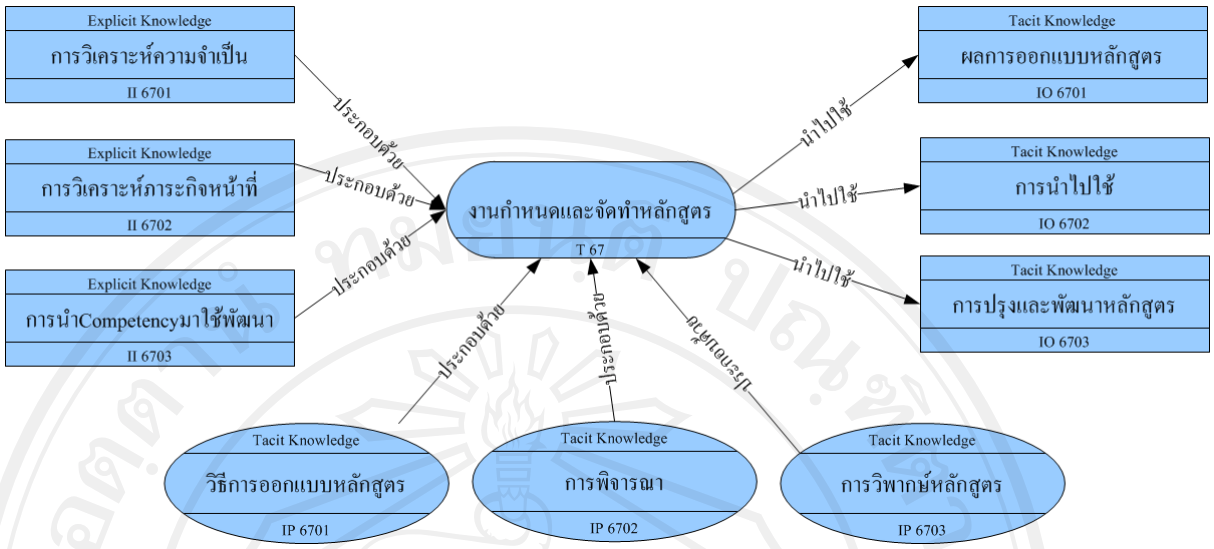
ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

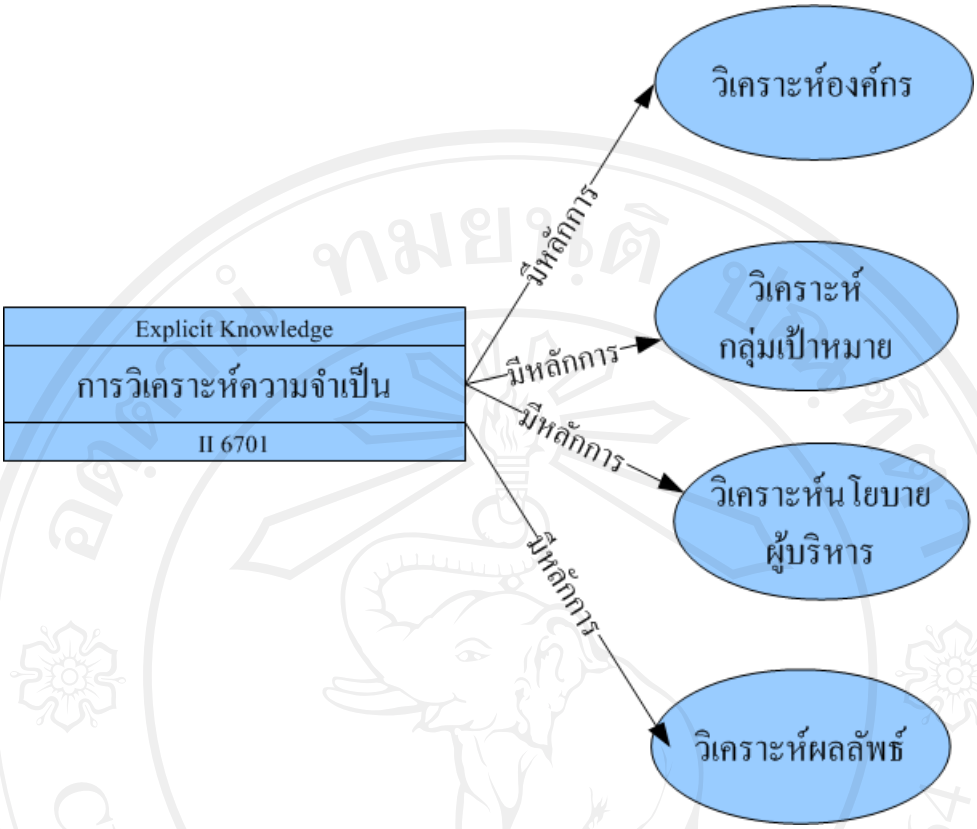
ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



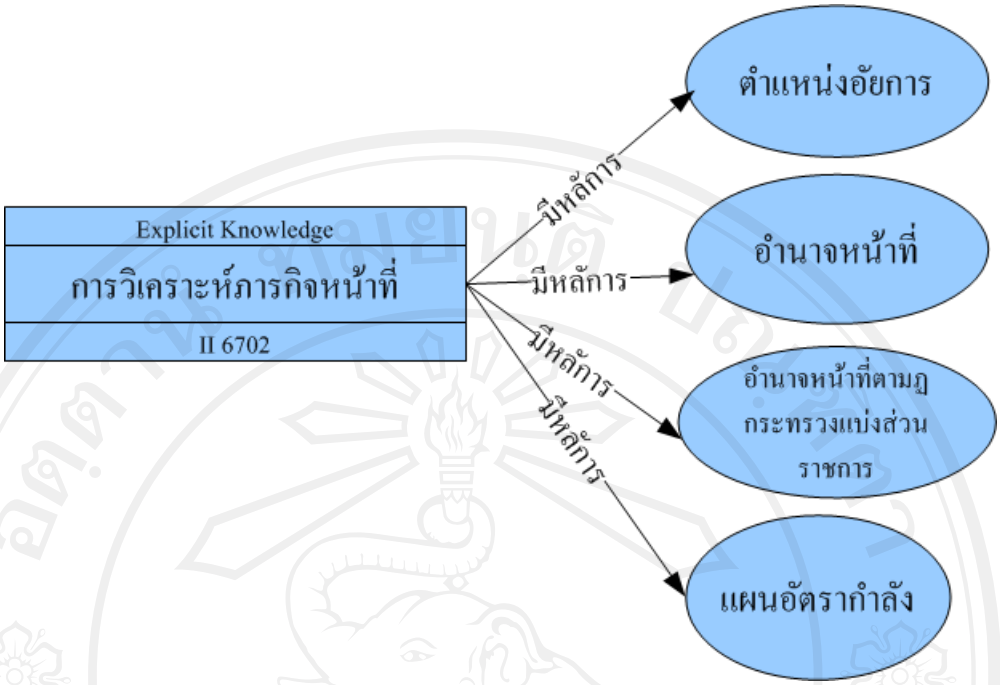
รูปที่ 1 งานกำหนดและจัดทำหลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



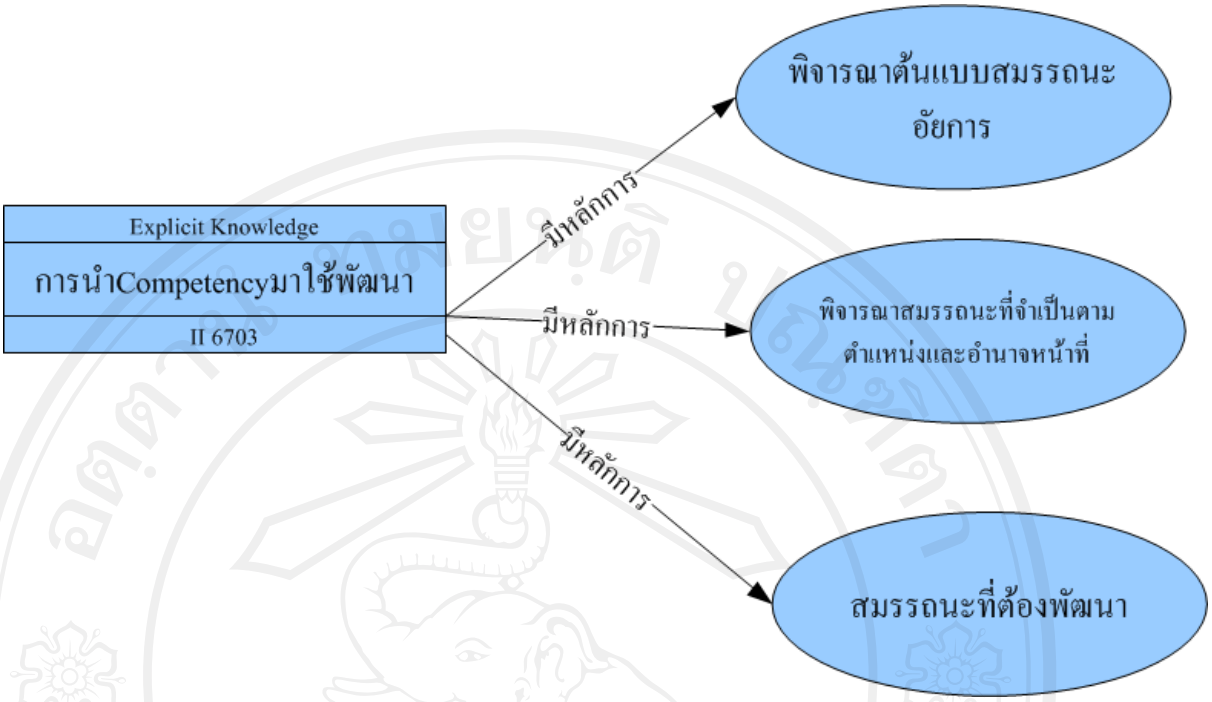
รูปที่ 2 การวิเคราะห์ความจำเป็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



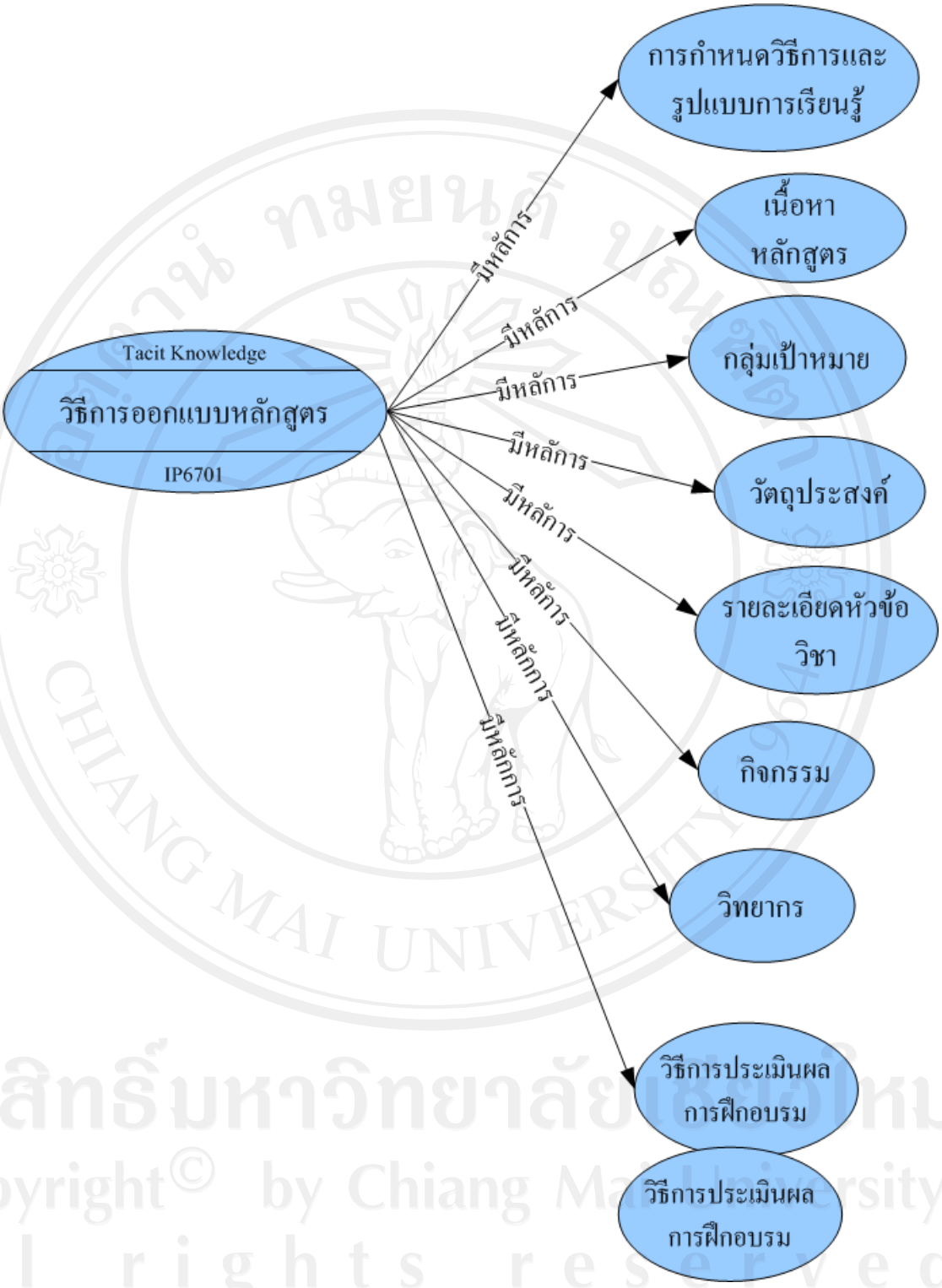
รูปที่ 3 การวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



