามี) เช่น เอกสารของ **KM Team** ที่มีอยู่แล้ว เป็นต้น
2. รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในการจัดทำระบบจัดการความรู้ตามเค้าโครง **IS** แล้ว อัปโหลด เข้าระบบ **KMS** ที่ สฝบร. ได้จัดทำขึ้น เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัย กำหนด (15 Tasks)

### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้จัดเก็บเอกสารและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการออกแบบ ติดตั้ง ระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้ที่กำหนด ตามลิ้นชักความรู้ Task Taxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ ว่าเป็นเอกสารประเภทใด ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้ที่จะเข้ามาทำ KM ต่อในภายหลัง จะได้ใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงานได้ และจะต้องมีการกำหนดรูปแบบและประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บในระบบ **KMS** ของโครงการ เป็นไปตามที่กำหนดในแต่ละ **Task** ตามที่กำหนดใน **Quality Guideline** ไว้ใน **QA** แล้ว

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ยังขาดความเข้าใจในการสื่อสารในการจัดเก็บข้อมูล
ข้อเสนอในการปรับปรุง	สื่อสารให้ชัดเจน
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

### เอกสารประกอบ

เอกสาร RIN3.1 เอกสารใน Task QA1

## Task 11 : โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN4)

### แผนการดำเนินงาน (Plan)

สำรวจโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เพื่อ เช่น อุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และสำรวจความต้องการและลักษณะการใช้งานจริงกับผู้ใช้

### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้สำรวจโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เพื่อรองรับการจัดการความรู้พบว่า สำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ มีเครื่อง PC จำนวน 13 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา จำนวน 1 เครื่อง เครื่องพิมพ์จำนวน 7 เครื่อง และเครื่องสแกนเนอร์จำนวน 1 เครื่อง เครื่อง PC จำนวน 1 เครื่องและเครื่องพิมพ์ดีด จำนวน 1 เครื่อง มีอายุการใช้งานนานถึง 10 ปี และมีเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง มีอายุการใช้งานนานถึง 6 ปี โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการ และ CPU มีความแตกต่างกันหลายรุ่น ไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงกันได้ เพื่อให้โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่รองรับการจัดการความรู้ ควรต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐานให้มีความทันสมัยสามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ ในการจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าว ควรทำในระดับสำนักงาน อัยการสูงสุด มีการ จัดทำเป็นแผนในการจัดซื้อทั้งระบบ เพื่อให้มีอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้งาน (ENG3,4) โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์โครงสร้างของระบบการจัดการความรู้ (KMS Infrastructure) โครงสร้างสำคัญ ได้แก่

- KMS Portal Link to KM Center

-KMS Standard การกำหนดมาตรฐาน ของระบบการจัดการความรู้โดยประยุกต์ใช้หลักการตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 12207 และ ISO 15504

- KMS R&D เป็นการพัฒนารูปแบบโครงสร้างของระบบการบริหารจัดการ KMS Server ซึ่งเป็น “Data Warehouse”

-KMS Infrastructure ของระบบบริหารการจัดการความรู้ (KMS Management Application)

รวมถึงการ บำรุงรักษา การปรับรุ่นและพัฒนาโปรแกรมและอุปกรณ์ งบประมาณ ของ KM Center เป็นต้น

จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์เพื่อควบคุมอายุการใช้งานและควรปรับเปลี่ยนในทุก 3 ปี

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ระบบการจัดซื้อจัดจ้างไม่สอดคล้องกับความต้องการทั้งระบบและในการจัดซื้อควรมีแผนการจัดซื้อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการจัดการความรู้
ข้อเสนอในการปรับปรุง	มีแผนในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

#### เอกสารประกอบ

เอกสาร RIN4.1 รายละเอียดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล  
สำนักงานวิชาการ

#### **Task 12: การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management: REU 1)**

##### แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบัน
2. สำรวจความต้องการการใช้งานที่สนับสนุนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ต้องสอดคล้องกับ ENG2, MAN1, RIN1 โดยใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่หรือที่จะมีในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุด (รวมทั้งการบำรุงรักษา การเปลี่ยน)

##### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่เพื่อทราบสภาพการใช้งานพบว่ามีความเหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อการนำระบบ KMS มาใช้ เนื่องจากครุภัณฑ์

โดยเฉพาะ Computer และระบบปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสภาพเก่าและล้าสมัยไม่สามารถรองรับระบบปฏิบัติการ KMS ได้อย่างเพียงพอ หากจะให้สามารถนำระบบการจัดการความรู้มาใช้จะต้องทำการสำรวจเพื่อตรวจสอบว่าเครื่องใดสามารถรองรับระบบการจัดการความรู้ได้เพียงใดและเสนอเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้แก่ สฟพร.ในการจัดหา Computer ที่จะสามารถรองรับระบบการจัดการความรู้ทั้งระบบ โดยระบุชนิดขนาดและระบบปฏิบัติการที่สามารถรองรับระบบการจัดการความรู้ได้ ดังนั้น ต้องจัดทำแผนการจัดการทรัพย์สินเฉพาะ Computer ที่จะใช้ในการจัดการความรู้ให้สามารถทราบรายละเอียดชนิดของอุปกรณ์ จำนวน อายุการใช้งาน โดยกำหนดภายในรอบระยะเวลา 3 ปี ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรที่เหมาะสม มีเหตุผล และคุ้มค่ามากที่สุด

