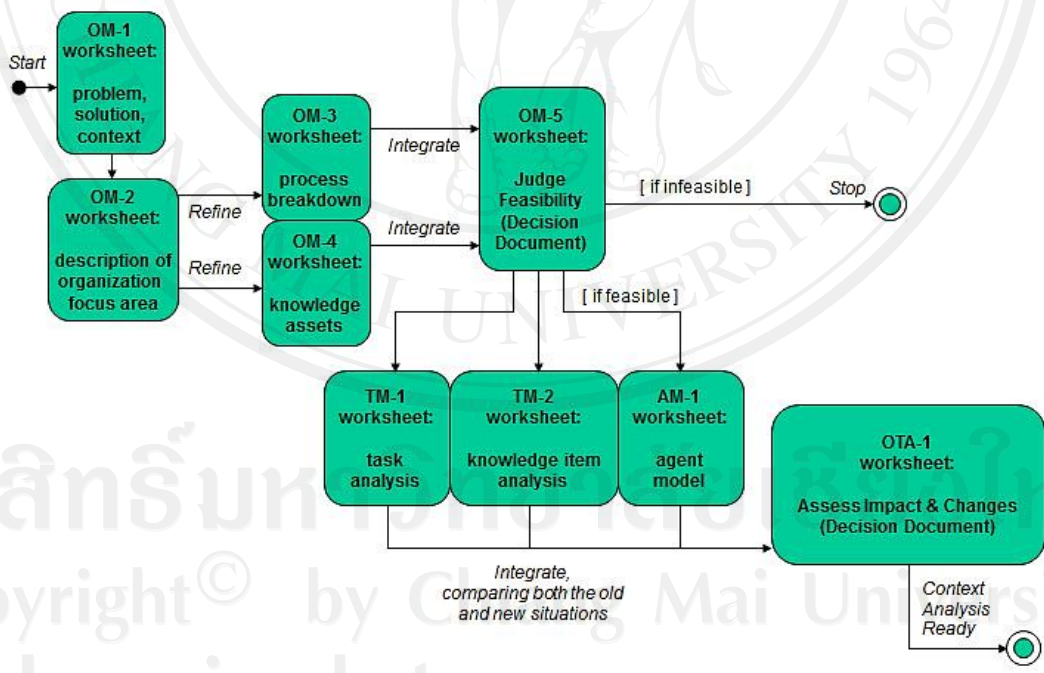


บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาในบทนี้ เป็นการศึกษาเพื่อพิสูจน์สมมุติฐานของระบบการบริหารจัดการ KMS ดังกล่าวในบทที่ 2 ซึ่งออกแบบเพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ทั้งองค์กร และถือเป็นนวัตกรรมที่ยังไม่มีองค์ความรู้หลักมาก่อน จึงต้องทำการศึกษาโดยใช้แนวทางการศึกษาโดยใช้บริบท การศึกษาเปรียบเทียบกับสภากายการสิงคโปร์ ที่กำหนดทิศทางของการจัดการความรู้ ด้วยคำถาม “What we know, what we don't know” โดยวิธีการศึกษาใช้แนวทาง Common KADS Model ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆดังแสดงในรูปที่ 3.1. ดังนี้



รูปที่ 3.1. ขั้นตอนของ Common KADS Modeling

วิธีการศึกษาระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ จึงกำหนดแนวทางการศึกษา
ออกเป็น

1).Context 1: Problem & Solution (OM-1)

2).รวบรวมข้อมูลเพื่อพิสูจน์ความเป็นไปได้ของสมมุติฐานที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมศึกษาในบทที่ 2 (OM-5 –TM1-TM2 & AM-1)

3).กำหนดแนวทางการนำระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้เพื่อสู่การปฏิบัติต่อไป (OTA-1)

4).การประเมินค่าความเป็นไปได้ของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

ดังนั้น อาจกำหนดขอบเขตของวิธีการศึกษา ระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ หรือ ระบบการบริหาร KMS เพื่อให้ได้ ต้นแบบของระบบบริหารจัดการ (Archetype) ที่จะนำไปสู่ระบบบริหารที่สามารถใช้ได้จริง (Prototype) โดยการศึกษามุ่งเน้นความเป็นไปได้ของระบบบริหารจัดการที่ประกอบด้วยการศึกษาในประเด็น ดังต่อไปนี้

3.1. การศึกษาด้านบริบทของระบบบริหารจัดการความรู้ (Organization Model)

ได้แก่ การศึกษาด้านปัญหาและแนวทางแก้ไข ของระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่จัดทำขึ้นให้มีการใช้งานและการพัฒนาที่ยั่งยืน (Life cycle)

3.2. การศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางแก้ไขตามสมมุติฐานระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ (KMS Management)

ได้แก่ การศึกษาโดยใช้หลักการ Double –Loop Learning กล่าวคือ การใช้วงจรระบบการจัดการความรู้ KMS Life Cycle และ วงจร ระบบการบริหารจัดการ (KMS Management Cycle) ที่ขับเคลื่อน สนับสนุน ช่วยเหลือการสร้างและกำกับดูแลระบบการจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ โดยศึกษารูปแบบวงจรที่สองคือ KMS Management Cycle โดยใช้ 7’S Model

3.3. การศึกษาเชิงปฏิบัติการในการนำระบบบริหารจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ

ได้แก่ การศึกษารูปแบบการนำระบบการบริหารจัดการ KMS มาสู่การปฏิบัติ เพื่อสามารถบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ได้อย่างครบวงจร สร้างความยั่งยืนและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการสร้างผลลัพธ์ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามวิสัยทัศน์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้

กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.การตรวจสอบและระบุหัวข้อความรู้ (Knowledge Audit) เป็นการตรวจสอบหาปัญหาและโอกาส ขององค์กร ว่าความรู้ใดที่มีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาสำคัญหรือ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จสามารถสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ และสร้างคุณค่า ประกอบด้วยการวิเคราะห์ สภาพปัญหา (Problem & Opportunity) และ การวิเคราะห์ความเสี่ยงกับคุณค่า (Risk & Value)

2.กรอบแนวคิดในการจัดการความรู้ (Business Framework) เป็นการค้นหาและรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรภายในองค์กร ที่สามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างโอกาส ตลอดจนนวัตกรรม โดยอาศัยแบบจำลองต่างๆ และขั้นตอนต่างๆในการจัดการความรู้ ที่เห็นว่าเหมาะสม เพื่อให้เกิดคุณค่าหรือขจัดความเสี่ยงหรือผลกระทบของปัญหา

3.วิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineer) ที่เริ่มตั้งแต่การจับความรู้ (Knowledge Capture) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis and Structuring) การจัดทำเป็นชุดความรู้ (Knowledge Pack) เพื่อให้เหมาะสมในการใช้งานหรือนำไปใช้ประโยชน์ (Knowledge Utilization) ต่อไป

4.การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management System) ออกแบบระบบสารสนเทศจัดการความรู้ โดยนำชุดความรู้เข้าสู่ระบบจัดการความรู้โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดหมวดหมู่ เรียกใช้ กระจาย และแลกเปลี่ยนใช้ร่วมกัน

ขั้นตอนการศึกษาตามขอบเขตดังกล่าว แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การกำหนดขอบเขตของข้อมูล การรวบรวมและวิเคราะห์ การทดลองสาธิตข้อมูล และเกณฑ์การประเมินค่าข้อมูล โดยใช้แนวทางตามมาตรฐาน ISO 12207 ใน 15 Task เช่น หมวด Engineering Life Cycle ได้แก่ ENG 1-ENG 4 และหมวด Organization Life Cycle คือ MAN1-MAN 3 / RIN 1-RIN 4 /REU 1- REU 3 เป็นต้น

ส่วนการประเมินค่าข้อมูล ใช้การประเมินความเป็นไปได้ของสมมุติฐาน ตามแนวทาง Common KADS ได้แก่ความเป็นไปได้ ด้านธุรกิจ ด้านเทคนิค และด้านแผนงาน/โครงการ

วิธีการการศึกษา

3.1. การศึกษาเชิงสภาพปัญหาของระบบการจัดการความรู้

เป็นการศึกษาด้านบริบทของระบบบริหารการจัดการความรู้ (Organization Model) ระบบการจัดการความรู้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานโดยใช้องค์ความรู้ (Knowledge Base) ทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุดมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากระบบการจัดการความรู้ขาดประสิทธิภาพหรือขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี ย่อมมีผลทำให้ระบบการจัดการความรู้อาจประสบภาวะหยุดนิ่ง (Dead Still) จนถึงระดับล้มเหลว (Failure System) ได้

3.1.1. ขอบเขตของข้อมูล

1. สภาพปัญหาของระบบการจัดการความรู้ ต่อประสิทธิภาพ การผลักดันในการใช้งาน และการพัฒนาที่ยั่งยืนของระบบการจัดการความรู้ และความเสถียรของระบบการจัดการความรู้ และแนวทางแก้ไขหรือบริหารความเสี่ยง เปรียบเทียบกับสภาพปัญหาของสภาอัยการสิงคโปร์ และระบบเว็บไซต์

2. แนวทางแก้ไขของสภาพปัญหาโดยเปรียบเทียบกับสมมุติฐานจากการทบทวนวรรณกรรมศึกษาในบทที่ 2

3.1.2. การรวบรวมข้อมูล

1). ศึกษาเอกสารข้อมูลของลักษณะระบบการจัดการความรู้ ได้แก่

- ที่มาและวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการความรู้ จากบันทึกข้อตกลงระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุดและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการจัดหลักสูตรการศึกษาปริญญาโทและหลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาการจัดการความรู้

- รูปแบบของการสร้างและการดำเนินการของระบบการจัดการความรู้ที่เกิดจากผลการศึกษาของหลักสูตรดังกล่าว

2). ปัญหาและอุปสรรค ความเสี่ยงของสภาอัยการสิงคโปร์และระบบเว็บไซต์

- กำหนดค่าคู่เทียบเพื่อทำการเปรียบเทียบที่ใกล้เคียง และปัญหาของคู่เทียบเพื่อทำการเทียบเคียง (Benchmarking) ในประเด็นของระบบการจัดการความรู้

3). จัดทำสรุปสภาพปัญหา เพื่อรวบรวมเป็นประเด็นในจัดทำแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้งานต่อไปและหัวข้อในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร ในรูปแบบความเสี่ยงหรือผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยง (Likelihood & Impact)

3.1.3. การประเมินค่าข้อมูล

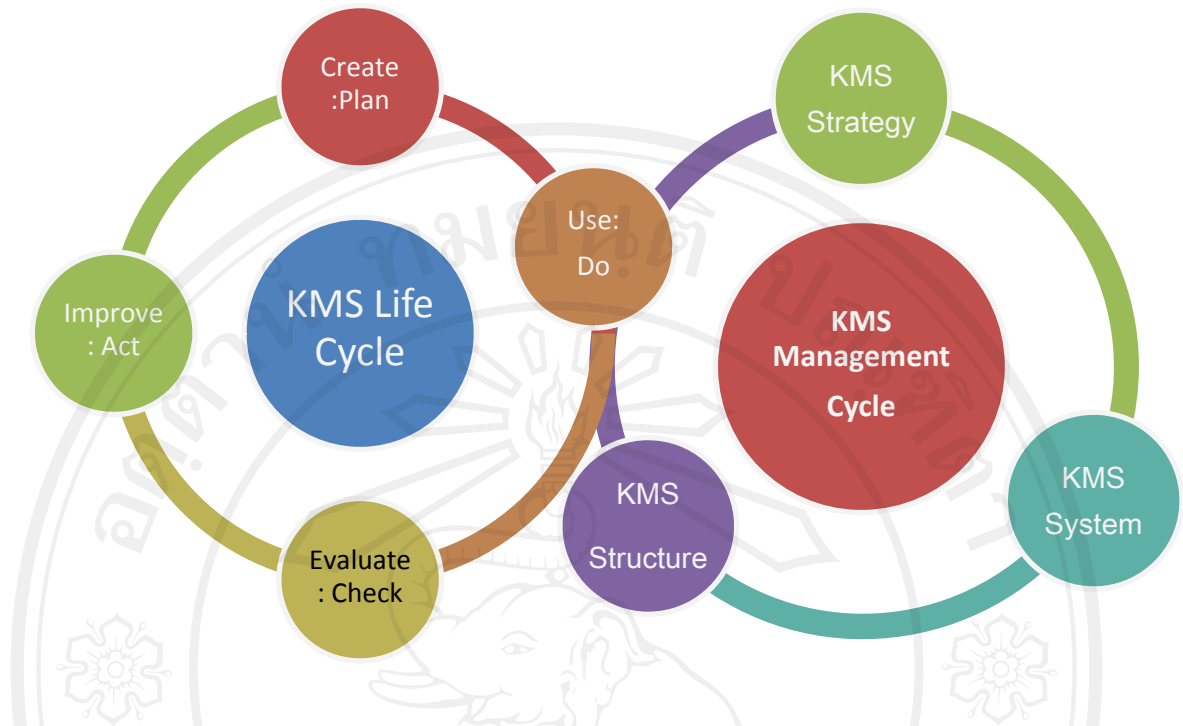
ความถูกต้องและความเป็นไปได้ของบทสรุปการประเมินความเสี่ยง โดยสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร (Validating Interview)

3. 2 การศึกษาเชิงหลักการและกลยุทธ์ระบบบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ (KMS Management)

ระบบการจัดการความรู้ นั้นมีรูปแบบการสร้างและการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 12207 และ 15504 เป็นวงจรแบบ Life Cycle หรือ PDCA สามารถหมุนวนได้โดยตนเอง แต่วงจรดังกล่าวยังไม่เพียงพอ เนื่องจากเมื่อเกิดระบบการจัดการความรู้จำนวนมากกระจายไปยังสำนักงานต่างๆ ทำให้เกิดความหลากหลายและมีปัญหาด้านศักยภาพในการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องมีระบบบริหารกลาง หรือ Portal เพื่อเชื่อมโยงและจัดการในภาพรวมระดับองค์กรหรือสำนักงานอัยการสูงสุด จึง จำเป็นต้องมีวงจรที่สอง การศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของกลยุทธ์บริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ในวงจรที่สอง ว่าสามารถเชื่อมโยงกับวงจรของระบบการจัดการความรู้อย่างสอดคล้องได้อย่างไร จึงจะเกิดประสิทธิภาพของระบบการจัดการความรู้และความยั่งยืน โดยมีวิธีการศึกษาเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงสภาพปัญหา

3.2.1. ขอบเขตของข้อมูล

1). ข้อมูล สมมุติฐานในการแก้ไขปัญหาของระบบการจัดการความรู้ ด้วยกลยุทธ์การบริหารจัดการ ระบบการจัดการความรู้ หรือ ระบบการบริหาร KMS (KMS Management Cycle) ดังแสดงในรูปที่ 3.3 ดังนี้



รูปที่ 3.2. KMS Life Cycle & KMS Management Cycle

2). ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร เกี่ยวกับ KMS Management Cycle ตามข้อ 1 โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กล่าวคือ เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ต้องเตรียมข้อมูลและคำถามเพื่อสอบถามความต้องการจากผู้ให้สัมภาษณ์และตรวจสอบความเข้าใจของผู้สัมภาษณ์ ว่าถูกต้องหรือไม่ และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) ซึ่งเป็นลักษณะการสัมภาษณ์ทั่วไปไม่เจาะจงหัวข้อการสัมภาษณ์

การออกแบบคำถามในการสัมภาษณ์ ใช้ทั้งคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด ดังนี้

- คำถามปลายเปิด เป็นคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ มีอิสระในการตอบ
- คำถามปลายปิด เป็นคำถามที่มีการกำหนดคำตอบให้ผู้ให้สัมภาษณ์ (พรณี สวน

เพลง,2552 น. 249)

3). ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้งาน โดยใช้แบบสอบถามความต้องการจากกลุ่มผู้ใช้งาน

4. กรอบแนวทางหรือ ร่างแบบ (Archetype) ของวงจรระบบบริหารจัดการ KMS หรือ KMS Management Cycle เพื่อรวบรวมเป็นประเด็นในการจัดทำแบบ สอบถามกลุ่ม ผู้ใช้งาน/ผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ และหัวข้อในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและ ผู้บริหารต่อไป

3.2.2. การรวบรวมข้อมูล

- 1). สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบไม่มี โครงสร้างตามความเหมาะสมของข้อซักถาม
- 2). ความต้องการของผู้ใช้งาน ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มผู้ใช้งาน/ผู้รับผิดชอบ ระบบการจัดการความรู้ จำนวน 94 คน ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานอัยการระดับ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ใช้งานระบบ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการ และกลุ่ม พนักงานอัยการและธุรการซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้

เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริงโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (1) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้
- (2) แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ (KM Team & KE)

การออกแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถามที่ให้อิสระในการ ตอบ (Free Format) ผู้ตอบแบบสอบถาม เขียนคำตอบเอง จึงควรใช้คำถามที่เข้าใจง่าย และ แบบสอบถามที่ต้องการคำตอบที่เจาะจงลงไปในการตอบ (Fixed Format) ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกคำตอบที่มีให้เลือกในแบบสอบถาม โดยจำแนกย่อยดังนี้

- แบบสอบถามที่มีหลายข้อให้ เลือกคำตอบ (Multiple Choices) ผู้ตอบ แบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้ เลือกเพื่อแสดงความคิดเห็น (Rating Question) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อว่ามากที่สุดน้อยเพียงใด (พรรณี สวนเพลง, 2552 น. 246-247)

- แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน ทั้งสองประเภท ใช้แบบสอบถามตามตารางที่ 3.2. ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้

กำหนดประเด็นคำถามไว้ จำนวน 7 ประเด็นได้แก่

1. ความต้องการให้ระบบการจัดการความรู้ตอบสนองการทำงาน
2. ความต้องการเกี่ยวกับโครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งาน สำคัญของระบบการจัดการความรู้
3. การกำหนดประเภทของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้
4. ลักษณะองค์ความรู้ที่จัดเก็บในระบบการจัดการความรู้
5. ประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้
6. ความสนใจต่อการใช้งาน ระบบการจัดการความรู้
7. การกำหนดผู้รับผิดชอบระบบบริหารจัดการความรู้ เพื่อบริหารจัดการให้มีการสร้างและเพิ่มเติมองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

- แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ (KM Team & KE) ใช้แบบสอบถามตามตารางที่ 3.2. ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้

(KM Team & KE)

แบบสอบถามผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ (KM Team & KE)

กำหนดประเด็นคำถามไว้จำนวน 10 ประเด็น ได้แก่

1. ความต้องการเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้
2. ความต้องการระบบทะเบียน
3. การกำหนดประเภทของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้
4. การกำหนดแม่แบบโครงสร้าง ระบบการจัดการความรู้ (KMS Templates Site)
5. การกำหนดกฎเกณฑ์ที่สำคัญ ในการจัดทำแม่แบบ ของฟังก์ชันใน KMS Templates Sites
6. ระบบการนำเข้าข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ ของกลุ่ม COP
7. หน่วยงานที่ควรเป็นผู้บริหารระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้
8. การกำหนดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้
9. การจัดองค์ความรู้สำหรับผู้ใช้งาน
10. โครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งานของระบบการจัดการความรู้

3.2.3. การประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล

1). ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

วิเคราะห์ Transcript จากบทสัมภาษณ์แล้วนำมาจัดทำแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) โดยใช้ โปรแกรม Visio ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน Common KADS

2). ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปลงรหัสข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES) for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (DESCRIPTIVE STATISTIC) ได้แก่ ร้อยละ (PERCENTAGE) ค่ามัชฌิมาเลขคณิต (ARITHMETIC MEAN) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (STANDARD DEVIATION)

3). สรุปรวบรวมข้อมูลความต้องการ จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม และผลวิเคราะห์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ประเมินแบบสอบถามความต้องการ โดยใช้ตารางแสดงค่าระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.4. ดังนี้

ตารางที่ 3.3. ค่าระดับของการประเมินความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานตามแบบสอบถาม

มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ และกำหนดค่าคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
เห็นด้วย น้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
เห็นด้วย น้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

4) ตรวจสอบ องค์ความรู้โดยไปสอบถาม ความเข้าใจความถูกต้อง (Validity) ครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) กับผู้บริหาร และ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ที่จัดทำขึ้น

5). สรุปลักษณะแบบ (Archetype) ของระบบบริหารจัดการ KMS หรือ KMS Management Cycle

3.3. การศึกษาเชิงปฏิบัติการในการนำระบบบริหารจัดการความรู้สู่การปฏิบัติ

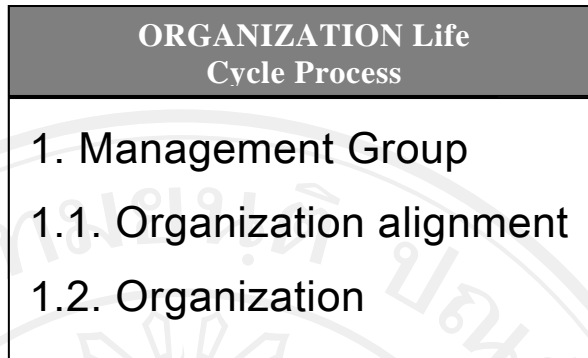
ได้แก่ การศึกษารูปแบบการนำระบบการบริหารจัดการ KMS มาสู่การปฏิบัติ เพื่อสามารถบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ได้อย่างครบวงจร สร้างความยั่งยืนและมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการสร้างผลลัพธ์ที่นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามวิสัยทัศน์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้

3.3.1. ขอบเขตของข้อมูล

1). ข้อมูลและรูปแบบของการนำระบบบริหารจัดการ KMS ไปสู่การปฏิบัติ โดยใช้แผนงาน/โครงการ

เพื่อสร้างการบริหารระบบการจัดการความรู้ทั้งองค์กรให้เกิดขึ้น และสามารถสร้างกระบวนการทำงานด้วยองค์ความรู้ เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามวิสัยทัศน์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ โดยศึกษาแบบ Sampling Study โดยเลือกระบบการจัดการความรู้ด้านการดำเนินคดีปกครองเกี่ยวกับความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ องค์ความรู้ที่ 50 (KMS K50) ทั้งนี้ อาจจำแนกขอบเขตของข้อมูลในรายละเอียดได้ดังนี้

(1). การทบทวน ลักษณะองค์กร (Organization Profile) เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ แผนแม่บทและแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระดับสำนักงานและองค์กร โดยใช้แนวทาง ISO 12207 หมวด Organization Life Cycle คือ MAN1-MAN 3 / RIN 1-RIN 4 /REU 1- REU 3 ในการศึกษา โดยมีวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.3 Management Group ใน Task MAN1-MAN 3

(2). รูปแบบการดำเนินการของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ (KMS Management Cycle) โดยใช้แผนงาน/โครงการ เป็นแผนระยะยาว เช่น แผนงาน 3 ปี

3). การเชื่อมโยง ระบบการจัดการความรู้ และระบบการบริหารจัดการ KMS กับระบบการจัดการความรู้ของ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้หลักการตามทฤษฎีดัชนีสมดุล (Balance Scorecard) ใน 4 มิติ ได้แก่

Financial: การบริหาร โครงการ โดยมีลักษณะเป็นแผนต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี

Process : ระบบบริหาร KMS Management (Project of KMS Management (MAN 3)

Customer: การบริหารกลุ่ม KM Team /KE

Learn & Growth: การดำเนินการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ของการบริหารจัดการ KMS

ตามแนวทาง Task: RIN1-RIN 4/REU 1- REU 3

2) รูปแบบของสารสนเทศระบบการบริหารจัดการ KMS (KMS Management Site)

การศึกษารูปแบบสารสนเทศระบบการบริหารจัดการ KMS (KMS Management Site) เพื่อเป็นแหล่ง ข้อมูล สารสนเทศ (Information) ของระบบบริหารจัดการ KMS โดยใช้แนวทาง ISO 12207 หมวด Primary Life Cycle คือ ENG1- ENG 4 ในการศึกษา อาจจำแนกขอบเขตของข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

(1) การหาความต้องการของสารสนเทศระบบการบริหารจัดการ KMS (KMS Management Site) (Requirement Elicitation: ENG 1) ได้แก่ ข้อมูลด้าน

- Business Specification ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ และการกำหนดประเภทของผู้ใช้งานระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ และ

-User Specification ใช้การตอบแบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งแบ่งเป็นระดับผู้บริหาร, ผู้เชี่ยวชาญ, ผู้ใช้งานระบบ (KM TEAM/KE) และผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ (KE และ KM TEAM) เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้งานที่เกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับระบบงานและตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบการบริหารจัดการระบบ

3.3.2. การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมความต้องการของรูปแบบการนำระบบบริหารระบบการจัดการความรู้สู่การใช้งานด้วยแผนงาน/โครงการและระบบสารสนเทศ มีเครื่องมือในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกัน ดังนี้

1) การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร

- จัดเตรียม วาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) เพื่อสัมภาษณ์จับความรู้และความต้องการจากผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider)

- ติดต่อสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อจับความรู้ในการทำงานโดยใช้หลักการ Input/ Process/ Output เพื่อให้ได้ Task/ Inference/ Domain Concept ตามวาระและกำหนดการที่กำหนดไว้

2) การจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้คำถามและการดำเนินการในแบบสอบถามเดียวกันร่วมกับ ข้อ (1) ได้แก่

(1). นำข้อมูลจาก ENG1 มาวิเคราะห์ เพื่อ กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ (Business Specification) และข้อกำหนดการใช้งานระบบจัดการความรู้ของผู้ใช้งาน (User Specification) จัดทำเป็นแบบสอบถามสำหรับ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ และกลุ่มผู้รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้

(2). แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่ม

3.3.3. การประเมินค่าข้อมูล

เป็นการประเมินค่าข้อมูลของระบบสารสนเทศ เพื่อหาความต้องการของระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการออกแบบระบบสารสนเทศ จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้งานทั้งสองกลุ่ม โดย

1)สรุปหาความต้องการของซอฟต์แวร์ (ENG 3 : Software Requirement Analysis) 2) .
สรุปความต้องการซอฟต์แวร์โดยวิเคราะห์ ข้อมูลจาก ENG1 และ ENG2 เพื่อวางระบบการจัดการความรู้ เพื่อการออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4 : Software Design)

3.4. วิธีการประเมินค่าข้อมูลของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

3.4.1.การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ใช้แบบสอบถามความเป็นไปได้ตามแนวทาง Common KADS โดยประเมินความเป็นไปได้ด้านธุรกิจ ด้านเทคนิคและด้านโครงการ ดังนี้

1) ความเป็นไปได้ทางธุรกิจ ด้านระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้
ตารางที่ 3.4 ความเป็นไปได้ทางธุรกิจของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

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

2) ความเป็นไปได้ทางเทคนิคของระบบการบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ ดังแสดงในตารางที่ 3.6. ดังนี้

ตารางที่ 3.5 ความเป็นไปได้ทางเทคนิคของระบบบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้

ความคุ้มค่าทางธุรกิจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความซับซ้อนขององค์ความรู้					
ความวิกฤติต่อองค์กร					
ความชัดเจนในการวัดผล					
ความซับซ้อนในการใช้งานองค์ความรู้					
ความเสี่ยงต่อความสำเร็จ					

3).ความเป็นไปได้ในการบริหาร โครงการตามแผนบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ 3 ปี ดังแสดงในตารางที่ 3.7. ดังนี้

ตารางที่ 3.6 ความเป็นไปได้ในการบริหาร โครงการตามแผนบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้ 3 ปี

ความคุ้มค่าทางธุรกิจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมุ่งมั่นของผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง					
ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง					
ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรลงในโครงการ					
ความคาดหวังถึงผลสำเร็จ					
ความสื่อสารของผู้เกี่ยวข้องในโครงการ					

3.4.2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านกลยุทธ์ของระบบการจัดการความรู้ (KMS) โครงสร้างและมาตรฐานของระบบการจัดการความรู้ (KMS) และส่วนประกอบของระบบการจัดการความรู้ ปรากฏตามแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กิจกรรมที่สอบถาม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.มาตรฐานของระบบการจัดการความรู้ (KMS)					
2.System การบริหารจัดการระบบการจัดการความรู้					
3.Structure โครงสร้างของระบบ KMS ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ควรมีเพื่อใช้สร้างระบบต่อไป และทำให้การสร้างไม่ต้องใช้เทคนิคมาก					
4. โครงสร้าง ระบบการจัดการความรู้ (KMS Templates Site)					
5.การกำหนดสิทธิของการใช้งานความรู้					
6.ระบบการจัดการความรู้ ควรประกอบด้วยโครงสร้างและฟังก์ชันการใช้งาน สำคัญใน 4 ส่วน					