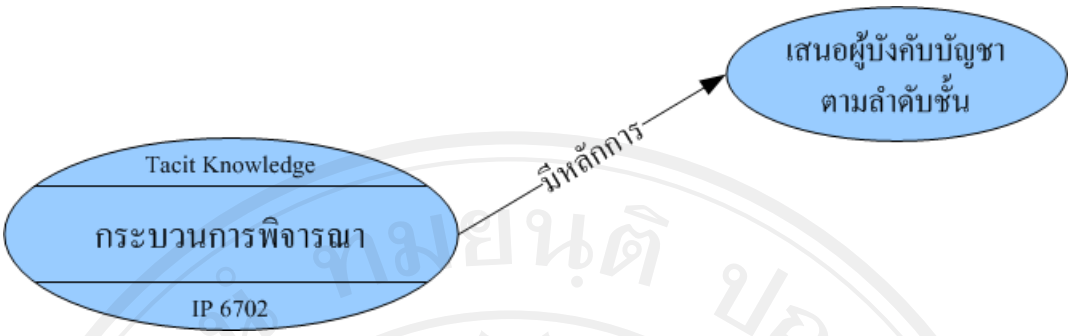
รูปที่ 4 การนำสมรรถนะมาใช้พัฒนา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



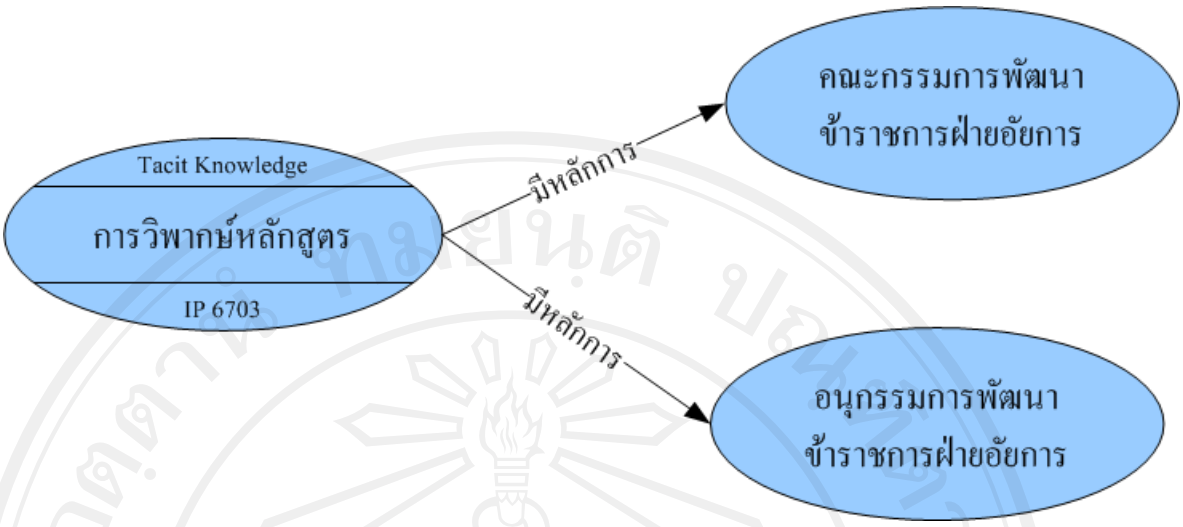
รูปที่ 5 วิธีการออกแบบหลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



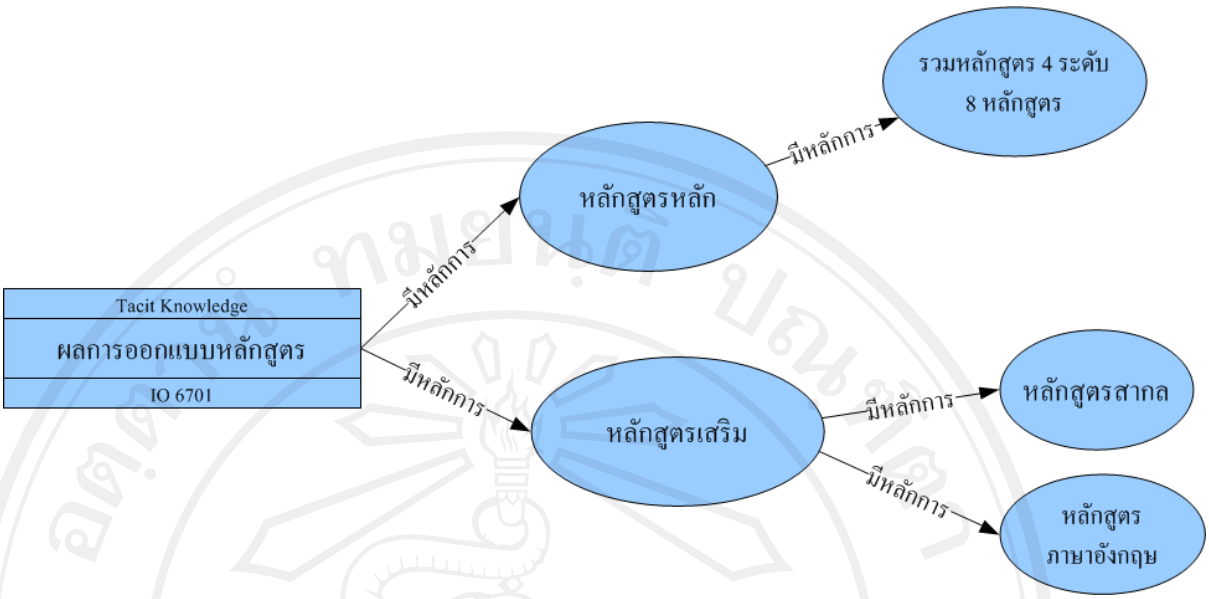
รูปที่ 6 กระบวนการพิจารณา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



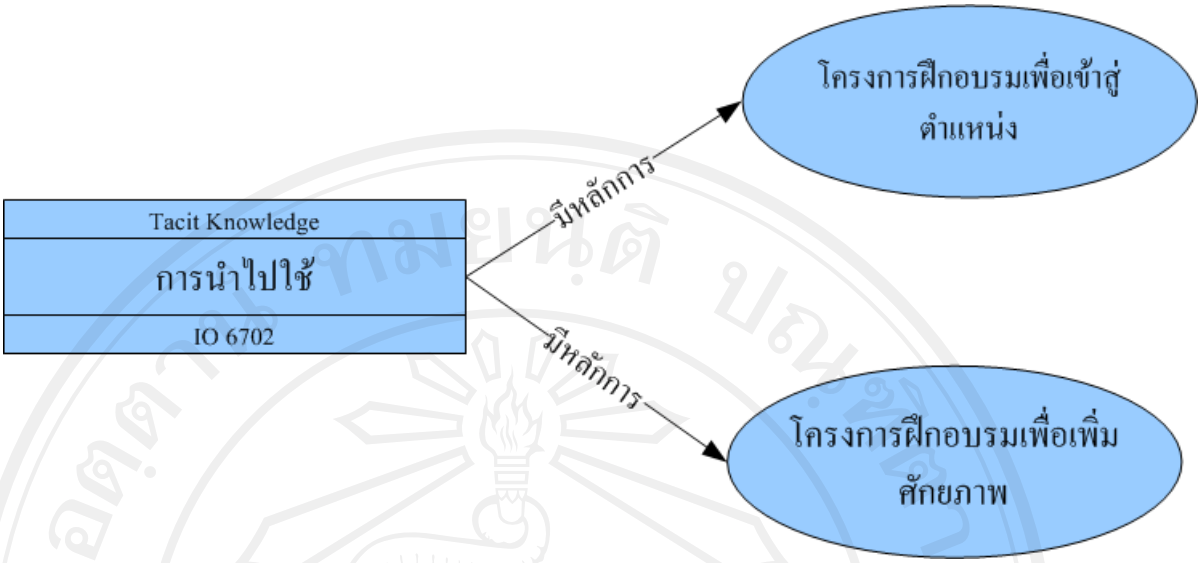
รูปที่ 7 การวิพากษ์หลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



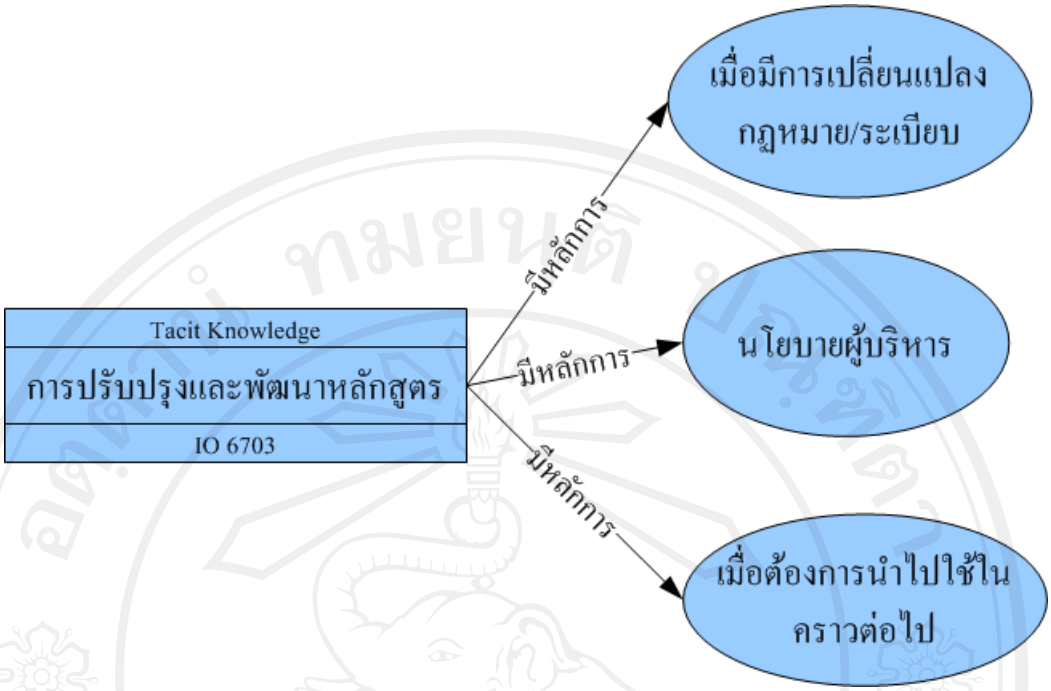
รูปที่ 8 ผลการออกแบบหลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 9 การนำไปใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 10 การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ENG 1: Requirement Elicitation

<u>แผนการดำเนินงาน</u> (Plan)

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวกับงานแผนงานฝึกอบรม

2) เข้าพบผู้บริหารเพื่อกำหนดขอบเขต (Scoping) กรอบความต้องการความรู้ กำหนดฐานความรู้ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้งาน

3) ออกแบบวาระการสัมภาษณ์และกำหนดการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

4) จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยตั้งวาระ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์

5) จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดปัญหาวิกฤติหรืองานสำคัญ

6) ตรวจสอบความครบถ้วน โดยนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ไปสอบทานความเข้าใจ ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน กับผู้เชี่ยวชาญงานแผนงานฝึกอบรม

7) นำ Transcript มาสร้างแบบจำลองความรู้ตามวิธีการ CommonKADS

8) หลังจากจบภารกิจ ทำรายงานการดำเนินงาน (Do)

<u>รายงานผลการดำเนินงาน</u> (DO)

ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ และ อำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ ตาม พรบ.องค์กรอัยการและพนักงานอัยการ ระเบียบคณะกรรมการอัยการเรื่องการแบ่งหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่

เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2554 ได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร (ร้อยตำรวจตรีพงษ์นิวัตน์ ยุทธภัณฑ์บริภาร) เพื่อกำหนดขอบเขตหัวข้อความรู้ โดยได้กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) คือ งานแผนงานฝึกอบรม กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ คือ ตามวาระการสัมภาษณ์ (เอกสาร ENG 1.1) และสรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหาร (เอกสาร ENG 1.2)

การดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และไม่มีปัญหาอุปสรรคแต่อย่างใด

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร ENG 1.1 วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสาร ENG 1.2 บทวิเคราะห์คำสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 1.3 วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร ENG 1.4 บทวิเคราะห์คำสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (Transcript)

เอกสาร ENG 1.5 แบบจำลองความรู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ENG 2: System Requirement

<u>แผนการดำเนินงาน</u> (Plan)

นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ความต้องการระบบทั้งทางด้าน Hardware และ Software **และ**Business Specification นโยบายการจัดการความรู้ ความต้องการใช้งานของผู้ใช้แต่ละประเภท

<u>รายงานผลการดำเนินงาน</u> (DO)

ผู้ศึกษาได้สอบถามความต้องการของระบบงานแผนงานฝึกอบรม สำนักงานอัยการสูงสุด โดยการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร (นายประสาน หัตถกรรม อัยการอาวุโส) เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2554 ตามวาระการสัมภาษณ์ (เอกสาร ENG 2.1) ซึ่งแยกผู้ใช้งานแต่ละประเภทได้ดังนี้

ประเภทที่ 1 ผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการ, รองอธิบดีอัยการ, อัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม

ประเภทที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นายประสาน หัตถกรรม

ประเภทที่ 3 ผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ อัยการ นักทรัพยากรบุคคล ข้าราชการธุรการทุกสำนักงานอัยการ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น โดยยึดประเภทผู้ใช้งานหลักดังนี้

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

โดยมีรายละเอียดตามรายงานการประชุม (เอกสาร ENG 2.2 สรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหารเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2554)

การดำเนินการสอบถามความต้องการของระบบงาน เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และไม่มีปัญหาอุปสรรคแต่อย่างใด โดยมีข้อแนะนำว่า หลังจากมีการใช้งานระบบการจัดการความรู้ที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สร้างขึ้นนี้แล้ว ควรมีการทบทวนสอบถามความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการความรู้ให้เหมาะสมและดีขึ้นกว่าเดิม

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร ENG 1. วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสาร ENG 2. สรุปคำสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ENG 3: Software Requirement Analysis

<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>

นำเอาผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และ ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบ software เพื่อวางระบบการจัดการความรู้ให้สามารถตอบสนองความต้องการของ Cops

<u>รายงานผลการดำเนินงาน (DO)</u>

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความต้องการของ Software โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG2 มาวิเคราะห์ ประกอบ เอกสาร SharePoint Based User Requirement Specification (เอกสาร ENG3.1) ในแผนในคู่มือแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ วิชาการค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553 ได้จัดทำ Software Requirement Analysis (เอกสาร ENG3.2) และ SITE MAP (เอกสาร ENG3.3) เพื่อดำเนินการใน Task อื่น ๆต่อไป

สรุปผลการดำเนินการตาม ENG3 ระบบ KMS ของงานแผนงานฝึกอบรม เป็นรูปแบบ single Function มีผู้ใช้งาน 3ประเภท คือ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติ ซึ่งทั้งสามประเภทมีสิทธิในการใช้งานโดยหลัก คือ อ่าน และเขียน ข้อมูล มี Function การใช้งาน เช่น การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ Case Study Knowledge Map โครงสร้างของ Cop ประกอบด้วย Task คือ งานแผนงานฝึกอบรม งานวิกฤติ คือ การกำหนดและจัดทำหลักสูตร Domain ที่สำคัญ คือการออกแบบหลักสูตร หลักสูตรที่ออกแบบเพื่อฝึกอบรมพัฒนาข้าราชการอัยการ การดำเนินการสำเร็จตามแผน.

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร ENG3.1 SharePoint Based Requirement Specification

เอกสาร ENG3.2 Software Requirement Analysis

เอกสาร ENG3.3 Site Map

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ENG 4: Software Design

<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>

1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ Content, Feature และ Function ต่าง ๆ ในระบบ KMS ที่ทางทีมงาน และอาจารย์ช่วยกันสร้างขึ้น ตรวจสอบรูปแบบที่ สพอ. กำหนด และต้องสอดคล้องกับ REU2
2) นำ Template ที่สร้างจาก REU2 มาใช้ พร้อมจัดทำรายงานว่ามีการนำมาใช้ในส่วนใด (ต้องไม่สร้างความสับสนให้ผู้ใช้)
3) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม(กรณีที่ร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

เพื่อให้ได้ข้อกำหนดโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆของ MS SharePoint

<u>รายงานผลการดำเนินงาน (DO)</u>

ดำเนินการ นำผลการวิเคราะห์ความต้องการของ Software (เอกสารใน ENG3) โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 ENG2 และ ENG 3 มาวิเคราะห์โดยใช้ software Microsoft SharePoint 2010 ว่า Feature ใด ควรจะอยู่ในตำแหน่งใดของระบบ หน้าตาระบบเป็นแบบใด โดยได้จัดทำเป็น โครงร่างระบบ KMS พร้อมได้นำ Template ระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด มาใช้ (template cop (เอกสาร ENG4.1) และ template visio (เอกสาร ENG4.2))

<u>มีผลการดำเนินการ</u> หลังได้จากได้รูปแบบหน้าตาระบบโดยนำ Template ของระบบที่มีอยู่มาใช้แล้ว ตามรายงานการสร้างENG4 (เอกสาร ENG4.3) แล้ว ได้มีการจัดทำ รูปแบบหน้าตา Function การใช้งานทั้งหมด คู่มือการใช้งานระบบ KMS (เอกสาร ENG4.4)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>พบปัญหาและอุปสรรค ที่ทำให้</u>ไม่ได้ภายในระยะเวลาตามแผนที่วางไว้ เนื่องจากภารกิจงานที่มีมาก และจะต้องเร่งทำตัวเล่ม IS ประกอบกับการเข้าไปทำในระบบ อินเตอร์เน็ตที่ทำงานช้า และ Feature บางตัวยังไม่อาจเปิดใช้งาน เช่น Blog ,Wiki ,Calendar

<u>และข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการ</u> ในอนาคตในโครงการใหม่จะต้องวางแผนในเรื่องกรอบระยะเวลาสำหรับENG4 ให้เหมาะสมกว่านี้ และควรตรวจสอบความเร็วในการใช้งานอินเตอร์เน็ตก่อนวางแผนด้วยว่า สามารถทำงานในระบบได้ดี เหมาะสมหรือไม่

