



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

มาตรฐาน ISO 12207 15504 15 Task

QA Quality Assurance : K 70 ระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

### 1. แผนการดำเนินงาน (Plan)

1. 1. จัดทำรายการตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสารQA.2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์กรความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย **Engineering Group : ENG1-ENG 4 / Management Group MAN1-MAN3 /Resource & nfrastructure Group RIN1-RIN4 และReuse Group REU 1-REU 4**

#### 1.2. ดำเนินการตามมาตรา 15 Task

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

การดำเนินการการตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report) (SAR) ตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสาร QA.2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์กรความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด Cop Km K 71งานประเมินผลตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ 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
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
<b>Task 8</b>	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : RIN1)			✓			L - Largely Achieved
<b>Task 9</b>	การฝึกอบรม (Training : RIN 2)			✓			L - Largely Achieved
<b>Task 10</b>	การจัดการความรู้ (Knowledge Management_ : RIN 3)			✓			L - Largely Achieved
<b>Task 11</b>	โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN4)			✓			L - Largely Achieved
<b>Task 12</b>	การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management : REU 1)			✓			L - Largely Achieved
<b>Task 13</b>	การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management : REU2)			✓			L - Largely Achieved
<b>Task 14</b>	: 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 คุณลักษณะที่ได้ระบุไว้แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน (ประสบความสำเร็จมาก)
- F - Fully Achieved      หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการที่สมบูรณ์และเป็นระบบแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ระบุไว้ในทุก ๆ ด้าน ไม่พบว่ามีจุดอ่อนใดอย่างมีนัยสำคัญ (ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่)

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมิน เท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหารที่นัดสัมภาษณ์มีภารกิจมาก และผู้ศึกษามี ภารกิจอื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายเรื่อง มีผลกระทบต่อ ปฏิบัติการดำเนินการ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	สร้าง แม่แบบ ที่เป็นแนวทาง หลักการ และตัวอย่างที่ ดี เพื่อเป็นแหล่งศึกษา สร้างความเข้าใจใน กระบวนการให้ชัดเจน และปรับปรุงกระบวนการใน การถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
ความครบถ้วนของหลักฐาน	มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน

ลงชื่อ .....

(นาง พัทธนันท์ ชาญกิจ )

ผู้ประเมิน

วันที่ 21 กันยายน 2554

### Task 1 : การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้

#### (Requirement Elicitation : ENG 1)

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อให้ทราบถึง ปัญหาวิกฤติและ แนวทางในการแก้ไข ในทัศนะของ ผู้เชี่ยวชาญ และเป้าหมาย ตลอดจน ทิศทางและบทบาทของผู้บริหาร ในการจัดการความรู้ของ องค์กร หรือหน่วยงานนั้น เพื่อสามารถกำหนด ขอบเขตและทิศทางของระบบการ จัดการความรู้

**แผนการดำเนินงาน(Plan) :** ประกอบกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1). วิเคราะห์ ปัญหาวิกฤติและแนวทางแก้ไขในหัวข้อ การบริหารจัดการระบบ การจัดการความรู้ โดยใช้สมมุติฐานจากการทบทวนวรรณกรรมศึกษา เกี่ยวกับ ปัญหาวิกฤติ และความเสี่ยงของระบบการจัดการความรู้ แนวทางแก้ไข ด้วยการใช้ระบบการบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ในทัศนะของผู้เชี่ยวชาญ และ ทิศทางของผู้บริหารและขอบเขตของ ระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

2). กำหนดตัวผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหาร ได้แก่ นายอนุชาติ คงมาลัย CKO และนายยุคล เหล่าพลสุข รองอธิบดีอัยการ สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ ซึ่ง รับผิดชอบงานของ สฝปร.และผู้เชี่ยวชาญ ตามที่ผู้บริหารแนะนำ และกำหนดการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร ในประเด็นวิเคราะห์ตามข้อ 1.

4. จัดทำแผนและกำหนดการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร และบท

วิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาตามประเด็นในข้อ 1). โดย จัดทำ

วาระการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญ และกำหนดวันเวลานัดสัมภาษณ์ เอกสารประกอบ ENG-1 หมายเลข 1

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร นายอนุชาติ คงมาลัย CKO วันที่ 14 กรกฎาคม 2554 และนายยุคล เหล่าพูลสุข วันที่ 15 กรกฎาคม 2554 โดยทำรายงานสรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ และให้ผู้บริหารตรวจสอบเพื่อทบทวนความถูกต้อง เอกสารประกอบ ENG-1 หมายเลข 2
2. ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ นายเชิดศักดิ์ หิรัญศิริสมบัติ ซึ่งนายยุคล เหล่าพูลสุข เป็นผู้แนะนำ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2554 รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปฯ เอกสารประกอบ ENG-1 หมายเลข 3
3. จัดทำสรุปผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ได้ประเด็นครบถ้วนตามแผนที่วางไว้ในกิจกรรมข้อ 1). เอกสารประกอบ ENG-1 หมายเลข 4

**Task 2 : การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis : ENG 2)**

**วัตถุประสงค์ :** ทำการวิเคราะห์หาความต้องการระบบการจัดการความรู้ ในแง่มุมของประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานในการใช้งานระบบ (User Specification)

**แผนการดำเนินงาน(Plan) :** ประกอบกิจกรรม ดังต่อไปนี้

- 1). นำข้อมูลจาก ENG1 มาวิเคราะห์ เพื่อ กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการจากกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบ ฯ ( Business Specification) และข้อกำหนดการใช้งานระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งาน (User Specification)
- 2). จัดทำเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ และกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้
3. สรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ด้วย SPSS



**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. รวบรวมข้อมูล Business Specification โดยแจกแบบสอบถามกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบ 21 ชุด เอกสารประกอบ ENG -2 หมายเลข 1
2. รวบรวมข้อมูล User Specification โดยแจกแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้งานระบบฯ 73 ชุด เอกสารประกอบ ENG -2 หมายเลข 2
3. ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (DESCRIPTIVE STATISTIC) ได้แก่ ร้อยละ (PERCENTAGE) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (ARITHMETIC MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION) เอกสารประกอบ ENG -2 หมายเลข 3
4. ได้ความต้องการ คุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้จากกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบ ฯ (Business Specification) และข้อกำหนดการใช้งานระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งาน (User Specification) เอกสารประกอบ ENG -2 หมายเลข 4

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

**วัตถุประสงค์:** ทำการวิเคราะห์ความต้องการ Software ของระบบ เช่น Function ต่างๆ ในระบบการ จัดการความรู้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

**แผนการดำเนินงาน(Plan) :** ประกอบกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. กำหนด Function พื้นฐานและอื่นๆ ของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ให้สอดคล้องกับความต้องการและทิศทางที่ได้จาก ENG 1, และ ENG 2
2. การกำหนดการใช้งาน Function ของกลุ่มผู้ใช้งาน และกลุ่มผู้ดูแลระบบ ตามโครงสร้างระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้
3. จัดทำ Site Map ระบบการจัดการความรู้

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. นำข้อมูลจาก ENG1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์ เพื่อ กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ โดยเป็นแหล่ง สนับสนุนการสร้างและบริหาร ระบบการจัดการความรู้ ทั้งระบบ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก คือ

- KMS Strategy ได้แก่ แผนกลยุทธ์ KMS 3 ปี เป็นต้น
- KMS Structure ได้แก่ มาตรฐานของ KMS แม่แบบของ KMS และคู่มือการสร้าง และสนับสนุน KMS เช่น มาตรฐานของ KMS / Template / แนวทางการสร้าง KMS เป็นต้น
- KMS Management System ได้แก่ ระบบการบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ 5 ระบบ

2. โครงสร้างตามข้อ 1. กลุ่มผู้ใช้งานหลัก ได้แก่ สฝปร. ผู้ดูแลระบบการจัดการความรู้ และวิศวกรความรู้ และกลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน โดยการ edit & Download ข้อมูลต้องใช้ username & Password ที่ผู้ดูแลระบบออกให้ ส่วน Read only สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่มีการกำหนดสิทธิ

3. การดำเนินการ สำเร็จตามแผน (ส่วนรายละเอียด กำลังดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษา เพื่อออกแบบระบบต่อไปในงบประมาณปี 2554 มีกำหนด 270 วัน)

**Task 4 : การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)**

วัตถุประสงค์ : เพื่อออกแบบ Site ของระบบการจัดการความรู้ (KMS)

**แผนการดำเนินงาน(Plan) :**

1. ออกแบบหน้าจอโดยใช้ แม่แบบมาตรฐาน ของ สฝปร. ได้แก่ Banner / SiteMap / Information banner เป็นต้น

2. ออกแบบ Work space ให้สอดคล้องกับ ENG 3

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. ออกแบบแม่แบบมาตรฐาน ของ สฝปร. ได้แก่ Banner / SiteMap / Information banner เป็นต้น

2. ออกแบบหน้าจอ Work space โดยแบ่ง Web Part ออกเป็น 3 Web Part ได้แก่

- Knowledge Map ในรูปแบบของ Common KADS Task –Inference – Domain Concept โดยใช้ Visio Web Access

- Knowledge Information แหล่งข้อมูลที่เป็น Explicit Knowledge ของ Knowledge Map เช่น แผนกลยุทธ์ 3 ปี เป็นต้น

- KMS Structure เช่น มาตรฐานของ KMS แม่แบบของ KMS และคู่มือการสร้างและสนับสนุน KMS

**Task 5 การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment : MAN1)**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้

**แผนการดำเนินงาน(Plan) :** ประกอบด้วยกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และกำหนดวิสัยทัศน์การ จัดการความรู้ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ หรือวิสัยทัศน์ดังกล่าว

2. จัดทำแผนและกิจกรรมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจภายในหน่วยงานให้ตรงกัน เพื่อนำกลไกตามระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการสู่การปฏิบัติ

3. แนวทางการปรับเปลี่ยน โครงสร้างการทำงานของ สฝบร. ตามระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1.ศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการ “องค์กรอัยการเป็นสถาบันที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชน” และวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

สามารถสรุปวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ ได้ ดังนี้ “สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้จะพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้ เพื่อนำสำนักงานอัยการสูงสุดไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้”

2. ทำการสื่อสาร ระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ กับสำนักงานตัวอย่าง คือ สำนักงานคดีปกครอง ให้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการ โดยสาธิตให้กับ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team และ KE จำนวน 19 คน ด้วย Power point และจัดทำแบบสอบถามความเป็นไปได้และความพึงพอใจ เอกสารประกอบ MAN-1 หมายเลข 1

3. สรุปผลข้อมูลจากแบบสอบถาม จากผู้รับสารสาธิตพบว่า เห็นด้วยในความเป็นไปได้ของระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้และพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เอกสารประกอบ MAN-1 หมายเลข 2

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

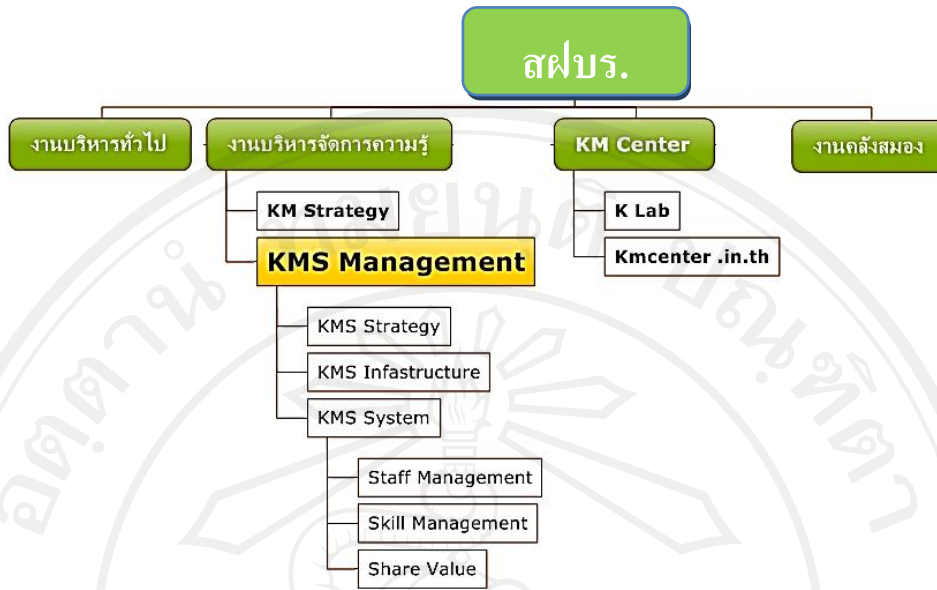
**วัตถุประสงค์ :** เพื่อทบทวนโครงสร้างหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจัดการความรู้ และสามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานประจำของหน่วยงานได้

#### **แผนการดำเนินงาน(Plan):**

1. วิเคราะห์โครงสร้างเดิมของ สฝปร. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้
2. ออกแบบระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ เพิ่มเติมในโครงสร้างของ สฝปร. เพื่อให้มีส่วนงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

#### **รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. ปรับโครงสร้างของ สฝปร. ใหม่ โดยเพิ่ม ส่วนงาน การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ในงานบริหารจัดการความรู้ ดังแผนภูมิโครงสร้าง สฝปร. ใหม่ ดังนี้



2. ออกคำสั่งมอบหมาย ผู้รับผิดชอบ ( ยังไม่อาจดำเนินการได้ จนกว่าจะถึงวันที่ 1 ตุลาคม 2554 เพื่อรอบุคลากรมารับตำแหน่งตามคำสั่งแต่งตั้งโยกย้ายบุคคลกร ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554)

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

วัตถุประสงค์ : การกำหนดและจัดทำแผนโครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS Project Plan)

แผนการดำเนินงาน(Plan):

1. กำหนด Gantt Chart ของแผนการสร้างระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้
2. กำหนดแผนการเชื่อมโยง ระบบการจัดการความรู้ กับระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ด้วยแผนระยะยาว 3 ปี
3. ทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

รายงานผลการดำเนินงาน (DO):

1. Gantt Chart ของแผนการสร้างระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้

กลยุทธ์ / กิจกรรม / ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย
1.1. รวบรวม ความต้องการ ตามกลยุทธ์										—			
1.2. จัดทำ โครงการ ดำเนินงาน										—			
1.3 . กำหนด KE & Taxonomy และจัดทำ ระบบต่างๆ										—			
1.4 . KMS Design											—		
1.5 . Input Data & Information to KMS											—		



กลยุทธ์ / กิจกรรม / ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย
แก้ไขและ ปรับปรุงราย ไตรมาส													
1.11. ประเมินผล การดำเนินงาน ตามโครงการ และทบทวน เพื่อปรับปรุง ใน ปีงบประมาณ ต่อไป													—

ในการดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ ทั้ง 15 กิจกรรมแล้วเสร็จ ใช้เวลาตามแผน 5 เดือน โดยมีบางกิจกรรมที่ล่าช้ากว่ากำหนดตามแผน รายละเอียด ระยะเวลา ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้



กิจกรรม	ระยะเวลาตาม แผน	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
1.Requirement Elicitation (ENG1)	1-30 พ.ค. 2554	1-31 ก.ค. 2554	เนื่องจากเป็นคณะทำงาน โครงการตามคำรับรองปฏิบัติ ราชการ ซึ่งต้องออกนิเทศใน ส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ	
2.System Requirement (ENG2)	1-30 พ.ค. 2554	1ก.ค.-31 ส.ค. 2554	“	
3.Software Requirement Analysis (ENG3)	1 พ.ค.-30 มิ.ย. 2554	1-31 ส.ค. 2554	“	
4.Software Design (ENG4)	1 มิ.ย. -31 ก.ค. 2554	1-31 ส.ค. 2554	“	
5.Organisation Alignment (MAN1)	1-30 ก.ค. 2554	1-31 ส.ค. 2554	“	
6.Organisation Management (MAN2)	1-30 ก.ค. 2554	1-31 ส.ค. 2554	“	
7.Project Management (MAN3)	1 ก.ค. -31 ส.ค. 2554	ตามแผน	-	
8.Humen Resource Management (RIN1)	1 ก.ค. -31 ส.ค. 2554	ตามแผน	-	
9.Training (RIN2)	1 ก.ค. -31 ส.ค. 2554	ตามแผน	-	

กิจกรรม	ระยะเวลาตาม แผน	ระยะเวลาที่ ดำเนินการจริง	ปัญหา อุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
10.Knowledge Management (RIN3)	1 ก.ค.-31 ส.ค. 2554	ตามแผน	-	
11.Infrastructure (RIN4)	1 ก.ค.-31 ส.ค. 2554	ตามแผน	-	
12.Asset Management (REU1)	1 ก.ค.-30 ก.ย. 2554	ตามแผน	-	
13.Reuse Program Management (REU2)	1 ก.ค.-30 ก.ย. 2554	ตามแผน	-	
14.Domain Engineering (REU3)	1 ก.ค.-30 ก.ย. 2554	ตามแผน	-	
15. Quality Assurance (QA)	1 ก.ค.-30 ก.ย. 2554	ตามแผน	-	

2. กำหนดแนวทางการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ เป็นแผน 3 ปี ดังนี้

แผน/โครงการการจัดการความรู้ ระหว่าง พ.ศ. 2555 - 2557 (แผน 3 ปี)

ปีงบประมาณ 2555

กิจกรรมตามแผน 3 ปี : KMS Project MAN 3-REU 4

- จัดประชุมสัมมนาผู้บริหาร KM Team /KE เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ KMS ขั้นพื้นฐาน ประโยชน์และการใช้งานระบบโดยใช้การฝึกอบรม และการทำ Work Shop

2. จัดประชุมสัมมนาเพื่อสาธิตการใช้ระบบ KMS

3. ตรวจสอบความคิดเห็น เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานระบบ ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์

4. การจัดทำระบบ KMS โดยรวบรวมองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และออกแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ การพัฒนาองค์ความรู้

โครงการในปี พ.ศ. 2555 (Man 3 Rin 2 - 3)

- โครงการสัมมนาการใช้งานระบบการจัดการความรู้
- โครงการปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำแล้ว
- โครงการฝึกอบรม กลุ่ม COP KCJ / คณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (KE)
- โครงการสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ KMS
- โครงการสัมมนาเพื่อเผยแพร่สาธิตระบบการจัดการความรู้
- โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้

ปีงบประมาณ 2556

- จัดประชุมสัมมนาเพื่อสาธิตการใช้ระบบ KMS แก่ KM Team/KE ในส่วนกลาง และภาค 1 – 9
- ตรวจสอบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ปีที่ 3
- ตรวจสอบ ปรับปรุงข้อมูลการจัดการความรู้ให้ทันสมัย
- การเชื่อมโยงระบบการจัดการความรู้กับหน่วยงานอื่น
- การจัดทำ Library กลาง เพื่อ Share สารสนเทศระบบการจัดการความรู้กับหน่วยงานอื่น
- การสร้างแรงจูงใจและความตระหนักแก่บุคลากร ผ่านแผนงาน/โครงการประจำปี

โครงการในปี พ.ศ. 2556 (Man 3 Rin 2 - 3)

- โครงการปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำแล้ว
- โครงการเชื่อมโยงระบบการจัดการความรู้
- โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลกลางด้านการจัดการความรู้

- โครงการ สัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความตระหนักด้านการจัดการความรู้
- โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

- การขยายเครือข่ายไปยังสำนักงานในต่างจังหวัด
- จัดประชุมสัมมนา KM Team / KE ทั้งส่วนกลางและต่างจังหวัด เพื่อระดมความคิดเห็นสรุปผล และ กำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง
- การสร้างความตระหนักแก่บุคลากรผ่านแผนงาน/โครงการประจำ

โครงการในปี พ.ศ. 2557 (Man 3 Rin 2 - 3)

- โครงการขยายเครือข่ายระบบการจัดการความรู้ไปยัง สำนักงานในต่างจังหวัด
- โครงการ สัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความตระหนักด้านการจัดการความรู้
- โครงการสัมมนาเพื่อสาธิตและเผยแพร่ระบบการจัดการความรู้
- โครงการประเมินผลระบบการจัดการความรู้

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

**วัตถุประสงค์ :** วิเคราะห์แนวทางการบริหารด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ เช่น KM

Team ของหน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้อง

**แผนการดำเนินงาน(Plan):**

1. การศึกษารอบอัตรากำลังที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ที่ สฟปร. รับผิดชอบในภาพรวมทั้งระบบ
2. กำหนดกรอบอัตรากำลังเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ 5 ปี

### รายงานผลการดำเนินงาน (DO):

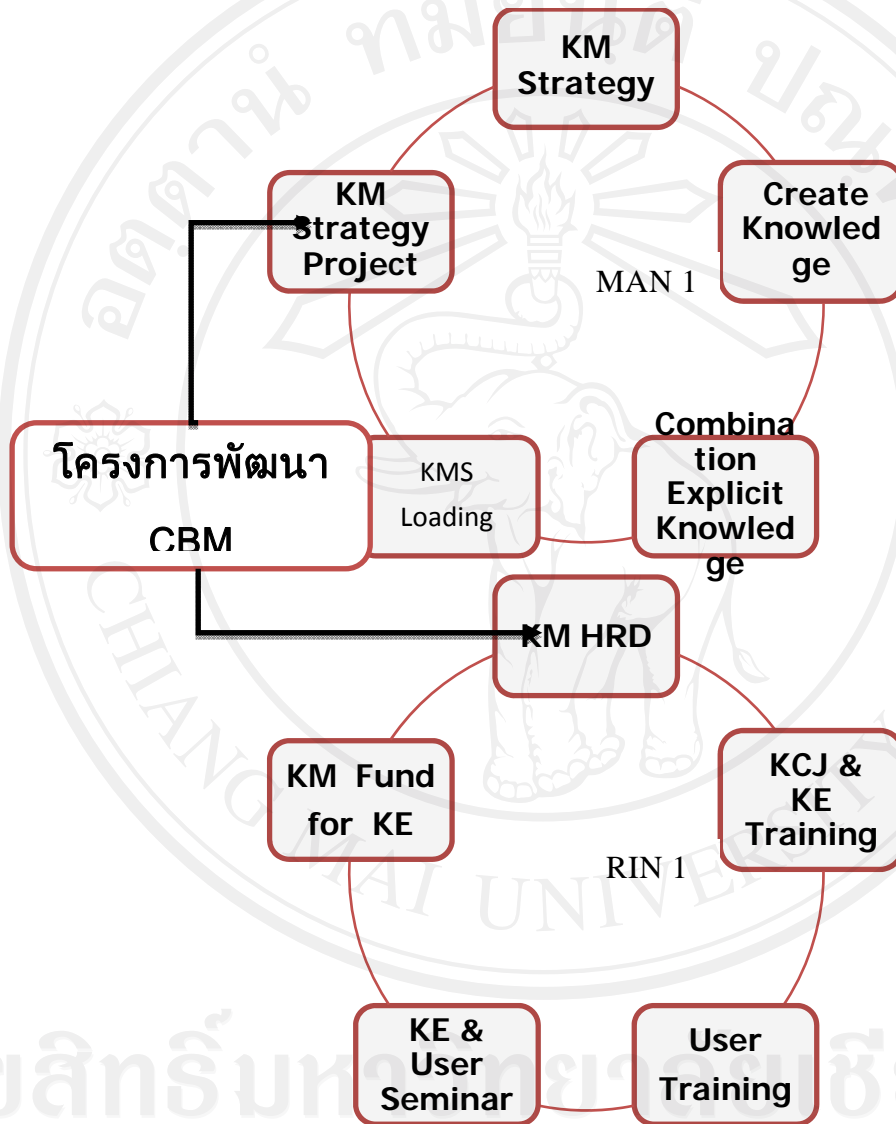
ตามยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ตามแผนยุทธศาสตร์ กำหนดให้มี กระบวนการสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ การสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ การเผยแพร่และ กระจายองค์ความรู้ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการเข้าถึงองค์ความรู้อย่าง ทั่วถึงทุกที่ทุกเวลา ดังนั้น อัตรากำลังในการจัดการความรู้จึงต้องพิจารณาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการทั้งสามประการดังกล่าว ดังนี้

1. กลุ่ม ผู้สร้างและรวบรวมองค์ความรู้ ตามแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ ได้ กำหนดกลุ่ม COP ขึ้นเรียกว่า Km Team เพื่อมีหน้าที่รับผิดชอบโครงการ (Project) ในการ สร้างและรวบรวมองค์ความรู้ในแต่ละหัวข้อจำนวน 100 องค์ความรู้ ซึ่งควรประกอบด้วย พนักงานอัยการและเจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานตามองค์ความรู้ที่จัดทำ ประมาณ 7-10 คน โดยต้องเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในงานตามองค์ความรู้ที่จัดทำ ขณะนี้ มีการจัดทำระบบการ จัดการความรู้จำนวน 89 ระบบ โดยระบบการจัดการความรู้องค์กรอัยการเป็นส่วนหนึ่งของ ระบบทั้งหมด ซึ่งการกำหนด Km team ไม่ค่อยเป็นปัญหาเนื่องจากแต่งตั้งจากบุคลากรที่ ประจำอยู่ในสำนักงานนั้นๆโดยมอบหมายให้อธิบดีของสำนักงานนั้นๆเป็นผู้คัดเลือกและ แต่งตั้ง หากมีสมาชิกว่างหรือย้ายไปที่อื่น ก็ให้แต่งตั้งผู้อื่นทดแทน เป็นวงจรดังกล่าวนี้ ตลอดไป

2. กลุ่มผู้เผยแพร่และกระจายองค์ความรู้ ได้แก่ กลุ่มวิศวกรความรู้ ร่วมกับ Km Team ในการนำข้อมูล องค์ความรู้ เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ โดยกำหนด เป็นระยะได้ดังนี้

ปีที่ดำเนินการ	อัตรากำลัง KE	คุณสมบัติ	หมายเหตุ
2554	อาสาสมัครจาก นักศึกษา ปริญญาโทจำนวน 44 คน ต่อ 89 KMS คงเหลือองค์ความรู้ ที่ต้องจัดทำตามแผนฯอีก 11 องค์ความรู้	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และจัดเก็บองค์ความรู้ ผ่าน KMS	การจัดสรร KE ใช้ระบบรวม กลางไว้ที่ สฝปร. และออกไป ให้บริการแก่สำนัก งานที่ ต้องการหรือดำเนินการด้าน วิศวกรรมความรู้ให้แก่ สำนักงาน เนื่องจากการมี KE ประจำสำนักงานมี งบประมาณสูงและไม่ค่อย ประสบความสำเร็จเมื่อ เปรียบเทียบจากประสบการณ์ ของโครงการจัดทำเว็บไซต์ที่ ผ่านมา
2555	สร้าง KE ประจำ สฝปร. จำนวน 15 คน	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และจัดเก็บองค์ความรู้ ผ่าน KMS	เพื่อรองรับการจัดทำองค์ ความรู้ที่เหลืออยู่
2556	สร้าง KE ประจำ สฝปร. จำนวน 20 คน( ภาคละ 5 คน)	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และจัดเก็บองค์ความรู้ ผ่าน KMS	เพื่อรองรับการปรับปรุงและ เพิ่มเติมข้อมูลระบบเดิมและ ขยายสู่ระดับภาค 1-9
2557	สร้าง KE ประจำ สฝปร. จำนวน 30 คน	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และจัดเก็บองค์ความรู้ ผ่าน KMS	เพื่อรองรับการปรับปรุงและ เพิ่มเติมข้อมูลระบบเดิมและ ขยายสู่ระดับสำนักงานในภาค 1-9
2558	สร้าง KE ประจำ สฝปร. จำนวน 50 คน	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และจัดเก็บองค์ความรู้ ผ่าน KMS	เพื่อรองรับการปรับปรุงและ เพิ่มเติมข้อมูลระบบเดิมและ ขยายสู่ระดับภาค 1-9

2. กำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง กลยุทธ์ ตาม KM Mission กับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะฯ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการบริหารจัดการสมรรถนะในการพัฒนาบุคลากร



3. คณะทำงานพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด เสนอแต่งตั้ง คณะทำงานย่อยเพื่อดำเนินการเรียนรู้ ตามกลยุทธ์ที่กำหนด และแต่งตั้ง KE Staff

4. คณะทำงานย่อยตามข้อ 8.2. มีอำนาจหน้าที่ สร้างและรวบรวมองค์ความรู้แบบหน้างานตามแนวทางระบบ KCJ และ KE Staff ในการดูแล ระบบ KMS

5. จัดทำโครงการ/แผนงาน กิจกรรม In-House Training ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการสมรรถนะในการพัฒนาบุคลากร เช่น กิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการทำงาน (Happy Brain) เป็นต้น รวมถึงอาจจัดส่ง KCI และ KE เข้ารับการฝึกอบรม/นิเทศที่สำนักงานอัยการสูงสุดจัด ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (ถ้ามี)

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

วัตถุประสงค์ : ศึกษาและนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมด้าน KM ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน

#### แผนการดำเนินงาน(Plan):

1. ศึกษากระบวนการจัดการด้านการสร้างทักษะ ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้
2. ออกแบบแนวทางการฝึกอบรมตามข้อ 1. ในระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO):

1. กำหนดรูปแบบการบริหาร KMS Staff Management ดังต่อไปนี้
  1. สร้างแนวทางการเสริมสร้างทักษะที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างและบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่นั้นมีประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ที่ดีขึ้น โดยใช้แนวทาง การสร้างสมรรถนะกลุ่มงาน (Functional Competency) ที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการระบบ เช่น การสร้างเครือข่าย การประสานงาน เป็นต้น
  2. จัดทำแผนงาน/โครงการ ฝึกอบรม ไว้ในแผนกลยุทธ์บริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ 3 ปี ดังกล่าวไว้ใน MAN 3 โดยกำหนดไว้ในปีแรกของแผนกลยุทธ์ฯ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น สัมมนา ฝึกอบรม และสาธิตการใช้งาน

โครงการในปี พ.ศ. 2555 (Man 3 Rin 2 - 3)

- โครงการสัมมนาการใช้งานระบบการจัดการความรู้



- โครงการปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ที่จัดทำแล้ว
- โครงการฝึกอบรม กลุ่ม COP KCJ / คณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (KE)
- โครงการสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ KMS
- โครงการสัมมนาเพื่อเผยแพร่สาธิตระบบการจัดการความรู้

**Task 10: การจัดการความรู้ (Knowledge Management: RIN 3)**

**วัตถุประสงค์:** รวบรวมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ในการ

จัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป

**แผนการดำเนินงาน(Plan):**

1. ออกแบบมาตรฐาน การจัดทำเอกสาร 15 Task ของการทำระบบการจัดการความรู้ตามบัญชีองค์ความรู้ที่มีการจัดทำแล้ว รวมทั้ง QA
2. กำหนดให้ผู้จัดทำระบบจัดการความรู้ จัดทำเอกสาร 15 Task ตาม QA

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. กำหนด QA ของระบบการจัดการความรู้ ของ สฝปร. เอกสารประกอบ RIN -3 หมายเลข 1

2. รวบรวม เอกสาร 15 Task ของระบบการจัดการความรู้ตามบัญชีองค์ความรู้ที่มีการจัดทำแล้ว ไว้ในระบบ QA ของ Km Center

**Task 11 : โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN4)**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ของ

หน่วยงาน

**แผนการดำเนินงาน(Plan):**

1. สำรวจโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ เพื่อรองรับการจัดการความรู้ เช่น อุปกรณ์อินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
2. มีการสำรวจความต้องการและลักษณะการใช้งานจริงกับผู้ใช้

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. จัดทำแบบสำรวจและ วิเคราะห์ อุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน ว่าเพียงพอหรือไม่
2. กำหนดวิธีการและการจัดทำคำขอและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ที่สามารถรองรับระบบการจัดการความรู้ทั้งหมด เช่น การทำแผนในการจัดซื้อ จัดหาจ้างรายการครุภัณฑ์เพิ่มเติม ของ **Km Team** เพื่อเสนอต่อ สฟบร. และจัดทำเป็นแผนในการจัดซื้อทั้งระบบ เพื่อให้มีอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในการนำระบบจัดการความรู้ไปใช้งาน (**ENG3,4**) โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์โครงสร้างของระบบการจัดการความรู้( **KMS Infrastructure** )
3. กลยุทธ์ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ **MS Infrastructure Management**) ประกอบด้วย โครงสร้างสำคัญ ได้แก่
  - KMS Portal Link to KM Center
  - KMS Standard การกำหนดมาตรฐาน ของระบบการจัดการความรู้โดยประยุกต์ใช้หลักการตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 12207 และ ISO
  - KMS R&D เป็นการพัฒนารูปแบบโครงสร้างของระบบการบริหารจัดการ KMS Server ซึ่งเป็น “Data Warehouse”
  - KMS Infrastructure ของระบบบริหารการจัดการความรู้( **KMS Management Application**) รวมถึงการ บำรุงรักษา การปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมและอุปกรณ์ งบประมาณ เป็นต้น ของ KM Center

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

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อวางแผนการจัดการ จัดซื้อ ตรวจจับ ตรวจสอบ จำหน่ายซาก ลงทะเบียน เก็บประวัติ

### อุปกรณ์ ICT

#### แผนการดำเนินงาน(Plan):

1. มีการสำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบัน
2. ความต้องการการใช้งานที่สนับสนุนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ต้องสอดคล้องกับ ENG2, MAN1, RIN1

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO):

1. จัดทำแบบสำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบัน ดังตัวอย่าง ต่อไปนี้

ลำดับ	ชนิดของอุปกรณ์	จำนวน	อายุใช้งาน	ลักษณะการใช้งานกับ KMS	ผู้ใช้งาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

2. ทำบัญชี อุปกรณ์ ที่ต้องขอจัดสรร หรือ ทดแทน ในส่วนที่สามารถนำมาใช้หรือเกี่ยวข้องกับ ระบบการจัดการความรู้ เพื่อใช้ในจัดทำคำของบประมาณ

ลำดับ	ชนิดของอุปกรณ์	จำนวน	การใช้งานกับ KMS	ปีงบประมาณ			
				2555	2556	2557	2558

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

**วัตถุประสงค์ :** รวบรวมข้อมูลและรูปแบบระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้เป็น **template** ใน  
การจัดการ  
ความรู้ในอนาคต

#### แผนการดำเนินงาน(Plan):

1.สำรวจ **Template** ของระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอยู่ และสามารถนำมาใช้ได้ และเลือกใช้และออกแบบเพิ่มเติม **Template** จากระบบการจัดการความรู้ที่มีอยู่แล้ว ตาม **ENG 4**

2. รวบรวมและคัดเลือกจัดทำและใช้เป็น **Template** มาตรฐานของระบบการจัดการ

ความรู้

#### รายงานผลการดำเนินงาน (DO):

Template Standard ประกอบด้วย ส่วนต่างๆ ได้แก่

1. Banner หมายถึง หัวเรื่องของ Web Site ตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด

Knowledge Management System

Office of the Attorney General



2. Knowledge Information หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ความรู้ ว่าอยู่ในลำดับ  
องค์ความรู้ที่เท่าใด ใน 100 องค์ความรู้ วัตถุประสงค์ เป็นต้น

ลำดับที่ 70 : งานบริหารจัดการความรู้

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ : การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ (KMS Management System)

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อออกแบบแนวทางการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถผลักดันให้ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่จัดทำขึ้นมีการใช้งานและการพัฒนาที่  
ยั่งยืน (Life cycle)
2. เพื่อให้ระบบการสนับสนุนและช่วยเหลือในการการสร้างและกำกับดูแลระบบการจัดการความรู้ ให้ Km Team และวิศวกรจัดการความรู้
3. เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ มีแผนงาน/โครงการ ที่ต่อเนื่อง สามารถทำหน้าที่ในการให้บริการ เผยแพร่ และกระจายแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานและค้น  
หาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ตลอดจน การบริหารจัดการด้านผู้ใช้งานที่ครบวงจร
4. เพื่อเป็นต้นแบบ (Archetype) ในการนำไปพัฒนาต่อยอดเป็น แนวทางการบริหารระบบการจัดการความรู้มาตรฐาน (Prototype)

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

วัตถุประสงค์ : การทบทวนวรรณกรรมในการจัดการความรู้ ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ หรือเป็น  
ต้นแบบเพื่อการ  
พัฒนาต่อยอดต่อไป (Common KADS Knowledge Model)

แผนการดำเนินงาน(Plan):

1. กำหนดแนวทาง การจัดการ หลักการ และแนวคิดของระบบการจัดการความรู้ ที่  
อาจนำมาใช้ซ้ำหรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดต่อไป

**รายงานผลการดำเนินงาน (DO):**

1. . จัดเก็บรวบรวม IS ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ที่ได้รับทุนการศึกษา เพื่อเป็น **Domain** Concept Library
- 2 จัดเก็บ คัดเลือก รวบรวม สมมุติฐานและหลักการของระบบการจัดการความรู้จาก IS ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ที่ได้รับทุนการศึกษา ที่มีความโดดเด่นและสามารถขับเคลื่อนใช้งานได้ผลสำเร็จ ไว้เป็น Domain Concept Templates

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## วาระสัมมนา

แผนการรวบรวมความต้องการและการจับองค์ความรู้

เรื่อง การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

ประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของ นางพัทธนันท์ ชาญกิจ

\*\*\*\*\*

### เหตุผลและหลักการ

การรวบรวมความต้องการและแนวทางในการจับองค์ความรู้ เป็นสิ่งจำเป็นประการแรกในการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management System) ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ ISO 1207 ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลแนวทาง ในการออกแบบ และจัดทำหมวดหมู่ และกำหนดรายละเอียดขององค์ความรู้ในระบบการจัดการความรู้ (KMS Taxonomy) ได้ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานในแต่ละระดับ จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้ความต้องการของ ระบบการบริหารจัดการระบบจัดการความรู้ (KMS Management System)
2. ได้กรอบแนวทางโครงสร้างของระบบการบริหารจัดการระบบจัดการความรู้ (KMS Management System Infrastructure)

### แนวทางการดำเนินการ

1. การรวบรวมความต้องการด้านการบริหารจัดการระบบจัดการความรู้
  - 1.1. การจัดทำแผนภูมิ ระบบการบริหารจัดการระบบจัดการความรู้ (Scoping)



1.2. ปัญหาวิกฤติของระบบการจัดการความรู้และแนวทางแก้ไขด้วย ระบบการจัดการความรู้

(ก) เพื่อหาขอบเขต และ ศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ด้านการดำเนินงาน เทคนิค และ โครงการ

(ข) ตัดสินใจเกี่ยวกับ การวัดผลต่อองค์กร (Organizational measures) และการเปลี่ยนแปลงการทำงาน (Task Changes)

2. การรวบรวม องค์ความรู้ ในความสัมพันธ์ (Interrelationship) ระหว่าง งาน และ ผู้ทำงานที่เกี่ยวข้อง

2.1. องค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ

2.1.1. กำหนดผู้เชี่ยวชาญ

2.1.2. กำหนดวาระการสัมภาษณ์

2.1.3. วิเคราะห์และจัดทำ บทวิเคราะห์ (Script)

2.2. การจัดทำ รวบรวม รายการสารสนเทศที่จำเป็น ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. ตรวจสอบขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพที่กำหนด และ ปรับปรุงหากไม่สอดคล้อง(ถ้ามี)

**ระยะเวลาการดำเนินการ**

กรกฎาคม 2554

**ผลผลิต**

1. ได้ความต้องการของ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ด้านระบบการจัดการความรู้และองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสร้างโอกาส

2. ได้รายการองค์ความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

3. ได้แผนภูมิองค์ความรู้

**ประโยชน์ที่คาดหวัง**

1. ทราบความต้องการในระบบการจัดการความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน  
และผู้ใช้งาน

2. มีแนวทางของการสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างโอกาส

ผู้รับผิดชอบแผนงาน : นางพัทธนันท์ ชาญกิจ

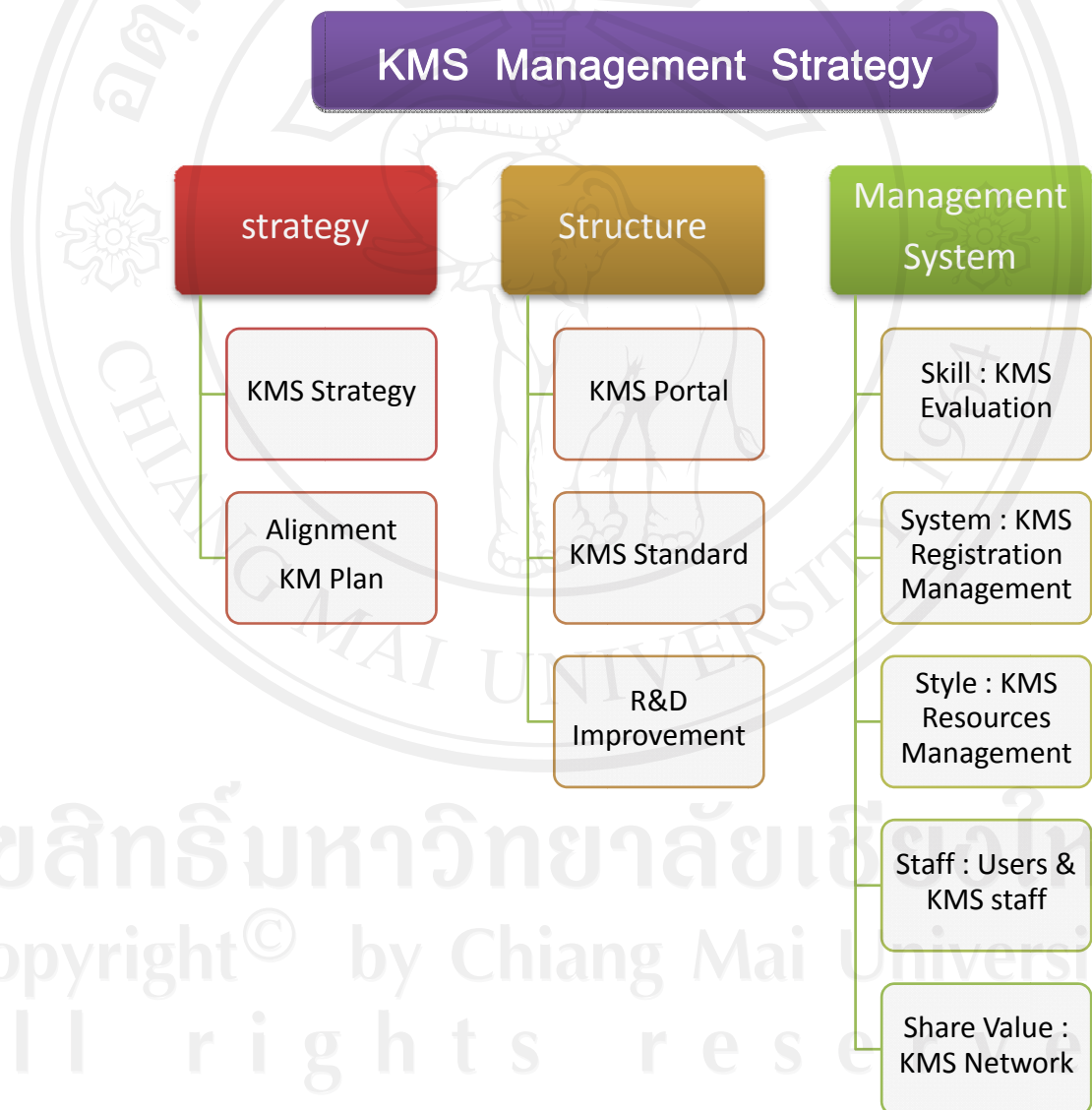


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เอกสารประกอบการดำเนินการตามแผนการรวบรวมความต้องการและการจับองค์ความรู้  
ด้านการรวบรวมความต้องการด้านองค์ความรู้

1. การวิเคราะห์และจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงาน

การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ เป็นภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานต่างๆ 7 ระบบงานได้แก่



2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้รับความต้องการที่สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ จึงกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

2.1. ระดับผู้บริหาร ได้แก่ นายอนุชาติ คงมาลัย รองอธิการสูงสุด ผู้บริหารจัดการความรู้ (CKO) และนายยุคล เหล่าพูลสุข

2.2. ระดับผู้เชี่ยวชาญด้านระบบการจัดการความรู้ คือ นายเชิดศักดิ์ หิรัญศิริสมบัติ

3. กำหนดการดำเนินการ

3.1. การกำหนดวาระการสัมมนา ผู้บริหารประกอบด้วย

(ก) ชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมมนา:

การสัมมนานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึง ความต้องการและแนวทางในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ซึ่งสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตามแนวทางการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ นางพัทธนันท์ ซาญกิจ ซึ่งระบบการบริหารจัดการความรู้ประกอบด้วย ระบบต่างๆ 7 ระบบ ตามแผนภูมิ ดังแสดงไว้ข้างต้นการสัมมนาจึงมีความต้องการทราบถึงแนวทางและกรอบในการสร้างระบบทั้ง 7 ระบบ ดังกล่าวทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นกับระบบการจัดการความรู้ คือ ภาวะตายซาก เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นแล้วกับระบบเว็บไซต์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

(ข) หมวดคำถาม กำหนดประเด็นคำถามไว้ 10 ประเด็น ได้แก่

1. ท่านเห็นด้วยกับความจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้เพียงใด

2. ท่านเห็นว่าโครงสร้างระบบการจัดการความรู้ทั้ง 7 ระบบ เพียงพอต่อการบริหารจัดการระบบKMS เพียงพอหรือไม่ และหากมีข้อควรปรับปรุงได้แก่ ประเด็นใดบ้าง (อธิบายระบบ 7 ระบบ ให้ทราบก่อนถามคำถาม)

3. ท่านเห็นด้วยเพียงใดต่อการ นำระบบการจัดการความรู้ ผนวกเพิ่มเติมในแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ เพื่อให้เป็น Flag ship ในการขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้

ของ องค์กร เนื่องจากในแผนยุทธศาสตร์มิได้มีระบุไว้ (จำเป็นเพราะมิฉะนั้นจะไม่อาจขอ  
งบประมาณและผลักดันสู่แผนปฏิบัติการประจำปีได้)

4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดต่อระบบบริหารจัดการ ระบบ KMS ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน  
หลัก ได้แก่

\* KMS Portal ช่องทางกลางในการเข้าถึงระบบการจัดการความรู้ทุกระบบ

\* มาตรฐานกลางเพื่อการพัฒนา ระบบ KMS เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ มีรูปแบบ  
และโครงสร้างระบบเป็นอย่างเดียวกัน ทำให้ง่ายและสะดวกต่อผู้ดำเนินการที่มีการจัด  
โครงสร้างและแม่แบบสำเร็จให้ใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องสร้างเอง และสะดวกต่อผู้ใช้งานที่ระบบ  
KMS มีโครงสร้างเป็นเอกภาพจึงไม่ต้องศึกษาเพิ่มเติมวิธีการใช้ในแต่ละระบบ KMS

\* งานวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าวิจัยหรือค้นคว้าแบบอิสระ ตลอดจนกิจกรรม COP  
Seminar or Forum เพื่อรวบรวมปัญหาและแนวทางแก้ไข ระบบ KMS เพื่อการพัฒนาและ  
ปรับปรุงประสิทธิภาพ

5. ระบบบริหารจัดการ KMS ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย นั้นท่านเห็นด้วยเพียงใด

5.1. ระบบทะเบียน KMS เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้บริหารดูแลระบบ KMS ช่วย  
ให้สามารถประสานงานและติดต่อ ติดตามการดำเนินการได้ถูกต้อง อีกทั้งเป็นประโยชน์ใน  
ด้านข้อมูลการจัดอัตรากำลัง

5.2. ระบบการประเมินผลการใช้งานระบบ KMS เพื่อให้ทราบถึงจำนวนและ  
ผู้ใช้งานระบบ

5.3. ระบบการบริหารทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็น  
ต่อการ ดำเนินการ การสร้างและปรับปรุง ระบบการจัดการความรู้ โดยเป็นแนวทางการบริหาร  
แบบรวมศูนย์ ท่านเห็นชอบกับแนวทางนี้เพียงใด

5.4. ระบบบริหารจัดการผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ เพื่อบริหารด้าน ความรู้ของ KE  
และการให้การสนับสนุนด้านผู้ใช้งาน เช่น การประชาสัมพันธ์ การให้เห็นความสำคัญของการ  
ใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น

5.5. ระบบการสร้างเครือข่าย ระบบการจัดการความรู้ เพื่อเป็นเวทีในการ สัมมนาและแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขร่วมกันของผู้ดูแล ระบบ KMS อย่างต่อเนื่องและเป็นเครือข่าย เพื่อความเติบโตและมีชีวิตชีวาของระบบ KMS

6. ท่านเห็นด้วยเพียงใด ในการเพิ่มเติม การบริหารจัดการระบบ KMS ให้เป็นงาน แขนงหนึ่งของ Km Center ในโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของ สฝบร. เพื่อให้มีการมอบหมาย และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

7. ท่านเห็นด้วยเพียงใด กับการนำ ระบบการจัดการความรู้ เป็นหลักในการจัดการ ความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

8. ท่านเห็นด้วยในการนำระบบการจัดการความรู้ ไปใช้ในสำนักงานต่างๆ เพื่อ สนับสนุนการดำเนินการเพียงใด

9. เพื่อประโยชน์ในการใช้งาน ท่านเห็นด้วยกับการกำหนดมาตรฐานโครงสร้างของ ระบบการจัดการความรู้ออกเป็น 3 โครงสร้างหลักได้แก่

(ก) ส่วนเกี่ยวกับองค์ความรู้

(ข) ส่วนที่เกี่ยวกับสารสนเทศอันเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้

(ค) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน เช่น ระบบการให้คำปรึกษา ระบบถาม-ตอบ เป็นต้น

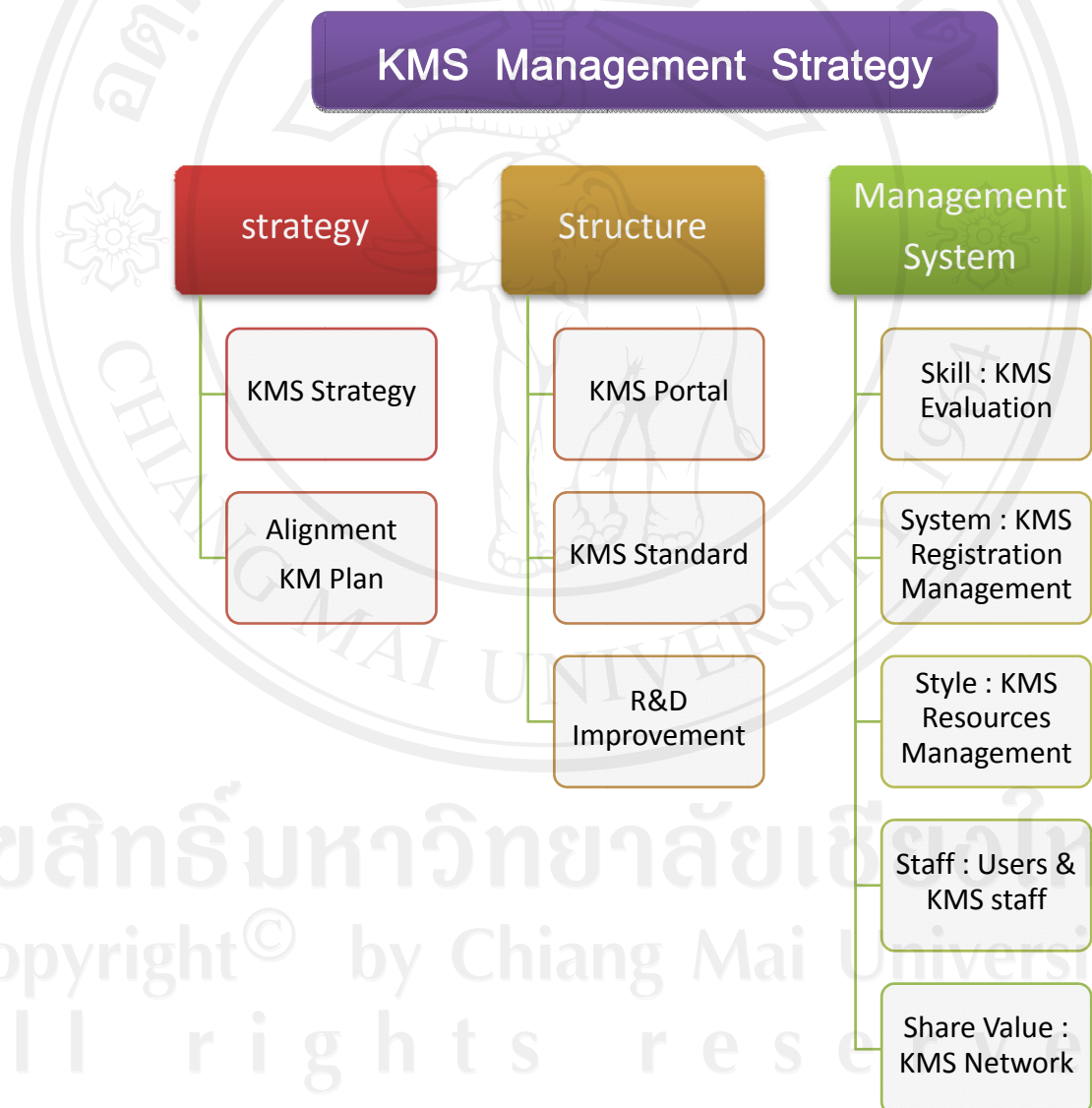
10. ท่านเห็นว่า ปัญหาวิกฤติ ของการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ในอีก 5 ปี ข้างหน้า มีอะไรบ้าง และมีข้อเสนอแนะอย่างไร

เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหาร วันที่ 14 กรกฎาคม 2554

ด้านการรวบรวมความต้องการด้านองค์ความรู้

1. การวิเคราะห์และจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงาน

การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ เป็นภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานต่างๆ 7 ระบบงานได้แก่



2. การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้รับความต้องการที่สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ จึงกำหนดผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

2.1. ระดับผู้บริหาร ได้แก่ CKO คือ รองอธิการสูงสุด ท่าน อนุชาติ คงมาลัย และนาย ยุคล เหล่าพลสุข

2.2. ระดับผู้เชี่ยวชาญด้าน ระบบการจัดการความรู้ คือ นาย เชิดศักดิ์ หิรัญศิริสมบัติ

3. กำหนดการดำเนินการ

3.1. การกำหนดวาระการสัมมนา ผู้บริหารประกอบด้วย

(ก) ชี้แจงวัตถุประสงค์การสัมมนา:

การสัมมนานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึง ความต้องการและแนวทางในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ซึ่งสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตามแนวทางการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ นางพัชรัตน์ ชาญกิจ ซึ่งระบบการบริหารจัดการความรู้ประกอบด้วย ระบบต่างๆ 7 ระบบ ตามแผนภูมิ ดังแสดงไว้ข้างต้นการสัมมนาจึงมีความต้องการทราบถึงแนวทางและกรอบในการสร้างระบบทั้ง 7 ระบบ ดังกล่าวทั้งนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นกับระบบการจัดการความรู้ คือ ภาวะตายซาก เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นแล้วกับระบบเว็บไซต์ของสำนักงานอัยการสูงสุด

(ข) หมวกคำถามได้แก่

1. ท่านเห็นด้วยกับความจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้เพียงใด  
ตอบ เห็นด้วยตามที่ชี้แจง เพราะการบริหารจัดการให้ระบบการจัดการความรู้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน ด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์ และด้านเทคนิควิศวกรรมความรู้ ซึ่งสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้อาจมีความพร้อมไม่เพียงพอ ในระยะเริ่มต้นจำเป็นต้องให้ สฟพร.และ KM Center เป็นผู้รับผิดชอบในด้านต่างๆ ดังกล่าว ส่วนสำนักงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ในระบบการจัดการความรู้และการผลักดันให้มีการใช้งานระบบ



2. ท่านเห็นว่าโครงสร้างระบบการจัดการความรู้ทั้ง 7 ระบบ เพียงพอต่อการบริหารจัดการระบบKMS เพียงพอหรือไม่ และหากมีข้อควรปรับปรุงได้แก่ ประเด็นใดบ้าง (อธิบายระบบ 7 ระบบ ให้ทราบก่อนตามคำถาม)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สรุปรายงานผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

นายอนุชาติ คงมาลัย รองอธิการสูงสุด

เรื่อง การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

เมื่อ วันที่ 14 กรกฎาคม 2554

### 1. วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ นางพัทธนันท์ ชาญกิจ ผู้สัมภาษณ์ ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ดังนี้

1. เพื่อต้องการทราบถึง ความต้องการและแนวทางในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ซึ่งสำนักงานอธิการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ตามแนวทางการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ นางพัทธนันท์ ชาญกิจ ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งระบบการบริหารจัดการความรู้ประกอบด้วย ระบบต่างๆ 7 ระบบ ตามแผนภูมิ ดังแสดงไว้ ประกอบการสัมภาษณ์
2. เพื่อทราบ โครงสร้างระบบการบริหารจัดการความรู้
3. เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นกับระบบการจัดการความรู้

### 2. สรุปผลการสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ได้กำหนดคำถามที่ต้องการ จำนวน 10 ประเด็น ซึ่งผู้บริหารได้ให้กรอบแนวทางในการบริหารระบบการจัดการความรู้สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. ความจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ การบริหารจัดการให้ระบบการจัดการความรู้ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน ด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์ และด้านเทคนิควิศวกรรมความรู้ ซึ่งสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้อาจมีความพร้อมไม่เพียงพอ ในระยะเริ่มต้นจำเป็นต้องให้ สฝ.บร. และ KM Center เป็นผู้รับผิดชอบในด้านต่างๆดังกล่าว ส่วนสำนักงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบ

ในด้านการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ในระบบการจัดการความรู้และการผลักดันให้มีการใช้งานระบบ จึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ที่ได้สร้างขึ้นแล้ว จำนวน 44 ระบบการจัดการความรู้และที่จะสร้างต่อไปจนครบ 100 ระบบจัดการความรู้ ตามบัญชีรายการองค์ความรู้ 100 องค์ความรู้

2. ความจำเป็นของการเชื่อมโยง แผนงาน/โครงการด้าน ระบบการจัดการความรู้กับแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ เพื่อให้เป็น Flag ship ในการขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ของ องค์กร เนื่องจากในแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้มิได้ระบุไว้ ผู้บริหารเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างมาก เพราะมีฉะนั้น อาจทำให้การสร้างระบบการจัดการความรู้ ไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณที่ต่อเนื่อง เพราะการของงบประมาณต้องเป็นแผนงาน/โครงการที่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ด้วย จึงจะผลักดันสู่แผนปฏิบัติการประจำปีได้ นอกจากนี้ ระบบการจัดการความรู้เป็นแนวทางใหม่ที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ และโดยลักษณะการจัดการน่าจะเป็น Flag ship ในการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้เป็นอย่างดี เนื่องจากดำเนินการภายใต้มาตรฐาน ISO 12207 ที่เป็นมาตรฐานด้านวงจรชีวิตของการสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ที่สามารถสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อันเป็นปัจจัยสำคัญสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. โครงสร้างระบบการจัดการความรู้ ซึ่งกำหนดออกเป็น 7 ระบบ ตามเอกสารประกอบการสัมมนา นั้น ผู้บริหาร เห็นว่า เพียงพอต่อการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ได้ครอบคลุมครบทุกด้าน เพราะออกแบบตามแนวทาง 7'S ของ Mckinsey ซึ่งเป็นแนวทางการประเมินคุณภาพองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ จึงน่าจะเพียงพอที่จะขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลักดันการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดได้สำเร็จตามเป้าหมายของแผนแม่บทการจัดการความรู้ คือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้

#### 4. โครงสร้างของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

ผู้บริหารเห็นว่าโครงสร้างดังกล่าวควรประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่

##### 4.1. KMS Portal ช่องทางกลางในการเข้าถึงระบบการจัดการความรู้ทุกระบบ

4.2. มาตรฐานกลางเพื่อการพัฒนาระบบ KMS เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ มีรูปแบบ และโครงสร้างระบบเป็นอย่างเดียวกัน ทำให้ง่ายและสะดวกต่อผู้ดำเนินการที่มีการจัดโครงสร้างและแม่แบบสำเร็จให้ใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องสร้างเอง และสะดวกต่อผู้ใช้งานที่ระบบ KMS มีโครงสร้างเป็นเอกภาพจึงไม่ต้องศึกษาเพิ่มเติมวิธีการใช้ในแต่ละระบบ KMS

4.3. งานวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าวิจัยหรือค้นคว้าแบบอิสระ จากกิจกรรมคลังสมองและกิจกรรม COP Seminar or Forum เพื่อรวบรวมปัญหาและแนวทางแก้ไข ระบบ KMS เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ จะเป็นเวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรที่สำคัญ และทำให้การจัดการความรู้มีชีวิตและเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเรื่องนี้อาจเทียบได้จากการประชุมวิชาการในสมัยก่อน ที่สร้างแนวปฏิบัติต่างๆที่ปัจจุบันยังใช้งานอยู่ การมีเวทีแบบนี้ดีกว่าแบบเดิมมากเพราะเป็นระบบมากกว่าเดิม

5. สำหรับ ประเด็นระบบบริหารจัดการ KMS ซึ่งประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ได้แก่

5.1. ระบบทะเบียน KMS เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้บริหารดูแลระบบ KMS ช่วยให้ผู้สามารถประสานงานและติดต่อ ติดตามการดำเนินการได้ถูกต้อง อีกทั้งเป็นประโยชน์ในด้านข้อมูลการจัดอัตรากำลัง

5.2. ระบบการประเมินผลการใช้งานระบบ KMS เพื่อให้ทราบถึงจำนวนและผู้ใช้งานระบบ

5.3. ระบบการบริหารทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อการ ดำเนินการ การสร้างและปรับปรุง ระบบการจัดการความรู้ โดยเป็นแนวทางการบริหารแบบรวมศูนย์

5.4. ระบบบริหารจัดการผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ เพื่อบริหารด้าน ความรู้ของ KE และการให้การสนับสนุนด้านผู้ใช้งาน เช่น การประชาสัมพันธ์ การให้เห็นความสำคัญของการใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น

5.5. ระบบการสร้างเครือข่าย ระบบการจัดการความรู้ เพื่อเป็นเวทีในการ สัมมนาและแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขร่วมกันของผู้ดูแล ระบบ

KMS อย่างต่อเนื่องและเป็นเครือข่าย เพื่อความเติบโตและมีชีวิตชีวาของระบบ KMS ผู้บริหารเห็นว่าทุกระบบจะช่วยสนับสนุนให้ระบบการบริหารจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ

6. ผู้บริหารเห็นว่าควรกำหนดให้ระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้เป็นงานส่วนหนึ่งของ ศูนย์เทคโนโลยีความรู้ (Km Center) โดยบรรจุไว้ในโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของ สฝปร. เพื่อให้มีการมอบหมาย และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพราะถือได้ว่าเป็นงานหลักของ สฝปร.

7. ผู้บริหารเห็นว่าควรนำระบบการจัดการความรู้ เป็นหลักในการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพราะ การจัดการความรู้ที่กำหนดไว้เดิมนั้นให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างองค์ความรู้หลัก และองค์ความรู้สนับสนุน และกลยุทธ์การเผยแพร่องค์ความรู้ในรูปแบบดิจิทัล บนระบบ KM Center ซึ่งเห็นได้ว่า ยังขาดส่วนสำคัญคือการบริหารจัดการองค์ความรู้ดิจิทัลที่จะจัดเก็บใน KM Center เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญสามารถเพิ่มเติมและปรับปรุงองค์ความรู้ด้วยวิธีการที่สะดวกโดยไม่ต้องศึกษาหรือเรียนรู้ด้านเทคนิคในโครงสร้างของเว็บไซต์และรวมทั้งผู้ใช้งานเองก็สะดวกเพราะระบบมีรูปแบบเป็นเอกภาพ และสามารถใช้งานได้ด้วยทักษะพื้นฐานทั่วไปได้ โดยไม่ต้องมีการอบรมเป็นหลักสูตรทางการ และควรนำระบบการจัดการความรู้ เป็นภารกิจหรือคำรับรองปฏิบัติราชการ ที่สำนักงานต่างๆต้องให้ความสำคัญและมีผู้รับผิดชอบ เช่น คณะทำงาน (KM Team) เพื่อผลักดันระบบ KMS เป็นต้น

ดังนั้น จึงจำเป็นที่ สฝปร. จะนำระบบ KMS เข้ามารวมเป็นภารกิจหลักของ สฝปร. เพื่อให้วงจรการจัดการความรู้สมบูรณ์และหมุนวนอย่างมีชีวิตและยั่งยืนต่อไป

8. การนำระบบการจัดการความรู้ ไปใช้ในสำนักงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารเห็นว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งเพราะถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการจัดการความรู้ หลายสำนักงานจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้านเป็นพิเศษ เช่น สำนักงานต่างประเทศ สำนักงานที่ปรึกษา สำนักงานคดีปกครอง เป็นต้น การมีแหล่งความรู้เฉพาะด้าน ทำให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ มีแหล่งเรียนรู้งานไปพร้อมกับการทำงาน และเป็นที่รวบรวมองค์ความรู้ของ ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานด้านนั้นมานานไว้ในองค์กร จะได้ไม่สูญหายไปเมื่อโยกย้ายไปที่อื่นหรือเกษียณอายุไป องค์ความรู้จะถูกจัดเก็บและใช้งานและมีต่อยอด

เพิ่มเติมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง นับว่าจะเป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะ องค์ความรู้เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันว่า เป็นทุนทางปัญญาขององค์กร ซึ่งได้รับยอมรับว่าสำคัญกว่าทุนทางทรัพย์สิน เพราะทุนทางปัญญาทำให้องค์กรแข็งแกร่งและยั่งยืน ลอกเลียนแบบไม่ได้ ต่างจากทุนทางทรัพย์สินยิ่งใช้ก็ยิ่งหมดไป ทุกองค์กรชั้นนำจึงให้ความสนใจต่อการบริหารจัดการทุนทางปัญญาไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทุนทางทรัพย์สิน

9. รูปแบบมาตรฐานของระบบการจัดการความรู้ (KMS) ผู้บริหารเห็นว่าควรแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่

- (ก) ส่วนเกี่ยวกับองค์ความรู้
- (ข) ส่วนที่เกี่ยวกับสารสนเทศอันเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
- (ค) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน เช่น ระบบการให้คำปรึกษา ระบบถาม-ตอบ เป็นต้น

เนื่องจากการกำหนดมาตรฐาน โครงสร้างไว้จะทำให้การจัดทำระบบ KMS มีความเป็นเอกภาพ และเห็นว่า โครงสร้างด้านการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็มีความสำคัญ ที่ควรเพิ่มเติมเพราะบางครั้งการสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาใหม่ก็ไม่จำเป็นหากมีผู้ทำไว้แล้ว ก็สามารถเชื่อมโยงนำมาใช้ได้ ทำให้ประหยัดและรวดเร็วกว่ามาก

10. ผู้บริหารเห็นว่าปัญหาวิกฤติ ของการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ในอีก 5 ปีข้างหน้า นั้น ที่สำคัญได้แก่

1. ภาวะข้อมูลพื้นฐานข้อมูล เมื่อมีการจัดเก็บข้อมูลและองค์ความรู้จำนวนมากไปเรื่อยๆ โดยไม่การสำรวจสถิติการใช้งานและการคัดกรองว่า องค์ความรู้นั้นหมดอายุหรือล้าสมัยแล้วหรือไม่ จะทำให้เกิดข้อมูลเกินความจำเป็นที่จะใช้งาน เพราะไม่มีการคัดข้อมูลเก่าออกไปเก็บที่อื่น จนเกิดภาวะระบบฐานข้อมูลบวม คือ ข้อมูลมีจำนวนมากเกินกว่าที่หน่วยความจำจะรับได้ ทำให้การทำงานช้าลง อาจจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเรื่องอุปกรณ์ และอัตรากำลังด้านเทคนิค จึงเป็นปัญหาวิกฤติที่ต้องมีระบบการคัดกรององค์ความรู้เก่าหรือที่ล้าสมัยไปเก็บที่อื่นหรือในคลังข้อมูล ระบบนี้ต้องต้องคิดไว้ล่วงหน้าในการออกแบบระบบ มิฉะนั้นจะมีปัญหาในภายหลัง

2. ปัญหาด้าน ระยะเวลาหรืออายุขององค์ความรู้ ก็มีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการใช้งานและ ความทันสมัยขององค์ความรู้ เช่น องค์ความรู้เดิมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ก็ควรคัดแยกออกจากระบบการจัดการความรู้ไปเก็บไว้ในคลังข้อมูล เพื่อสืบค้นหรือนำมาใช้ในภายหน้าเมื่อจำเป็น จะทำให้การใช้งานถูกต้องตามกาลเวลา และไม่ต้องเพิ่มขนาดของอุปกรณ์ระบบการจัดการความรู้ จึงจะเป็นการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ลงชื่อ .....

( นายอนุชาติ คงมาลัย )

รองอธิการบดีสูงสุด

ผู้บริหารจัดการความรู้ (CKO)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหาร วันที่ 14 กรกฎาคม 2554

ด้านการรวบรวมความต้องการด้านองค์ความรู้

1. การวิเคราะห์และจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงาน

การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ เป็นภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานต่างๆ 7 ระบบงานได้แก่

KMS Management Strategy

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## สรุปรายงานผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

นายยุคล เหล่าพูลสุข

รองอธิบดีอัยการ สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

เรื่อง การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

เมื่อ วันที่ 15 กรกฎาคม 2554

### 1. วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

ในการสัมภาษณ์ นางพัทธนันท์ ชาญกิจ ผู้สัมภาษณ์ ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ดังนี้

1. เพื่อต้องการทราบถึง ความต้องการและแนวทางในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ซึ่งสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้เป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ ตามแนวทางการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของ นางพัทธนันท์ ชาญกิจ ผู้สัมภาษณ์ ซึ่งระบบการบริหารจัดการความรู้ประกอบด้วย ระบบต่างๆ 7 ระบบ ตามแผนภูมิ ดังแสดงไว้ ประกอบการสัมภาษณ์
2. เพื่อทราบโครงสร้างระบบการบริหารจัดการความรู้
3. เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาสำคัญที่อาจเกิดขึ้นกับระบบการจัดการความรู้

### 2. สรุปผลการสัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์ได้กำหนดคำถามที่ต้องการ จำนวน 11 ประเด็น ซึ่งนายยุคล เหล่าพูลสุข ผู้บริหาร ได้ให้กรอบแนวทางในการบริหารระบบการจัดการความรู้สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. ความจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ผู้บริหาร เห็นด้วย เพราะว่า การบริหารจัดการ KMS เป็นเรื่องสำคัญ เพราะทำให้ระบบการจัดการความรู้ มีประสิทธิภาพและสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และต้องได้รับการสนับสนุน ด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์ และด้านเทคนิควิศวกรรมความรู้ จากผู้บริหารระดับสูง ส่วนสำนักงานที่เกี่ยวข้อง ก็ต้องสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้ผู้รับผิดชอบ KMS ในด้านการสร้าง และรวบรวมองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ในระบบการจัดการความรู้และการผลักดันให้มีการใช้งานระบบ

2. โครงสร้างระบบการจัดการความรู้ทั้ง 7 ระบบ ผู้บริหาร เห็นว่า ระบบการบริหารจัดการที่ออกแบบมานี้ มีถึง 7 ด้านตามมาตรฐานสากล และครอบคลุมครบทุกด้าน เป็นการพัฒนาทั้งระบบ และสามารถขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การนำระบบการจัดการความรู้ ผนวกเพิ่มเติมในแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ เพื่อให้เป็น Flag ship ในการขับเคลื่อนระบบการจัดการความรู้ของ องค์กร เนื่องจากในแผนยุทธศาสตร์มิได้มีระบุไว้ ผู้บริหารเห็นด้วย เพราะ การของงบประมาณ ต้องมีแผนงาน/โครงการที่อยู่ใน แผนปฏิบัติการประจำปี นอกจากนี้ ระบบการจัดการความรู้เป็นเรื่องหรือแนวทางใหม่ที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาโท สาขาการจัดการและควรทำให้เป็นมาตรฐานโดยนำการดำเนินการภายใต้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับปรุงเทียบเคียง ให้เป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการ KMS ที่เหมาะสมต่อไป

4. ผู้บริหารเห็นว่า ระบบบริหารจัดการ ระบบ KMS ควรประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่

\* KMS Portal ช่องทางกลางในการเข้าถึงระบบการจัดการความรู้ทุกระบบ

\* มาตรฐานกลางเพื่อการพัฒนา ระบบ KMS เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้ มีรูปแบบ และโครงสร้างระบบเป็นอย่างเดียวกัน ทำให้ง่ายและสะดวกต่อผู้ดำเนินการที่มีการจัดโครงสร้างและแม่แบบสำเร็จให้ใช้ได้ทันทีโดยไม่ต้องสร้างเอง และสะดวกต่อผู้ใช้งานที่ระบบ KMS มีโครงสร้างเป็นเอกภาพจึงไม่ต้องศึกษาเพิ่มเติมวิธีการใช้ในแต่ละระบบ KMS

\*งานวิจัยหรือการศึกษาค้นคว้าวิจัยหรือค้นคว้าแบบอิสระ ตลอดจนกิจกรรม COP Seminar or Forum เพื่อรวบรวมปัญหาและแนวทางแก้ไข ระบบ KMS เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยมีข้อสังเกตว่าการดำเนินการนี้ต้องใช้เวลาเพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและความเชื่อของคนในองค์กร

5. ผู้บริหารเห็นว่าระบบบริหารจัดการ KMS ควรประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ดังนี้

5.1. ระบบทะเบียน KMS เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้บริหารดูแลระบบ KMS ช่วยให้สามารถประสานงานและติดต่อ ติดตามการดำเนินการได้ถูกต้อง อีกทั้งเป็นประโยชน์ในด้านข้อมูลการจัดอัตรากำลัง

5.2. ระบบการประเมินผลการใช้งานระบบ KMS เพื่อให้ทราบถึงจำนวนและ  
ผู้ใช้งานระบบ

5.3. ระบบการบริหารทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่  
จำเป็นต่อการ ดำเนินการ การสร้างและปรับปรุง ระบบการจัดการความรู้ โดยเป็นแนวทางการ  
บริหารแบบรวมศูนย์

5.4. ระบบบริหารจัดการผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ เพื่อบริหารด้าน ความรู้ของ KE และ  
การให้การสนับสนุนด้านผู้ใช้งาน เช่น การประชาสัมพันธ์ การให้เห็นความสำคัญของการใช้งาน  
ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น

5.5. ระบบการสร้างเครือข่าย ระบบการจัดการความรู้ เพื่อเป็นเวทีในการ  
สัมมนาและแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขร่วมกันของผู้ดูแล ระบบ KMS  
อย่างต่อเนื่องและเป็นเครือข่าย เพื่อความเติบโตและมีชีวิตชีวาของระบบ KMS

เนื่องจากเป็นการออกแบบที่มีรูปธรรม เข้าใจง่าย และเป็นเครือข่าย และใน  
อนาคตจะเป็นช่องทางในการสื่อสารคนในองค์กรเพื่อก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

6. ผู้บริหารเห็นว่าควรเพิ่มเติม การบริหารจัดการระบบ KMS ให้เป็นงาน  
แผนกหนึ่งของ Km Center ในโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของ สฝปร. เพื่อให้มีการมอบหมาย  
และมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

7. ผู้บริหารเห็นว่าควรนำระบบการจัดการความรู้ มาเป็นหลักในการจัดการ  
ความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพราะโครงสร้างการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้เดิมนั้น ขาด  
จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน แต่การจัดการความรู้เน้นที่การแก้ไขปัญหาด้วยองค์ความรู้ ที่แหลมคม  
และใช้ได้ผลทุกครั้ง โดยรวบรวมและสามารถจัดเก็บองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญไว้ไม่ให้สูญ  
หาย ดังนั้น จึงจำเป็นและเห็นด้วยที่ สฝปร. จะนำระบบ KMS เข้ามารวมเป็นภารกิจหลักของ  
สฝปร. เพื่อให้วงจรการจัดการความรู้สมบูรณ์และหมุนวนอย่างมีชีวิตและยั่งยืนต่อไป

8. ผู้บริหารเห็นว่าการนำระบบการจัดการความรู้ ไปใช้ในสำนักงานต่างๆ เพื่อ  
สนับสนุนการดำเนินการนั้น ทุกสำนักงานมีหน้าที่ต้องนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ และ  
สำนักงานต่างๆ มีความจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะด้านเป็นพิเศษ และมีแหล่งความรู้เฉพาะด้าน  
ทำให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สามารถมีแหล่งเรียนรู้งานไปพร้อมกับการทำงาน และสามารถ  
รวบรวมองค์ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานด้านนั้นมานานไว้ในองค์กร จะได้ไม่สูญหายไปเมื่อ

โยกย้ายไปที่อื่นหรือเกษียณอายุไป นอกจากนี้การจัดการความรู้ ต้องผสมผสานไปกับงานประจำ ไม่ควรให้เป็นภาระเพิ่มขึ้น องค์ความรู้จะต้องถูกจัดเก็บและใช้งาน รวมทั้งมีต่อยอดเพิ่มเติมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพราะองค์ความรู้ ถือเป็นทุนทางปัญญาขององค์กร เพราะทำให้องค์กรมีสมรรถนะ ทุกองค์กรชั้นนำจึงสนใจต่อทุนทางปัญญามากกว่าทุนทางทรัพย์สิน

9. ผู้บริหารเห็นว่าการนำระบบการบริหาร KMS มาใช้ในการทำงานจริง ควรมีความเป็นเอกภาพ แต่เห็นว่า การเชื่อมโยงกันของทุก KMS และความร่วมมือร่วมใจกันอย่างเป็นหนึ่งเดียวเป็นสิ่งสำคัญ ต้องร่วมคิด ร่วมทำ เป็นผู้ร่วมใช้ เป็นเจ้าของร่วมกัน ในการแก้ไข ปัญหา ที่เรียกว่า Owner of the Problem สิ่งที่สำคัญที่สุดและต้องสร้างให้ได้

10. ผู้บริหารแนะนำผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ในการบริหารจัดการระบบ KMS ได้แก่ นายเชิดศักดิ์ หิรัญศิริสมบัติ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีปกครอง เพราะเห็นว่า เป็นผู้มีความรู้เรื่องบริหารจัดการและมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก และเคยผ่านงานในด้านดังกล่าวมา โดยเฉพาะในช่วงที่เป็นอัยการพิเศษฝ่ายสารสนเทศ

11. ผู้บริหารเห็นว่า ควรกำหนดวิสัยทัศน์ของ สฟปร. ให้สนองตอบตรงตามวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีขีดสมรรถนะสูง และสอดคล้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ลงชื่อ .....

( นายชุกคล เหล่าพูลสุข )

รองอธิบดีอัยการ สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ

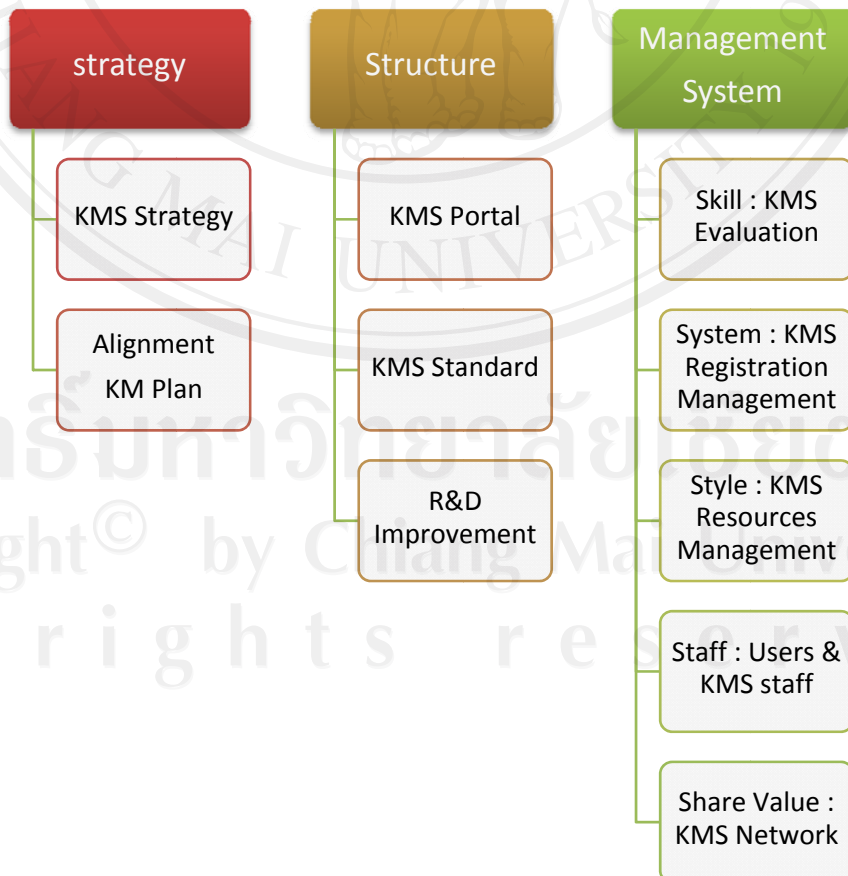
เอกสารประกอบการสัมมนาผู้บริหาร วันที่ 15 กรกฎาคม 2554

ด้านการรวบรวมความต้องการด้านองค์ความรู้

### 1. การวิเคราะห์และจัดทำแผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงาน

การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ เป็นภารกิจของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานต่างๆ 7 ระบบงานได้แก่

## KMS Management Strategy



## วาระสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

### Scoping Meeting Agenda

#### การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้

ชื่อผู้เชี่ยวชาญ . นายเชิดศักดิ์ หิรัญศิริสมบัติ

ตำแหน่ง รองอธิบดีอัยการ สำนักงานคดีปกครอง

วาระที่ 1.การแจ้งวัตถุประสงค์โครงการและความเป็นมาของการสัมภาษณ์

แจ้งวัตถุประสงค์ :

การสัมภาษณ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อรวบรวมความต้องการ ในการออกแบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ให้สามารถตอบสนองและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วขึ้น โดยการเก็บความต้องการนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญได้ตรงกับความต้องการจริง

วาระที่2. ขอทราบประสบการณ์เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้

ผมเริ่มเรียนคอมพิวเตอร์จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรับราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในตำแหน่ง อัยการพิเศษฝ่ายสารสนเทศ มีประสบการณ์ในการกำกับออกแบบ ระบบสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e Justice ของกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติโดยเป็นอนุกรรมการ เป็นที่ปรึกษาระบบ ดัชนีความโปร่งใสภาครัฐด้านข้อมูลข่าวสารของ ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผ่านการอบรมหลักสูตรสำคัญ เช่น หลักสูตรผู้อำนวยการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (EGM) รุ่น 1 ของ NECTEC เป็นต้น

วาระที่ 3. ปัญหาวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น กับการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ และ กรณีศึกษาที่อาจเปรียบเทียบกับระบบการจัดการความรู้

ระบบการจัดการความรู้ มีปัญหาวิกฤติที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากคือ ภาวะระบบหยุดนิ่ง (Dead Still) หมายถึง ระบบที่สร้างขึ้นถูกทอดทิ้งทั้งจากผู้กำกับดูแลและผู้ใช้งาน เพราะขาดระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และปัญหาสำคัญที่สอง คือ ภาวะฐานข้อมูลบวม เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องโดยขาดการบริหารจัดการข้อมูล เช่น การสะสม ข้อมูลเก่าหรือล้าสมัยไปจัดเก็บไว้ในส่วนของคลังข้อมูล ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลและ เปลืองพื้นที่เก็บโดยไม่ได้ใช้ประโยชน์

วาระที่4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับแนวทางการศึกษาเพื่อออกแบบโครงสร้างของระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ โดยใช้ 7'S Models ของ Mckinsey ซึ่งแบ่งเป็น ระบบต่างๆ ได้แก่

1.1. Strategy กลยุทธ์การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้

1.2. Structure ซึ่งได้แก่ Builder Support / KMS Template \* ระบบสนับสนุน การจัดทำแม่แบบระบบการจัดการความรู้

1.3. System การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ระบบย่อยๆ เช่น

\* ระบบทะเบียนความรู้และทะเบียนระบบจัดการความรู้ (KMS)

\* ระบบการจัดการบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ เช่น การ กำหนดสิทธิการใช้งาน การฝึกอบรมผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ เป็นต้น

\* ระบบการจัดการทรัพยากร

\* ระบบการจัดกลุ่มและกิจกรรมกลุ่ม (COP KMS) ระหว่าง ผู้ดูแลระบบการ จัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ

\* ระบบการประเมินผลการใช้งาน

เห็นด้วย เพราะ 7'S Models เป็นแนวทางการวิเคราะห์คุณภาพระบบบริหารจัดการ ที่บริษัท Mckinsey นำมาใช้ประเมินคุณภาพของตน และต่อมาได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในฐานะเครื่องมือวัดคุณภาพระบบการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้น การสร้างหรือออกแบบ ระบบการบริหารด้วย 7'S Models ทำให้ได้ระบบการบริหารที่มีคุณภาพมาตรฐาน

2. ด้าน Strategy หรือ กลยุทธ์การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ท่านมีแนวคิดอย่างไร

จากการศึกษารายละเอียดของแผนแม่บทการจัดการความรู้ และ แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ไม่ได้กล่าวถึง ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ เกี่ยวกับ ระบบการจัดการความรู้ ไว้ชัดเจน แต่เห็นว่า ระบบการจัดการความรู้ที่มีการจัดสร้างขึ้น เป็นแนวทางที่ถูกต้องและสามารถขับเคลื่อนเป้าประสงค์ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ให้เป็นรูปธรรมได้ ปัญหาที่ควรคำนึงคือ หากไม่มีการเชื่อมโยงหรือบรรจุให้ชัดเจนในแผนแม่บทหรือแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ หากมีการปรับเปลี่ยน CKO ตามวาระ ระบบการจัดการความรู้อาจไม่ได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอ นอกจากนี้ ระบบการบริหาร KMS จำเป็นต้องมองในภาพรวมของระบบที่ค่อนข้างใหญ่ และใช้งบประมาณตลอดจนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆเกือบทั่วประเทศ หากไม่มีแผนระดับองค์กรรองรับ ก็จะลำบากในการขับเคลื่อนให้ได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่าย

แนวทางที่จะขับเคลื่อนดังกล่าว อาจใช้แนวทางง่ายๆ คือการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมแผนแม่บทหรือแผนยุทธศาสตร์ ในส่วนของ Km Center หรือในส่วนของ การสร้างองค์ความรู้ก็ได้ นอกจากนี้ อาจเชื่อมโยงโดยกำหนดเป็นกิจกรรมในแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ (KM Action Plan) ก็ได้

3. กรณีของ Structure ที่กำหนดแนวทางการศึกษาไว้ ท่านคิดว่าควรคำนึงถึงเรื่องอะไรบ้าง

Structure หรือ โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมหรือกายภาพ ของการจัดการความรู้ คือ ระบบ KMS ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ควรมีเพื่อใช้สร้างระบบต่อไป และทำให้การสร้างไม่ต้องใช้เทคนิคมาก โดยอาจแบ่งโครงสร้างของเรื่องนี้ได้เป็น 3 ส่วน คือ



(ก) KMS Standard เพื่อเป็นมาตรฐานกลางในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ เพราะหากปล่อยให้ออกแบบกันหลากหลาย จะยากลำบากในการดูแล การจัดการ และการใช้งาน เพราะผู้ใช้งานจะหาข้อมูลไม่พบหรือไม่สะดวก หากจัดการเรื่อง Taxonomy เป็นมาตรฐาน ผู้ใช้สามารถจะใช้งานสะดวกโดยไม่ต้องเรียนรู้การใช้งานใหม่ตลอดเวลา นอกจากนี้ การมีมาตรฐานกลาง ทำให้สะดวกแก่ Km Team ในการสร้างและป้อนข้อมูลเข้าระบบ

ทั้งนี้ ควรมีส่วนที่เป็น Builder Support เป็นส่วนที่เป็นเครื่องมือในการสร้างสำเร็จรูป ที่ออกแบบตามมาตรฐานกลางในข้อ (ก) ช่วยให้ผู้สร้างระบบทำงานได้ง่ายขึ้นและไม่ต้องเรียนรู้หรือมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก

(ข) KMS Portal หมายถึง การจัดให้ระบบการจัดการความรู้ มีลักษณะเป็น Portal คือ มีช่องทางรวมที่เชื่อมโยงไปยังระบบการจัดการความรู้ทุกระบบโดยผ่านช่องทางนี้ ทำให้ผู้ใช้งานสะดวกไม่ต้องจำ address ของแต่ละระบบการจัดการความรู้ เช่น ใช้ Portal [www.kmcenter.ago.th](http://www.kmcenter.ago.th) ก็สามารถึงระบบการจัดการความรู้ทั้งหมดได้ เพราะมีการเชื่อมโยงไว้อย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่

(ค) R&D ส่วนนี้ที่สำคัญ เพราะอุปกรณ์หรือโปรแกรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะล้าสมัยและออกจากสายการผลิตภายในไม่เกิน 3 ปีเป็นอย่างมาก ดังนั้น การปรับปรุงโครงสร้างของอุปกรณ์และระบบโปรแกรมระบบการจัดการความรู้ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยทุก 3 ปี มิฉะนั้นจะไม่อาจบำรุงรักษาไว้ทั้งหมดเมื่ออุปกรณ์นั้นออกจากสายการผลิตไปแล้ว และอุปกรณ์ใหม่อาจไม่รองรับระบบเก่าที่ใช้อยู่

4. ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับ โครงสร้าง ระบบการจัดการความรู้ (KMS Templates Site) ต่อไปนี้

4.1. Banner ระบุชื่อของระบบการจัดการความรู้

4.2. วัตถุประสงค์ ให้ระบุ ปัญหาวิกฤติ และ เป้าหมายที่ต้องการในการแก้ไข

ปัญหาวิกฤติ

4.3. Knowledge MAP แสดงแนวทางแก้ไข วงจรความรู้

4.4. Task Inference & Domain Concepts ในประเด็นตามวัตถุประสงค์  
กรณีศึกษา

4.5. Knowledge Base เช่น คู่มือ กฎหมายและระเบียบ ตัวอย่าง บรรทัดฐาน

4.6. Knowledge Service เช่น การตอบปัญหา Forum Discussion Talk with  
Expert Links เป็นต้น ควรปรับปรุง ในประเด็นใด

เห็นด้วย เพราะเหมาะสมกับงานของอัยการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล โดยเฉพาะ  
สารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากกฎหมายนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและ  
รูปแบบหลากหลาย

5. ระบบการบริหารจัดการด้าน ผู้ใช้งาน เช่น สิทธิของผู้ใช้งาน การขับเคลื่อนกระดาน  
ผู้ใช้งานและการจัดทำสถิติการใช้งาน ท่านคิดว่า ใครควรเป็นผู้มีบทบาทในการขับเคลื่อน จึง  
เหมาะสม ระหว่างสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ นั้น และ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย  
บริหารจัดการความรู้

การกำหนดสิทธิการใช้งาน เข้าใจว่า องค์ความรู้ที่เผยแพร่ต้องมีการพิจารณาจาก Sub  
KM Board ดังนั้น องค์ความรู้ต่างๆที่จัดเก็บในระบบ ยกเว้นกรณีคำพิพากษาฎีกา หรือศาล  
ปกครองสูงสุด คงต้องผ่านการเห็นชอบ ซึ่งในการเห็นชอบ อาจมีการกำหนดสิทธิของการใช้  
งานไปพร้อมกับการอนุมัติ ซึ่งหากเป็นไปตามกลไกนี้ ผู้ดูแลระบบของ KMS Portal ซึ่งอาจ  
ได้แก่ สฝปร. ก็สามารกำหนดสิทธิในการเข้าถึงองค์ความรู้ นั้นตามมติที่ได้รับอนุมัติโดยไม่  
ต้องรบกวนสำนักงานที่รวบรวมองค์ความรู้ นั้น

6. ท่านเห็นว่า การกำหนดสิทธิของการใช้งานความรู้ ควรแบ่งจำแนกเป็นกลุ่มใดบ้าง  
และแต่ละกลุ่มควรมีองค์ความรู้ในหัวข้อแบบใดบ้าง

ในความเห็นคิดว่า ควรจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ  
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และ ประชาชนทั่วไป และแต่ละกลุ่มควรมีองค์ความรู้ในแบบใด

กลุ่มผู้บริหาร น่าจะเป็นความรู้ที่ช่วยในการช่วยตัดสินใจ หนังสือเวียนหรือหนังสือสั่ง  
การ เป็นต้น

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ควรเป็นความรู้ด้านการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานและความรู้เพื่อการสอนงาน กรณีศึกษาที่สำคัญหรือบรรทัดฐานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลการสัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงกลุ่มที่มีประสบการณ์ยังน้อย เพราะย้ายมาใหม่ ความรู้ที่จำเป็นน่าจะได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นหรือต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้ หรือ ทำให้ทำงานได้ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบต่างๆ ตัวอย่างและกรณีศึกษาต่างๆ บทความและแนวทางปฏิบัติหรือข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

กลุ่มประชาชนทั่วไป ควรเป็นข้อมูลที่ไม่อยู่ในชั้นความลับหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล

7. ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับ ระบบการจัดการความรู้ ที่ศึกษาออกแบบ ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งาน สำคัญใน 4 ส่วนคือ

7.1. องค์ความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษา และนำไปปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (เรียกว่า K-Pack)

7.2. แหล่งรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงานและสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

7.3. ส่วนให้คำปรึกษา ปัญหาในการปฏิบัติงาน แบบพิมพ์และตัวอย่างฟ็อง ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญเพื่อติดต่อขอคำปรึกษา เป็นต้น

7.4. ส่วน กิจกรรม กลุ่ม COP และสังคมการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น ปฏิทิน กิจกรรม การแสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญหรือเรื่องด่วน (Forum Discussion)

เห็นด้วย เพราะครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและแก้ไขหรือลดภาวะยึดติดงานประจำได้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นการทำงานควบคู่กับการเรียนรู้ (Learning in Action)

8 System ของการบริหารจัดการระบบจัดการความรู้ ที่ประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบนั้น มีข้อเสนอแนะหรือควรคำนึงถึงอะไรบ้าง

System ของระบบจัดการ KMS ควรคำนึงถึง เรื่อง Registration Management เป็นอันดับแรก เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลสำคัญใน 4 ประการ ได้แก่ ทะเบียนการสร้าง เช่น แผนงานโครงการ งบประมาณ เป็นต้น / ทะเบียนผู้สร้าง / วิธีการหรือขั้นตอนการสร้างใช้มาตรฐานหรือแนวทางใด / ข้อติชมหรือข้อเสนอแนะจากการใช้งาน เพื่อประโยชน์ในการนำเป็นข้อมูลมาใช้ซ้ำในอนาคตหรือเพื่อการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

Style ของระบบจัดการ KMS ควรคิดถึง วิธีการจัดการทรัพยากรระบบจัดการความรู้ ว่าควรใช้รูปแบบแนวทางใด เช่นอาจใช้แนวทางของ 4 M หรือ SIPOC Model มาเป็นแบบในการบริหาร เช่น

ในเรื่อง Management หากความสัมพันธ์ว่า การบริหารงานระหว่าง สฝปร.และ Km Team จะเชื่อมโยงกันอย่างไร เช่น บริหารผ่านระบบแผนงาน/โครงการ หรือ ให้ Km Team เป็นเจ้าภาพและ สฝปร. เป็นผู้กำกับติดตาม เป็นต้น

MAN ควรวิเคราะห์องค์ประกอบว่า ใครเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบ้าง เช่น สฝปร .และ KM Team ใครควรมีบทบาทอย่างไร เช่น ในฐานะเป็น Supplier หรือ ลูกค้า คือใคร อันนี้อาจใช้ SIPOC มาวิเคราะห์ เป็นต้น

Money เกี่ยวข้องกับการจัดสรรงบประมาณ ใครจะรับผิดชอบและจัดสรรหลักเกณฑ์การจัดสรรเป็นอย่างไรซึ่งโดยทั่วไป เนื่องจากการจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงาน คงใช้หลักสายบังคับบัญชาลำบาก แต่อาจดำเนินการผ่านแผนงานโครงการ KM Action Plan

Material เป็นการจัดสรรอุปกรณ์ที่จำเป็น ควรเป็นการจัดสรรจาก สฝปร. เพราะมีหน้าที่โดยตรง หากให้หน่วยงานต่างๆเป็นผู้ขอจัดสรร จะมีอุปสรรคในสองด้าน คือ ขอลำบาก เพราะไม่ใช่ภารกิจหลักของสำนักงาน และ สอง เรื่องความทั่วถึง หากสำนักงานใดไม่ได้รับจัดสรร จะทำให้การดำเนินการชะงักได้

Staff ของระบบจัดการ KMS ได้แก่ การบริหารและสนับสนุนด้านบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถ ในการปรับปรุง พัฒนาและการป้อนข้อมูล เข้าสู่ระบบ KMS ซึ่งประเด็นนี้ อาจต้องพิจารณาดำเนินการเป็นลำดับ (Step by Step) เช่น ปีที่ 1 อาจใช้เจ้าหน้าที่ของ สฝปร หรือ พันธมิตรจาก วิศวกรความรู้ที่จบปริญญาโท ด้านจัดการความรู้ที่สมัครใจช่วยงาน ในการ ช่วยเป็นผู้นิเทศ พี่เลี้ยง ไปก่อน และปีต่อๆมา Km Team ของหน่วยงานก็จะค่อยๆเรียนรู้และ สามารถทำเองได้ และเพื่อความยั่งยืน อาจขอจัดการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปีในแผนปฏิบัติการจัดการความรู้เพื่อทบทวนซ้ำ ผมขอเน้นเรื่องการทบทวนซ้ำ เพราะการใช้งานระบบเป็น ทักษะ หากไม่ทำซ้ำๆ จะลืม ต้องแบ่งกลุ่มเริ่มใหม่และทบทวนซ้ำให้เหมาะสม

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งาน ก็เช่นกัน ทึ่งไม่ได้ เพราะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(Stakeholder) ที่ สำคัญ ระบบที่ดีต้องไม่มีช่องว่างกับผู้ใช้งาน คือ ผู้ใช้งานต้องสามารถใช้งานได้ หากบริหาร ผู้ใช้งาน ควรคำนึงเรื่องการทบทวนซ้ำเช่นเดียวกัน เพราะผู้ทบทวนซ้ำจะเป็นการกระตุ้นให้ เขาไม่ลืมและกลับมาสนใจระบบการจัดการความรู้ อย่างมุ่งแต่ลูกค้าใหม่เพราะเขาอาจมาใช้หน เดียวแล้วหายไปเลย ต้องเก็บลูกค้าเก่าไว้ให้ได้ เช่น การสร้างกิจกรรมให้มีส่วนร่วม

Skill ของระบบจัดการ KMS หมายถึง การสร้างทักษะการบริหารจัดการให้แก่ สฝปร. โดยต้องมีการวิเคราะห์ ทบทวน ผลลัพธ์ ปัญหาอุปสรรค ของระบบการจัดการความรู้ โดย อาจใช้แนวทางของ PDCA มาใช้ในการเรียนรู้ เพื่อมิให้ติดยึดกับระบบงานประจำ (Defensive Routine)

Share Value ของระบบจัดการ KMS คล้ายๆกับ Skill แต่หมายถึงการสร้าง การ เรียนรู้ ในการบริหาร ระบบการจัดการความรู้ของ KM Team เพื่อให้มีการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก KMS ที่เป็น Best Practice ว่า องค์ความรู้ควร เป็นรูปแบบใดที่ผู้ต้องการ การจัดเก็บมีวิธีใหม่ๆที่ได้ผลและรวดเร็วสะดวกขึ้น การหลอม รวมการจัดการความรู้เข้ากับงานประจำทำได้อย่างไร และควรมีรูปแบบใด ซึ่งกิจกรรมที่จัด และค่อนข้างเป็นที่นิยม เช่น ตลาดนัด COP หรือ การสัมมนาประจำปีของสมาชิก KMS เป็น ต้น



ภาคผนวก ค

แบบสอบถามความต้องการผู้ใช้งานและผู้รับผิดชอบระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามความต้องการผู้ใช้งานและผู้รับผิดชอบระบบ

## แบบสอบถาม ความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตำแหน่ง.....สำนักงาน.....

## วัตถุประสงค์ :

เพื่อรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ ในการออกแบบและบริหารจัดการให้ระบบการจัดการความรู้ สามารถตอบสนองและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วขึ้น โดยการเก็บความต้องการนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานเพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการจริง

ระบบการจัดการความรู้หรือ KMS เป็น ระบบที่สร้างขึ้นโดยนำความรู้และประสบการณ์จากการทำงานจริง มาประมวลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การฝึกอบรมแก่บุคลากรในสำนักงาน และ การให้บริการด้าน ข้อมูล เอกสารวิชาการ แบบพิมพ์ตัวอย่าง กรณีตัวอย่างสำคัญต่างๆ เป็นต้น เพื่อสะดวกต่อการใช้งานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยกาเครื่องหมาย x ในหัวข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อ 1. ท่านต้องการให้ ระบบการจัดการความรู้ ตอบสนองในด้านใด ดังต่อไปนี้

1.1. การแก้ไขปัญหาสำคัญด้วยการใช้องค์ความรู้หรือประสบการณ์พิเศษ

1.2. การเพิ่มขีดสมรรถนะแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

1.3. ด้านการให้บริการทางวิชาการ เอกสาร สารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Knowledge-Bases Service) เช่น ถามตอบปัญหา การสอนงานออนไลน์ เป็นต้น

1.4. อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

ข้อ 2. ระบบการจัดการความรู้ จะประกอบด้วยโครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งาน สำคัญใน 4 ส่วนคือ

2.1. องค์กรความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษา และนำไปปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (เรียกว่า K-Pack)

2.2. แหล่งรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงานและสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.3. ส่วนให้คำปรึกษา ปัญหาในการปฏิบัติงาน แบบพิมพ์และตัวอย่างฟอร์ม ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญเพื่อติดต่อขอคำปรึกษา เป็นต้น

2.4. ส่วน กิจกรรม กลุ่ม COP และสังคมการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น ปฏิทิน กิจกรรม การแสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญหรือเรื่องด่วน (Forum Discussion)

ท่านเห็นด้วยกับโครงสร้างของระบบการจัดการความรู้ ดังกล่าวข้างต้นเพียงใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ควรเพิ่มเติม โปรดระบุ

.....



ข้อ 3. ประเภทของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ ได้แก่

- จำกัดเฉพาะข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น
- ข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดและหน่วยงานของรัฐ
- ข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดหน่วยงานของรัฐ และประชาชนทั่วไป

อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

ข้อ 4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ควรมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล โดยแยกตามประเภทของผู้ใช้งาน หรือไม่

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อ 5. ท่านเห็นว่า ระบบการจัดการความรู้ จะต้องมียุทธศาสตร์ความรู้สำหรับผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และ ประชาชนทั่วไป เพียงใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

ข้อ 6. จากข้อ 5. แต่ละกลุ่มควรมีองค์ความรู้ในหัวข้อแบบใดบ้าง

กลุ่มผู้บริหารเช่น ความรู้ที่ช่วยในการช่วยตัดสินใจ (กรณีศึกษาหรือตัวอย่างที่เป็นบรรทัดฐาน)

หนังสือเวียนหรือหนังสือสั่งการ เป็นต้นและอื่นๆ โปรดระบุ

.....  
.....  
.....

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานและความรู้เพื่อการสอนงาน กรณีศึกษาที่สำคัญ

หรือบรรทัดฐานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลการสัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น และอื่นๆ โปรด

ระบุ

.....  
.....

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเช่น คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบต่างๆ ตัวอย่างและกรณีศึกษา

ต่างๆ บทความและแนวทางปฏิบัติหรือข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น และอื่นๆ โปรดระบุ

.....  
.....

กลุ่มประชาชนทั่วไป

.....  
.....

ข้อ 7.อะไรคือความรู้วิกฤต(สำคัญ) ที่เห็นว่า มีผลต่อผลสำเร็จของสำนักงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

ในอีก 5 ปีข้างหน้า

.....  
.....

ข้อ 8. ท่านคิดว่า ระบบการจัดการความรู้ จะสามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสะดวกในการค้นหาเอกสารและความรู้ที่ต้องการได้ระดับใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อ 9. ท่านมีความสนใจใช้งาน ระบบการจัดการความรู้ ดังกล่าวมาในระดับใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อ 10. ระบบการจัดการความรู้ จำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบบริหารจัดการระบบ เพื่อบริหารจัดการให้มีการสร้างและเพิ่มเติมองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ท่านเห็นว่า ผู้บริหารจัดการระบบ ควรได้แก่

- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้
- สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้นั้น
- สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้นั้น ร่วมกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้

อื่นๆ โปรดระบุ.....



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามความเป็นไปได้และแบบสอบถามพึงพอใจระบบการจัดการความรู้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามความเป็นไปได้และแบบสอบถามความพึงพอใจระบบการจัดการความรู้

### แบบสอบถาม ความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

ชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม.....

ตำแหน่ง.....สำนักงาน.....

#### วัตถุประสงค์ :

เพื่อรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ ในการออกแบบและบริหารจัดการให้ระบบการจัดการความรู้ สามารถตอบสนองและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วขึ้น โดยการเก็บความต้องการนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานเพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการจริง

ระบบการจัดการความรู้หรือ KMS เป็น ระบบที่สร้างขึ้นโดยนำความรู้และประสบการณ์จากการทำงานจริง มาประมวลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การฝึกอบรมแก่บุคลากรในสำนักงาน และ การให้บริการด้าน ข้อมูล เอกสารวิชาการ แบบพิมพ์ตัวอย่าง กรณีตัวอย่างสำคัญต่างๆ เป็นต้น เพื่อสะดวกต่อการใช้งานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยกาเครื่องหมาย x ในหัวข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อ 1. ท่านต้องการให้ ระบบการจัดการความรู้ ตอบสนองในด้านใด ดังต่อไปนี้

- 1.1. การแก้ไขปัญหาสำคัญด้วยการใช้องค์ความรู้หรือประสบการณ์พิเศษ
- 1.2. การเพิ่มขีดสมรรถนะแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

1.3. ด้านการให้บริการทางวิชาการ เอกสาร สารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Knowledge-Bases Service) เช่น ถามตอบปัญหา การสอนงานออนไลน์ เป็นต้น

1.4. อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ข้อ 2. ระบบการจัดการความรู้ จะประกอบด้วยโครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งาน สำคัญใน 4 ส่วนคือ

2.1. องค์กรความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษา และนำไปปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (เรียกว่า K-Pack)

2.2. แหล่งรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน คู่มือการปฏิบัติงานและสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.3. ส่วนให้คำปรึกษา ปัญหาในการปฏิบัติงาน แบบพิมพ์และตัวอย่างเพื่อทำเนียบผู้เชี่ยวชาญเพื่อติดต่อขอคำปรึกษา เป็นต้น

2.4. ส่วน กิจกรรม กลุ่ม COP และสังคมการแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น ปฏิทิน กิจกรรม การแสดงความคิดเห็นในประเด็นสำคัญหรือเรื่องด่วน (Forum Discussion)

ท่านเห็นด้วยกับโครงสร้างของระบบการจัดการความรู้ ดังกล่าวข้างต้นเพียงใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ควรเพิ่มเติม โปรดระบุ

.....

.....

ข้อ 3. ประเภทของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ ได้แก่

- จำกัดเฉพาะข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น
- ข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดและหน่วยงานของรัฐ
- ข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดหน่วยงานของรัฐ และประชาชนทั่วไป
- อื่นๆ โปรดระบุ
- .....
- .....

ข้อ 4. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ ที่ควรมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล โดยแยกตามประเภทของผู้ใช้งาน หรือไม่

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อ 5. ท่านเห็นว่า ระบบการจัดการความรู้ จะต้องมียุทธศาสตร์ความรู้สำหรับผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และ ประชาชนทั่วไป เพียงใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

อื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

ข้อ 6. จากข้อ 5. แต่ละกลุ่มควรมีองค์ความรู้ในหัวข้อแบบใดบ้าง

กลุ่มผู้บริหารเช่น ความรู้ที่ช่วยในการช่วยตัดสินใจ (กรณีศึกษาหรือตัวอย่างที่เป็นบรรทัดฐาน)  
หนังสือเวียนหรือหนังสือสั่งการ เป็นต้นและอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานและความรู้เพื่อการสอนงาน กรณีศึกษาที่สำคัญ  
หรือบรรทัดฐานใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลการสัมมนาทางวิชาการ เป็นต้น และอื่นๆ โปรด  
ระบุ

.....

.....

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเช่น คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมายและระเบียบต่างๆ ตัวอย่างและกรณีศึกษา  
ต่างๆ บทความและแนวทางปฏิบัติหรือข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น และอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

กลุ่มประชาชนทั่วไป

.....

.....

ข้อ 7.อะไรคือความรู้วิกฤต(สำคัญ) ที่เห็นว่า มีผลต่อผลสำเร็จของสำนักงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่  
ในอีก 5 ปีข้างหน้า



.....  
 .....  
 ข้อ 8. ท่านคิดว่า ระบบการจัดการความรู้ จะสามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านให้มี  
 ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสะดวกในการค้นหาเอกสารและความรู้ที่ต้องการได้ระดับใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อ 9. ท่านมีความสนใจใช้งาน ระบบการจัดการความรู้ ดังกล่าวมาในระดับใด

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ข้อ 10. ระบบการจัดการความรู้ จำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบบริหารจัดการระบบ เพื่อบริหาร  
 จัดการให้มีการสร้างและเพิ่มเติมองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง ท่านเห็นว่า ผู้บริหารจัดการระบบ  
 ควรได้แก่

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้

สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้นั้น

สำนักงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้นั้น ร่วมกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหาร  
 จัดการความรู้

อื่นๆ โปรดระบุ.....

## แบบสอบถาม ความพึงพอใจ

### การทดสอบระบบการบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้

แบบทดสอบระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ หรือ KMS ออกแบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลและสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ (KMS) ของสำนักงานต่างๆ ต่อระบบการบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจ ความเป็นไปได้ และปัญหาอุปสรรค ของระบบการบริหารจัดการที่พัฒนาออกแบบขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการใช้งานต่อไป จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไป)

- ชื่อ \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง \_\_\_\_\_
- กลุ่ม KM Team \_\_\_\_\_ ตำแหน่งใน \_\_\_\_\_  
สำนักงาน \_\_\_\_\_ กลุ่ม \_\_\_\_\_

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ( กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

กิจกรรมที่สอบถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>1.มาตรฐานของระบบการจัดการความรู้ (KMS) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่</p> <p>(ก) ส่วนเกี่ยวกับองค์ความรู้</p> <p>(ข) ส่วนที่เกี่ยวกับสารสนเทศอันเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้</p> <p>(ค) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน เช่น ระบบการให้คำปรึกษา ระบบถาม-ตอบ เป็นต้น</p>					
<p>2.System การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ระบบย่อยๆ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบทะเบียนความรู้และทะเบียนระบบจัดการความรู้ (KMS)</li> <li>- ระบบการจัดการบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้</li> <li>- ระบบการจัดการทรัพยากร</li> <li>- ระบบการจัดกลุ่มและกิจกรรมกลุ่ม (COP KMS)</li> </ul> <p>ระหว่าง ผู้ดูแลระบบการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ</p>					

กิจกรรมที่สอบถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>3. Structure โครงสร้างของระบบ KMS ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ควรมี เพื่อใช้สร้างระบบต่อไป และทำให้การสร้างไม่ต้องใช้เทคนิคมาก โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ</p> <p>(ก) KMS Standard เพื่อเป็นมาตรฐานกลางในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ และที่เป็น Builder Support ได้แก่ เครื่องมือสำเร็จรูป ที่ออกแบบตามมาตรฐานกลางในข้อ (ก) เพื่อช่วยให้ผู้สร้างระบบทำงานได้ง่ายขึ้นและไม่ต้องเรียนรู้หรือมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก</p> <p>(ข) KMS Portal หมายถึง ช่องทางรวมที่เชื่อมโยงไปยังระบบการจัดการความรู้ทุกระบบโดยผ่านช่องทางรวม :<a href="http://kmcenter.in.th">http://kmcenter.in.th</a></p> <p>(ค) R&amp;D ได้แก่ แผนงาน/โครงการเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างของอุปกรณ์และระบบโปรแกรมระบบการจัดการความรู้</p>					
<p>4. โครงสร้าง ระบบการจัดการความรู้ (KMS Templates Site) ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banner ระบุชื่อของระบบการจัดการความรู้</li> <li>- วัตถุประสงค์ ให้ระบุ ปัญหาวิกฤติ และ เป้าหมายที่</li> </ul>					

กิจกรรมที่สอบถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>ต้องการในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Knowledge MAP แสดงแนวทางแก้ไข วงจรความรู้</li> <li>- Task Inference &amp; Domain Concepts ในประเด็นตามวัตถุประสงค์ กรณีศึกษา</li> <li>- Knowledge Base เช่น คู่มือ กฎหมายและระเบียบ ตัวอย่าง บรรทัดฐาน</li> <li>- Knowledge Service เช่น การตอบปัญหา Forum Discussion Talk with Expert Links ปฏิทินกิจกรรม Search Engine Hot Issue Expert List และกรณีศึกษา เป็นต้น</li> </ul>					
<p>5.การกำหนดสิทธิของการใช้งานความรู้ ควรจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และ ประชาชนทั่วไป และแต่ละกลุ่มควรมีองค์ความรู้ ดังนี้</p> <p>กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ความรู้ที่ช่วยในการช่วยตัดสินใจ</p> <p>กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ควรเป็นความรู้ด้านการปฏิบัติงาน</p> <p>กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงกลุ่มที่มีประสบการณ์ยังน้อย</p> <p>ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นหรือต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้ หรือ ทำให้ทำงานได้</p>					

กิจกรรมที่สอบถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กลุ่มประชาชนทั่วไป ควรเป็นข้อมูลที่ไม่อยู่ในชั้นความลับหรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล					
<p>6.ระบบการจัดการความรู้ ควรประกอบด้วยโครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งาน สำคัญใน 4 ส่วนคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- องค์กรความรู้ที่ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษาและนำไปปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน (เรียกว่า K-Pack)</li> <li>- แหล่งรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน</li> <li>- ส่วนให้คำปรึกษา ปัญหาในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ส่วน กิจกรรม กลุ่ม COP และสังคมการแลกเปลี่ยนความรู้</li> </ul>					

### ตอนที่ 3 การสำรวจความเป็นไปได้

การศึกษาความเป็นไปได้ ใช้แบบสอบถามความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ด้านเทคนิคและโครงการ  
ดังนี้

ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ของระบบการบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้

ความคุ้มค่าทางธุรกิจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน					
ประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน					
การสร้างมูลค่าเพิ่ม					
ค่าใช้จ่ายในการทำ KM					
จำเป็นต้องปรับองค์กร					
ความเสี่ยงต่อความคุ้มค่า					

ความเป็นไปได้ทางเทคนิค ของระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้

ความคุ้มค่าทางธุรกิจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความซับซ้อนขององค์ความรู้					
ความวิกฤตต่อองค์กร					
ความชัดเจนในการวัดผล					
ความซับซ้อนในการใช้งานองค์ความรู้					

ความเสี่ยงต่อความสำเร็จ					
-------------------------	--	--	--	--	--

ความเป็นไปได้ในด้านการกลยุทธ์บริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

ความคุ้มค่าทางธุรกิจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง					
ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง					
ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรลงในโครงการ					
ความคาดหวังถึงผลสำเร็จ					
ความสื่อสารของผู้เกี่ยวข้องในโครงการ					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางพัทธนันท์ ชาญกิจ

วัน เดือน ปี เกิด

19 ก.พ. 2497

ประวัติการศึกษา

1. นิติศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกียรตินิยมอันดับ 2
2. เนติบัณฑิตไทย สำนักอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
3. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประวัติการทำงาน

เข้ารับราชการในตำแหน่งที่สำคัญ

1. อัยการจังหวัดลพบุรี
2. อัยการจังหวัดสมุทรปราการ
3. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายประเมินผล สำนักงานวิชาการ
4. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย ขออนุญาตฟ้อง  
สำนักงานคดีกิจการอัยการสูงสุด
5. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนงานฝึกอบรม  
สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายอัยการ
6. สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้  
สำนักงานวิชาการ

ตำแหน่งปัจจุบัน

อัยการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ปฏิบัติราชการในหน้าที่ อัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้  
สำนักงานวิชาการ