

## บทที่ 3

### วิธีการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานชั้นสูงตรพลิกศพ งานไต่สวนการตาย และงานสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม สำหรับพนักงานอัยการ ได้กำหนดไว้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งจะต้องศึกษาปัญหาขั้นตอนการทำงาน และปัญหาอื่นที่เกิดจากภารกิจดังกล่าว เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เหล่านั้น นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นงานภารกิจสำคัญที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคดีอาญา โดยมีการวางแผนเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1.1 สัมภาษณ์ผู้บริหาร สำนักงานคดีอาญา (นายกายสิทธิ์ พิสงพราการ อธิบดีอัยการ) เพื่อกำหนดขอบเขตการจับความรู้ในงานชั้นสูงตรพลิกศพ งานไต่สวนการตาย และงานสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรมด้วยเครื่องมือ CommomKADS โดยมีวาระการประชุมสัมภาษณ์ผู้บริหาร ดังต่อไปนี้

วาระที่ 1. การแจ้งผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา) ให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการการจับความรู้

วาระที่ 2. การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

วาระที่ 3. - ขอบทราบดีสัชทัศน์ของสำนักงานคดีอาญา และวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา

- ขอบทราบขอบเขตของงาน (Duty Area) ตามหัวข้อองค์ความรู้ทั้ง 3 งานดังกล่าว

ในการจัดการความรู้

วาระที่ 4. การกำหนด Critical Task (ความรู้ที่สำคัญ/ความรู้ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต) ที่สมควรแก้ไขโดยเร่งด่วน กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา (Case study) และบทบาทของผู้บริหารในการ

จัดการความรู้ดังกล่าว

วาระที่ 5. กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ

วาระที่ 6. หากมีระบบการจัดการความรู้ ( KMS) แล้ว ท่านต้องการนำองค์ความรู้ให้พนักงานอัยการ และ เจ้าหน้าที่ธุรการ ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านใดบ้าง และควรมีบุคลากรกลุ่มใด

เป็นผู้ใช้ระบบ KMS นี้ และงบประมาณมาจากที่ใด

3.1.2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (นายศักดิ์เกษม นิไทรโยค เลขานุการสำนักงานคดีอาญา ) เพื่อจับหลักการสำคัญ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ซึ่งจะได้ภาพรวมโครงสร้างและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหาวิกฤตและการแก้ไขปัญหาตามภารกิจ ด้วยเครื่องมือ CommomKADS โดยมีวาระการประชุมสัมภาษณ์จับความรู้ผู้เชี่ยวชาญดังต่อไปนี้

- วาระที่ 1. การแจ้งความเป็นมาของ โครงการจัดการความรู้
- วาระที่ 2. การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุมสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
- วาระที่ 3. ขอผู้เชี่ยวชาญอธิบายหลักการ สรุปภาพรวมโครงสร้าง และขั้นตอนการดำเนินงานตามหัวข้อองค์ความรู้การชันสูตรพลิกศพ การไต่สวนการตาย และการสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม
- วาระที่ 4. ปัญหาวิกฤตในการปฏิบัติงานดังกล่าว และการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง และกรณีศึกษา
- วาระที่ 5. ในการปฏิบัติงานมีคู่มือ หรือระเบียบใดบ้างที่ใช้อ้างอิง (เอกสาร ) ขอทราบรายชื่อผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติม และแหล่งข้อมูลสารสนเทศ
- วาระที่ 6. วาระอื่นๆ (ถ้ามี)

### 3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ค้นคว้าได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 มาปรับใช้โดยปรับลดกระบวนการเหลือ 15 กิจกรรม (Task) ที่สำคัญจาก 48 กิจกรรม (Task) และมีการวัดและประเมินผลตามหลักการของ Deming Cycle (PDCA) และสอดคล้องกับมาตรฐาน Guideline ตามที่ตกลงกัน ดังนี้

3.2.1 กิจกรรมที่ 1: การศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG1: Requirement Elicitation)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไข แนวทางในการแก้ไขในทัศนะของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และเป้าหมาย ตลอดจน ทิศทางและบทบาทของผู้บริหาร ในการจัดการความรู้ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น เพื่อสามารถกำหนด ขอบเขตและทิศทางของระบบการจัดการความรู้ โดย

- การสัมภาษณ์ผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ขอบเขตของความรู้งานชั้นสูงตรพลิกศพ งานไต่สวนการตาย และงานสอบสวนคดีวิสามัญ มาตรการ เพื่อนำไปกำหนดฐานความรู้ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) ที่เป็นปัญหาวิกฤตที่ สมควรแก้ไข และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไร กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ (Expert) กำหนดกลุ่ม ผู้ใช้งาน และให้ผู้บริหารมอบนโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายการจัดการความรู้ ของสำนักงานคดีอาญา ทั้งนี้ เพื่อนำไปสร้างระบบการจัดการความรู้

- การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการได้ข้อมูลจาก ประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งคดีตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ เพื่อนำบทวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์จับความรู้ผู้เชี่ยวชาญมาสร้างแบบจำลอง ความรู้ ตามหลักการ Common KADS

### 3.2.2 กิจกรรมที่ 2: การวิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2: System Requirement Analysis)

วัตถุประสงค์ เพื่อทำการวิเคราะห์หาความต้องการระบบการจัดการความรู้ในแง่ของ ประโยชน์ที่จะได้รับ (Business Specification) และความต้องการของผู้ใช้งานในการใช้ระบบ (User Specification) โดย

- สอบถามความต้องการจาก KM Team ของสำนักงานคดีอาญา ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตเมื่อมีระบบการจัดการความรู้

- แบ่งประเภทผู้ใช้งานแต่ละประเภทให้สอดคล้องกับ ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User)

### 3.2.3 กิจกรรมที่ 3: การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG3: Software Requirement Analysis)

วัตถุประสงค์ เพื่อทำการวิเคราะห์หาความต้องการ Software ของระบบ เช่น Function ต่างๆ ในระบบจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ โดย

- ต้องมีวิธีการและหลักการในการวางระบบจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับ ENG 1 และ ENG 2 (การแบ่ง CoP สามารถแบ่งได้เป็น Cross Function หรือ Single Function)

- วิเคราะห์การใช้งานเพื่อนำมาออกแบบระบบจัดการความรู้

### 3.2.4 กิจกรรมที่ 4: การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4: Software Design)

วัตถุประสงค์ เพื่อออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับความต้องการออกแบบ Site ของระบบการจัดการความรู้ โดย

- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ (สฝปร.) กำหนดรูปแบบซอฟต์แวร์ โดยให้มีความสอดคล้องกับ การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management)

### 3.2.5 กิจกรรมที่ 5: การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (MAN1: Organizational Alignment)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ โดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน ( Learning in Action) เป็นเครื่องมือมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนกิจกรรม ในการสื่อสารการใช้งานระบบการจัดการความรู้ KMS ตามขั้นตอนดังนี้

-1. ศึกษาบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร และวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีอาญา ที่เกี่ยวข้องกับการชั้นสูตรพลิกศพ การไต่สวนการตาย และการสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม โดยการเข้าพบผู้บริหาร สำนักงานคดีอาญา เพื่อขอทราบนโยบายกำหนดการจัดการความรู้ของสำนักงาน ภายใน 3 ปีข้างหน้า

-2. กำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญาให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของสำนักงานคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับการชั้นสูตรพลิกศพ การไต่สวนการตาย และการสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม

-3. มีแผนกิจกรรมที่ใช้ในการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้ตรงกันภายในสำนักงานคดีอาญา และคณะทำงานจัดการความรู้ (KM Team) ของสำนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชั้นสูตรพลิกศพ การไต่สวนการตาย และการสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม ทั้งนี้โดยแผนกิจกรรมดังกล่าวได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน โดยนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน ( Learning in Action) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำแผนกิจกรรม ในสำนักงานคดีอาญา เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน

### 3.2.6 กิจกรรมที่ 6: การบริหารองค์กร (MAN2 : Organization Management)

วัตถุประสงค์ เพื่อทบทวน โครงสร้างหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับระบบการจัดการความรู้ และสามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานประจำของหน่วยงานได้ โดย

- วิเคราะห์ โครงสร้างปัจจุบันของ สำนักงานคิอาญา โดยระบุปัญหาในการจัดการความรู้ของโครงสร้างปัจจุบัน

### 3.2.7 กิจกรรมที่ 7: การบริหารโครงการ (MAN3: Project Management)

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการกำหนดและจัดทำแผนโครงการจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS Project Plan) โดย

- มี Gantt Chart ของแผนการสร้างระบบการจัดการความรู้
- มีการระบุคณะทำงานโครงการ (Project Team) และมีการแบ่งงานใน Team (Work Break Down Structure) ภายใต้งานของเวลาและทรัพยากร (งบประมาณ บุคลากร และเครื่องมือ) ที่มีอยู่

### 3.2.8 กิจกรรมที่ 8: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN1: Human Resource Management)

วัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ เช่น KM Team ของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง โดย

- รวบรวมกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอัตรากำลังของสำนักงานคิอาญา
- มีการศึกษากรอบอัตรากำลังที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานที่เพียงพอต่อการพัฒนาความรู้

### 3.2.9 กิจกรรมที่ 9: การฝึกอบรม (RIN 2 : Training)

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมด้าน KM ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน โดย

- วิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติที่จำเป็นในการจัดการความรู้ของสำนักงานคิอาญา
- สืบค้นหลักสูตรการฝึกอบรม (Domain Knowledge, Technology Knowledge, Management Knowledge, Collaboration) ซึ่งต้องมีความสอดคล้องกับสถานการณ์การใช้ความรู้ในปัจจุบันและอนาคต

### 3.2.10 กิจกรรมที่ 10: การจัดการความรู้ (RIN3 Knowledge Management)

วัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ในการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป โดย

- สฟปร. จัดทำระบบจัดการความรู้เพื่อใช้ในเก็บรวบรวมเอกสารให้ครบถ้วน  
เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ (15 Task)

### 3.2.11 กิจกรรมที่ 11 : โครงสร้างพื้นฐาน (RIN4: Infrastructure)

วัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาอุปกรณ์ เพื่อรองรับกิจกรรมการจัดการ  
ความรู้ของหน่วยงานโดย

- สำรวจโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีอยู่
- สำรวจเทคโนโลยีที่สามารถรองรับการจัดการความรู้
- มีความสอดคล้องตามความต้องการของระบบจัดการความรู้ในการใช้งานจริง

### 3.2.12 กิจกรรมที่ 12: การจัดการทรัพย์สิน (REU1: Asset Management)

วัตถุประสงค์ เพื่อวางแผนการจัดการ จัดซื้อ ตรวจจับ ตรวจสอบ จำหน่ายซาก ลงทะเบียน  
เก็บประวัติอุปกรณ์ ICT โดย

- สำรวจครุภัณฑ์ที่มีอยู่และสภาพการใช้งานปัจจุบัน
- สามารถนำมาใช้หรือเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความรู้ โดยมีความ

สอดคล้องกับความต้องการของระบบการจัดการความรู้(ENG 2) การสื่อสารในองค์กร (MAN 1) และ  
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (RIN 1) รวมทั้งต้องใช้ครุภัณฑ์ที่มีอยู่หรือที่จะมีในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุด  
ที่สุด

3.2.13 กิจกรรมที่ 13: การซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (REU2: Reuse Program  
Management)

วัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลและรูปแบบระบบการจัดการความรู้เพื่อให้เป็น  
Template ในการจัดการความรู้ในอนาคต โดย

- สำรวจ Template ของระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่  
สามารถนำมาใช้ได้ หรือ

- เลือกใช้และออกแบบ Template เพิ่มเติมตาม ENG 4 โดยให้มีคล้ายคลึง  
กับมาตรฐานของสำนักงานอัยการสูงสุด

### 3.2.14 กิจกรรมที่ 14: ความรู้เฉพาะงาน (REU3: Domain Engineering)

วัตถุประสงค์ เพื่อจัดเก็บความรู้เฉพาะงาน ที่อาจนำมาใช้ซ้ำ หรือเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาต่อยอด ในการสร้างระบบการจัดการความรู้ในครั้งต่อไป (Common KADS: Knowledge Model) โดย

- วิเคราะห์ผลของการสร้างระบบ KMS (ENG1-ENG4) และ MAN1 เพื่อศึกษาว่าสามารถนำความรู้หรือรูปแบบอะไรไปใช้ซ้ำได้บ้างตามความเหมาะสม

3.2.15 กิจกรรมที่ 15 จะเป็นการตรวจประเมินคุณภาพ (QA) ตามมาตรฐาน ISO 15504 ในกระบวนการ ISO 12207 ที่ได้ถูกวางแผนและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้แล้ว โดยเน้นการตรวจ Input และ Process ในทุกกิจกรรม (Task)

## 3.3 กระบวนการประเมินค่าข้อมูล

หลังจากทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 แล้วได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าข้อมูล โดยใช้วิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) ซึ่งมีหลักการสำคัญคือ การสร้างแบบจำลองความคิดหรือความรู้ ในการแก้ปัญหา ตัดสินใจ และเรียนรู้ จากความรู้ที่สะสมในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้งที่สามารถค้นหาได้จากเอกสาร (Explicit Knowledge) นำมาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนถ่ายระหว่างความรู้ที่สะสมอยู่ในตัวบุคคลกับความรู้ที่ชัดแจ้งเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบ แล้วนำไปใช้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับตัดสินใจในการแก้ปัญหาในการบริหารหรือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

3.3.1 การจับความรู้ (Knowledge Capture) คือการศึกษาวิธีการคิดสำคัญได้แก่ การคัดย่อปัญหา (Problem Abstraction) การตั้งหลักการเหตุและผล (Conceptualization) การร้อยเรียงหลักการเพื่อหาเหตุผล (Reasoning) และการเรียนรู้ (Learning) จากประสบการณ์ในการแก้ปัญหาของผู้เชี่ยวชาญ ที่สามารถนำไปใช้ในโอกาสต่อไป โดยผ่านกระบวนการสัมภาษณ์

3.3.2 การวิเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis) ใช้วิธีวิเคราะห์คำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือวิเคราะห์ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) โดยนำบทสัมภาษณ์ (Scrip) มาวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ตามหลักการ CommonKADS ให้ได้งาน (Task) การคิด (Inference) โครงสร้างการคิด (Inference Structure) สิ่งที่เกิดหลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain

Concept) และประสบการณ์อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ได้แก่ข้อควรระวัง หรือเงื่อนไขเฉพาะ หรือข้อจำกัดในเรื่องนั้นๆ เป็นต้น

3.3.3 การสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Synthesis) ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของการใช้ความรู้ สนับสนุนอำนวยความสะดวก (Facilitate) เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการแก้ปัญหาและการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice) เพื่อช่วยในการตัดสินใจและสามารถช่วยสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน รวมตลอดถึงสามารถนำไปพัฒนาการทำงานในอนาคตต่อไป

3.3.4 การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Utilization) ตามแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ตามหลักการของ CommonKADS ประกอบด้วย

3.3.4.1 แบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) คือ ความรู้ในวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์ย่อย (Goal and Sub Goal) ในการบรรลุภารกิจ

3.3.4.2 แบบจำลองความรู้วิธีคิด (Inference Knowledge) คือความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผล (Reasoning) รู้ในเหตุ รู้ในผล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อย เช่น ความต้องการต่าง ๆ ผลลัพธ์ต่าง ๆ วิธีแก้ปัญหาต่างๆ และประเด็นอื่น ๆ

3.3.4.3 แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge) คือความรู้ในสิ่งที่ต้องคิดหรือกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) เฉพาะเรื่อง ในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจเพื่อให้บรรลุสิ่งที่คิด ได้แก่ ความรู้ระดับงาน (Task Knowledge) ใช้สำหรับผู้บริหารในการควบคุมงาน แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ ทำการเชื่อมโยงกับประเด็นสาระสำคัญ (Context) ต่าง ๆ ที่ต้องตัดสินใจตามความต้องการขององค์กร ความรู้ระดับการคิด (Inference Knowledge) ใช้สำหรับการเรียนรู้ขั้นตอนทุกขั้นตอนในการคิดของงานวิกฤตต่าง ๆ สนับสนุนการเรียนรู้วิธีทำงาน แก้ปัญหาและตัดสินใจ ส่วนความรู้ระดับหลักการเฉพาะ (Domain Knowledge) ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ แก้ปัญหาในการทำงานของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ปฏิบัติงานในการใช้ความรู้เพื่อหาเหตุผลสำหรับการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Schreiber, Akkermans, Anjewerden, de Hoog, Shabolt, van de Velde, and

wielinga. 2001. Knowledge Engineering and Management the CommonKADS

Methodology. Massachusetts: the MIT Press.