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร ENG4.1 CoP Template

เอกสาร ENG4.2 Visio Template

เอกสาร ENG4.3 รายงานการสร้าง KMS

เอกสาร ENG4.4 คู่มือการใช้งานระบบ KMS

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

MAN 1: Organization Alignment

PLAN

1. ทำการตรวจสอบวิสัยทัศน์ แนวนโยบาย ภาระ หน้าที่ หรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนกิจกรรมการจัดการความรู้

2. จัดทำแผนกิจกรรม การสร้างความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ ความเข้าใจการจัดการความรู้ และพันธกิจด้าน คน กระบวนการ และเทคโนโลยี โดยแผนจะต้องระบุถึงการนำระบบ KMS มาใช้เพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ หรือแนวนโยบาย หรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน

3. นำเสนอรายงานการจัดกิจกรรมต่อ Km Team ของสำนักงาน

DO

จัดทำโครงสร้างใหม่ ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

1. อัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม
2. ผู้เชี่ยวชาญแผนงานฝึกอบรม
3. นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ 1 คน
4. พนักงานอัยการที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในงานกำหนดและจัดทำหลักสูตร
5. ผู้ใช้(User) ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะโครงสร้างที่รองรับระบบการจัดการความรู้ระยะยาว

1. การมอบหมายงานระดับ KE (Knowledge Engineer) และProject Manager ควรมอบหมายโดยการระบุตำแหน่ง เพราะ ผู้บริหารมีการโยกย้ายตำแหน่งบ่อย
2. การมอบหมายพนักงานอัยการทำหน้าที่ Expert จะต้องผ่านความเห็นของที่ประชุม KM Team
3. พนักงานอัยการที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ KE (Knowledge Engineering จะต้องมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอ)

เอกสาร MAN1 ข้อเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ พ.ศ.2555-2557

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

MAN 2: Organization Management

<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>

1.วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม

2.ออกแบบปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้ เพื่อรองรับระบบจัดการความรู้ (KMS) ตามวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ และพันธกิจต่างๆในการแก้ปัญหาและพัฒนาด้าน คน กระบวนการ และเทคโนโลยี

3.กำหนดบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่าง KM team, KE, Experts, Users ตามโครงสร้างใหม่ใน การจัดการความรู้ โดยทำบันทึกเสนอผู้บริหารลงนามในคำสั่งเพื่อลงนามในคำสั่ง

4.หลังจากจบภารกิจ มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ

<u>รายงานผลการดำเนินงาน (DO)</u>

ผลวิเคราะห์โครงสร้างเดิม ของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรมและเสนอแผนผังการปรับโครงสร้างสำนักงานเพื่อให้การจัดการความรู้มีผู้รับผิดชอบและดำเนินการโดยตรงและถือเป็นภารกิจงานประจำ ไม่ใช่เป็นภารกิจที่เพิ่มขึ้น

เอกสารประกอบ เอกสาร MAN2.1 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน
เอกสาร MAN2.2 ร่างคำสั่งมอบหมายงานที่สอดคล้องกับแผนกิจกรรมการจัดการความรู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

MAN 3: Project Management

แผนการดำเนินงาน(Plan)

จัดทำแผนการสร้างระบบ KMS ที่มีกรอบระยะเวลาสามเดือน

1. มีแผนการดำเนินการเพื่อสร้างระบบ กำหนดว่าจะต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง (ENG 3) ในระบบจัดการความรู้ จะได้ข้อมูลจากที่ไหน อย่างใด จะลงในระบบอย่างใด Tacit & Explicit จะต้องหาเพิ่มเติมจากที่ไหน และจัดเก็บอย่างไร การจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีค่าใช้จ่ายด้านใดบ้าง (ประมาณการ) จะต้องมีกี่ Cop (ของเดิม มี รวมถึงการสร้างระบบ IT และการนำข้อมูลลงระบบ IT โดยจัดทำแผนการทำงานในรูปแบบ Gantt Chart โดยอาจแบ่งขั้นตอนการดำเนินการออกเป็นดังนี้

1.1.1) ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้

1.1.2) วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้

1.1.3) สร้างระบบ

1.1.4) นำข้อมูลลงระบบ

1.1.5) ตรวจสอบและทดสอบ(ประเมินผล)

กิจกรรม	มิถุนายน 2554	กรกฎาคม 2554	สิงหาคม 2554	
1.ตรวจสอบและรวบรวมองค์ความรู้				
2.วิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้				
3.ออกแบบและสร้างระบบ				
4.นำข้อมูลลงระบบ				

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.ตรวจสอบ และทดสอบ				

รายงานการดำเนินการ (DO)

ดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ ตรวจสอบและรวบรวมองค์ความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย แผนงานฝึกอบรมว่ามีภารกิจและอำนาจหน้าที่อย่างไรบ้าง วิเคราะห์และสังเคราห์ความรู้ที่เป็นงานวิกฤติ ออกแบบและสร้างระบบการจัดการความรู้เอใช้ในงานวางแผนการฝึกอบรมข้าราชการอัยการ แล้วนำข้อมูลลงระบบ KMS ที่สร้างขึ้น และได้ทำการทดสอบระบบแล้วว่าใช้ได้ดีในระดับเริ่มต้นพร้อมข้อเสนอแนะให้ดำเนินการให้สังเคราะห์ความรู้ให้ครบทุกภารกิจ

เอกสารประกอบ เอกสารMAN3-1 เอกสารชุดความรู้ K.67)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN 1: Human Resource Management

Plan กำหนดแนวทางการบริหารอัตรากำลังเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การบริหารจัดการความรู้ ผลการวิเคราะห์หน่วยงานทางด้านการจัดการความรู้ (KM Team) ข้อเสนอแนะจำนวนบุคลากร และวิธีการให้ได้มาของอัตรากำลัง

Do กำหนดให้มีการบริหารอัตรากำลังด้านการจัดการความรู้ โดยเสนอให้มี เนื่องจาก Task Knowledge .ในK67 ใช้เพาะการทำงานในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม ซึ่งมีบุคลากรทั้งสำนักงานเพียง 11 คน ปัญหาในเรื่องการบริหารอัตรากำลังจึงไม่มี คงมีเพียงการสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรให้มีความรู้และเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้และให้มีความสามารถในใช้KMS ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเสนอให้มีการจัดทำโครงการ “จัดการความรู้งานแผนงานฝึกอบรม” กำหนดอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ เช่น

1. KE ทำหน้าที่เป็นคนทำกิจกรรมการจับความรู้
2. Project Manager เพื่อบริหารโครงการ

เอกสารประกอบ RIN1-1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN 2: Human Resource Development

<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>

PLAN การวิเคราะห์ สมรรถนะในแต่ละตำแหน่งและหน้าที่ ในการบริหารจัดการ KM Team

ในงานแผนงานฝึกบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารในการใช้ KMS ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์

โดยกำหนดให้หัวข้อวิชาการฝึกอบรมตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานในแต่ละประเภท

<u>รายงานผลการดำเนินงาน (DO)</u>

ได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรเพื่อฝึกอบรม ตามเอกสาร หลักสูตรการฝึกอบรมการจัดการความรู้ งานแผนงานฝึกอบรม (RIN2.1) เสนอให้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรมในจัดทำ โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการความรู้เกี่ยวกับงานแผนงานฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้และทักษะ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้โดยเฉพาะในปีแรกที่เริ่มใช้แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ในงานวางแผนการฝึกอบรม

หลักสูตรที่กำหนดขึ้นนี้เพื่อให้บุคลากรงานแผนงานฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการกำหนดและจัดทำหลักสูตร (Domain Knowledge)

2. เทคนิคและวิธีการออกแบบหลักสูตร (Technology Knowledge)

3. การใช้ระบบการจัดการความรู้เพื่อช่วยในการกำหนดและจัดทำหลักสูตร

4. การฝึกอบรม วิศวกรความรู้ (Knowledge Engineer)

5. การฝึกอบรมการใช้ระบบ KMS

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร RIN2.1 หลักสูตรการฝึกอบรมการจัดการความรู้งานแผนงานฝึกอบรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN 3: Knowledge Management

PLAN

1) จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสารเดิม ตรวจสอบในระบบ KMS และแหล่งข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการออกแบบ ติดตั้ง ระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้ที่กำหนด ตามลิ้นชักความรู้ TaskTaxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ ว่า เป็นเอกสารประเภทใด ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้ที่จะเข้ามาทำ KM ต่อในภายหลัง จะได้ใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงานได้ และจะต้องมีการกำหนดรูปแบบ และประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บ จัดทำระบบ My Site และนำข้อมูลทั้งหมดเก็บลง My Site ใน Microsoft SharePoint และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD หรือ DVD เพื่อเป็นข้อมูล Back Up ไว้อีกชั้นหนึ่ง
2) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุมกรณีที่ร่วมกับ) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ (ผู้อื่น เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

<u>รายงานผลการดำเนินการ(DO)</u>

ได้ทำการรวบรวมจัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสารเดิมในระบบ KMS และแหล่งข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการออกแบบ ติดตั้ง ระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้ที่กำหนด ได้รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้เก็บเอกสารทั้งโครงการเรียบร้อยแล้ว โดยได้มีการBackup ข้อมูลไว้ ผลการดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ และได้ข้อมูลที่ใช้เก็บเอกสารทั้งโครงการ รายงานการเก็บเอกสารทั้งระบบ

<u>หมายเหตุ</u> ในการ Up ข้อมูลขึ้นระบบ ได้มีการเปลี่ยนแปลงที่จัดเก็บโดยต้องจัดเก็บใน QA ของแต่ละคน แทน My Site ที่ได้กำหนดไว้ในแผนเดิม

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร RIN3.1 เอกสารเดิมของระบบ KMS

เอกสาร RIN3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด

เอกสาร RIN3.3 รายงานการเก็บเอกสารทั้งระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN 4: Infrastructure

<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>

นำข้อมูล ในการได้มา ติดตั้ง และบำรุงรักษา โครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการ จัดการความรู้ เกี่ยวกับ Hardware , Software และระบบ Network จากบัญชีครุภัณฑ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้งานระบบ KMS ว่าจะต้องมี Hardware , Software และระบบ Network อะไรบ้าง ที่มีอยู่แล้วใช้ได้หรือไม่ และต้องมีอะไร

<u>รายงานผลการดำเนินการ(DO)</u>

ได้ทำการรวบรวมจัดเก็บเอกสาร เกี่ยวกับอัตรากำลังบุคลากร (เอกสาร RIN4.1) และข้อมูลระบบ คอมพิวเตอร์ (เอกสาร RIN4.2) ได้รวบรวมข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ พร้อมแผนการจัดการอุปกรณ์ เรียบร้อยแล้ว มีการวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม ซึ่งสามารถนำมาใช้ในระบบ KMS ได้ โดยใช้เป็นเครื่องที่ใช้บริหาร แผนการจัดซื้อในส่วนเครื่องที่ให้บริการ (Server) ตามรายงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการสำเร็จตามแผนตามรายงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร RIN4.1 อัตรากำลังบุคลากร

เอกสาร RIN4.2 ข้อมูลระบบ คอมพิวเตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

REU 1: Asset Management

วัตถุประสงค์ : เพื่อวางแผนการจัดการ จัดซื้อ ตรวจรับ ตรวจสอบ จำหน่ายซาก ลงทะเบียน เก็บประวัติอุปกรณ์ ICT

PLAN สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งาน

DO จัดทำแบบสำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งาน

ชนิดของอุปกรณ์	จำนวน	อายุการใช้งาน	ลักษณะการใช้งาน	ผู้ใช้งาน
คอมพิวเตอร์	4 ชุด	**2** ปี	ใช้พิมพ์งานและสืบค้นข้อมูล	อัยการ, ธุรการ
อินเทอร์เน็ต	LAN 4 **จุด,** Wi-Fi	**3** ปี	ใช้สืบค้นข้อมูล	อัยการ, ธุรการ
เครื่องPrinter	**2** ชุด	**3**ปี	Print เอกสารต่างๆ	ธุรการ

ทำบัญชีอุปกรณ์ที่ต้องขอจัดสรร

พบว่ามีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งานระบบ **KMS** เพียงแต่ขาดการเรียนรู้วิธีการใช้งานให้มีความคุ้นเคยจนเกิดเป็น autonomous ขอการทำงาน

เอกสารประกอบ **REU-1** บัญชีครุภัณฑ์ที่มีอยู่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

REU 2: Reuse Program Management

<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>

1) ตรวจสอบสำรวจ Template ของ อส. ที่สามารถนำมาใช้ได้ จากระบบ KMS ที่มีอยู่ใน KMS บน MS SharePoint 2007 และ 2010 และคล้ายคลึงกับมาตรฐานของ อส. ต้องมีการทำรายงานการเลือกใช้ และออกแบบ Template เพิ่มเติม ต้องมี Template ของ COP, task, inference, domain, knowledge base ในระบบ KMS
2) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน รายงานการประชุม(กรณีที่ร่วมกับผู้อื่น) เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

<u>รายงานผลการดำเนินงาน (DO)</u>

ทำการศึกษารวบรวม ตัวแบบ (Templates) ต่างๆ ของ สำนักงานอัยการสูงสุด สำหรับการสร้างระบบจัดการความรู้ เพื่อนำมาปรับใช้ในการสร้างระบบ การจัดการความรู้ องค์ความรู้ที่ 67 งานแผนงานฝึกอบรม ให้มีรูปแบบมาตรฐานใกล้เคียงกัน ดังนี้

1.ต้นแบบCopของเดิม (เอกสาร REU2.1)

2.ต้นแบบ Task, Inference, Domain (เอกสาร REU2.2)

3.ต้นแบบในส่วนกฎหมาย และระเบียบ (เอกสาร REU2.3)

4ต้นแบบในส่วนคำนิยาม (เอกสาร REU2.4)

5.Template cop ระบบการจัดการความรู้ ปัจจุบันที่ใช้อยู่ (เอกสาร REU2.5)

6.Template ในส่วน Knowledge Map (Visio) (เอกสาร REU2.6)

ในการดำเนินการ ได้นำ Template CoP (เอกสาร REU2.5) และ Template ในส่วน Knowledge Map (Visio) (เอกสาร REU2.6)มาใช้เป็นตัวแบบ ในส่วนการสร้าง CoP งานแผนงานฝึกอบรมมี Function การใช้งาน เช่น การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ คู่มือ Knowledge Map (ขั้นตอนการกำหนดและจัดทำหลักสูตร) โครงสร้างของ CoP ประกอบด้วย Task คือ งานแผนงานฝึกอบรมงานวิกฤติ คือ งานกำหนดและจัดทำหลักสูตร Inference ที่สำคัญ เช่นการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม,การวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ การพิจารณาสมรรถนะอัยการตามตำแหน่งหน้าที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Knowledge Base ที่สำคัญ เช่น กฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของอัยการ การเข้าสู่ตำหน่งต่างๆ ข้อมูลบุคลากร และได้จัดทำรายงานการใช้ Template (เอกสาร REU2.7)

เอกสารประกอบ

เอกสาร REU2.1 ต้วแบบโครงสร้าง CoP ของเดิม

เอกสาร REU2.2 ตัวแบบโครงสร้างซอฟต์แวร์ตาม CommonKADS

เอกสาร REU2.3 ฐานข้อมูล กฎหมาย และระเบียบ

เอกสาร REU2.4 ฐานคำนิยามศัพท์ การพัฒนาบุคลากร

เอกสาร REU2.5 ตัวแบบ CoP มาตรฐาน ของระบบจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการสูงสุด

เอกสาร REU2.6 ตัวแบบ สัญญลักษณ์ CommonKADS

เอกสาร REU2.7 รายงานการใช้ Template

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

REU 3: Domain Engineering

วัตถุประสงค์ : การทบทวนวรรณกรรมในการจัดการความรู้ ที่อาจทำมาใช้ซ้ำ หรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดต่อไป (Common KADS Knowledge Model)

PLAN รวบรวมความรู้หลักที่สามารถนำไปพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในงานแผนงานฝึกอบรมได้อีกโดยใช้กระบวนการในการระบุความรู้สำคัญ (Identifying domain) การรวบรวมองค์ความรู้ (bounding) ซึ่งนำไปสู่การพบสามัญลักษณะ(Commonalities) Domain Engineering ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายขององค์กร (การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คำจำกัดความ ทฤษฎีพื้นฐาน เทคนิคสำคัญต่างๆ (CommonKADS/ Knowledge Model)

DO ได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เป็นวนนณกรรมที่เกี่ยวข้องการการฝึกอบรม ที่สามารถนำไปใช้ซ้ำในการจัดเก็บความต้องการเพื่อนำไปใช้ในงานวิกฤติอื่นในงานแผนงานฝึกอบรมหรือในสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ผลการดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ รายละเอียด REU3_(เอกสาร REU3.1)_ได้ทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเก็บ Domain ที่สำคัญที่สามารถนำไปใช้ซ้ำในโครงการอื่นได้

เอกสารประกอบ_เอกสาร REU3.1 Domain งานแผนงานฝึกอบรม

QA Quality Assurance

- **<u>แผนการดำเนินงาน (Plan)</u>**

1. 1. จัดทำรายการตามมาตรฐาน 15 **Task** ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร **QA.**1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสาร**QA.**2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย **Engineering Group : ENG1-ENG 4 / Management Group MAN1-MAN3 /Resource & nfrastructure Group RIN1-**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN4 และ**Reuse Group REU 1-REU 4** ต้องทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด ต้องปฏิบัติได้และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

1.2. ดำเนินการตามมาตรฐาน 15 **Task**

<u>รายงานผลการดำเนินงาน (DO)</u>

การดำเนินการการตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report) (SAR) ตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสารQA.2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด Cop Km K 67 งานแผนงานฝึกอบรม 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	**การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (Requirement Elicitation: ENG 1)**			✓			L - 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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

							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 มีหลักฐานแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้แต่มีมุมมองบางประการ ที่ไม่สามารถทำนายถึงความสำเร็จได้ (ประสบความสำเร็จบางส่วน)

L - Largely Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการเชิงระบบแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจาก คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน (ประสบความสำเร็จมาก)

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

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	**สิ่งที่ค้นพบ**
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหารที่นัดสัมภาษณ์มีภารกิจมาก และผู้ศึกษามีภารกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

	อื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง มีผลกระทบต่อปฏิทินการดำเนินการ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	สร้าง แม่แบบ ที่เป็นแนวทาง หลักการ และตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นแหล่งศึกษา สร้างความเข้าใจในกระบวนงานให้ชัดเจน และปรับปรุงกระบวนการในการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
ความครบถ้วนของหลักฐาน	มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน เอกสารละเอียดครบถ้วน

ลงชื่อ

.....

(นางนงนภัส ศิริโชติ)

ผู้ประเมิน

วันที่ 22 กันยายน 2554

<u>เอกสารประกอบ</u>

เอกสาร QA.1 มาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้

เอกสาร QA .2 เกณฑ์การประเมินตนเอง

เอกสาร QA.3 คู่มือแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ วิชาการค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางนงนภัส ศิริโชติ

วัน เดือน ปี เกิด 31 พฤษภาคม 2496

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษานิติศาสตรบัณฑิต
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2518
สำเร็จการศึกษา เนติบัณฑิต ปีการศึกษา 2520

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2525-ปัจจุบัน พนักงานอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด

ตำแหน่งปัจจุบัน อัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved