

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ขอบเขตของข้อมูลที่มุ่งศึกษาค้นคว้าเน้นเฉพาะประเด็นปัญหาวิกฤติสำคัญที่
จำเป็นเร่งด่วนในปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ ในสำนวนคดี ป.ป.ช. ที่ควรมีการสร้างระบบจัดการความรู้
(KMS) เพื่อลดปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ในคดี ป.ป.ช. ที่เป็นสาระสำคัญแห่งคดี และพบความไม่
สมบูรณ์บ่อย เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในสำนวนไต่สวนคดี ป.ป.ช. ในการปฏิบัติงานจริงที่เป็นปัญหา
วิกฤติสำคัญ ทั้งนี้ ไม่ครอบคลุมถึงปัญหาการบริหารงานอื่นๆ รวมทั้งปัญหาในทางทฤษฎีกฎหมาย
ในแง่วิชาการ ซึ่งต้องแยกทำการวิจัยทางกฎหมายต่อไป

3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการศึกษาตามมาตรฐาน ISO 12207 และ ISO 15504 โดยคัดเลือกขั้นตอนที่
สำคัญตามมาตรฐาน ISO 12207 และดำเนินการตามแนวทาง Deming's Cycle คือ PDCA เพื่อให้
สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 15504 ดังนี้

3.2.1 การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการ
ความรู้ (ENG 1) ผู้ศึกษาได้วางแผนสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีพิเศษและสำนักงานคดี
ป.ป.ช. เกี่ยวกับหัวข้อองค์ความรู้ในปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ในคดี ป.ป.ช. เพื่อทราบปัญหาวิกฤติที่
สมควรแก้ไข ขอบเขตการจัดการความรู้ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งาน โดยได้จัดทำคำถามในการ
สัมภาษณ์และได้ศึกษารายงานเอกสารปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ในคดี ป.ป.ช.

ในการสัมภาษณ์นี้ได้ทำการสัมภาษณ์ นายสุรศักดิ์ ตรีรัตน์ตระกูล รองอธิบดี
อัยการ สำนักงานคดีพิเศษ ในฐานะผู้บริหารและสัมภาษณ์พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติงานคดีใน
สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 2 และ 5 และผู้อำนวยการกองวิจัยของสำนักงาน ป.ป.ช.

ผู้ศึกษาได้จัดทำวาระสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นที่สัมภาษณ์ได้ตั้งคำถามใน
เรื่องสภาพปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ในคดี ป.ป.ช. ที่พบมีอะไรบ้าง สาเหตุของปัญหาในประเด็นเรื่อง
ความรู้ความสามารถ ความรู้ในกฎหมายระเบียบของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาวิกฤติ ประเด็นเกี่ยวกับการ

ดำเนินการ ขอบกว้างของกฎหมาย ประเด็นคณะทำงานร่วม ผลกระทบของปัญหา แนวทางแก้ไข ปัญหา ประเด็นการจัดให้มีระบบจัดการความรู้ (KMS) หัวข้อความรู้และผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งศึกษา เอกสารปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ในคดี ป.ป.ช. และได้แลกเปลี่ยนพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงาน (Knowledge Worker) เกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานร่วมกัน วิธีคิดทางกฎหมายต่างๆ

3.2.2 กำหนดวาระการสัมมนา และเตรียมแนวคำถามผู้เชี่ยวชาญ ในประเด็น ปัญหาเรื่องความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานสอบสวนคดีอาญาซึ่งเป็นหัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ โดย ตั้งวาระวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task – Inference –Domain - Knowledge Base) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริง จากประสบการณ์ รวมทั้งจัดทำบทวิเคราะห์ (Transcript) แล้วทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

3.2.3 นำบทวิเคราะห์ (Transcript) ที่ได้มาสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Map) โดยจัดหมวดหมู่ของข้อมูลความรู้ เป็น 3 ระดับ คือ ความรู้ระดับงาน (Task) การคิด (Inference) หลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) แล้วสร้างแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของ Common KADS โดยมีคำอธิบายที่มีลักษณะเป็น หลักการเข้าใจง่าย มีประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ พร้อมจัดทำเอกสารประกอบที่เกี่ยวกับ ความรู้นั้น(Knowledge Base)

3.2.4 วิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis:ENG2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความต้องการระบบการจัดการความรู้ในแง่ของ ประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานในการใช้งานระบบ (User Specification) ดังนี้

จัดทำข้อเสนอ ประเภทผู้ใช้งานเบื้องต้น Knowledge Decision Maker ได้แก่ อธิบดี และรองอธิบดี Knowledge Provider ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ และ Knowledge User ได้แก่ พนักงานอัยการผู้ปฏิบัติหน้าที่ใช้ความรู้ และนิติกรหรือเจ้าหน้าที่ธุรการ และต้องกำหนด ข้อกำหนดผู้ใช้งานว่า ผู้ใช้งานแต่ละประเภทใช้งานประเภทใด นำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำข้อกำหนด หรือคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับบทบาทความ รับผิดชอบของหน่วยงาน รวมทั้งสอดคล้องกับสาระความรู้ที่ได้จาก ENG1

3.2.5 การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ที่ใช้ (Software Requirement Analysis: ENG3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์ความต้องการ Software ของระบบ เช่น Function ต่าง ๆ ในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ ดังนี้

นำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG2 มาทำการวิเคราะห์ว่าในการสร้างระบบ KMS จะต้องมีการทำงานใดบ้างที่จะตอบสนองความต้องการใช้งาน โดยนำ Feature ต่าง ๆ ที่มีอยู่ใน Microsoft SharePoint มาตรวจสอบว่าความต้องการนั้นตรงกับ Feature ใด และมี Function การทำงานอย่างไร รวมทั้ง Function การทำงานนั้นตอบสนองความต้องการนั้นได้หรือไม่ แล้วออกแบบให้สอดคล้องกับ ENG 1 และ ENG2 โดยจัดทำเป็นรูป Site Map แสดงโครงสร้างระบบ KMS และกำหนดสิทธิของผู้ใช้ (users) แต่ละประเภทอย่างเหมาะสม

3.2.6 การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบหน้าจอของระบบการจัดการความรู้ โดยใช้รูปแบบที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝบร.) กำหนด โดยนำ Template ที่สร้างจาก REU 2 มาใช้ ซึ่งต้องเป็นไปตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนดไว้

3.2.7 การสื่อสารในองค์กรและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment: MAN1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ศึกษาบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบหรือวิสัยทัศน์ของ สำนักงานคดีพิเศษและสำนักงาน ป.ป.ช. ว่า หากนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาใช้ในทั้งสององค์กร จะสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของทั้งสององค์กร ความรับผิดชอบหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีพิเศษหรือไม่ โดยขอสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานของทั้งสององค์กร เพื่อทราบถึงแนวนโยบายด้านการจัดการความรู้ แล้ววิเคราะห์ว่า สามารถนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาแก้ปัญหาข้อไม่สมบูรณ์ในคดีร่วมกันได้อย่างไร

จัดทำแผนกิจกรรมในเบื้องต้นระยะเวลา 3 ปี ในการสร้างความเข้าใจ โดยให้ Km Team ร่วมกันของทั้งสององค์กร เป็นแกนหลักในการดำเนินการจัดสร้างองค์ความรู้ และให้ผู้ปฏิบัติงานคดีมีความรู้ความเข้าใจด้านกระบวนการและเทคโนโลยีของระบบการจัดการความรู้ (KMS) โดยแผนจะต้องระบุถึงการนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาใช้เพื่อสร้าง วิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) ของสององค์กร โดยดำเนินการ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทาง WebSite ของสำนักงาน

3.2.8 นำเสนอรายงานการจัดทำกิจกรรมต่อ Km Team ของทั้งสององค์กร เพื่อตรวจสอบถึงความเป็นไปได้ และความสำเร็จของกิจกรรม เพื่อตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ พร้อมระบุสาเหตุกรณีการดำเนินการไม่สำเร็จตามแผนที่วาง

3.2.9 การบริหารองค์กร (Organization Management: MAN2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ทบทวนโครงสร้างหน่วยงาน และปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจัดการความรู้ รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงเข้าระบบงานประจำของหน่วยงานได้

วิเคราะห์โครงสร้างของสำนักงานคดีพิเศษก่อนมีระบบการจัดการความรู้ ออกแบบปรับปรุงบทบาทหน้าที่ ให้นำระบบการจัดการความรู้เข้ามาใช้ โดยวิเคราะห์ความเหมาะสมของระบบการจัดการความรู้ รวมทั้งอัตรากำลัง และโครงสร้างการดำเนินงาน แล้วจัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ และระบุข้อผู้รับผิดชอบโครงการ

3.2.10 การบริหารโครงการ (Project Management: MAN3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและจัดทำแผนโครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS Project Plan) โดยมี Km Team ร่วมกันของทั้งสององค์กร ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้ วิเคราะห์และตั้งกระแห่งองค์ความรู้ สร้างระบบ นำข้อมูลลงระบบ ตรวจสอบและทดสอบ (ประเมินผล) จัดทำรายงานเอกสาร กำหนดรายละเอียดตารางเวลา การทำงานในแต่ละภารกิจงานที่สำคัญ การประมาณการค่าใช้จ่ายในงานนั้น ๆ

กำหนดรูปแบบ โครงสร้างของคณะทำงานโครงการ Project Team โดยมอบหมายภาระหน้าที่ให้ KM Team เป็น Project Team ด้วย กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงาน ขอบเขตการทำงาน และทำรายงานการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด

3.2.11 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management; RIN1) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ ว่าผู้ใดเหมาะสมที่จะเข้ามาเป็น KM Team ร่วมกันของสององค์กร โดยคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานคดีโดยตรงเพื่อมาสร้างองค์ความรู้ในคดีร่วมกัน

3.2.12 การฝึกอบรม (Training; RIN2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยหลักสูตรและวิธีการในการจัดฝึกอบรมควรมีการร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการของสององค์กรเป็นระยะ ในการสร้างองค์ความรู้ และจัดทำแผนหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน KM ภายในของทั้งสององค์กร

3.2.13 การจัดการความรู้ (Knowledge Management; RIN3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการดำเนินการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป

จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสารเดิม ตรวจสอบในระบบ KMS และแหล่งข้อมูลต่างๆที่ใช้ในการออกแบบติดตั้งระบบจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้ที่กำหนด ตามลิ้นชักความรู้ Task Taxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ว่าเป็นเอกสารประเภทใด จะได้ใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงานได้ และมีการสำรองข้อมูลไว้อีกชั้นหนึ่ง

3.2.14 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure: RIN4) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

สำรวจข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการจัดการความรู้เกี่ยวกับ Hardware, Software และระบบ Network ของสำนักงานคดีพิเศษ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้งานระบบ KMS โดยจะต้องสอดคล้องกับ ENG2 และต้องมีการสำรวจความต้องการและใช้งานจริงได้ และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งมีแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติม

3.2.15 การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management: REU1) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนการจัดการ จัดซื้อ ตรวจสอบ จำหน่ายซาก เก็บประวัติอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำรวจข้อมูลครุภัณฑ์ รวมทั้งความต้องการในการใช้งานระบบ KMS ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับ ENG2, MAN1, RIN1 โดยคำนึงถึงการใช้ครุภัณฑ์หรือทรัพย์สินที่มีอยู่หรือที่จะมีขึ้นในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุด

จัดทำรายงาน ข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดหาเพิ่มเติมใหม่ภายใต้งบประมาณที่มีรองรับในการบำรุงรักษา รวมทั้งแผนการดำเนินการควรรอยู่ในงบประมาณที่เป็นไปได้ และมีความเหมาะสม

3.2.16 การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management: REU2) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลและรูปแบบของระบบการดำเนินการความรู้แม่แบบในการจัดการความรู้ต่อไปในอนาคต

สำรวจ Template ของระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอยู่แล้ว และสามารถนำมาเลือกำใช้ได้ และออกแบบ Template เพิ่มเติมตามมาตรฐานของระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยต้องมีความเหมาะสมกับการใช้งานความรู้ นั้น ๆ

3.2.17 ความรู้เฉพาะงาน ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ (Domain Engineering: REU3) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมในการจัดการความรู้ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ หรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอดในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป

ทำการวิเคราะห์ผล ENG1 ถึง ENG4 และ MAN1 เพื่อตรวจสอบว่าสามารถนำอะไรไปใช้ซ้ำในอนาคตได้บ้าง ภายใต้เงื่อนไขว่าต้องสามารถใช้ซ้ำได้มากที่สุดตามความเหมาะสม และจัดทำรายงานหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

3.3 กระบวนการประเมินข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) โดยวิเคราะห์บันทึกการสัมภาษณ์ (Script) ของผู้เชี่ยวชาญ เอกสารวิชาการของผู้เชี่ยวชาญ รายงานประชุม กฎหมาย ระเบียบและคำสั่ง เพื่อสร้างบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) แล้วนำไปสังเคราะห์เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้ (Modeling) ต่อไป โดยใช้คำสำคัญหรือคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน เช่น งาน (Task) การคิด (Inference) หลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) แล้วสร้างแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานของ Common KADS โดยข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ได้นำมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูลความรู้ เป็น 3 ระดับ คือ ความรู้ระดับงาน (Task Knowledge) ความรู้ระดับการคิด (Inference Knowledge) และความรู้ระดับความสัมพันธ์ของปัญหาเฉพาะ (Domain Knowledge) ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะนำไปทดสอบกับผู้เชี่ยวชาญว่าสามารถใช้แก้ปัญหาของคนทำงานใช้ความรู้ได้หรือไม่ ซึ่งจะได้กล่าวถึงผลการศึกษาไว้ในบทที่ 5