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ขาดข้อมูลในภาพรวมของครุภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ในระบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน อัยการสูงสุดทั้งระบบ เพื่อที่จะทราบถึงจำนวนครุภัณฑ์ที่เหมาะสมและขาดแผนการจัดการทรัพย์สินให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการจัดการความรู้
ข้อเสนอในการปรับปรุง	สฟพร.ควรจะเป็นหน่วยงานเจ้าภาพในการรวบรวมข้อมูล จัดทำแผนการจัดการทรัพย์สิน การทำค่าของงบประมาณ และการกำหนดแผนการปรับปรุงให้ทันสมัยต่ออายุการใช้งานอย่างเป็นระบบ
ความครบถ้วนของ	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

หลักฐาน	
าน	

### เอกสารประกอบ

เอกสาร REU1.1 แบบสำรวจครุภัณฑ์ระบบการจัดการความรู้ที่มีอยู่

เอกสาร REU1.2 แบบบัญชีรายการครุภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้ในระบบการจัดการความรู้และระยะเวลาหาซื้อทดแทน

### **Task 13: การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management: REU2)**

#### แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. สำรวจ **Template** ของระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอยู่ และสามารถนำมาใช้ได้ และเลือกใช้และออกแบบเพิ่มเติม **Template** จากระบบการจัดการความรู้ที่มีอยู่แล้วตาม ENG 4

2. รวบรวมและคัดเลือกจัดทำและใช้เป็น **Template** มาตรฐานของระบบการจัดการความรู้

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้สำรวจตัวแบบ (**Template**) ของระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอยู่ และได้นำมาปรับใช้ในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในด้านการตรวจสอบ การปฏิบัติงานเพื่อลดข้อบกพร่องในการดำเนินคดีอาญา ให้มีรูปแบบมาตรฐานใกล้เคียงกัน ตัวแบบโครงสร้างซอฟต์แวร์ตาม CommonKADS, ตัวแบบ CoP มาตรฐาน ของระบบจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด (ปัจจุบัน) และ ตัวแบบ Knowledge Map (Visio)

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2

ปัญหาและอุปสรรค	ตัวแบบ Knowledge Map (Visio) ค่อนข้างจะสื่อสารเข้าใจยาก
ข้อเสนอในการปรับปรุง	ควรมี Template แบบอื่นมาใช้ เช่น Mind Map ซึ่งอาจมีปัญหในเรื่องลิขสิทธิ์ แต่เป็นข้อยกเว้นเนื่องจากได้นำมาใช้ในการศึกษาโดยมิได้เพื่อหากำไร
ความครบถ้วนของหลักฐาน	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

### เอกสารประกอบ -

#### Task 14 : Domain Engineering : REU 3)

##### แผนการดำเนินงาน (Plan)

- วิเคราะห์ผล ENG1-4 และ MAN1 เพื่อพิจารณาว่าสามารถนำสิ่งใดไปใช้ซ้ำในอนาคตได้บ้าง ต้องสามารถใช้ซ้ำได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ ตามความเหมาะสม
- กำหนดแนวทาง การจัดการ หลักการ และแนวคิดของระบบการจัดการความรู้ ที่อาจนำมาใช้ซ้ำหรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อๆ ไป

##### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมผลของการดำเนินงานใน ENG1 – 4 และ MAN1 และได้วิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการแล้วเก็บ Domain ที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ซ้ำหรือพัฒนาต่อๆ ไปในการดำเนินงานโครงการจัดการความรู้อื่น พบว่าความรู้ที่เป็น Domain ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎหมายต่าง ๆ ระเบียบ คำสั่งแนวทางปฏิบัติของสำนักงานอัยการสูงสุด คำชี้ขาดความเห็นแย้ง คำตอบข้อหารือ ซึ่งสามารถใช้ซ้ำได้กับองค์ความรู้อื่นที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาได้

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2



<b>ปัญหาและอุปสรรค</b>	ในการจัดการความรู้ ผู้ศึกษาศึกษาแต่เฉพาะองค์ความรู้ที่ตนรับผิดชอบ ไม่ทราบว่าองค์ความรู้ในระบบของตนจะสามารถใช้ซ้ำกับองค์ความรู้อื่นได้เพียงใด
<b>ข้อเสนอในการปรับปรุง</b>	สฝปร. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบการจัดการความรู้ในภาพรวมจะทราบว่า เรื่องใดจะสามารถนำไปใช้ซ้ำได้มากที่สุด
<b>ความครบถ้วนของหลักฐาน</b>	หลักฐานของกระบวนการแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน

#### เอกสารประกอบ -

#### **QA Quality Assurance การตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report) (SAR) QA.2**

#### แผนการดำเนินงาน (Plan)

ต้องทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

การดำเนินการการตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report) (SAR) ตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสารQA.2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด Cop Km K 71 งานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ โดยนำเครื่องมือการบริหารคุณภาพ (Deming Cycle) (PDCA) จำนวน 5 Level ตามข้อตกลงที่ QA กำหนดไว้ โดยวัด Level 2 (Plan & DO) เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้มีวงจรการสร้าง การนำสู่การปฏิบัติ การใช้งาน และเพื่อการพัฒนา ดังต่อไปนี้

Task	รายการ	Level					ตัวบ่งชี้
		0	1	2	3	4	
Task 1	การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของ			✓			L -



	ระบบการจัดการความรู้ (Requirement Elicitation: ENG 1)						Largely Achieved
Task 2	การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis : ENG 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 3	การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis : ENG3)			✓			L - Largely Achieved
Task 4	การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)			✓			L - Largely Achieved
Task 5	การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment : MAN1)			✓			L - Largely Achieved
Task 6	การบริหารองค์กร (Organization Management : MAN 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 7	การบริหารโครงการ (Project Management : MAN 3)			✓			L - Largely Achieved
Task 8	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : RIN1)			✓			L - Largely Achieved

Task 9	การฝึกอบรม (Training : RIN 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 10	การจัดการความรู้ (Knowledge Management : RIN 3)			✓			L - Largely Achieved
Task 11	โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN4)			✓			L - Largely Achieved
Task 12	การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management : REU 1)			✓			L - Largely Achieved
Task 13	การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management : REU2)			✓			L - Largely Achieved
Task 14	: Domain Engineering : REU 3)			✓			L - Largely Achieved

ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน

N - Not Achieved

หมายความว่า ไม่มีหลักฐาน หรือมีหลักฐานน้อยเกินไปที่จะแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะ ที่ได้ระบุไว้ในกระบวนการประเมิน

P - Partially Achieved หมายความว่า มีหลักฐานแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่มีมุมมองบางประการที่ไม่สามารถทำนายถึงความสำเร็จได้ (ประสบความสำเร็จบางส่วน)

L - Largely Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการเชิงระบบแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน (ประสบความสำเร็จมาก)

F - Fully Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการที่สมบูรณ์และเป็นระบบ แสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ระบุไว้ในทุก ๆ ด้าน ไม่พบว่ามีจุดอ่อนใดอย่างมีนัยสำคัญ (ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่)

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	เป็นกระบวนการใหม่ ขาดความเข้าใจและสับสนในกระบวนการด้านต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญที่นัดสัมภาษณ์มีภารกิจอื่น ผู้ศึกษามีภารกิจอื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง
ข้อเสนอในการปรับปรุง	- สร้าง แม่แบบ ที่เป็นแนวทาง หลักการและตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นแหล่งศึกษา - สร้างความเข้าใจในกระบวนการให้ชัดเจน และปรับปรุงกระบวนการในการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
ความครบถ้วนของหลักฐาน	มีหลักฐานแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่มีมุมมองบางประการที่ไม่สามารถทำนายถึงความสำเร็จได้ (ประสบความสำเร็จบางส่วน)

ลงชื่อ

.....

(นายชัยวัฒน์ ตันดีเปล่ง )

ผู้ประเมิน

วันที่ .... เดือน.....ปี

เอกสารประกอบ

เอกสาร QA.1 มาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (สำหรับหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ได้ใส่ไว้ในระบบแล้ว)

เอกสาร QA.2 เกณฑ์การประเมินตนเอง

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ - สกุล

นายชัยวัฒน์ ตันดีเปล่ง

วัน เดือน ปี เกิด

18 มกราคม 2496

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนวัดเทพศิรินทร์

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปีการศึกษา 2518

สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สมัยที่ 30 สำนักอบรมศึกษากฎหมาย

แห่งเนติบัณฑิตยสภา ปีการศึกษา 2540

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชากฎหมาย

มหาชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน

อัยการผู้ช่วยและอัยการจังหวัดผู้ช่วย สำนักงานอัยการจังหวัด

หนองคาย ลำปาง

รองอัยการจังหวัด สำนักงานอัยการจังหวัดฝาง สำนักงานอัยการ

จังหวัดแพร่

อัยการจังหวัด สำนักงานคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัด

นครศรีธรรมราช สำนักงานคดีศาลแขวงจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานอัยการจังหวัดยะลา สำนักงานอัยการจังหวัดชัยนาท

อัยการผู้เชี่ยวชาญและอัยการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ สำนักงานอัยการพิเศษ  
ฝ่ายคดีพิเศษ 3 สำนักงานคดีพิเศษ  
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อัยการพิเศษฝ่าย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย  
ประเมินผล สำนักงานวิชาการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved