

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

4.1 นำเรื่อง

การสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่ง ผู้ค้นคว้าได้ทำการศึกษาโดยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 ทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) และ Software Microsoft SharePoint เป็นเครื่องมือในการสร้าง โดยดำเนินการดังนี้

4.1.1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

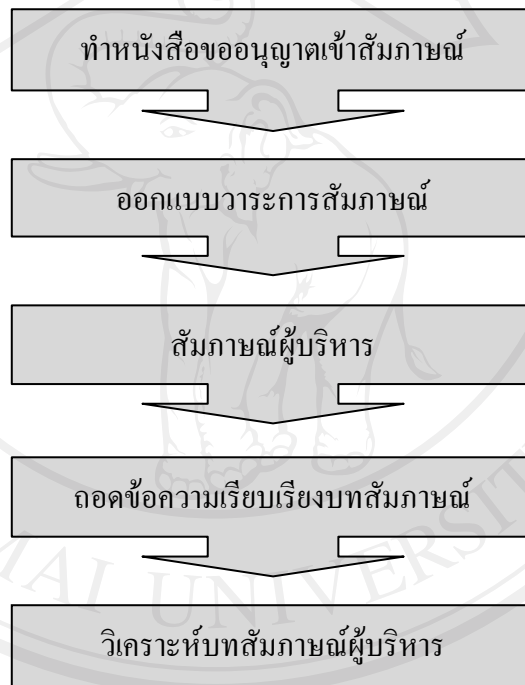
เป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะงานธุรการคดีแพ่งของเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อต้องการทราบลักษณะงานที่เจ้าหน้าที่ธุรการต้องรับผิดชอบ บทบาท หน้าที่ที่มีต่อพนักงานอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง สำนักงานอัยการสูงสุด (องค์กร) ขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยอะไรบ้าง ซึ่งการศึกษาดังกล่าวเพื่อต้องการได้ฐานความรู้เกี่ยวกับลักษณะงาน เพื่อนำไปประกอบการจัดทำวาระการสัมมนา (Agenda) ผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง) และผู้เชี่ยวชาญ (Expert)

4.1.2 การสัมมนาผู้บริหารของสำนักงานคดีแพ่ง (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง)

การสัมมนาผู้บริหารของสำนักงานคดีแพ่ง ผู้ค้นคว้าได้ทำหนังสือขออนุญาตเข้าทำการศึกษาและจับความรู้ ณ สำนักงานคดีแพ่ง อาคารถนนรัชดาภิเษก สำนักงานอัยการสูงสุด เสนอต่ออธิบดีอัยการ สำนักงานคดีแพ่ง และเข้าทำการสัมมนาอธิบดีฯ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าสัมมนา เพื่อแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจัดการความรู้ เพื่อต้องการได้ขอบเขตของความรู้ นำไปกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่งว่าแต่ละงานมีหลักการสำคัญอย่างไร ปัญหาในการปฏิบัติงานคืออะไร มีวิธีการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อนำไปสร้างระบบการจัดการความรู้ ต้องการให้ผู้บริหารกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ของงานธุรการคดีแพ่ง สำนักงานคดีแพ่ง ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ แผนแม่บทการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด และต้องการให้ผู้บริหารพิจารณาประเภทผู้ใช้งานระบบ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเข้าทำการศึกษาและสัมภาษณ์จับความรู้
2. ออกแบบวาระการสัมภาษณ์ (Agenda)
3. สัมภาษณ์ผู้บริหารตามวาระการสัมภาษณ์
4. นำเทปสัมภาษณ์ที่ได้มาถอดข้อความ เรียบเรียงเป็นบทสัมภาษณ์ (Script)
5. ทำการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ (Script) จะได้บทวิเคราะห์การสัมภาษณ์ (Transcript)

ทั้งนี้ เพื่อหาขอบเขตความรู้ ฐานความรู้เกี่ยวกับลักษณะงาน ผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีแพ่ง ภารกิจสำคัญ (Critical Task) นโยบายกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ด้านการจัดการความรู้ของงานธุรการคดีแพ่ง



รูป 4.1 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร สำนักงานคดีแพ่ง ปรากฏตามตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ขอบเขตความรู้	ผู้บริหารต้องการให้จัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับงานด้านธุรการ คดีแพ่ง ในเรื่องการรายงานการคดีและให้รวบรวมระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง โดยต้องการให้จัดทำเป็นคู่มือในการศึกษา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่ง
การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ อันเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน เกิดทักษะ ความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้านงานธุรการคดีแพ่งที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้ และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารได้กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีแพ่ง ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 1. นางสาวประไพพรรณ อินทรักษา 2. นางสาววิภาดา ปัตถนันทน์ 3. นางสาวณิชกานต์ แสงจันทร์
ผู้ใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหาร 2. ผู้เชี่ยวชาญ 3. เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักงานคดีแพ่ง
ปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข	เนื่องจากในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่ง เมื่อมีบุคลากรโยกย้าย ลาออก เลื่อนตำแหน่ง หรือเกษียณอายุราชการ ทำให้ความรู้จากประสบการณ์หายไปด้วย เมื่อมีบุคลากรมาปฏิบัติงานทดแทน จะประสบปัญหาด้านการทำงาน ขาดคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ด้านระบบสารสนเทศ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ ไม่ได้ศึกษากฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาที่เป็นประเด็นที่ต้องจัดการเร่งด่วนคือการรายงานการคดี ถือเป็นปัญหาวิกฤติ (Problem) ของงานธุรการคดีแพ่ง ที่จำเป็นต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพราะหากปล่อยไว้ไม่ดำเนินการแก้ไข อาจก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร

ตาราง 4.1 (ต่อ)

การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหาร (Manager) ได้แก่ อธิบดี รองอธิบดี และ อัยการพิเศษฝ่าย สำนักงานคดีแพ่ง 2. ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) ได้แก่ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่งมาไม่น้อยกว่า 10 ปี และสามารถให้คำปรึกษา กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ผู้ใช้งานทั่วไป (User) ได้แก่ ผู้ที่เข้าใช้งานระบบทั่วไป อาจเป็นผู้ที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานคดีแพ่ง และผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม
ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหาร (Manager) ได้แก่ ความรู้ด้านกฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน 2. ผู้เชี่ยวชาญ (Expert) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่ง เทคนิคสำคัญในการปฏิบัติงาน ความรู้ที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน 3. ผู้ใช้งานทั่วไป (User) ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แผนที่ความรู้แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถเข้าใจได้ง่าย กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ประโยชน์ประกอบการปฏิบัติงาน
นโยบายหรือวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีปกครองด้านการจัดการความรู้	สำนักงานคดีแพ่ง จะพัฒนาคน พัฒนางาน ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสนองตอบภารกิจด้านการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

4.1.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อต้องการได้ข้อมูลจากประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปออกแบบ Knowledge Map ต่อไป มีขั้นตอนการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ทำหนังสือเพื่อขอให้ผู้บริหารกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ และกำหนดวันนัดสัมภาษณ์ตัวผู้เชี่ยวชาญ

2. ออกแบบวาระการสัมภาษณ์ (Agenda)

3. การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับหลักการสำคัญได้แก่วิธีการคิดและหลักปฏิบัติงาน
จริงจากประสบการณ์

4. ถอดเทปบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

5. วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ จากบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ตามมาตรฐาน Common KADS ซึ่งจะดูคำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ที่เกี่ยวกับองค์ความรู้นั้น ๆ โดยใช้เครื่องมือในโปรแกรม Microsoft Word ตรวจทาน สร้างข้อคิดเห็นเพื่อทำเครื่องหมายไว้ใน Script เป็นบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ที่พร้อมนำไปสังเคราะห์ (Modeling) เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้ (Knowledge Map) ซึ่งแบ่งการคิดออกเป็น 3 ระดับ คือ

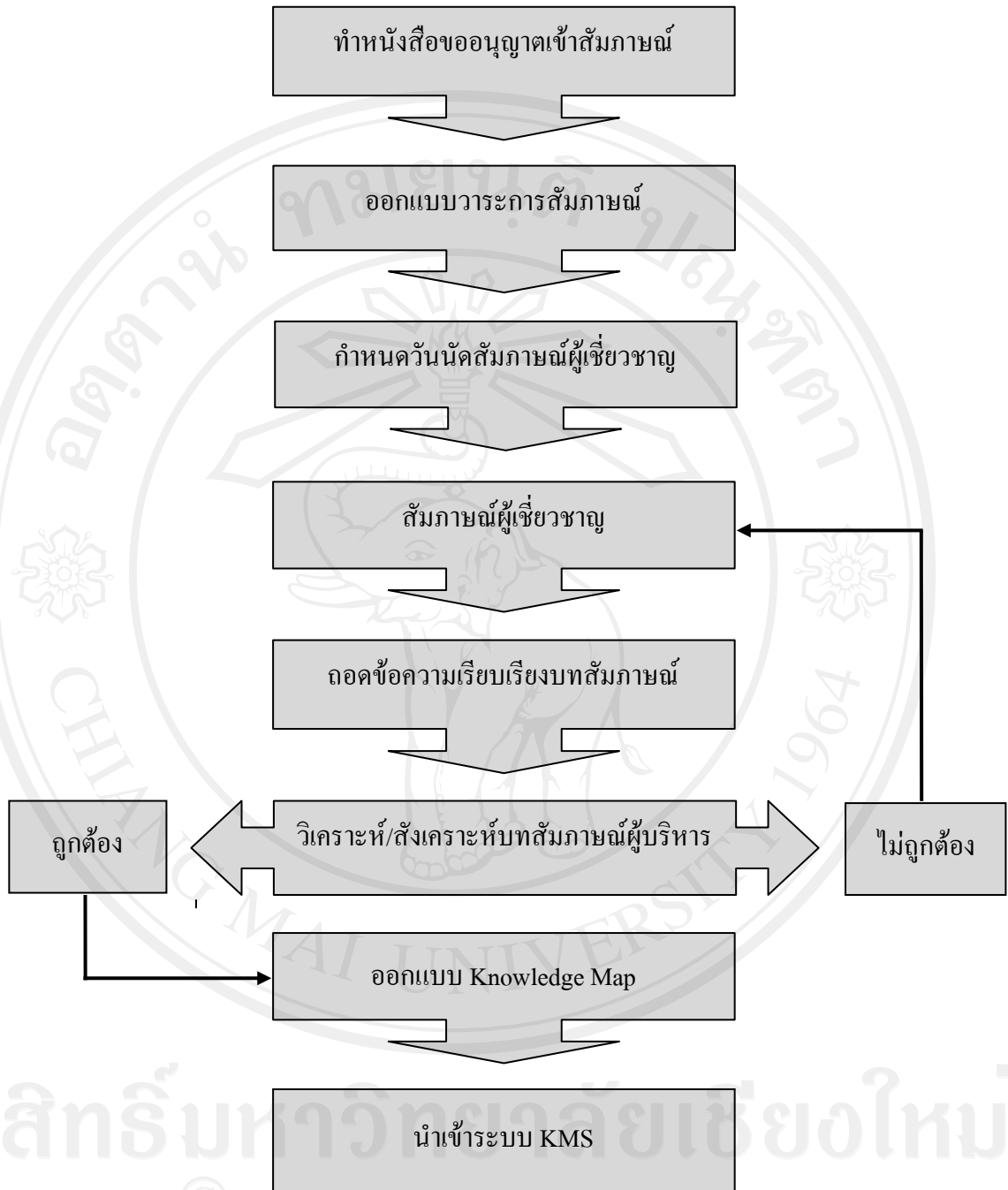
- Task คือ ความรู้หรืองานที่สำคัญที่สุด (QCC)
- Inference คือ ถิ่นชกความรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ ที่ต้องคิดในขณะที่ทำงานเรื่อง

สำคัญ

- Domain คือ สิ่งที่คิดหลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept) โดยดูจากคำสำคัญต่าง ๆ (Jargon) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (Domain Ontology) รวมทั้งความรู้ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อื่น (Support Tacit Knowledge) เช่น ข้อควรระวัง

6. นำบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ไปสอบทานความรู้ (Validation) กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบ ความเข้าใจ ความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนกับผู้เชี่ยวชาญ และมีข้อผิดพลาดต้องนำกลับมาแก้ไข เรียบเรียงให้ถูกต้อง และนำกลับไปสอบทานกับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งจนกว่าจะได้บทวิเคราะห์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ สำหรับการออกแบบ Knowledge Map

7. นำบทวิเคราะห์ความรู้ไปออกแบบ แบบจำลองความรู้ หรือแผนที่ความรู้ Knowledge Map ตามมาตรฐาน Common KADS จากนั้นจึงนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่องานธุรการคดีแพ่ง (K 95)



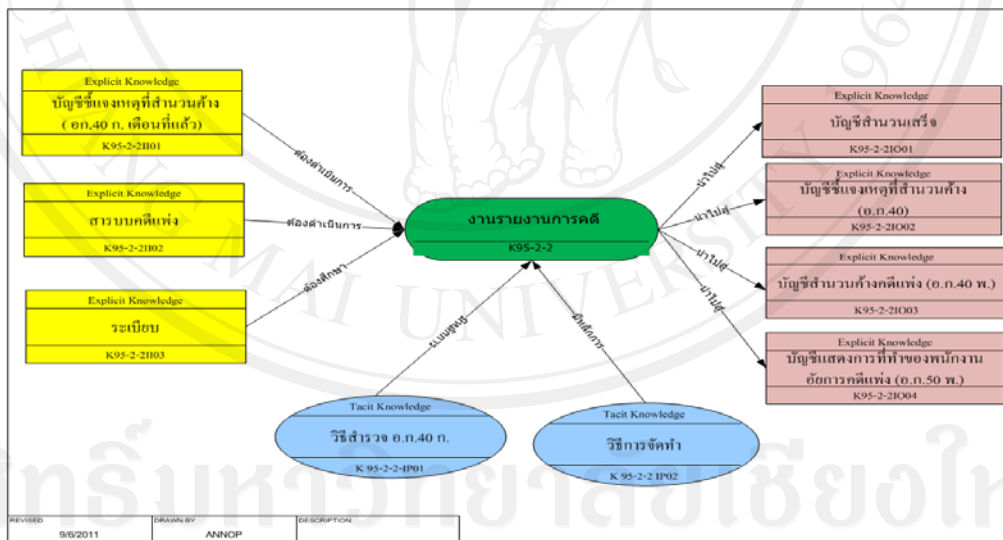
รูป 4.2 แสดงขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ตาราง 4.2 บทวิเคราะห์ Transcript ผู้เชี่ยวชาญ

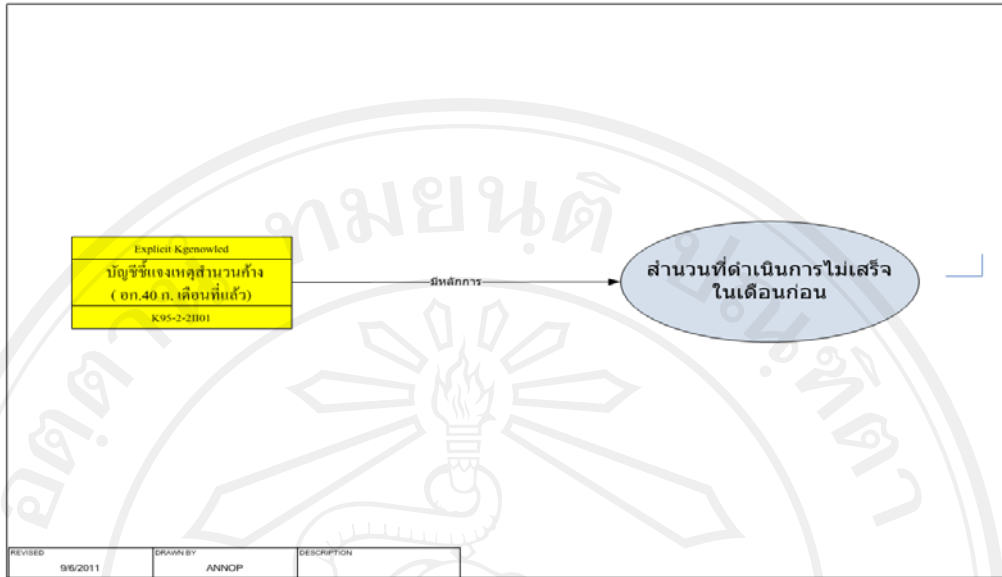
TASK KNOWLEDGE การรายงานการคดี		
Inference Knowledge/Domain Knowledge		
Input	Process	Output
<p>บัญชีชี้แจงเหตุสำนวนค้างของเดือนก่อน (Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • สำนวนที่ดำเนินการไม่เสร็จในเดือนก่อน (Domain) สารบบคดีแพ่ง (ส. 5 ก.) (Inference) • สำนวนแต่ละประเภทที่รับใหม่ในเดือนนี้ (Domain) ระเบียบ (Inference) • แนวทางปฏิบัติ (Domain) • หนังสือเวียน (Domain) 	<p>วิธีสำรวจ อ.ก.40 ก.(Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ดำเนินการเสร็จแล้ว (Domain) • ยังไม่ได้ดำเนินการ (Domain) วิธีการจัดทำ (Inference) • สำรวจบัญชีสำนวนของเดือนก่อนว่ามีค้างกี่เรื่อง (Domain) • สำรวจสำนวนรับใหม่ของเดือนนี้ (Domain) • สำรวจสำนวนดำเนินการเสร็จในเดือนนี้ (Domain) • สำรวจสำนวนที่ยังดำเนินการไม่เสร็จ (Domain) 	<p>บัญชีสำนวนเสร็จ(Inference)</p> <ul style="list-style-type: none"> • เลขรับ (Domain) • ตัวความ (Domain) • ประเภทสำนวน (Domain) • เสร็จไปโดย (Domain) • ชื่อเจ้าของสำนวน (Domain) บัญชีชี้แจงเหตุสำนวนค้าง (Inference) • เหตุที่ค้าง (Domain) • ระยะเวลาที่สำนวนค้าง (Domain) บัญชีสำนวนค้างคดีแพ่ง (อ.ก.40 พ.) (Inference) • การรายงานจำนวนสำนวนคดีและทุนทรัพย์ที่ค้างมาจากเดือนก่อน สำนวนคดีที่รับใหม่ สำนวนที่เสร็จไปของเดือนนี้ สำนวนคดีที่ค้างไป พร้อมแยกประเภทสาเหตุที่ค้าง (Domain) บัญชีแสดงการที่ทำของพนักงานอัยการ (อ.ก.50 พ.) (Inference)

ตาราง 4.2 (ต่อ)

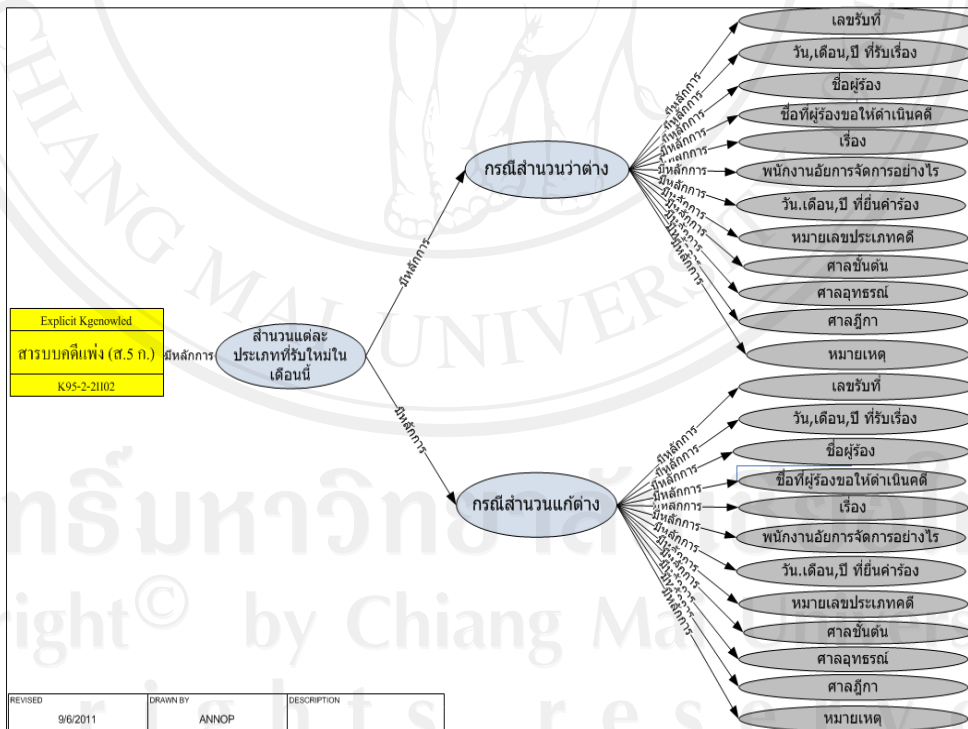
TASK KNOWLEDGE การรายงานการคดี	
Inference Knowledge/Domain Knowledge	
	<ul style="list-style-type: none"> ● การรายงานผลงานหรือการดำเนินการต่าง ๆ ของพนักงานอัยการที่ได้กระทำไปในแต่ละเดือนเป็นจำนวนเรื่อง (Domain)
Knowledge Base กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน องค์ความรู้สนับสนุนอื่น ๆ	



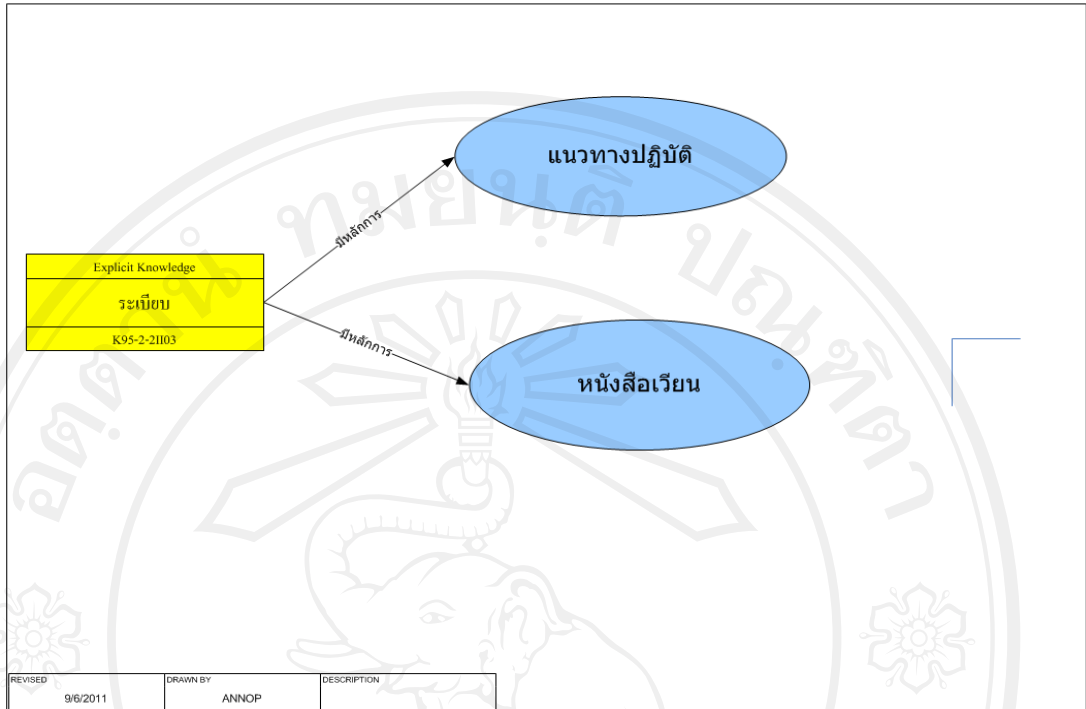
รูป 4.3 แผนภาพความรู้ภารกิจงานรายงานการคดี



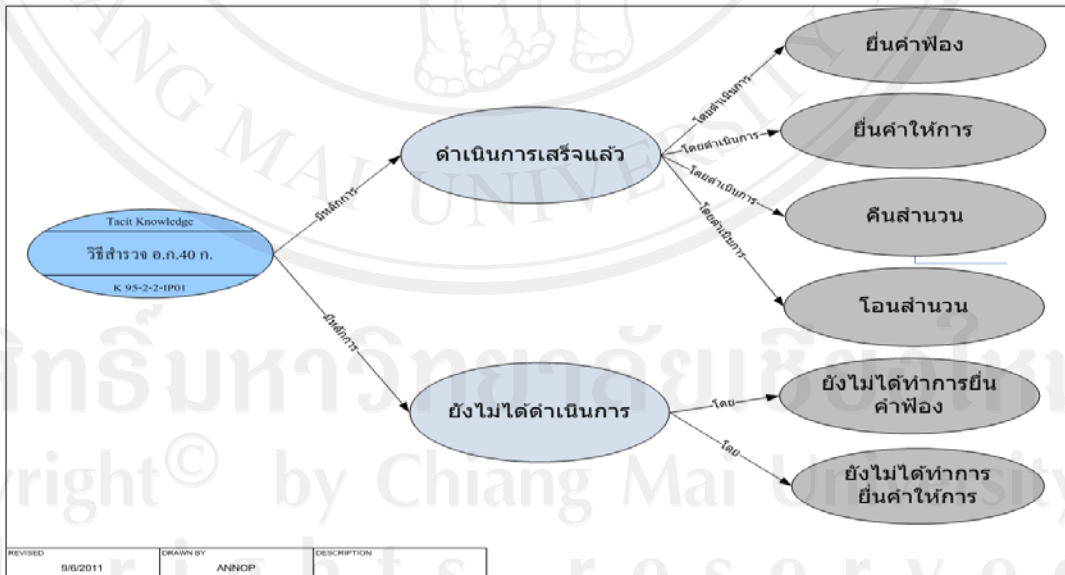
รูป 4.4 แผนภาพความรู้ปัญหาเชิงเหตุส่วนกว้าง ของเดือนก่อน



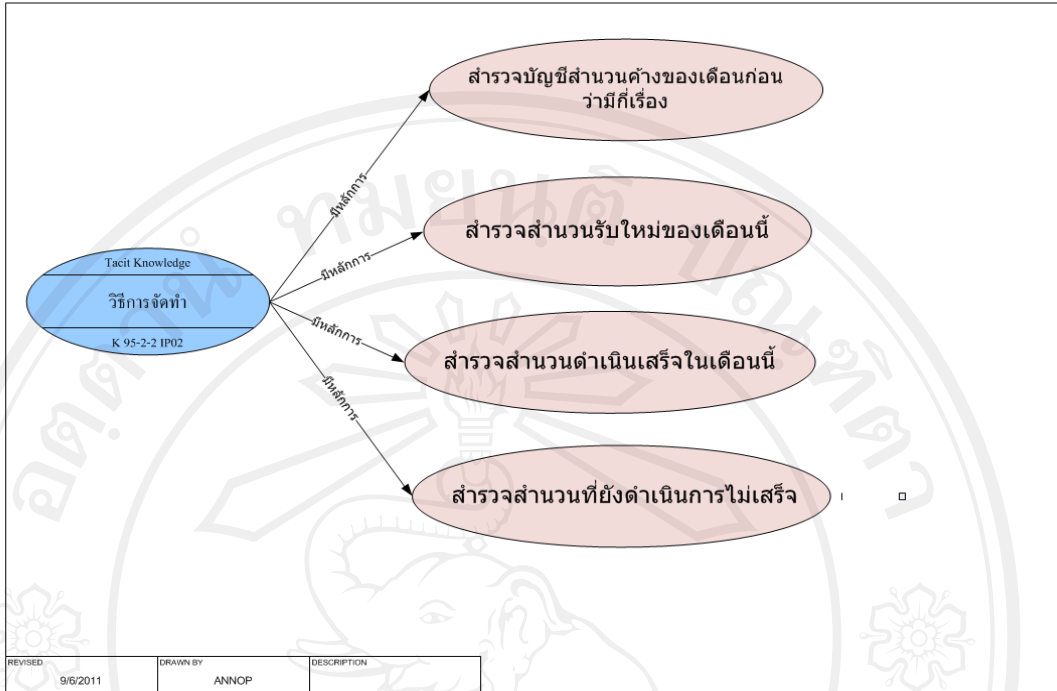
รูป 4.5 แผนภาพความรู้สารบบคดีแพ่ง (ส.5 ก.)



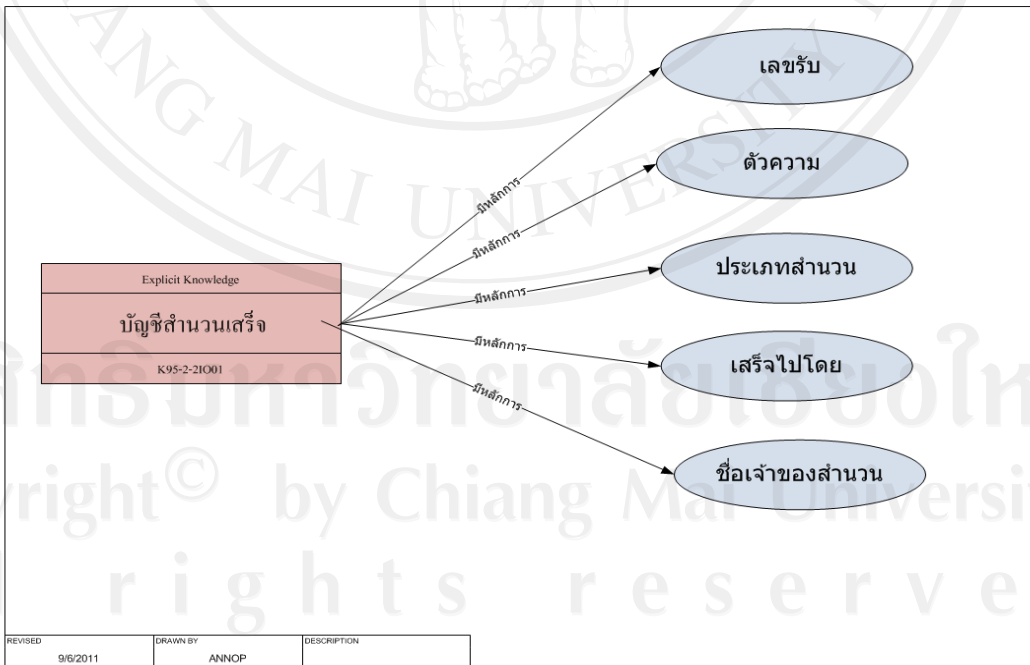
รูป 4.6 แผนภาพความรู้ ระเบียบ



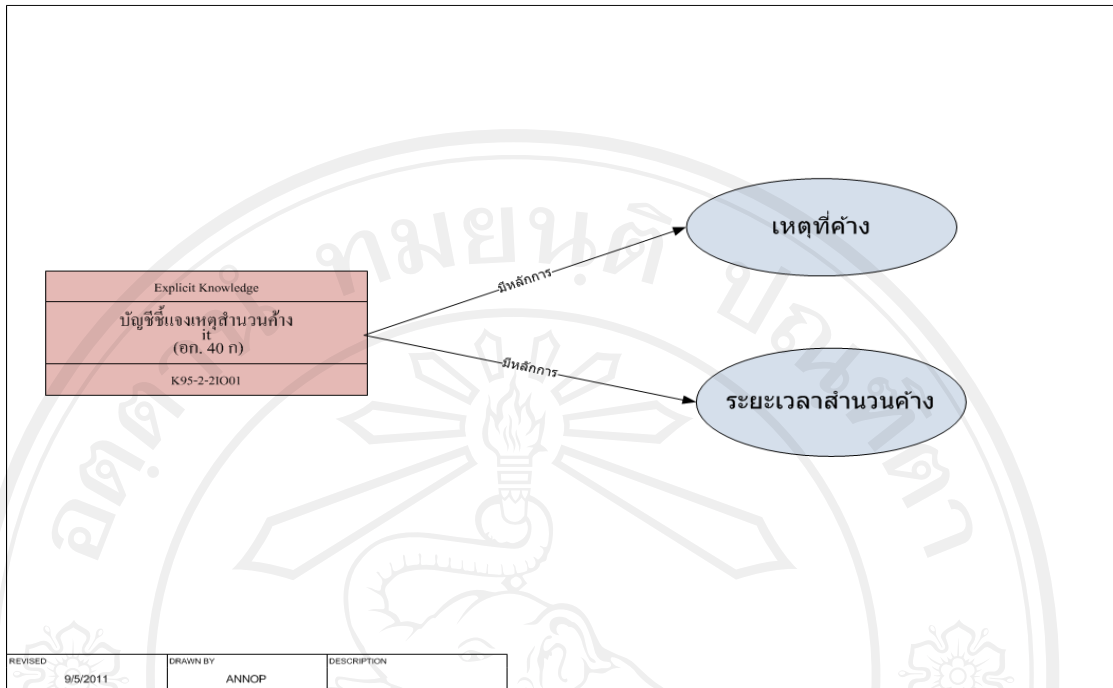
รูป 4.7 แผนภาพความรู้ วิธีสำรวจ อ.ก.40 ก.



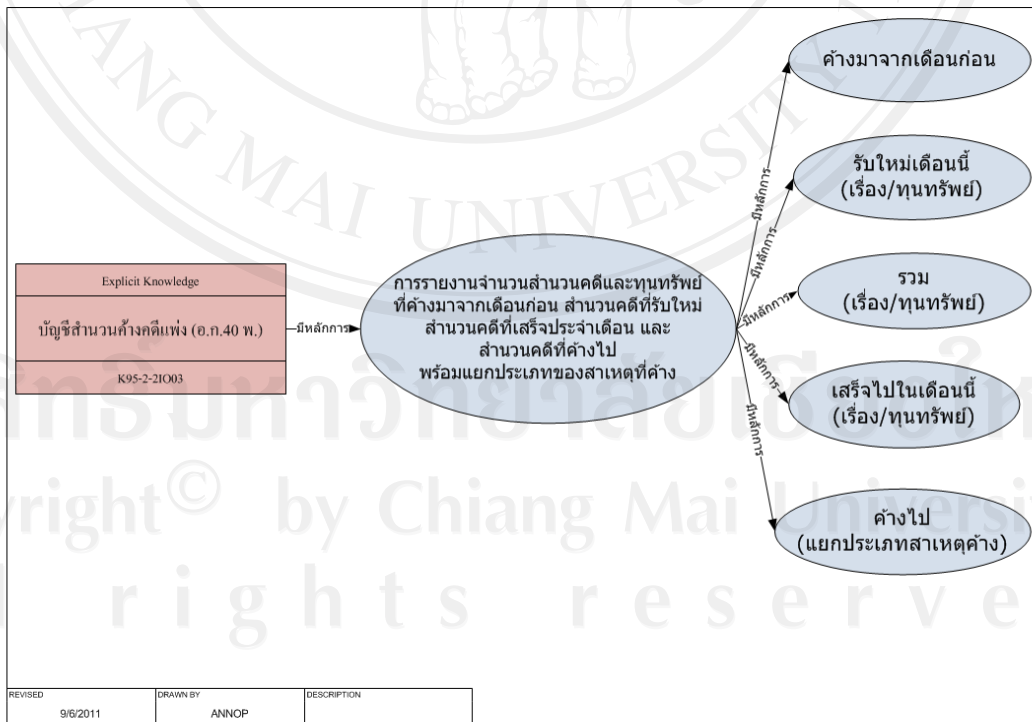
รูป 4.8 แผนภาพความรู้วิธีการจัดทำ



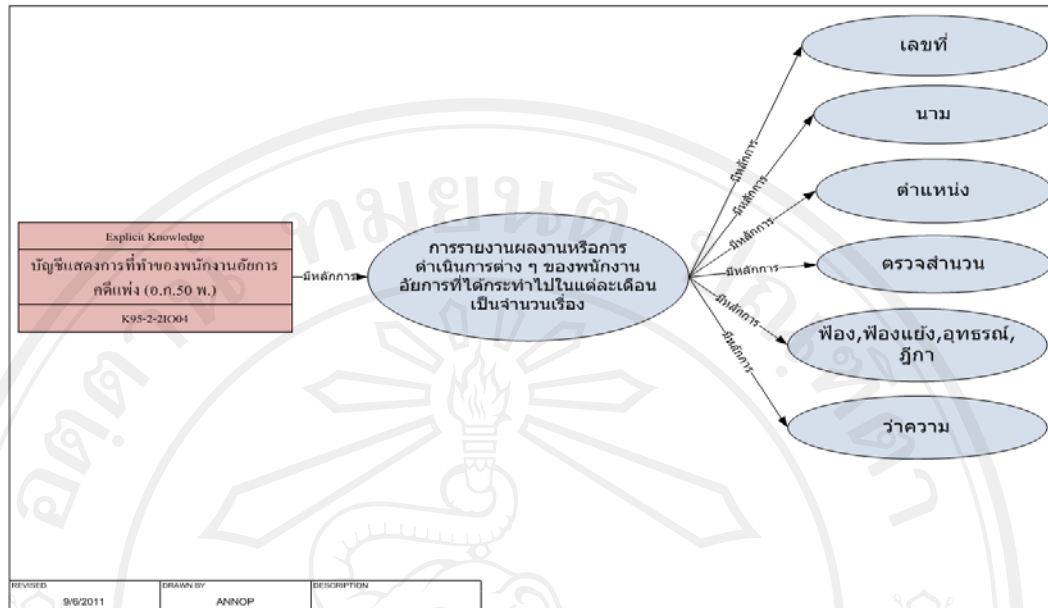
รูป 4.9 แผนภาพความรู้บัญญัติสำนวนเสร็จ



รูป 4.10 แผนภาพความรู้บัญชีส่วนวง้าง



รูป 4.11 แผนภาพความรู้บัญชีส่วนวง้างคดีแพ่ง (อ.ก.40 พ.)



รูป 4.12 แผนภาพความรู้บัญชีแสดงการที่ทำงานของพนักงานอัยการคดีแพ่ง (อ.ก.50 พ.)

4.1.4 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2 : System Requirement Analysis)

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบเพื่อต้องการระบบการจัดการความรู้ ในแง่มุมมองของประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ (User Specification) ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ได้แก่ ข้อมูลจาก ENG 1 และจากการสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน ต่อระบบที่จะมีขึ้นในอนาคต (To-Be System) ปรากฏว่าผู้ใช้งานต้องการระบบ KMS ในเรื่องต่าง ๆ ดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ความต้องการของระบบ

ผู้ใช้ระบบ	ความต้องการระบบ
ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ KM Team ผู้ใช้ระบบทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. แหล่งรวบรวมกฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับงาน ธุรการคดีแพ่ง 2. การมอบหมายงาน 3. ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ 4. กระดานสนทนา 5. ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน 6. ประกาศแจ้งข่าวสาร 7. ปฏิทินกิจกรรม 8. ประเด็นเร่งด่วน 9. กรณีศึกษา , ตัวอย่างการลงรายงาน 10. Blog สำหรับแสดงความคิดเห็น ตั้งกระทู้ถาม-ตอบ 11. ลิงค์เว็บไซต์ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (การเชื่อมโยงเว็บไซต์ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง) 12. ระบบสืบค้น (Search)

เมื่อได้ความต้องการของระบบแล้วจึงได้กำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ โดยผู้บริหารสามารถเข้าใช้งานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน เพื่อกำหนดแนวนโยบายในการบริหารการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่ง ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ รวมถึงแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างในการปฏิบัติงาน ในส่วนการแก้ปัญหาในการทำงาน ระบบจะมีผู้เชี่ยวชาญคอยสนับสนุนการตอบคำถามของผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงาน หากมีปัญหา ซึ่งนอกจากจะติดต่อจากระบบ KMS แล้ว ยังสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้อีกช่องทางหนึ่ง หรือหากมีประเด็นเร่งด่วนก็สามารถใช้งานระบบ เพื่อขอความช่วยเหลือได้ในส่วนของประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) ได้ ส่วนผู้ใช้งานทั่วไป ระบบได้กำหนดให้สามารถเข้าใช้งานในส่วนของฐานข้อมูลสำคัญที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง ระบบจะสนับสนุนข้อมูลในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง ด้านรายงานการคดี โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับ ระเบียบ หนังสือเวียน คู่มือ โดยได้จำลองความรู้ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญให้เห็น ได้ชัดจาก Knowledge Map ทำให้ผู้ที่แม้จะไม่มีความรู้

และประสบการณ์สามารถเข้าใจหลักการขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ รายละเอียดของข้อกำหนดการใช้งานระบบของผู้ใช้งานแต่ละประเภท แสดงดังตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ข้อกำหนดการใช้งานระบบของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ผู้บริหาร	ใช้ในการกำหนดแนวนโยบายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
ผู้เชี่ยวชาญ	ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
ผู้ใช้งานทั่วไป	ใช้ในการสนับสนุนข้อมูลในการปฏิบัติงาน

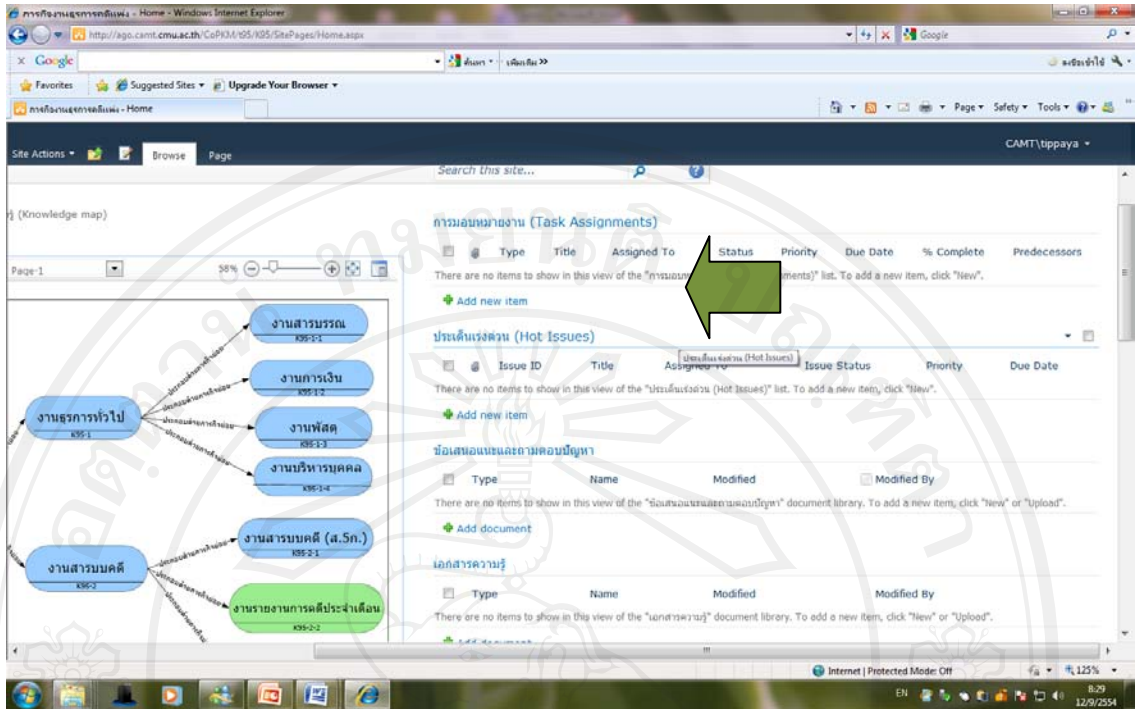
4.1.5 วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3 : Software Requirement Analysis)

การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ของระบบ เช่น Function ต่าง ๆ ในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

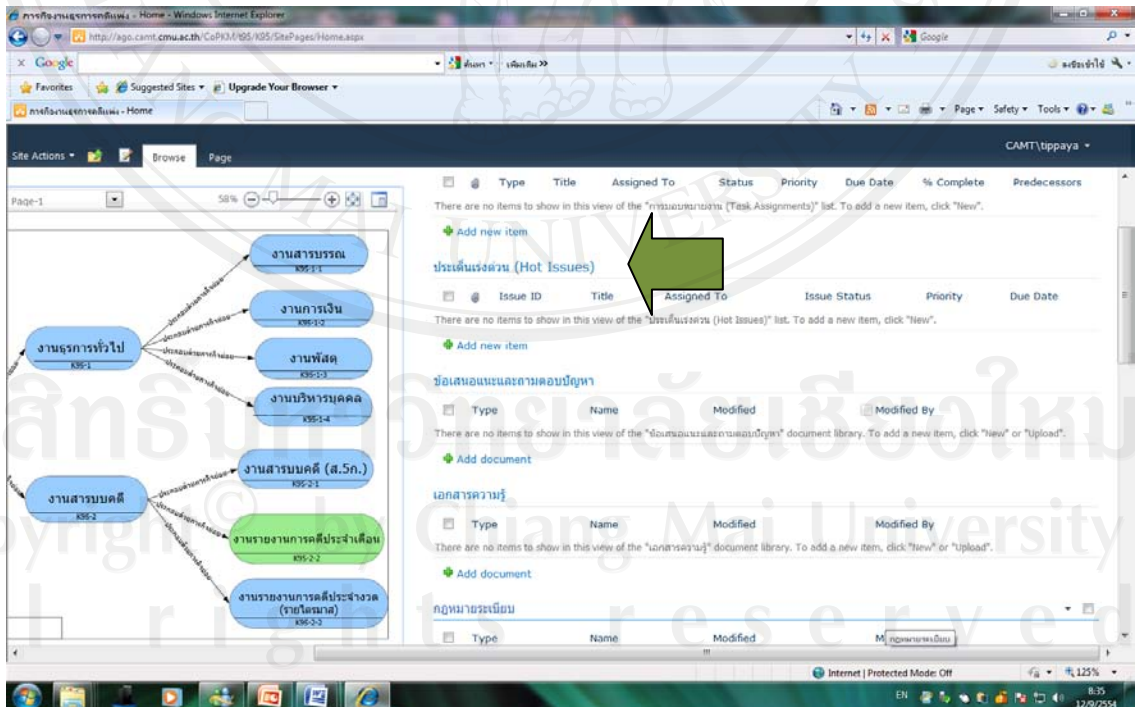
ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ข้อมูลจาก ENG 1 และ ENG 2 การกำหนด Function พื้นฐานของระบบจัดการความรู้ จากความต้องการของผู้ใช้งาน ปรากฏว่าความต้องการในการใช้งานนั้น ๆ ต้องใช้ Software Feature และ Function ประเภท Software ของโปรแกรม Microsoft Share Point 2010 โดยจะนำ Feature และ Function ของ SharePoint 2010 มาใช้ตามความต้องการ ดังแสดงในตาราง 4.5

ตาราง 4.5 ความต้องการซอฟต์แวร์

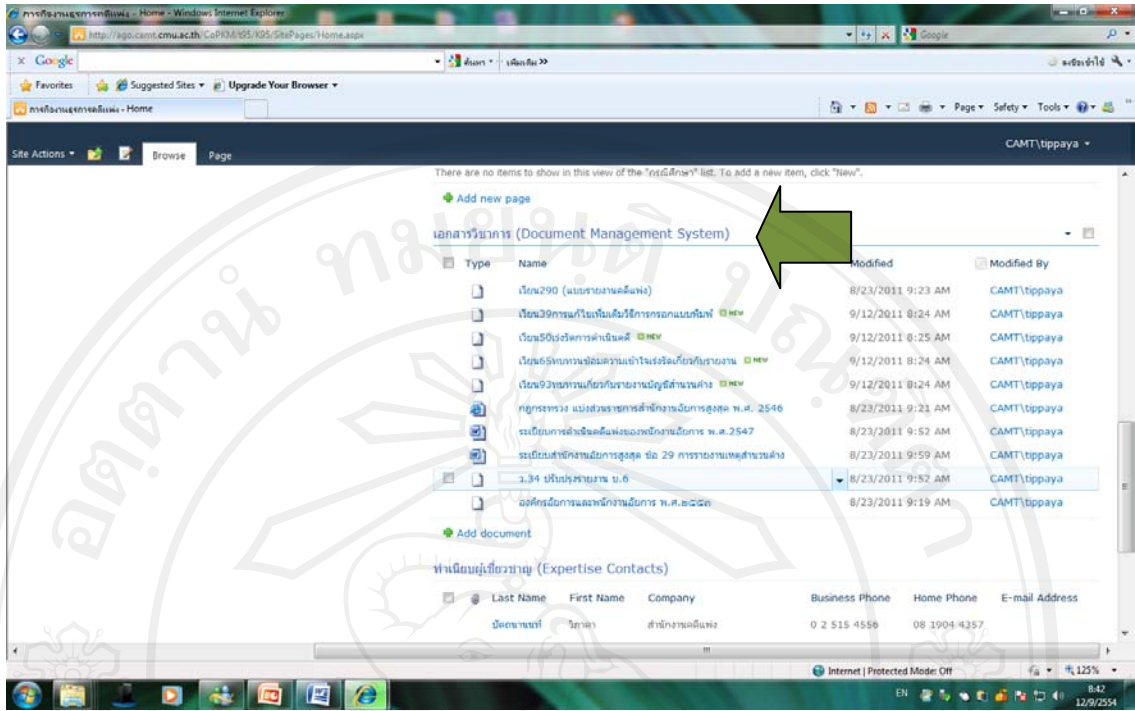
ระบบ	Share Point 2010/Software Feature
ระบบ KMS มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ	ใช้สำหรับการนำเอกสารเข้าและออก การแก้ไขเอกสารความรู้ต่าง ๆ
ระบบ KMS มี Case Study	ใช้สำหรับการนำเอกสารกรณีศึกษาเข้าและออก การแก้ไขเอกสาร กรณีศึกษาความรู้ต่าง ๆ
ระบบ KMS มี Knowledge Map (แผนภาพความรู้)	ใช้สำหรับแสดงแผนภาพความรู้
ระบบ KMS มีส่วนการมอบหมายงาน	Task Assignment ใช้สำหรับมอบหมายการปฏิบัติงาน
ระบบ KMS มีประเด็นเร่งด่วน	Hot Issue ใช้สำหรับเป็นการหาหรือถึงประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจและที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
ระบบ KMS มีกระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง	Forum Discussion ใช้สำหรับ Discussion Forum ของแต่ละ Community ย่อย
ระบบ KMS จะต้องมีการเชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ	Information Link
ระบบ KMS มีทำเนียบหรือรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	Contacts ใช้ในการสร้าง Expert Directory
ระบบ KMS จะต้องมีประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน	Announcement s ใช้สำหรับเป็นประกาศเพื่อให้ทราบของสมาชิกในแต่ละ Community
ระบบ KMS มีปฏิทินกิจกรรมของสำนักงาน	Calendar ใช้สำหรับเป็นการบอกถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในแต่ละ Community ย่อยทราบ
ระบบ KMS มี Blog (ที่แสดงความเห็น)	Blog ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Knowledge Workers Communication within their CoP
ระบบ KMS มีระบบสืบค้น	Search ความต้องการของระบบ SharePoint คือ Support Search CoP, Task, Inference, Knowledge Base by Name and Code, Meda Data Seach, Content Search, External Content Search



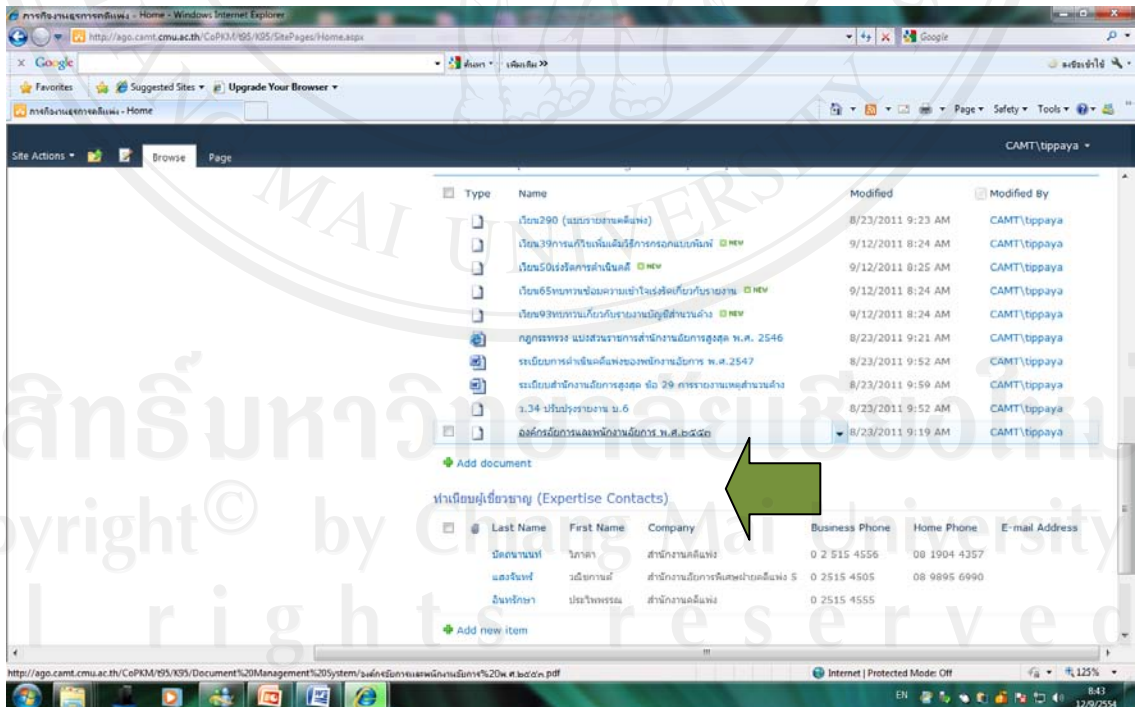
รูป 4.13 หน้าระบบ Feature การมอบหมายงาน (Task Assignments)



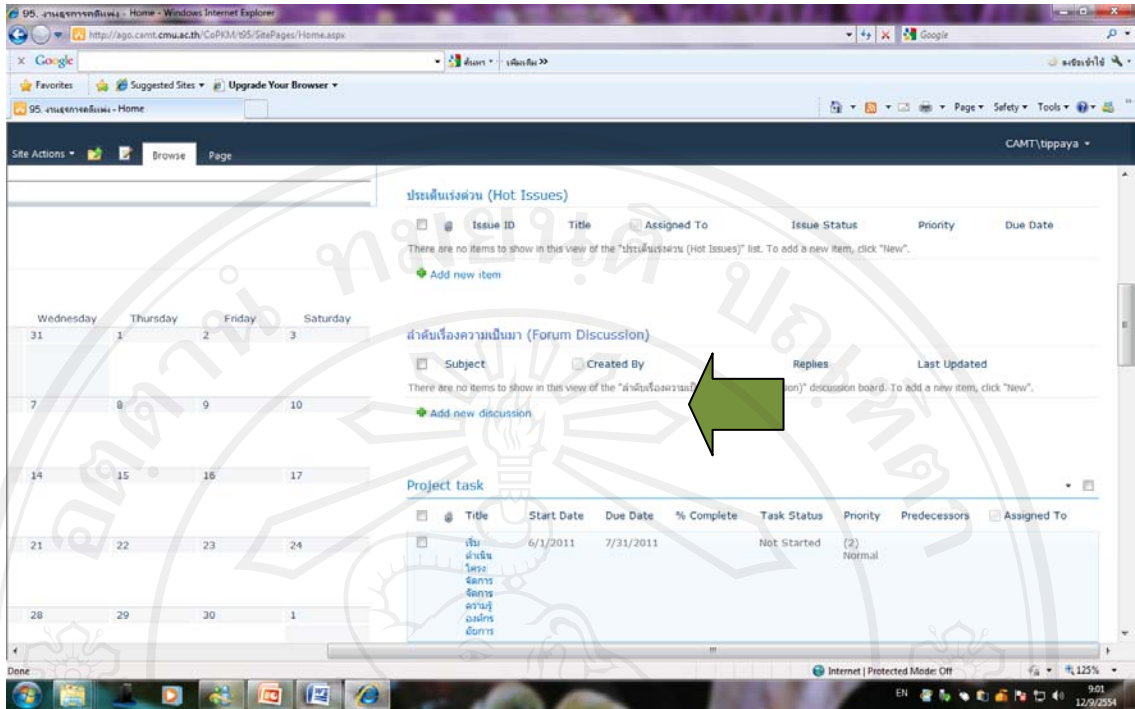
รูป 4.14 หน้าระบบ Feature ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue)



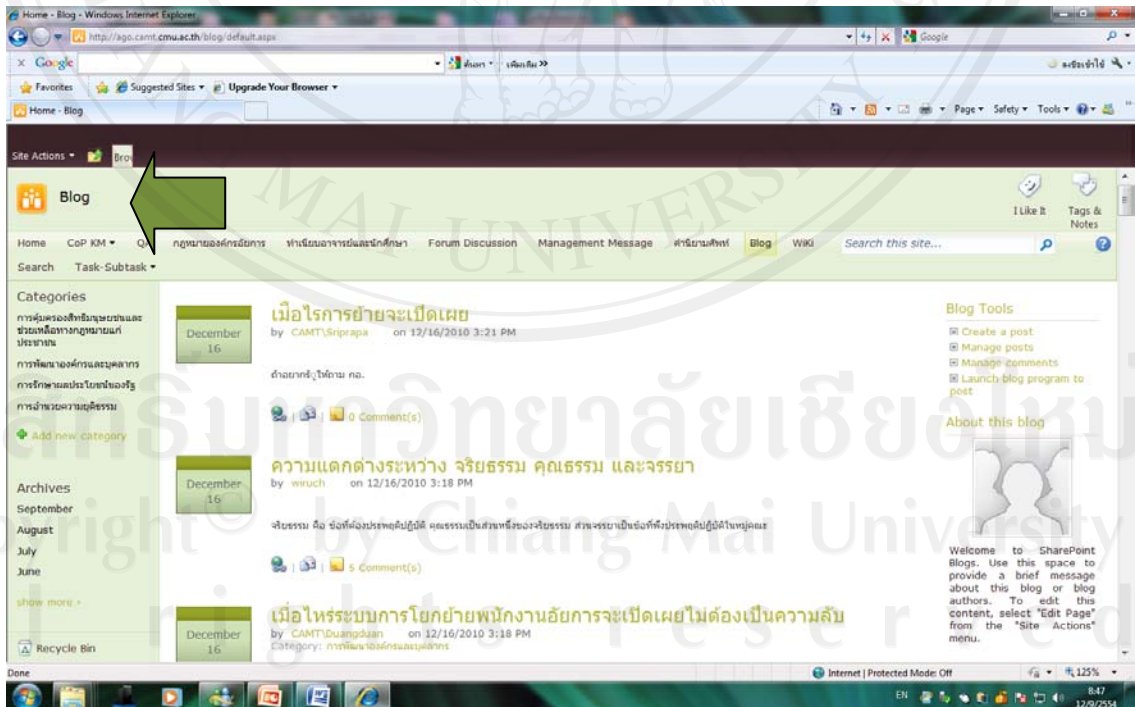
รูป 4.15 หน้าระบบ Feature เอกสารวิชาการ (Document Management System)



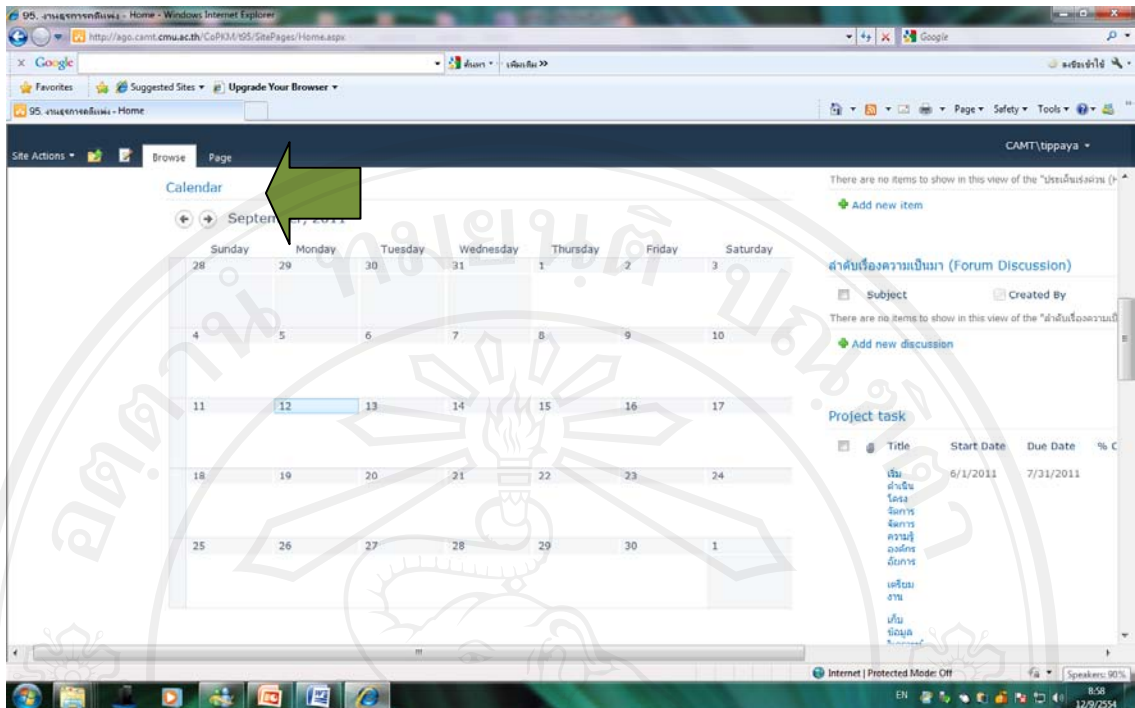
รูป 4.16 หน้าระบบ Feature ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts)



รูป 4.17 หน้าระบบ Feature ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion)



รูป 4.18 หน้าระบบ Feature Blog แสดงความคิดเห็น (Blog)



รูป 4.19 หน้าระบบ Feature ปฏิทินกิจกรรม (Calendar)

การกำหนดโครงสร้างของชุมชนนักปฏิบัติ (Cop) ในระบบการจัดการความรู้งานธุรการ คดีแพ่ง เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่งไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นของสำนักงาน อัยการสูงสุด งานที่รับผิดชอบจะเป็นด้านงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งาน เลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานคดีแพ่ง ดังนั้น รูปแบบของ Cop จึงเป็นแบบ Single Function และมี ข้อกำหนดสิทธิของผู้ใช้งาน ดังแสดงในตาราง 4.6

ตาราง 4.6 การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

ประเภทผู้ใช้งาน	สิทธิของผู้ใช้ระบบ			
	Read	Write	Delete	Edit
ผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ, รองอธิบดีอัยการ, อัยการพิเศษฝ่าย)	✓	✓		
ผู้เชี่ยวชาญ (ผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีแพ่ง)	✓	✓		
ผู้ใช้งานทั่วไป (เจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่ง, พนักงานอัยการสำนักงานคดีแพ่ง)	✓	✓		
Knowledge Manager	✓	✓		
Project Manager	✓	✓		
Knowledge Engineer	✓	✓	✓	✓
Knowledge Management System Support	✓	✓		

4.1.6 การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4: Software Design)

เป็นการออกแบบซอฟต์แวร์ของระบบการจัดการความรู้ ได้มีการกำหนดรูปแบบไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้สะดวกในการใช้งานของสำนักงานอัยการสูงสุด

4.1.7 การสื่อสารในองค์กร (MAN 1: Organization Alignment)

เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กร (สำนักงานคดีแพ่ง) เกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ที่ได้สร้างขึ้น เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานคดีแพ่งมีความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ แจ้งให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบการจัดการความรู้ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยการนำวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีแพ่ง นำมาออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมจะกำหนดไว้ 3 ปี นำเสนอพร้อมทั้งสถิติวิธีการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้และเสนอแผนกิจกรรมให้กับ KM Team หรือผู้เชี่ยวชาญ

1. กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้

ในการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลสำหรับใช้ในการพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือ

1.1 ศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการ โดยดูจากแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2555-2558 ซึ่งกำหนดไว้ว่า “องค์กรอัยการเป็นสถาบันที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ” และวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 กำหนดไว้ว่า “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

1.2 ศึกษาถึงอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจแล้วปรากฏว่าอำนาจหน้าที่ของสำนักงานแพ่ง ได้ระบุไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานอัยการสูงสุด สูงสุด พ.ศ. 2546 ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ ดังนี้

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546

ข้อ 3 (6) สำนักงานคดีแพ่ง มีอำนาจหน้าที่

(ก) รับผิดชอบการดำเนินคดีแพ่งทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแพ่งและศาลจังหวัดมินบุรี

(ข) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ให้ส่วนราชการในสำนักงานคดีแพ่ง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ฝ่ายกิจการทั่วไป มีอำนาจหน้าที่

1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุ และยานพาหนะของสำนักงานคดีแพ่ง

2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(ข) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่ง 1-9 มีอำนาจหน้าที่

1) รับผิดชอบงานสำนักงานคดีแพ่งตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด
2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานคดีแพ่ง ผู้บริหารได้มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ภายใน 3-5 ปี ซึ่งนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ดังนี้

“สำนักงานคสช.จะพัฒนาคน พัฒนางาน ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสนองตอบภารกิจการรักษาผลประโยชน์ของรัฐ”

2. การกำหนดกิจกรรมด้านการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้ด้านงานธุรการคสช. เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวจึงต้องมีแผนและกิจกรรมในการสื่อสารสร้างความเข้าใจภายในหน่วยงานให้ตรงกัน ดังนี้

ปีที่ 1

1. กิจกรรมนิเทศการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (KMS)

วัตถุประสงค์

- เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) เกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร (สำนักงานคสช.) ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไป
- เพื่อนำเสนอและสาธิตวิธีการใช้งานระบบ KMS ที่สร้างขึ้น ชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้งานและองค์กรจะได้รับจากการใช้งานระบบ

วิธีดำเนินงาน

1. นำเสนอและสาธิตการใช้งานระบบ KMS กับ KM Team เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการจัดการความรู้ในการนำไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. จัดฝึกอบรมผู้บริหาร อธิบดี รองอธิบดี อัยการพิเศษฝ่าย โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action เรียนรู้โดยการทดลอง (Mode Experimental Learning) โดยการเข้าไปสาธิตการใช้งานทั่วไปของระบบ KMS แต่จะเน้นในส่วนการใช้งาน Feature เกี่ยวกับการบริหาร เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย สั่งการ การวางแผนปฏิบัติในการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคสช. เช่น มอบหมายงาน (Task Assignment)

3. จัดฝึกอบรมผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไปโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action เรียนรู้โดยการทดลอง (Mode Experimental Learning) โดยแนะนำวิธีการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลในระบบมาสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคสช.ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษากฎระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียนต่าง ๆ ในเอกสารวิชาการ การเข้าไปแสดงความความคิดเห็น (Blog) ในระบบ และการเข้าไปขอความช่วยเหลือในส่วนประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) เป็นต้น

4. จัดฝึกอบรม KE (Knowledge Engineer) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทั่วไปโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action เรียนรู้โดยการสืบความลับ (Mode Intelligent Learning) เป็นการฝึกอบรมโดยวิธีการนำความรู้ที่ได้จากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Inquiry) โดยการสัมภาษณ์แล้ว

นำความรู้ดังกล่าวมาวิเคราะห์ /สังเคราะห์จากนั้นจึงให้เจ้าหน้าที่ IT ร่วมกับ KE นำความรู้เข้าสู่ระบบ KMS เพื่อให้ Cop สำนักงานคดีแพ่งได้นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

5. จัดฝึกอบรมหัวหน้า KM Team ประยุกต์ใช้ทฤษฎี Learning in Action เรียนรู้ในการนำ การเรียนรู้ (Mode Leading Learning) โดยสื่อสารกับหัวหน้า KM Team เพื่อให้เป็นผู้ดำเนินการเรียนรู้โดยให้เปิดใจรับข้อมูลและแนวคิดใหม่ ๆ ของ KM Team ไม่ควรยึดติดกับแนวความคิดหรือประสบการณ์เดิม ๆ หากมีเจ้าหน้าที่ธุรการที่ย้ายเข้ามาใหม่จะต้องมีการสอนงาน (Coaching) ให้รู้ถึงระบบ KMS ให้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการที่ย้ายเข้ามาใหม่

6. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ IT ให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบ KMS รวมทั้งให้ทราบถึงวิธีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ KMS

ปีที่ 2

1. กิจกรรม 5 ส. + KM (การปรับสำนักงานให้เอื้อต่อการจัดการความรู้)

วัตถุประสงค์ : เพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการจัดการความรู้และประชาสัมพันธ์ระบบการจัดการความรู้

วิธีดำเนินงาน : จัดประชุม เพื่อทำกิจกรรม KM ในการถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก /กองและระดับบุคคลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการและเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการธุรการ

2. กิจกรรมประเมินผลการใช้ระบบการจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ KMS งานธุรการคดีแพ่ง ในด้านเนื้อหาและการใช้ระบบ

วิธีดำเนินงาน : ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ KMS ในด้านเนื้อหาและการใช้งานระบบ (ในรอบ 1 ปี)

ปีที่ 3

1. กิจกรรม KM ช่างบ้าน

วัตถุประสงค์ :

- เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ที่ทำงานในโครงการจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง
- เพื่อสนับสนุนให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการจัดการความรู้

วิธีดำเนินงาน : ทักษะศึกษา ดูงานการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการใช้ระบบการจัดการความรู้ในองค์กรทั้งในด้านการจัดการและการใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ในด้านต่าง ๆ

2. กิจกรรมประเมินผลการใช้ระบบการจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ KMS งานธุรการคดีแพ่ง ในด้านเนื้อหาและการใช้ระบบ

วิธีดำเนินงาน : ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ KMS ในด้านเนื้อหาและการใช้งานระบบ (ในรอบ 1 ปี)

สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไป

บุคลากรภายในสำนักงานคดีแพ่ง ส่วนใหญ่มีความสามัคคีกัน ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่งมานาน มีเจ้าหน้าที่บางคนที่เพิ่งย้ายมาปฏิบัติราชการที่สำนักงานคดีแพ่ง และข้าราชการบรรจุใหม่ ซึ่งยังไม่เคยผ่านงานราชการมาก่อน บุคลากรแต่ละคนมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แม้ว่าจะไม่คุ้นเคยกับทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงานมาก่อนหน้านี้ แต่ทุกคนก็ได้ปฏิบัติตามแนวทางทฤษฎีนี้มาตลอด จนทำให้สามารถพัฒนาการทำงานของตนได้เป็นอย่างดี

ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ แต่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยให้ความสนใจมากนัก ระหว่างการดำเนินการศึกษาค้นคว้า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการจัดการความรู้สามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จริง แต่เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารมีภาระงานที่ค่อนข้างมาก ทำให้ไม่มีเวลาให้ความร่วมมือในการวิจัยอันเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสำนักงานคดีแพ่ง สามารถรองรับการทำงานของระบบการจัดการความรู้ได้ และตัวบุคลากรเองก็มีความสามารถในการเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ การใช้เทคโนโลยีไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการแต่อย่างใด

ส่วนในเรื่องของการจัดการความรู้นั้น นอกจากผู้บริหารแล้ว บุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าระบบการจัดการความรู้คืออะไร มีความสำคัญอย่างไรกับหน่วยงาน สาเหตุอาจมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าการจัดการความรู้ คือ การทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน ระเบียบ หนังสือเวียนต่าง ๆ สามารถค้นหาได้จากสารสนเทศต่าง ๆ ได้ ไม่จำเป็นต้องจัดทำรวบรวม เพราะการรวบรวมอาจได้ไม่ครบ ผู้ค้นคว้า

ได้ชี้แจงว่า ในอนาคตระบบการจัดการความรู้จะใช้เป็นแหล่งสืบค้นข้อมูล ๆ ต่าง ๆ ของสำนักงาน อัยการสูงสุด ได้จากระบบการจัดการความรู้แทนแหล่งอื่น เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถ เข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา และระบบการจัดการความรู้จะยั่งยืนคู่องค์กรตลอดไป

4.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลจะพิจารณาจากการสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง และการเสนอแผนกิจกรรมกับ KM Team หรือผู้เชี่ยวชาญ

4.2.1 การสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบระบบว่าออกแบบมีความเหมาะสมหรือไม่ ใช้งานได้จริงหรือไม่ และควรปรับปรุงเพิ่มเติมอะไร มีขั้นตอนการสาธิต ดังนี้

- วิธีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านธุรการคดีแพ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring)

1) การศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1: Requirement Elicitation)

(1) การสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีแพ่งเพื่อต้องการได้ขอบเขตของ ความรู้ เพื่อกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับงานธุรการคดีแพ่ง กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจ สำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ นโยบายการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแพ่ง

(2) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อต้องการได้ข้อมูลจากประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการปฏิบัติงานธุรการคดีแพ่ง รวมทั้งตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ

2) วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2: System Requirement Analysis)

การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์และสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความต้องการ เพื่อที่จะเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้งาน ให้เป็นความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบ

3) วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3: Software Requirement Analysis)

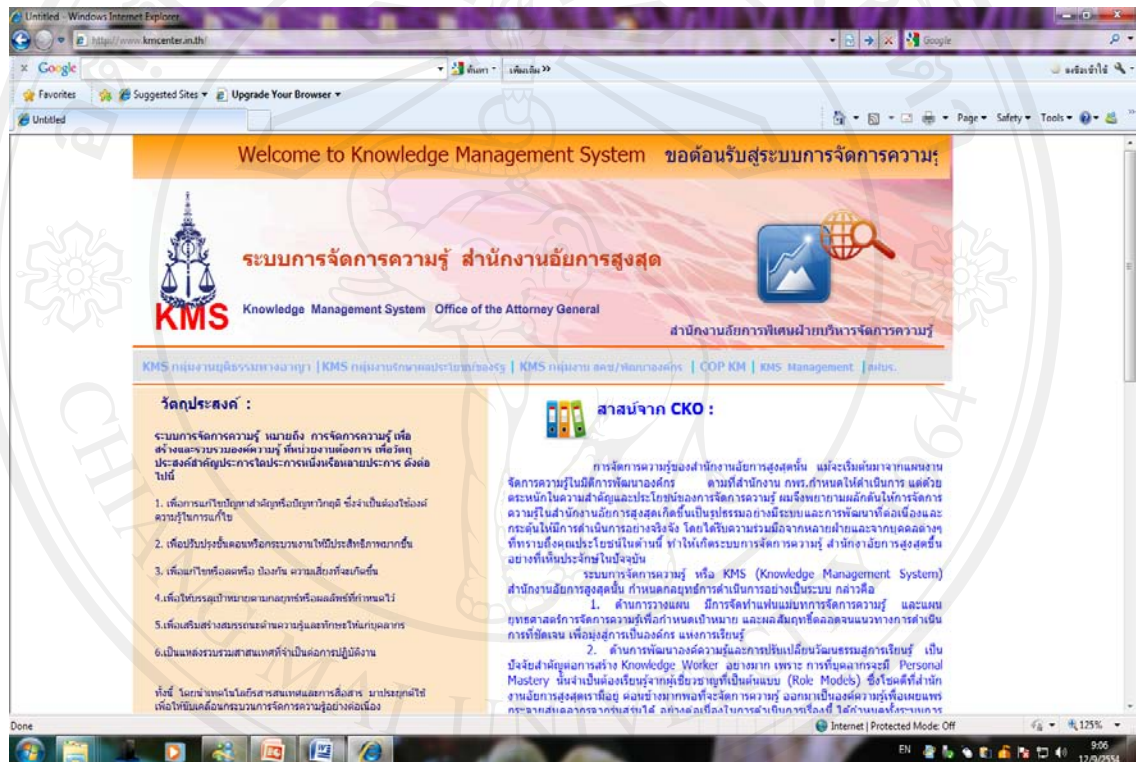
เป็นการนำข้อมูลที่ได้จาก ENG1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ภายในระบบ

4) การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4: Software Design)

เป็นการออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการ

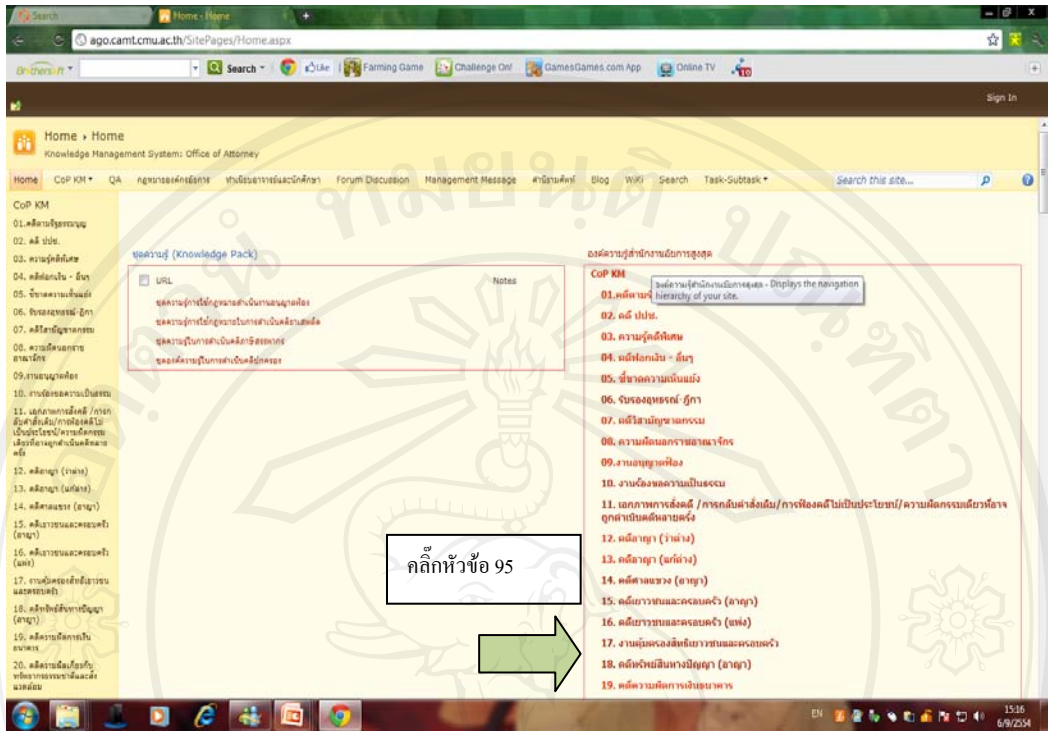
- วิธีการใช้งานระบบ

ผู้ใช้งานระบบสามารถใช้งานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ URL (Universal Resource Location) www.kmcenter.in.th จะปรากฏหน้าจอแรก (homepage) ดังนี้

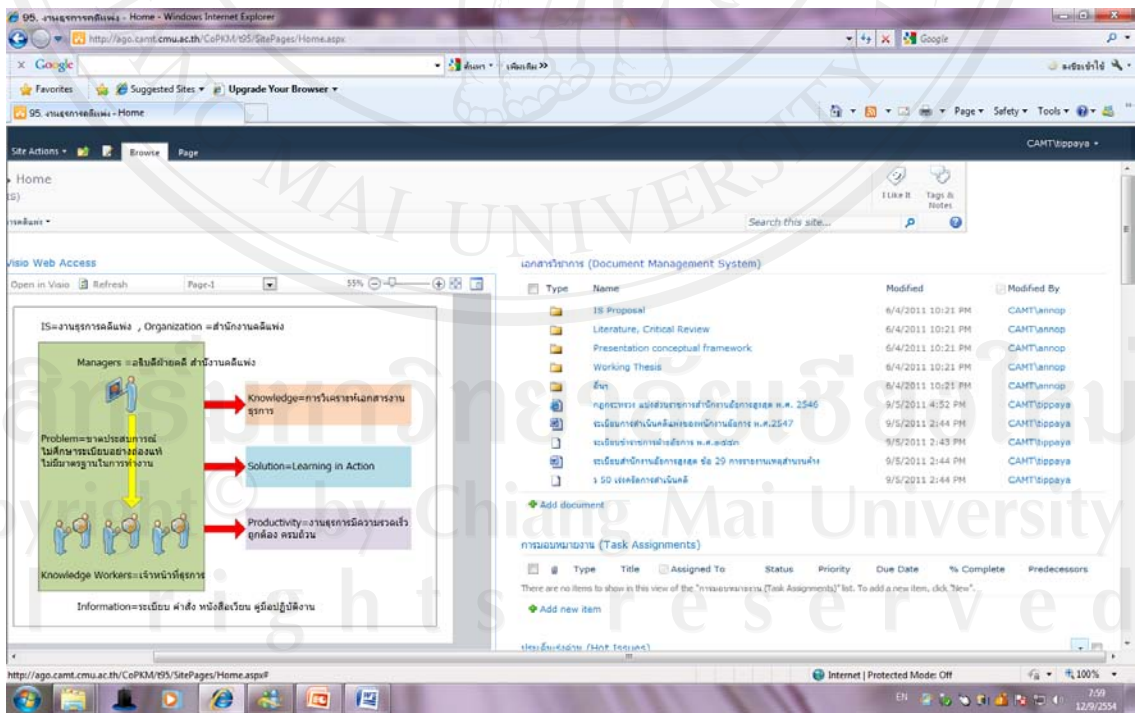


รูป 4.20 หน้าจอระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ <http://kmcenter.in.th>

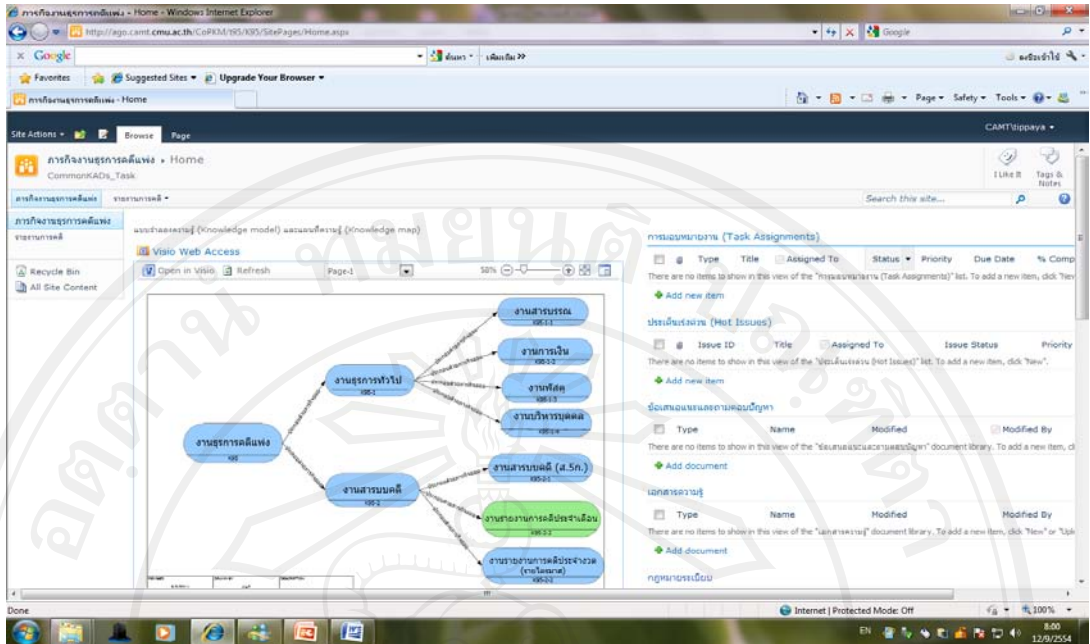
จากนั้นให้คลิกที่ CoP KM จะปรากฏหน้าจอ ดังนี้



รูป 4.21 หน้าระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด CoP KM

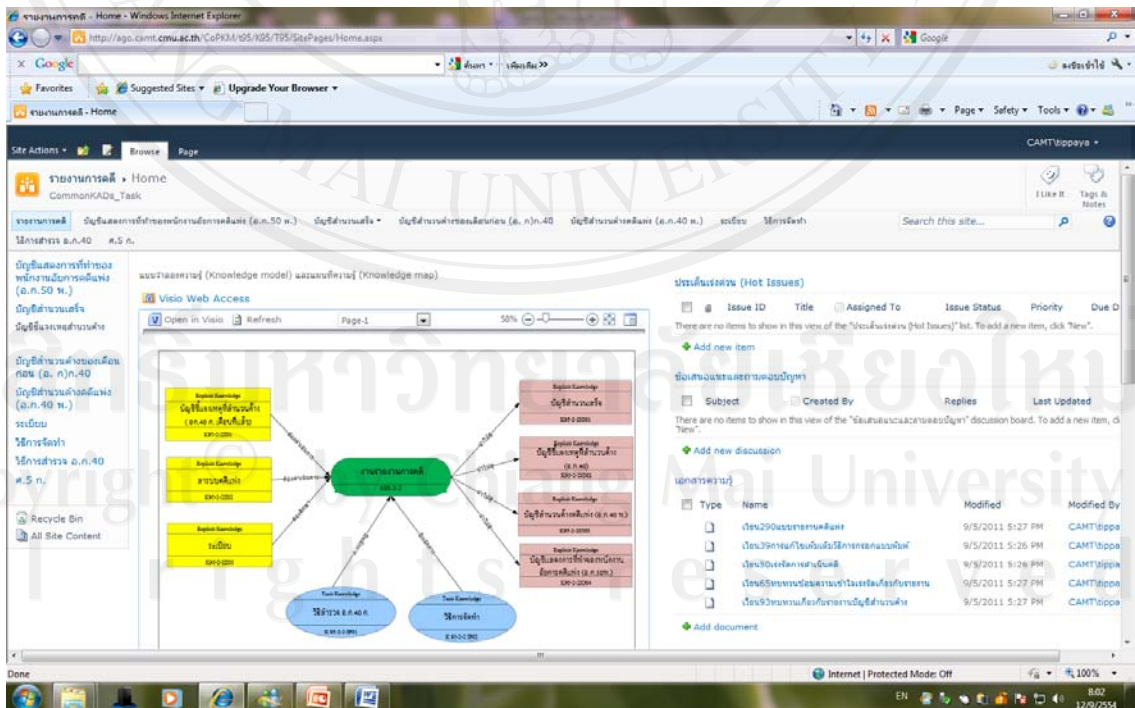


รูป 4.22 หน้าระบบการจัดการความรู้ องค์ความรู้ K95 งานธุรการคดีแพ่ง

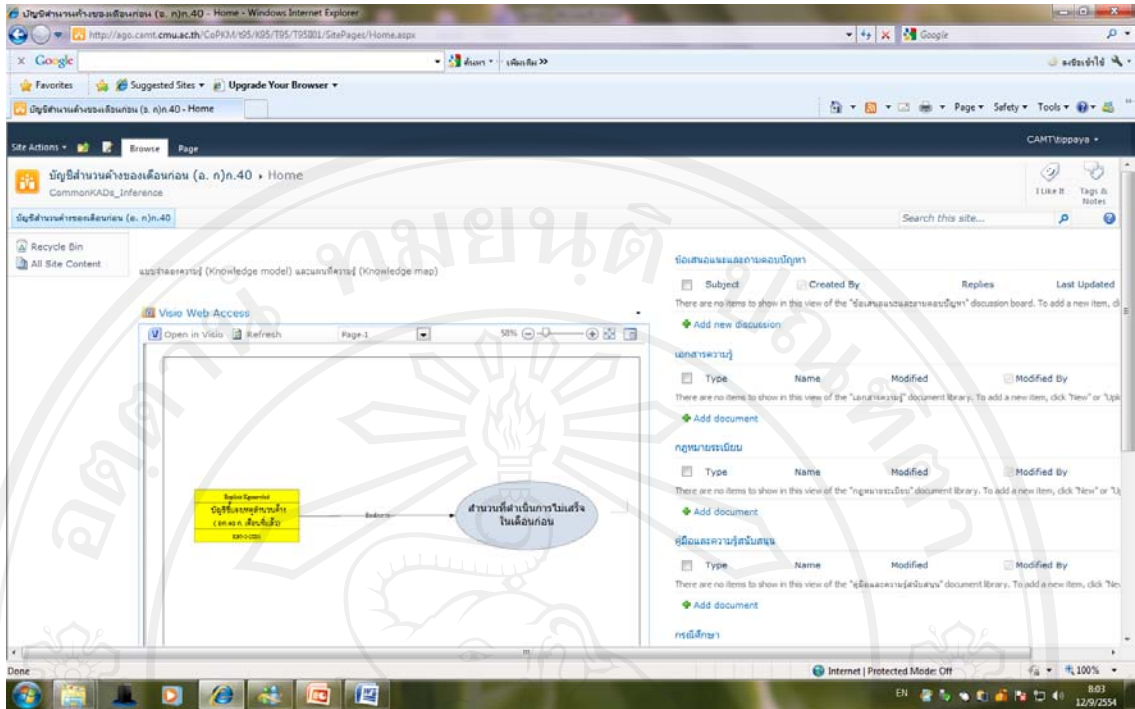


รูป 4.23 หน้าระบบการจัดการความรู้ ขอบเขตงานธุรการคดีแพ่ง

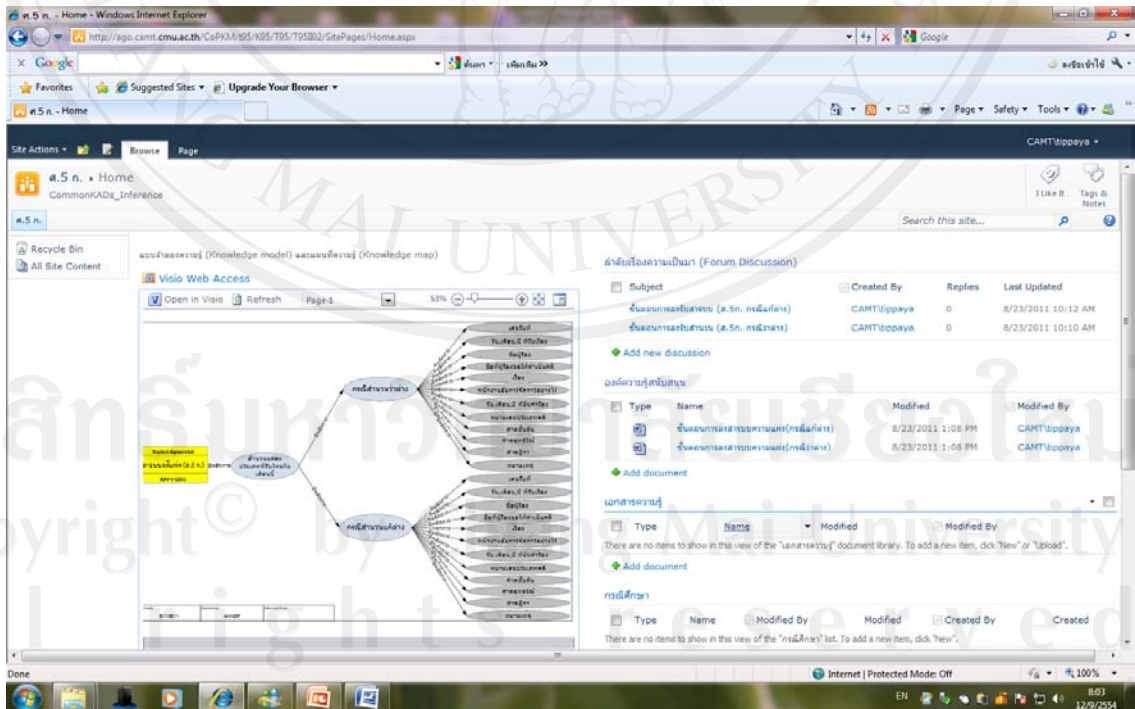
คลิกภารกิจงานรายงานการคดี จะปรากฏหน้าจอ



รูป 4.24 หน้าระบบการจัดการความรู้ภารกิจงานรายงานการคดี



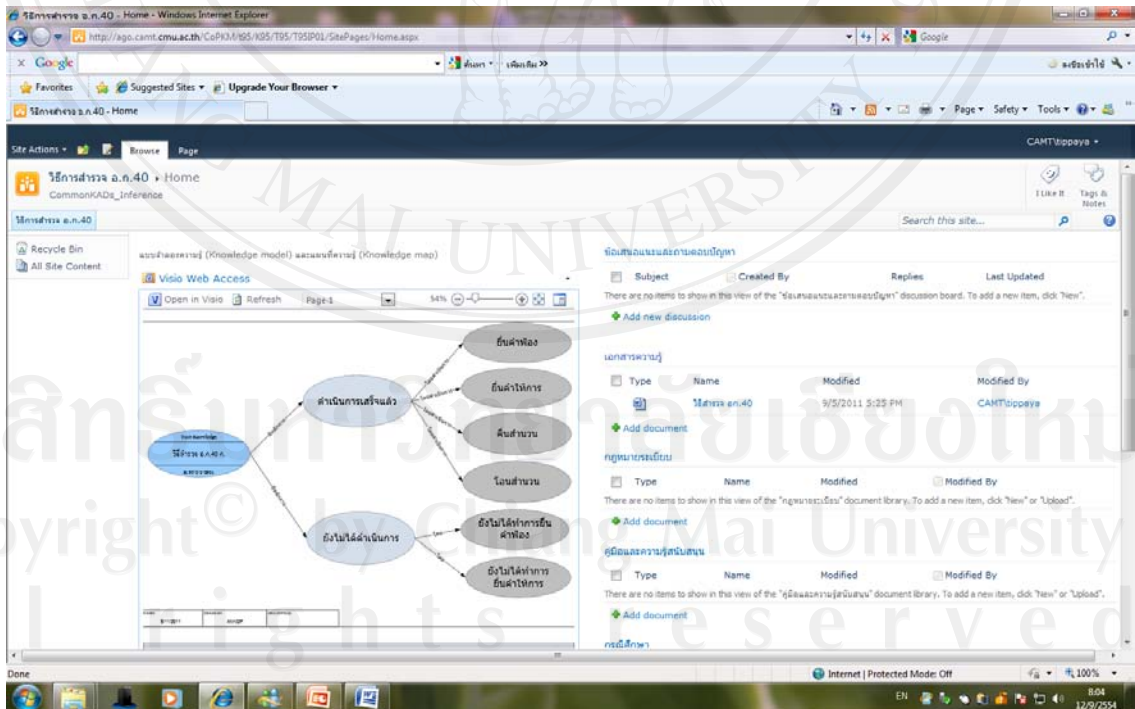
รูป 4.25 หน้าระบบการจัดการความรู้ที่แจ้งเหตุสำนวนค้างเดือนก่อน



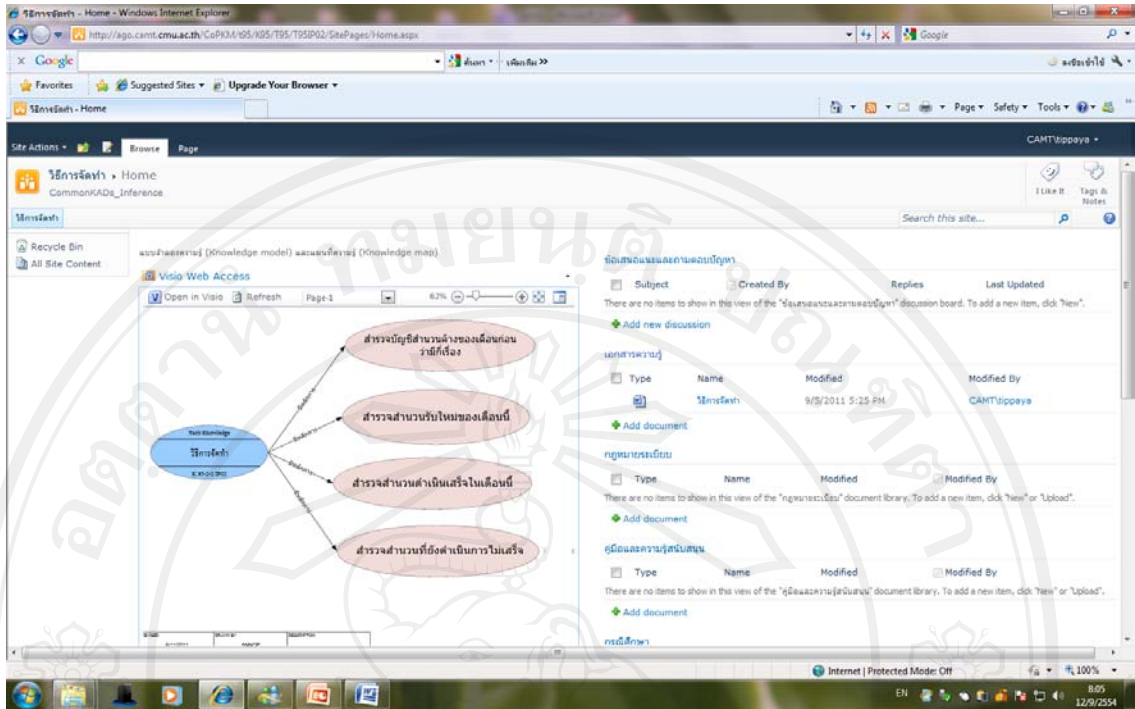
รูป 4.26 หน้าระบบการจัดการความรู้ สารบคตีแฟ่ง (ส.5ก.)



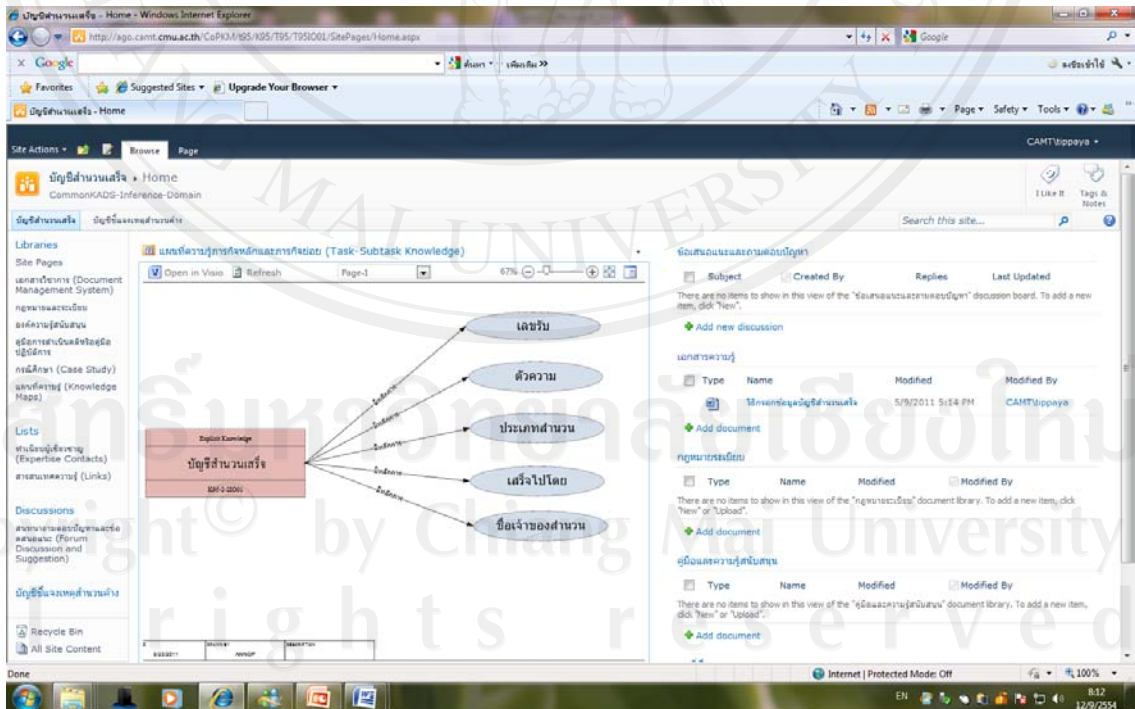
รูป 4.27 หน้าระบบการจัดการความรู้ ระเบียบ



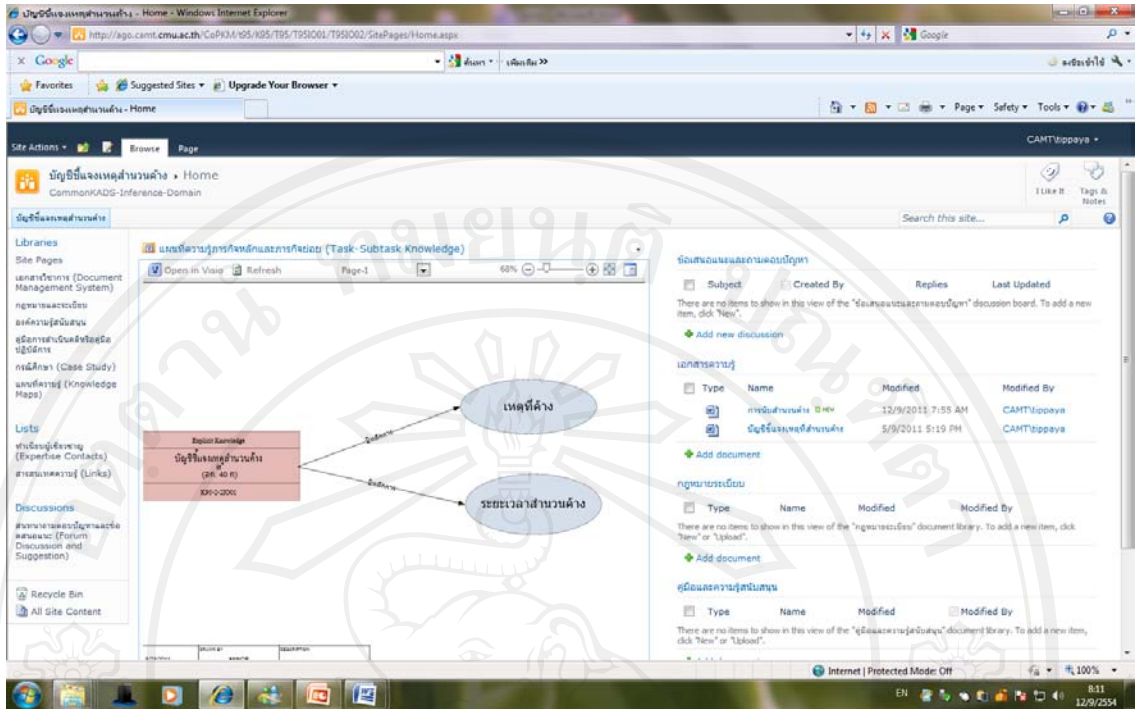
รูป 4.28 หน้าระบบการจัดการความรู้วิธีการสำรวจ อ.ก.40 ก.



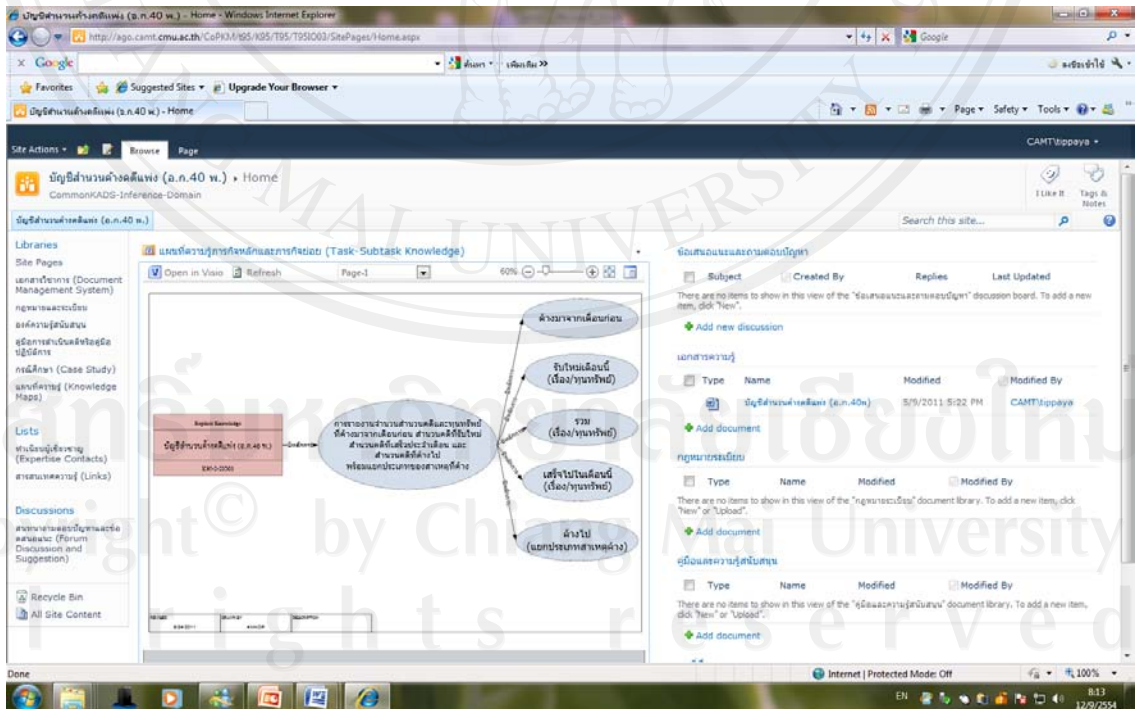
รูป 4.29 หน้าระบบการจัดการความรู้วิธีการจัดทำ



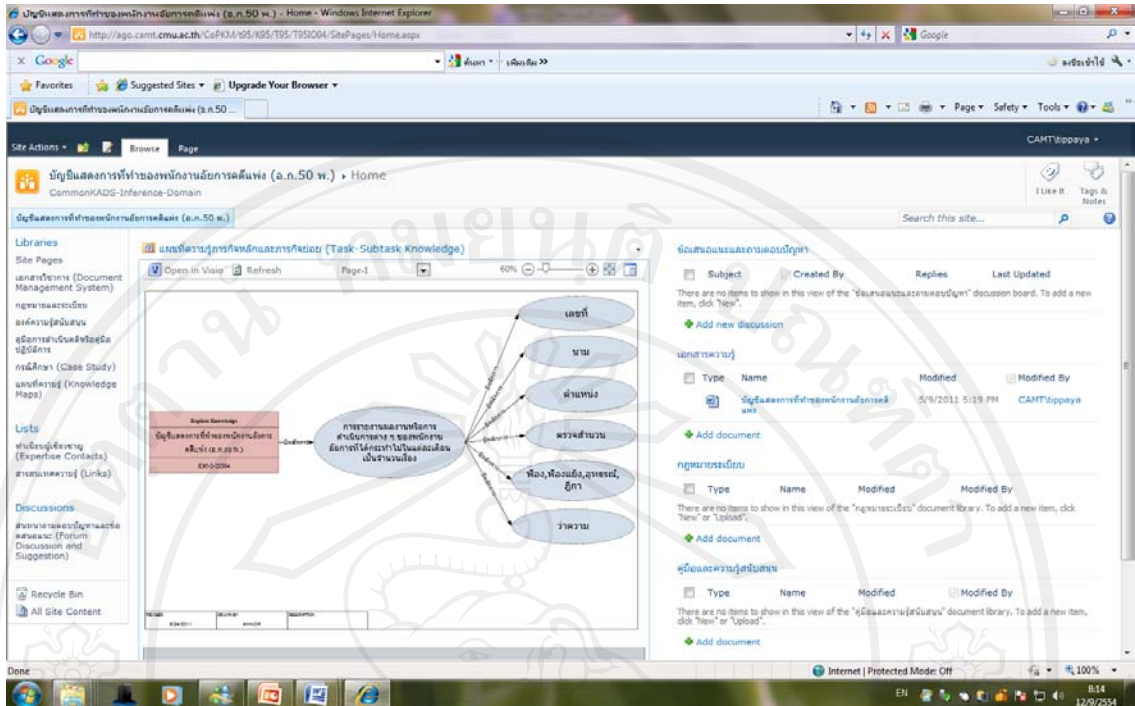
รูป 4.30 หน้าระบบการจัดการความรู้ บัญชีสำนวนเสร็จ



รูป 4.31 หน้าระบบการจัดการความรู้ปัญญาชี้แจงเหตุจำนวนค้าง



รูป 4.32 หน้าระบบการจัดการความรู้ปัญญาชี้แจงเหตุจำนวนค้างคดีแพ่ง (อ.ก.40 พ.)



รูป 4.33 หน้าระบบการจัดการความรู้บัญชีแสดงการทำของพนักงานอัยการคดีแพ่ง (อ.ก.50 พ.)

ระบบการจัดการความรู้ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานจริงหน้างานเกิดจากประสบการณ์เฉพาะตัว โดยความรู้ประเภทนี้ได้จากการสัมภาษณ์ จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีแพ่ง ผ่านการวิเคราะห์ /สังเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางวิศวกรรม Common KADS นำไปออกแบบแผนภาพความรู้ Knowledge Map โดยสร้างแบบจำลองความรู้ (knowledge Model) ประกอบด้วยแบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) คือ ความรู้ในวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์ย่อย (Goal and Sub Goal) ในการบรรลุภารกิจซึ่งในหัวข้อความรู้นี้ได้แก่รายงานการคดีแบบจำลองความรู้วิคิด (Inference Knowledge) คือความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผล (Reasoning) รู้ในเหตุรู้ในผล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อย เช่น ความต้องการต่าง ๆ ผลลัพธ์ต่าง ๆ วิธีแก้ปัญหาและประเด็นอื่น ๆ แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge) คือความรู้ในสิ่งที่ต้องคิดหรือกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) เฉพาะเรื่อง ในการแก้ปัญหา หรือตัดสินใจเพื่อให้บรรลุการคิด Ontology คือ คำเรียก อภิธานศัพท์ (Vocabulary) หรือนิยาม หลักการพื้นฐานในการแก้ปัญหา (The Specification of Conceptualization) เป็นส่วนหนึ่งของ Domain Knowledge

2. ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในเอกสารหรือแผนภาพต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ มีการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ เช่น กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน เป็นต้น

3. โครงสร้าง Cop ประกอบด้วย การมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน (Announcement) ที่แสดงความเห็น (Blog) ตัวอย่าง (Case Study) ขั้นตอนการจัดทำรายงานการคิดในรูปแบบผัง Knowledge Map เชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่าง ๆ ได้ (link) ระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ สารานุกรม (Wiki) และระบบสืบค้น (Search)

4. ลักษณะการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ (Use-Case) ได้แก่ การรายงาน หรือเสนอแนะ ผู้บริหาร ผู้บริหารใช้งานในส่วนของการมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่าง ๆ ของสำนักงาน (Announcement)

การใช้งานระบบสนับสนุนการทำงานหรือแก้ปัญหา ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในส่วนของคุณความรู้ กฎ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน

การใช้งานระบบในการสนับสนุนการเรียนรู้งานหรือสอนงาน กรณีเจ้าหน้าที่ธุรการย้ายเข้ามาใหม่สามารถใช้ระบบในส่วนของการทำรายงานสำนวนค้ำ ประสิทธิภาพในการทำงานตลอดทั้งวิถีคิดของผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชีรายงานสำนวนค้ำ ซึ่งความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในลักษณะ Knowledge Map

4.2.2 การเสนอแผนกิจกรรม

เป็นการทำความเข้าใจกับคนในองค์กรเกี่ยวกับระบบ KMS เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานคดีแพ่งมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแพ่ง โดยข้อมูลในการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีแพ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จากนั้นจึงได้มีการออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยกิจกรรมได้กำหนดไว้ 3 ปี

ตาราง 4.7 แผนกิจกรรมการจัดการความรู้

ปีที่	แผนกิจกรรม	วัตถุประสงค์
1	กิจกรรมนิเทศการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (KMS)	เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) เกี่ยวกับระบบ KMS ให้แก่บุคลากรในสำนักงานคดีแพ่ง ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานทั่วไป ให้เข้าใจระบบ KMS ที่สร้างขึ้น ซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ใช้งานและองค์กรจะได้รับจากการใช้งานระบบ
2	- กิจกรรม 5 ส. + KM (การปรับสำนักงานในเอื้อต่อการจัดการความรู้) - กิจกรรมประเมินผลการใช้ระบบการจัดการความรู้	- เพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการจัดการความรู้และประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ - เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ KMS งานธุรการคดีแพ่ง ในด้านเนื้อหาและการใช้ระบบ
3	- กิจกรรมแอบมอบ KM ช้างบ้าน - กิจกรรมประเมินผลการใช้ระบบการจัดการความรู้	- เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ที่ทำงานในโครงการจัดการความรู้งานธุรการคดีแพ่ง - เพื่อสนับสนุนให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการจัดการความรู้ - เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ KMS งานธุรการคดีแพ่ง ในด้านเนื้อหาและการใช้ระบบ

4.2.3 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

การสรุปผลออกแบบระบบการจัดการความรู้ (KMS) ดังแสดงตาราง 4.8

ตาราง 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลการออกแบบระบบ KMS

ความเหมาะสม	ระบบ KMS มีการออกแบบเหมาะสมในการใช้งาน การใช้งานค่อนข้างง่ายสำหรับผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ส่วนผู้ใช้งานที่ไม่มีหรือมีความรู้ด้านเทคโนโลยีน้อย ถือว่ายังมีความยุ่งยากในการใช้งานเนื่องจากมีหลายขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูล
การใช้งาน	การใช้งานสามารถใช้งานได้จริง
สิ่งที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม	ควรมีคู่มือการใช้งานระบบ ควรต่อยอดงานธุรการให้ครบ ควรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่านี้
อื่น ๆ	-

สรุปแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ดังแสดงตารางที่ 4.9

ตาราง 4.9 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

ความเหมาะสม	แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี มีความเหมาะสม ไม่มากจนเกินไป ไม่เป็นภาระกับผู้ปฏิบัติงาน
สามารถดำเนินการได้จริง	สามารถดำเนินการได้จริงเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ไม่ต้องใช้งบประมาณและเป็นกิจกรรมที่หลายสำนักงานได้ทำอยู่แล้ว เช่น กิจกรรม KM
ความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์	มีความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์
ปัญหาอุปสรรคอื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - วัฒนธรรมองค์กรอัยการที่ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรยึดติดกับงานที่ทำอยู่ประจำ (Defensive Routine) มีความมั่นใจตัวเองสูงไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ดังนั้นจะต้องสื่อสารทำความเข้าใจ (Alignment) กับบุคลากรให้เห็นถึงประโยชน์ของระบบการจัดการความรู้ให้ดี - สำนักงานอัยการสูงสุดจะต้องสนับสนุนเทคโนโลยีให้เพียงพอเพื่อรองรับระบบ หากระบบดีแต่ไม่มีเทคโนโลยีรองรับถือว่าไม่เกิดประโยชน์

4.2.4 สิ่งที่ค้นพบและนำเสนอใจจากการสาธิตระบบ

จากผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลพบว่าระบบการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านธุรการคดีแพ่งและนำทฤษฎีการจัดการความรู้ ทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาโดยระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่สร้างขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) สามารถช่วยแก้ปัญหการปฏิบัติงานด้านงานธุรการคดีแพ่งของเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีแพ่งในประเด็นปัญหาการขาดประสบการณ์ ไม่ศึกษากฎ ระเบียบ และการขาดระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการทำงานได้ตามสมมุติฐานดังกล่าวข้างต้น

นอกจากความเข้าใจที่คิดว่าจัดการความรู้ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นแล้ว ยังช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถที่จะเข้าไปเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานย่อยอื่นๆ ที่ตนไม่ได้ปฏิบัติอยู่ได้อีกด้วย

ระบบการจัดการความรู้เมื่อนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นเวลาหลายปีและมีหลายหน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนได้นำไปใช้ในการจัดการความรู้แต่สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุดถือว่าเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าการจัดการความรู้ (KM) คืออะไร ทำไมต้องจัดการความรู้ โดยมองว่าการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นการเพิ่มภาระให้แก่บุคลากรที่มีงานประจำมากอยู่แล้ว และ ผู้บริหารองค์กรยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญในการจัดการความรู้ จากการที่เคยได้บรรยายและสาธิตระบบ KM ให้แก่ผู้บริหาร (หลักสูตรอบรมธปช) สังเกตได้ว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญในการจัดการเรียนรู้ เนื่องจากเห็นว่ามิใช่ข้อยุ่งยากในการใช้ระบบสารสนเทศเพราะการที่จะทำความเข้าใจกับระบบจัดการความรู้ได้ดี ต้องมีความรู้พื้นฐานในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งยังเป็นอุปสรรคอยู่ แต่ภายหลังจากการสาธิตระบบและอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบการจัดการความรู้ทำให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานบางคนเข้าใจระบบการจัดการความรู้มากยิ่งขึ้นและเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4.2.5 แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

ระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีแพ่งเป็นเครื่องมือการจัดการความรู้โดยมีภารกิจสำคัญ (Critical Task) คือ ภารกิจด้านการรายงานการคดี กระบวนการสร้างระบบเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 โดยการใช้วิธีทางวิศวกรรมความรู้ Common KADS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากลักษณะงานที่เจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งต้องรับผิดชอบมีหลายหน้าที่ โดยแบ่งประเภทงานออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆที่ถือเป็นงานหลักต้องรับผิดชอบคือ งานธุรการทั่วไป และ

งานสารบบคดี ซึ่งในส่วนของงานสารบบคดีนั้นก็ยิ่งแยกย่อยออกไปอีก ได้แก่ การรายงานการคดีประจำเดือน และการรายงานการคดีประจำงวด ทุกชั้นตอนถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นต้องจัดการความรู้ทั้งความรู้ที่เป็นความรู้ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงาน และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น ระบบการจัดการความรู้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาต่อไปให้ครบทุกประเภทของงานที่เจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งต้องรับผิดชอบ โดยเริ่มจากภารกิจงานการรายงานการคดี เป็นอันดับแรกในการสร้างระบบการจัดการความรู้ การนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แก้ปัญหาเรื่องการขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่งควรพัฒนาให้ครอบคลุมทั่วถึง มีองค์ความรู้ใหม่อันเป็นประโยชน์สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการคดีแพ่ง

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของยุคทองต้นและคณะ ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรการหลังจากมีการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เสนอต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความรู้รอบคอบ ไม่มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในงานที่รับผิดชอบ ปัญหาเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอ อุปกรณ์ล้าสมัย จึงใช้แนวทางแก้ไขโดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตและผลสำเร็จต่อเป้าหมายของหน่วยงานและต่อตัวบุคลากร โดยสรุปผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการบางคนไม่ได้นำไปใช้ เพราะไม่ได้ปฏิบัติงานด้านธุรการ พิมพ์ดีดอย่างเดียว การฝึกอบรมไม่ตรงกับสายการปฏิบัติงาน แต่บางรายก็มีความเห็นว่า ควรจะจัดฝึกอบรมบ่อย ๆ จากผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ปัญหาที่เจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ประสบก็คือ ปัญหาในด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะในงานที่รับผิดชอบ แม้จะจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และทักษะในด้านการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่หลังจากฝึกอบรมเสร็จ ก็ไม่สามารถนำความรู้ที่ฝึกอบรมไปปฏิบัติได้ เพราะฝึกอบรมไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ และยังมีปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ล้าสมัย ซึ่งผู้ค้นคว้าเห็นว่ามีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานธุรการคดีแพ่งที่ผู้ค้นคว้าทำการศึกษาอยู่

แม้ผู้ศึกษาจะได้เสนอแนวทางแก้ปัญหา โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและติดตามผลหลังการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาด้านการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ค้นคว้าเห็นว่าทางแก้ไขที่ยั่งยืนควรมีการ

จัดสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) ควบคู่กับการนำทฤษฎีการจัดการความรู้มาใช้เพื่อจัดการกับปัญหาการขาดความรู้ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธุรการได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นมากที่สุด ก็น่าจะเป็นแนวทางที่สามารถแก้ปัญหการขาดความรู้ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธุรการดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved