

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

4.1 นำเรื่อง

การสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีอาญา ผู้ค้นคว้าได้ทำการศึกษาโดยดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 ทำการประเมินวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลโดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS (Knowledge Analysis and Data Structuring) โดยมีวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1.1 การศึกษาและจัดเก็บความต้องการระบบ (ENG 1: Requirement Elicitation)

โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานหัวข้อความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานธุรการคดีอาญา เพื่อต้องการทราบลักษณะงานที่เจ้าหน้าที่ธุรการต้องรับผิดชอบ บทบาท อำนาจ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการ ขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานประกอบด้วยอะไรบ้าง การศึกษาดังกล่าวเพื่อต้องการได้ฐานความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานธุรการคดีอาญา เพื่อนำไปประกอบการจัดทำวาระการสัมมนา (Agenda) ผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา) และผู้เชี่ยวชาญ (Expert)

4.1.1.1 ประชุมสัมมนาผู้บริหารสำนักงานคดีอาญา (นายกายสิทธิ์ พิสงปรการ) อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีอาญา เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2554 เพื่อทราบวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีอาญาและวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา กำหนดขอบเขตของงาน ความรู้ที่สำคัญหรือความรู้ที่เป็นปัญหาวิกฤติที่สมควรแก้ไขโดยเร่งด่วน บทบาทของผู้บริหารในการจัดการความรู้ดังกล่าว กำหนดประเภทผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ และกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญโดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) เข้าพบผู้บริหารเพื่อขออนุญาตกำหนดวันเข้าทำการสัมมนาจับความรู้
- 2) ออกแบบวาระการสัมมนา (Agenda)
- 3) สัมมนาผู้บริหารตามกำหนดนัดและตามวาระการสัมมนา โดยบันทึกเสียงสัมมนาไว้
- 4) นำเทปสัมมนาที่ได้มาถอดข้อความ เรียบเรียงเป็นบทสัมมนา (Script)
- 5) ทำการวิเคราะห์บทสัมมนา (Script) จะได้บทวิเคราะห์การสัมมนา (Transcript) ทั้งนี้เพื่อหาขอบเขตของงาน ฐานความรู้เกี่ยวกับลักษณะของงานธุรการคดีอาญา

ผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีอาญา ภารกิจสำคัญ (Critical Task) นโยบายการกำหนดวิสัยทัศน์ ด้านการ
จัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา



รูป 4.1 แสดงขั้นตอนการสัมมนาผู้บริหาร

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

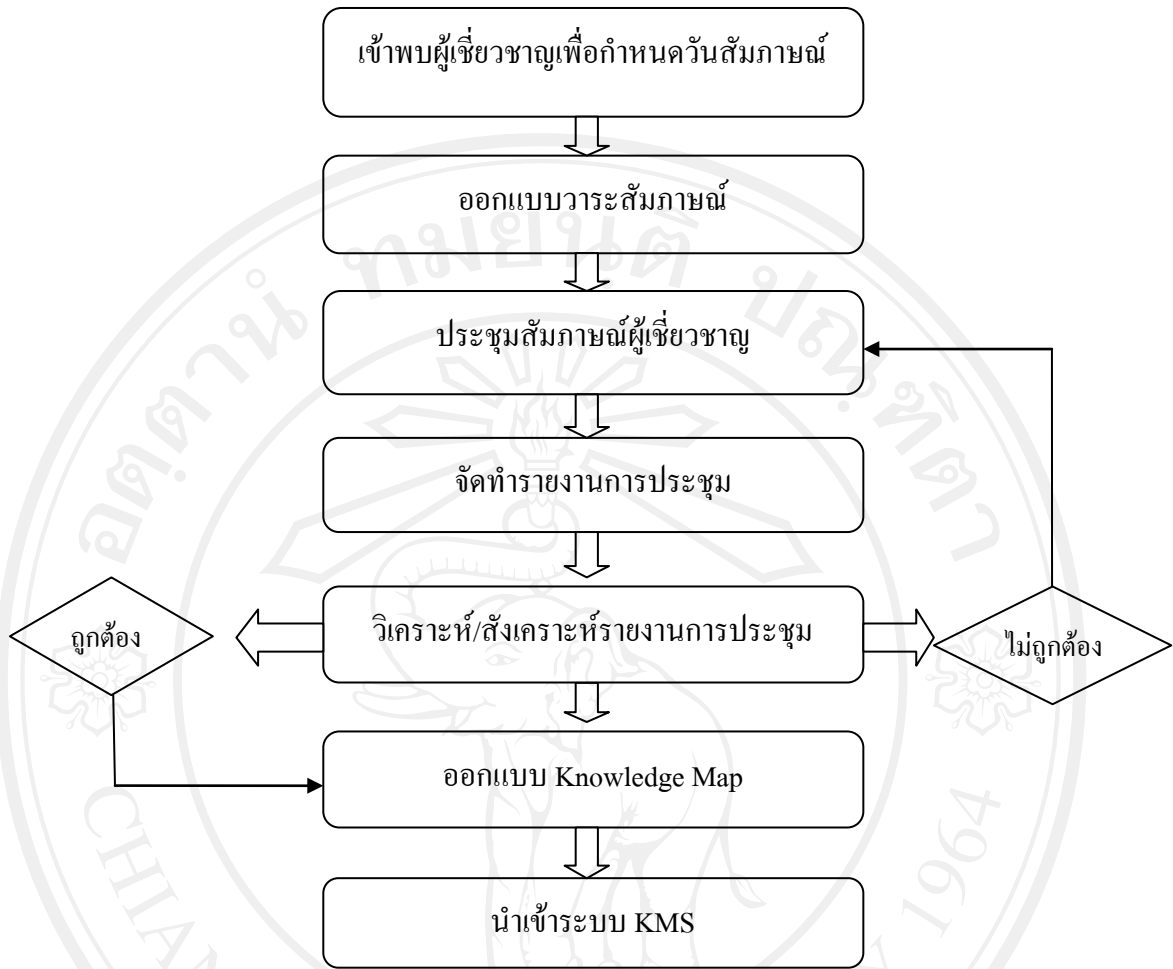
ตาราง 4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ประเด็นการสัมภาษณ์	ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์
การกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา	องค์ความรู้ในการดำเนินคดีอาญา การว่าต่างและการแก้ต่าง ต้องสามารถรับใช้บุคลากรภายในสำนักงานคดีอาญา และบุคคลภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การกำหนดงานวิกฤต	เจ้าหน้าที่ธุรการ ไม่มีประสบการณ์ด้านงานคดีอาญา ขาดคนที่มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้
การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ	นายศักดิ์เกษม นิโทร โยค เลขานุการ สำนักงานคดีอาญา
การกำหนดประเภทผู้ใช้งาน	แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ และอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 1 – 12 ใช้ความรู้ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานสำนวนค้าง (อ.ก.40) ที่ใช้สำหรับการบริหาร 2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ความรู้หลักการเหตุผลที่ใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจ 3. กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการที่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน และผู้ที่ย้ายมาทำงานใหม่ในสำนักงานคดีอาญา

4.1.1.2 ได้ประชุมสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญสำนักงานคดีอาญา (นายศักดิ์เกษม นิโทร โยค)

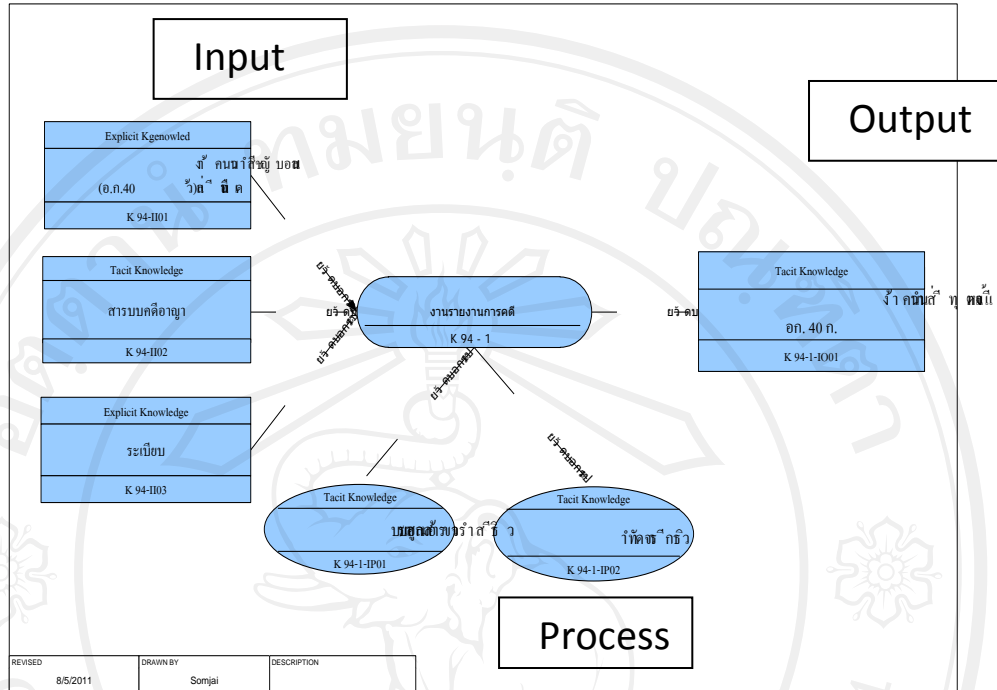
เลขานุการสำนักงาน เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2554 เพื่อจับหลักการสำคัญ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ลักษณะงานธุรการคดีอาญาของสำนักงานคดีอาญา ปัญหาสำคัญของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการและสมควรแก้ไขโดยเร่งด่วนมีอะไรบ้าง ให้ยกตัวอย่าง หากมีระบบการจัดการความรู้ (KMS) แล้วต้องการให้เจ้าหน้าที่ธุรการนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างไรบ้าง และในการปฏิบัติงานมีคู่มือหรือระเบียบใดบ้างที่ใช้อ้างอิง และปัญหาในการปฏิบัติมีอะไรบ้าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) เข้าพบผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอกำหนดวันนัดสัมมนา
- 2) ออกแบบวาระการสัมมนา (Agenda)
- 3) ประชุมสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ
- 4) จัดทำรายงานการประชุมสัมมนาผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับความรู้
ประสบการณ์เกี่ยวกับหลักการสำคัญ วิธีการคิดและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อนำมาจัดทำแบบจำลองความรู้
(Knowledge Map)
- 5) นำรายงานการประชุมสัมมนาของผู้เชี่ยวชาญ (Transcript) ไปวิเคราะห์
และตั้งโครงสร้างความรู้ ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-
Ontology)
- 6) นำบทวิเคราะห์ความรู้ไปสอบทานความรู้ (Validation) และความเข้าใจ
กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วน ถ้ามีข้อผิดพลาดต้องนำกลับมา
แก้ไขเรียบเรียงให้ถูกต้อง และนำกลับไปสอบทานกับผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งจนกว่าจะได้บทวิเคราะห์ที่
ถูกต้อง ครบถ้วน สำหรับนำไปออกแบบ Knowledge Map
- 7) นำบทวิเคราะห์ที่ผ่านการสอบทานและถูกต้องครบถ้วนแล้ว ไปวิเคราะห์
เพื่อออกแบบ แบบจำลองความรู้ หรือแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) ตามมาตรฐาน
CommonKADS จากนั้นนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้เพื่องานธุรการคดีอาญา



รูป 4.2 แสดงขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผลสรุปการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้แบบจำลองความรู้ ดังนี้



รูป 4.3 แสดงแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) การรายงานการคดี

4.1.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบ (ENG 2: System Requirement Analysis)

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ ทำได้โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและจัดเก็บความต้องการ (ENG 1) ประกอบด้วยข้อมูลที่เก็บได้จากผู้ใช้งานระบบ (User Specification) ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้งานทั่วไป โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม เพื่อจัดเก็บความต้องการในการใช้งานระบบ นำมาวิเคราะห์ความต้องการในภาพรวมขององค์กร (สำนักงานคดีอาญา) เพื่อจัดสร้างระบบให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน ผลปรากฏว่า ผู้ใช้งานต้องการให้ระบบ KMS ตอบสนองในการใช้งานเรื่องต่างๆ ดังนี้

ตาราง 4.2 แสดงประเภทของผู้ใช้งานระบบและความต้องการระบบงาน

ประเภทผู้ใช้งานระบบ	ความต้องการระบบ
ผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ และอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 1-12	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น 2. ควรมีการมอบหมายงาน (Assignment) 3. ควรมีทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ
ผู้เชี่ยวชาญ	<ol style="list-style-type: none"> 4. ควรมีกระดานสนทนา เพื่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างคนทำงาน (Forum Discussion)
ผู้ใช้งานทั่วไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ	<ol style="list-style-type: none"> 5. ควรมีแหล่งรวบรวม ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน ขั้นตอน วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน 6. ควรมีประกาศแจ้งข่าวสาร (Announcement) 7. ควรมีปฏิทินกิจกรรม (Calendar) 8. ควรมีการตอบปัญหา ข้อหารือ ประเด็นเร่งด่วนต่าง ๆ (Hot Issue) 9. ควรมีตัวอย่าง แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน (Case Study) 10. ควรมีกรณีศึกษา ตัวอย่างการรายงานสำนวนค้ำ 11. ควรมี Blog สำหรับแสดงความคิดเห็น ตั้งกระทู้ถาม-ตอบ 12. ควรมีลิงค์เว็บไซต์ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (การเชื่อมโยงเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง)

เมื่อได้ความต้องการของระบบและประเภทผู้ใช้งานแล้ว ให้นำความต้องการมากำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ โดยกำหนดตามประเภทของผู้ใช้งานระบบ ได้แก่ ผู้บริหาร กำหนดให้สามารถเข้าใช้งานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงาน การกำหนดนโยบายในการบริหารงาน การมอบหลักการและแนวทางในทางปฏิบัติให้กับบุคลากร ในองค์กรเพื่อให้เกิดแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความสอดคล้องและเป็นเอกภาพ อันจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างในการปฏิบัติ

ผู้เชี่ยวชาญ ได้กำหนดให้ระบบสามารถตอบคำถามในส่วนของการให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา โดยระบบจะมีช่องทางให้สามารถติดต่อผู้เชี่ยวชาญได้ผ่านทางหน้ากระดานสนทนา

มีทำเนียบผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเสมือนสมุดหน้าเหลืองคู่ระบบ หากมีปัญหาสามารถติดต่อเพื่อขอคำปรึกษาผู้เชี่ยวชาญผ่านทางน้าระบบหรือทางโทรศัพท์ ตามข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้ในทำเนียบผู้เชี่ยวชาญดำเนินงานธุรการคดีอาญาได้ตลอดเวลา หรือหากมีประเด็นเร่งด่วนก็สามารถใช้งานระบบเพื่อขอความช่วยเหลือได้ในส่วนของประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) ได้

ผู้ใช้งานทั่วไป กำหนดให้ระบบ มีฐานข้อมูลสำคัญที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธุรการคดีอาญา ไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้สนับสนุน คู่มือการปฏิบัติงาน การค้นหาระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน แนวทางปฏิบัติ ตัวอย่างการรายงานสำนวนค้าง (อ.ก.40) (Case study) ตัวอย่างแบบฟอร์มในการรายงาน หรือ เครือข่ายออนไลน์เชื่อมโยงไปยังระบบสารสนเทศอื่นที่รวบรวมไว้ครบครันให้สามารถใช้งานได้ทันที นอกจากนี้แล้วยังสร้าง Knowledge Map ที่ได้จากการจำลองความรู้ ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นแผนภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการไว้สำหรับเจ้าหน้าที่ธุรการที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการงานจากแผนภาพความรู้ที่ได้จัดทำไว้ในส่วนพื้นที่ Document Management System โดยโปรแกรม Microsoft Visio มีปฏิทินกิจกรรมแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในการจัด/ทำกิจกรรมของCoP เจ้าหน้าที่ธุรการและมี Blog สำหรับให้แสดงความคิดเห็นบนหน้าระบบได้

ระบบยังมี Feature และ Function อื่น ที่ไว้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบ ไม่ว่าจะเป็น ระบบสืบค้น (Search) ระบบเชื่อมโยงสารสนเทศ (Link) ฯลฯ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้งานระบบให้ทั่วถึงและครอบคลุมมากที่สุด

4.1.3 วิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ (ENG 3: Software Requirement Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ Function ต่างๆ ในระบบการจัดการความรู้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการระบบงานของผู้ใช้งานระบบ (User Specification) ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจาก ENG 1 และ ENG 2 แล้วกำหนด Function จากความต้องการของผู้ใช้ระบบ สรุปผลความต้องการในการใช้งาน แล้วใช้ Feature/Function จาก Software ของโปรแกรม Microsoft Share Point 2010 มาปรับใช้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

ข้อมูลการกำหนด Function การทำงานของระบบ KMS

ตาราง 4.3 การกำหนด Function การทำงานของระบบ KMS

ลักษณะการทำงานของระบบที่ต้องการ	การกำหนด Function การทำงานของ Microsoft SharePoint
1. แผนภาพความรู้ที่สามารถสื่อความหมายขององค์ความรู้ให้ผู้ใช้เข้าใจได้ง่ายและเข้าถึงง่าย	Document Library for Knowledge Map (Visio Drawing)
2. รวบรวมเอกสารสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน ความรู้เสริม	Document Management System
3. กระดานสนทนาเพื่อแบ่งปันความรู้หรือแก้ปัญหาการทำงานในกลุ่มผู้ใช้งาน	Forum Discussion
4. การเชื่อมโยงสารสนเทศต่างๆ ที่เป็นแหล่งข้อมูล	Link
5. การจัดเก็บรายชื่อและที่อยู่ของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อความสะดวกในการประสานงานระหว่างผู้ใช้งานกับผู้เชี่ยวชาญ	Contact
6. ประกาศข้อความต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลการทำงาน	Announcement
7. ปฏิทินกิจกรรมของงานธุรการคดีอาญา เกี่ยวกับการดำเนินการระบบ KMS และตารางกิจกรรมที่สนับสนุนการจัดการความรู้	Calendar
8. ตัวอย่างการรายงานสำนวนค้ำ (อ.ก.40)	Case Study
9. ประเด็นปัญหาเร่งด่วน	Hot Issue
10. กระดานสนทนา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน	Blog
11. การสืบค้นข้อมูล	Search
12. การมอบหมายงาน	Task Assignment

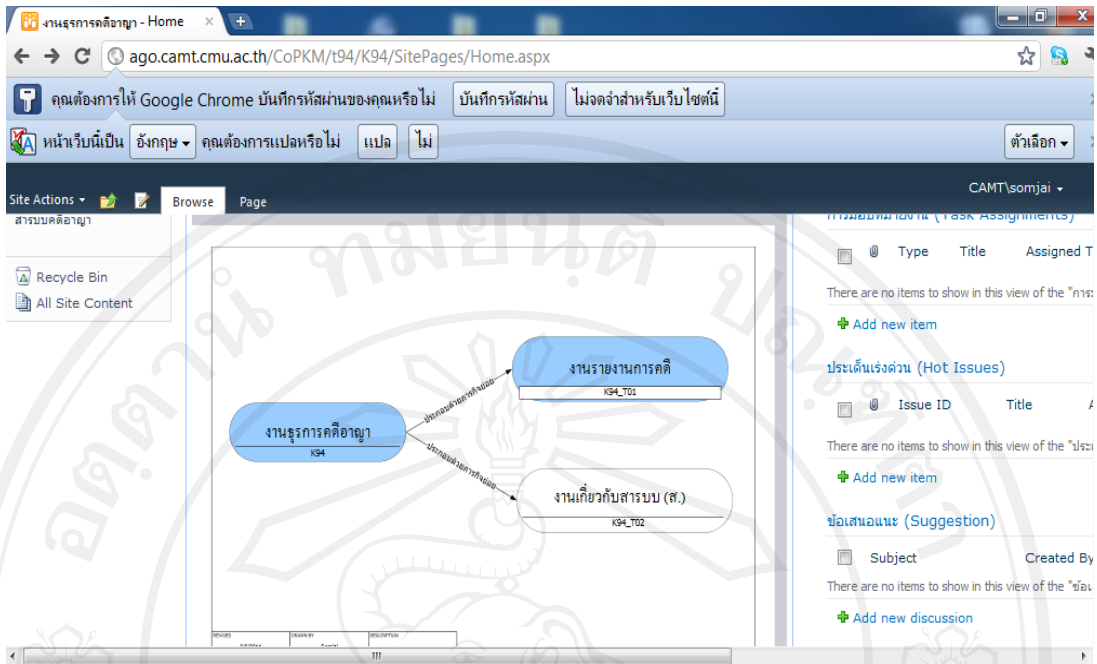
การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานระบบแต่ละประเภท ดังนี้

ตาราง 4.4 การกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานแต่ละประเภท

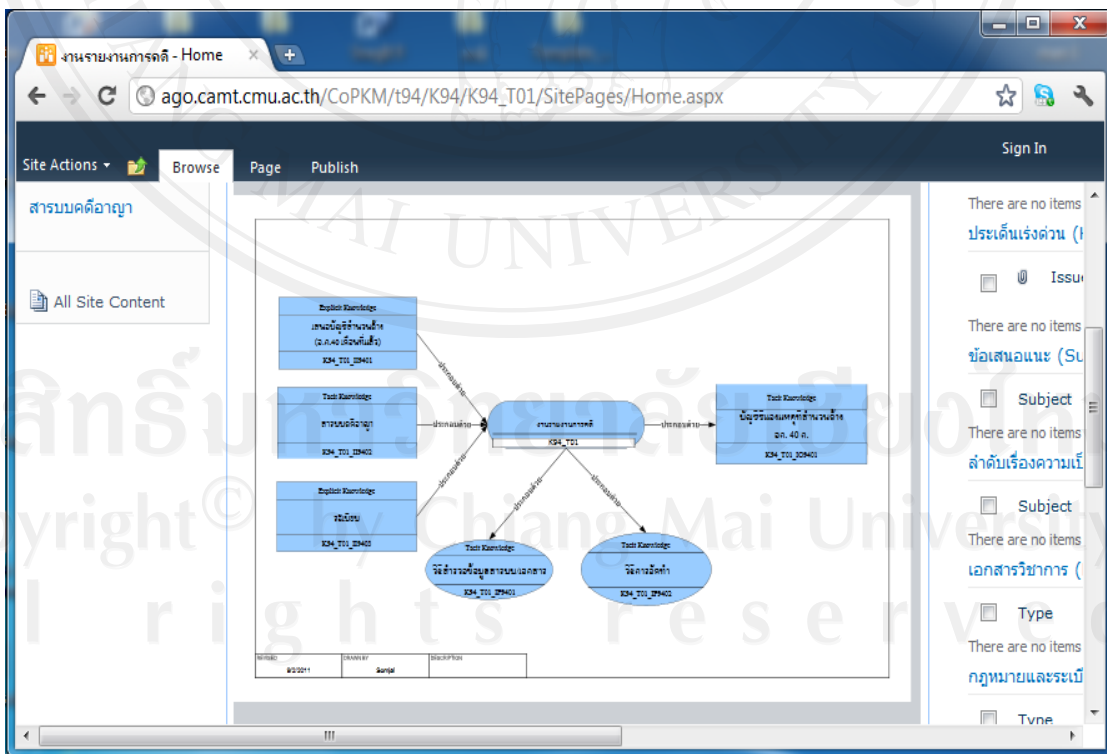
ประเภทผู้ใช้งานระบบ	สิทธิของผู้ใช้งานระบบ			
	Read	Write	Delete	Edit
ผู้บริหาร (อธิบดีอัยการ, รองอธิบดีอัยการ, อัยการพิเศษฝ่าย)	✓	✓		
ผู้เชี่ยวชาญ (ผู้เชี่ยวชาญงานธุรการคดีอาญา)	✓	✓		
ผู้ใช้งานทั่วไป (เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานคดีอาญา)	✓	✓		
Knowledge Manager	✓	✓		
Project Manager	✓	✓		
Knowledge Engineer	✓	✓	✓	✓
Knowledge Management System Support	✓	✓		

4.1.4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG4: Software Requirement Analysis)

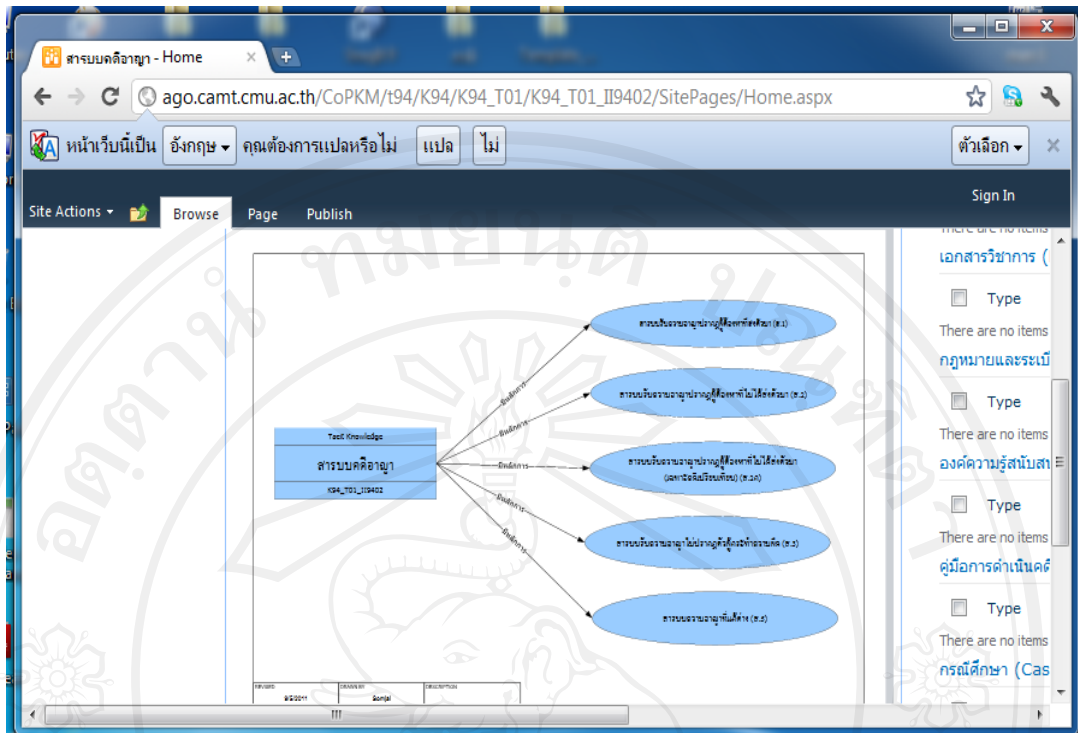
ในการออกแบบระบบและส่วนต่างๆ ใน Microsoft SharePoint (Software Design) ซึ่งประกอบด้วย Task, Inference, Domain และ Knowledge Base ตามรูปแบบมาตรฐานของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งนำไปใช้ได้จริงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ดังรูป 4.4 – 4.6



รูป 4.4 ฟังก์ชันความรู้ ระดับ Task



รูป 4.5 ฟังก์ชันความรู้ระดับ Inference



รูป 4.6 ฟังความรู้ระดับ Domain

4.1.5 การสื่อสารในองค์กร (MAN 1: Organization Alignment)

เป็นการสื่อสารทำความเข้าใจกับคนในสำนักงานเกี่ยวกับระบบ KMS ให้มีความเข้าใจและเน้นประโยชน์ของการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้ ซึ่งควรเริ่มจากการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคต้อาญา และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคต้อาญา เพื่อนำมาออกแบบกิจกรรมในการจัดการความรู้ให้มีความสอดคล้องและบรรลุวิสัยทัศน์ ภายในกำหนด 3 ปี โดยมีการสาธิตระบบการจัดการความรู้ และเสนอแผนกิจกรรมให้กับ KM Team และ/หรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทราบว่าจะระบบที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ระบบเพียงไร สามารถใช้งานได้จริงหรือควรปรับปรุง และมีข้อเสนอแนะอย่างไร

จากนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ผู้บริหารสำนักงานคต้อาญาได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานคต้อาญา ดังนี้

“บุคลากรของสำนักงานคต้อาญา ต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ จริยธรรม อย่างดียิ่งการดำเนินคต้อาญา”

วิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา ดังนี้

“องค์ความรู้ในการดำเนินคดีอาญา การว่าต่าง และการแก้ต่าง ต้องสามารถรับใช้บุคลากรภายในสำนักงานคดีอาญาและบุคคลภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานคดีอาญา โดยให้มีการจัดรูปแบบในการเรียนรู้ และสร้างระบบการจัดการความรู้ขึ้นในสำนักงานคดีอาญา เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมการจัดการความรู้

ในการจัดทำแผนกิจกรรมการสื่อสารระบบการจัดการความรู้ (MAN 1) โดยการนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning In Action) มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแผนกิจกรรมไว้ 3 ปี ดังนี้

ปีที่ 1: กิจกรรมการสื่อสารการใช้งานระบบการจัดการความรู้ (KMS)

วัตถุประสงค์ เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจของหน่วยงานให้ตรงกันเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ KMS ที่สร้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน และชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรจะได้รับจากระบบ KMS

วิธีดำเนินการ มีดังนี้

1. ประชุมสาธิตระบบ KMS และสื่อสารกับผู้บริหาร และ KM Team ถึงประโยชน์ของการใช้ระบบการจัดการความรู้ในการนำไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ

2. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้บริหาร อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี การเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ในรูปแบบ (Mode) การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning) โดยการเข้าไปสาธิตการใช้งานทั่วไปของระบบ KMS โดยเน้นในส่วนการใช้งานในระบบด้านการบริหาร เพื่อกำหนดนโยบาย สั่งการ และวางแผนทางปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

3. ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี (Learning in Action) ในรูปแบบ (Mode) การเรียนรู้โดยการทดลอง (Experimental Learning) โดยแนะนำวิธีการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลในระบบมาสนับสนุนการ

ตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการสืบค้น (Search) ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน และแนวทางปฏิบัติ และการเข้าไปแสดงความความคิดเห็น (Blog) ในระบบ และในประเด็นเร่งด่วน เป็นต้น

4. ฝึกรอบรมเชิงปฏิบัติการ (Knowledge Engineer) KE) โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎี (Learning in Action) ในรูปแบบ (Mode) เรียนรู้โดยการสืบความลับ (Intelligent Learning เป็น (การฝึกรอบรม โดยวิธีการสืบค้นจากองค์ลักษณะเดียวกัน ได้แก่ ศาสดาคุณธรรม เช่น ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน และแนวทางปฏิบัติ หรืออาจใช้วิธีการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ (Inquiry) โดยการสัมภาษณ์ ประสบการณ์กรณีศึกษาในงาน

5. ฝึกรอบรม KM Team โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี (Learning in Action) ในรูปแบบ (Mode) เรียนรู้ในการนำการเรียนรู้ (Leading Learning เพื่อให้เป็นผู้นำในการเรียนรู้ (รู้ในกรณีมีเจ้าหน้าที่ธุรการย้ายมาใหม่จะต้องมีการสอนงาน (Coaching) ให้รู้ถึงระบบ KMS

6. ฝึกรอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีของสำนักงานให้มีความรู้วิธีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ KMS

7. ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ธุรการสมัครเป็นสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ในสำนักงานคดีอาญา และนำระบบ KMS ไปฝึกฝนและทดลองปฏิบัติใช้งานจริงภายใน 3 เดือน

8. ตำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ระบบ KMS โดยแจกแบบสอบถาม และนำมาผลวิเคราะห์

ปีที่ 2: กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละคนในสำนักงานคดีอาญา เกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้ระบบ KMS

วิธีดำเนินการ มีดังนี้

1. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ธุรการภายในสำนักงาน โดยให้แต่ละคนเล่าเรื่อง (Storytelling) ประสบการณ์การแก้ไขปัญหาในการทำงาน และการใช้ระบบ KMS

2. จัดสัมมนาตรวจสอบผู้ใช้ระบบทั้งหมดในสำนักงานคดีอาญา เกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานระบบ KMS และปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการความรู้และระบบ KMS ของสำนักงานคดีอาญา

3. จัดประชุมสัมมนา KM Team เพื่อนำปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับระบบและการปฏิบัติงาน โดยเพื่อระดมความคิดเห็นไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ KMS

4. ประชุมชี้แจงผู้บริหารเพื่อทราบปัญหา และขอความเห็นชอบวิธีการและผลในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำมาใช้งานในระบบ KMS

5. จัดประชาสัมพันธให้ผู้ใช้ระบบทั้งหมดในสำนักงานคดีอาญาทราบความเคลื่อนไหวในการใช้ระบบ KMS

ปีที่ 3: กิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

วิธีดำเนินการ มีดังนี้

1. ออกแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบ เกี่ยวกับความต้องการเพิ่มเติมในการใช้ประโยชน์จากระบบ KMS ให้ดียิ่งขึ้น
2. จัดสัมมนา KM Team เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบ และผู้ใช้ระบบ เพื่อนำผลการดำเนินงานมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานให้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
3. จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้เจ้าหน้าที่ธุรการที่ย้ายมาใหม่ ให้มีความรู้และสามารถใช้งานเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา

4.1.6 สิ่งที่พบเห็น โดยทั่วไป แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

สำนักงานคดีอาญามีสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายในสังกัด คือ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 1 – 12 และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยการพิเศษชั้นสอบสวน ซึ่งสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 1-2 จะรับผิดชอบคดีอาญาแก่ต่าง สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 3-12 จะรับผิดชอบคดีอาญาว่าต่าง และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอำนวยการพิเศษชั้นสอบสวน รับผิดชอบงานคุ้มครองเด็กในคดีอาญากรุงเทพมหานคร รับผิดชอบงานชั้นสูตรพลิกศพ กรุงเทพมหานคร และงานสืบพยานไว้ก่อนเพื่อคุ้มครองเด็กตามกฎหมาย แต่ละสำนักงานจะแยกจากกันเป็นส่วน ทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละฝ่ายมีการสื่อสารกันน้อย เพราะทุกคนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนและงานให้บริการบุคลากรภายในสำนักงานและบุคลากรภายนอกที่มาติดต่อราชการ การทำงานจึงต่างคนต่างทำให้งานสำเร็จล่าช้าตามภารกิจของแต่ละวัน ซึ่งปัญหาของสำนักงานคดีคือ ขาดผู้เชี่ยวชาญ และขาดคนสอนงาน ซึ่งปัญหานี้มีมานาน ผู้ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันจึงต้องใช้วิธีสอบถามผู้รู้หรือผู้ที่เคยผ่านงานด้านนี้มาก่อน ซึ่งคำตอบที่ได้ ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ เป็นแต่เพียงคำบอกเล่าและปฏิบัติสืบทอดกันมา ผู้ที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันจึงไม่สามารถหาข้อเท็จจริงหรือระเบียบ คำสั่ง หรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติได้ครบถ้วน เนื่องจากไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้เป็นหลักแหล่ง หรือมีศูนย์ข้อมูลเพื่อไว้ค้นคว้าศึกษา

ดังนั้น ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มักจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ๆ เมื่อได้รับคำแนะนำจากผู้ตรวจสอบแล้วก็จะดีขึ้นในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ก็ยังมีปัญหาใหม่เกิดขึ้น เหมือนเป็นการวนกลับมาใหม่ ซึ่งหากมีระบบการจัดการความรู้แล้ว คาดว่าปัญหาต่างๆ จะค่อยๆ หดไป อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีมาตรฐานต่อไป

4 2.ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลจะพิจารณาจากการสาธิตระบบการจัดการความรู้เพื่อ งานธุรการคดีอาญา และการเสนอแผนกิจกรรมกับ KM Team หรือผู้เชี่ยวชาญ ดังต่อไปนี้

4.2.1 การสาธิตระบบ

การ สาธิตระบบการจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบระบบว่า มีความ เหมาะสมหรือไม่ ทั้งในเรื่องการออกแบบ วิธีการใช้งาน สามารถใช้งานได้จริงหรือไม่ ควร ปรับปรุง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอะไร มีขั้นตอนการสาธิต ดังนี้

4.2.1.1 วิธีการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่องานธุรการคดีอาญาได้ ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการมาตรฐาน ISO 12207/15504 จากนั้นจึงทำการ วิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล โดยวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common SDAK(Knowledge Analysis and Data Structuring)

4.2.1.1.1 การศึกษาและเก็บความต้องการระบบ KMS (ENG 1: Requirement Elicitation)

(1) การสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักงานคดีอาญาเพื่อต้องการ ได้ขอบเขตของความรู้ เพื่อกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานของงานธุรการคดีอาญา กำหนด ตัวผู้เชี่ยวชาญ กำหนดภารกิจสำคัญ (Critical Task) และต้องการให้ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ของ สำนักงานคดีอาญา และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานคดีอาญา

(2) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อต้องการได้ข้อมูลจาก ประสบการณ์ แนวคิด หลักการที่สำคัญ และเทคนิคในการปฏิบัติงานของงานธุรการคดีอาญาเพื่อ สนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการ รวมทั้งตัวอย่าง (Case Study) ที่สำคัญ

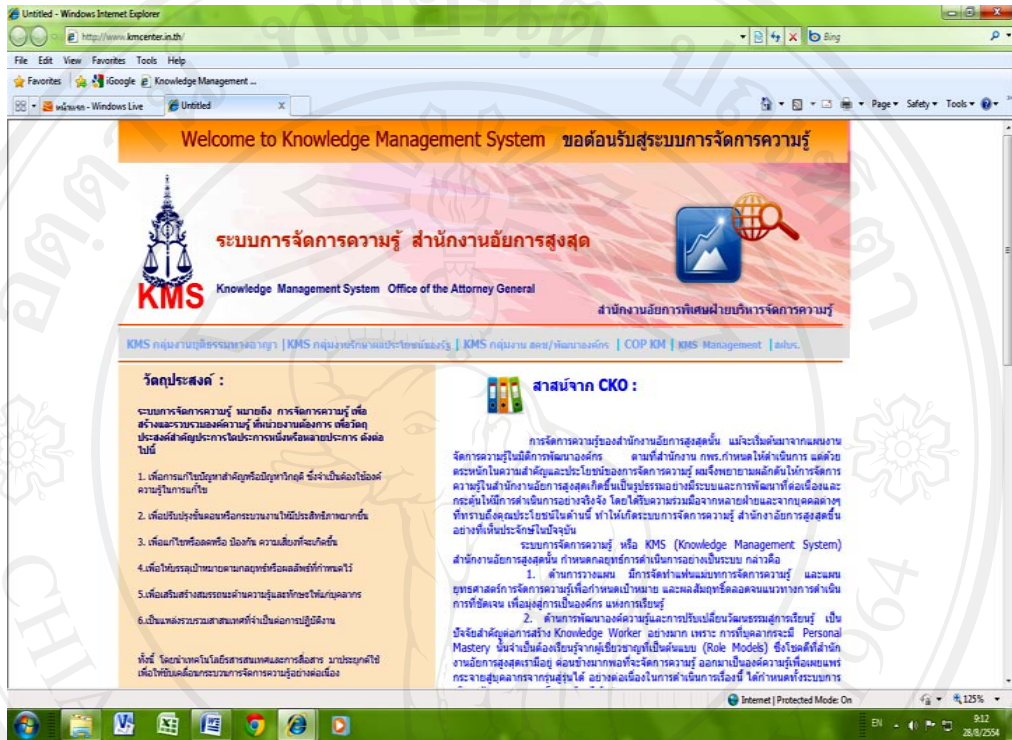
4.2.1.1.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (ENG 2: System Requirement Analysis) การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความต้องการ เพื่อที่จะเปลี่ยนความต้องการของผู้ใช้งาน ให้เป็นความต้องการทางด้านเทคนิคของระบบ

4.2.1.1.3 วิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (ENG 3: Software Requirement Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึง ความต้องการของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบ

4.2.1.1.4 การออกแบบซอฟต์แวร์ (ENG 4: Software Design) เป็นการ ออกแบบลักษณะของซอฟต์แวร์ซึ่งจะนำไปใช้ได้จริงและสามารถตรวจสอบความถูกต้องกับ ความ ต้องการ

4.2.2 วิธีการเข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้

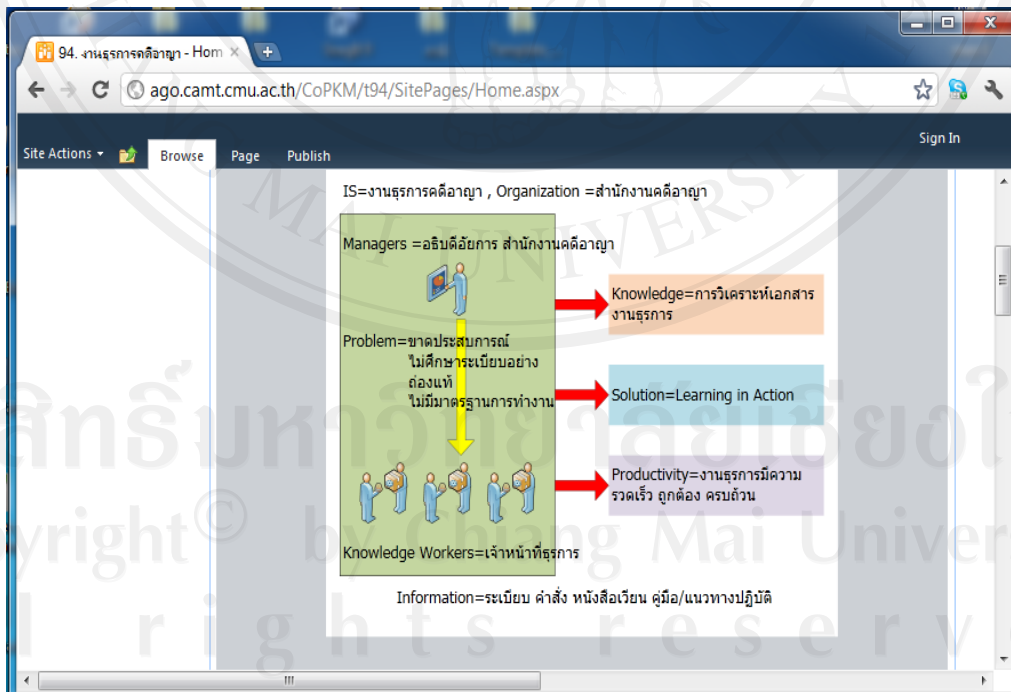
ผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าใช้งานผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่ URL (Universal Resource Location) www.kmcenter.in.th จะปรากฏหน้าจอแรก (Homepage) ดังนี้



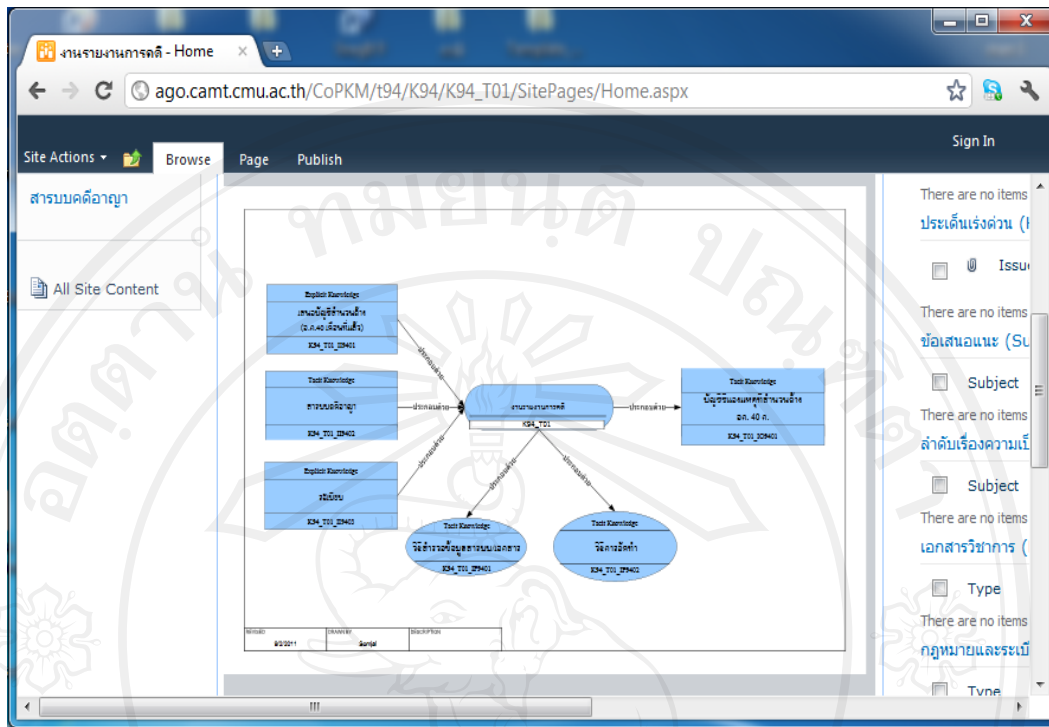
รูป 4.7 แสดงหน้าระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ที่ <http://www.kmcenter.in.th>



รูปที่ 4.8 แสดงหน้าระบบการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด
Page กลุ่มงานคุ้มครองสิทธิกลุ่มพัฒนาองค์กร



รูป 4.9 แสดงหน้าระบบการจัดการความรู้งานธุรการคดีอาญา



รูป 4.10 แสดงหน้าระบบการจัดการความรู้ภารกิจงานรายงานการคดี

ระบบประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หรือความรู้ที่อยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานจริงหน้างานเกิดจากประสบการณ์เฉพาะตัว ความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในลักษณะ knowledge Map โดยสร้างแบบจำลองความรู้ (knowledge Model) ประกอบด้วยแบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge) คือ ความรู้ในวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์ย่อย (Goal and Sub Goal) ในการบรรลุภารกิจ ซึ่งในหัวข้อความรู้นี้ได้แก่ การรายงานการคดี แบบจำลองความรู้วิธีคิด (Inference Knowledge) คือความรู้ในขั้นตอนการคิดหาเหตุผล (Reasoning) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ย่อย เช่น ความต้องการต่างๆ ผลลัพธ์ต่างๆ วิธีแก้ปัญหาและประเด็นอื่นๆ 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) หรือความรู้ที่อยู่ในเอกสารหรือแผนภาพต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ มีการรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน และแนวทางปฏิบัติ เป็นต้น

3. โครงสร้าง Cop ประกอบด้วย การมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Hot Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน (Announcement) ที่แสดงความเห็น (Blog) ตัวอย่างการรายบัญชีสำนวนค้ำ (อ.ก. 40) (Case Study) ขั้นตอนการดำเนินคดีในรูปแบบผัง Knowledge Map เชื่อมโยงไปยังสารสนเทศต่างๆ ได้ (Link) ระบบเก็บรายชื่อและสถานที่ติดต่อผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts) และระบบสืบค้น (Search)

4. ลักษณะการใช้งานที่เป็นประโยชน์ต่างๆ (Use-Case) ได้แก่ การรายงาน หรือ ข้อเสนอแนะ ผู้บริหาร ผู้บริหารใช้งานในส่วนของการมอบหมายงาน (Task Assignment) ประเด็นเร่งด่วน (Issue) ปฏิทินกิจกรรม (Calendar) กระดานสนทนาปัญหาต่อเนื่อง (Discussion Board) ประกาศข้อความต่างๆ ของสำนักงาน (Announcement)

การใช้งานระบบสนับสนุนการทำงานหรือแก้ปัญหา ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในส่วน ของ ชุดความรู้ ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน และแนวทางปฏิบัติ

การใช้งานระบบในการสนับสนุนการเรียนรู้งานหรือสอนงาน กรณีเจ้าหน้าที่ธุรการ ย้ายเข้ามาใหม่สามารถใช้ระบบในส่วนของตัวอย่างการรายงานคดี ประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดทั้งวิถีคิดของผู้เชี่ยวชาญในการทำรายงานสำนวนค้ำ (อ.ก.40) ซึ่งความรู้ประเภทนี้จะจัดเก็บ ไว้ในลักษณะ Knowledge Map

4.2.3 การเสนอแผนกิจกรรม

เป็นการนำเสนอแผนการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ พร้อมทำความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กร โดยได้นำเสนอแผนกิจกรรมต่อ KM Team ซึ่งแผนกิจกรรมจะต้องมีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ที่ผู้บริหารได้มอบให้ จึงนำมาออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

4.3 สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

ผลจากการสาธิตระบบการจัดการความรู้งานธุรการคดีอาญา และนำเสนอแผนการจัด กิจกรรมการจัดการความรู้ต่อ KM Team แล้ว สรุปผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลได้ดังนี้

.1 ระบบมีความเหมาะสม สามารถใช้งานได้จริง แต่การเข้าถึงระบบหลายขั้นตอน ทำให้เข้าถึงได้ค่อนข้างยาก หากผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้เรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งตรงจุดนี้ผู้ค้นคว้าได้รับทราบและจะนำมาพิจารณาปรับปรุงระบบให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น และจะลดหน้าจอที่ไม่จำเป็นเพื่อลดความซับซ้อนของขั้นตอนการเข้าใช้

2. ในส่วนของแผนการจัดการกิจกรรม มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ซึ่งเป็นเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่สามารถเรียนรู้ด้วยได้ตนเอง

สรุป ระบบการจัดการความรู้สามารถแก้ปัญหาผู้ปฏิบัติงานที่ยังขาดความรู้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว ส่วนข้อเสียยังไม่พบ เนื่องจากระบบยังไม่ได้ออกใช้

4.4 สิ่งที่ค้นพบและนำเสนอในการสาธิตระบบ

จากการสาธิตโดยมุ่งให้การจัดการความรู้สามารถเข้าไป ช่วยแก้ปัญหาคอนทำงานไม่มีประสบการณ์ในการรายงานการคดีได้ เป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ขั้นตอนการทำรายงานการคดีได้จริง สามารถศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมต่อได้ สิ่งที่ค้นพบโดยบังเอิญจากระบบ KMS ก็คือ สามารถแก้ปัญหาของสำนักงานได้ กล่าวคือ

1 . เจ้าหน้าที่ธุรการที่เคยปฏิบัติงานในลักษณะคูจากข้อมูลเดิมหรือทำตามกันมา ซึ่งไม่ทราบว่าถูกต้องเพียงใด ได้มีแบบอย่างที่ต้องการ

2. มีแนวทางปฏิบัติให้ยึดถือหรืออ้างอิง จึงทำให้เกิดมาตรฐานการทำงาน

3. มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ด้านงานธุรการ ให้ศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ ระบบ การจัดการความรู้ มีการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับการรายงานคดี ครอบคลุม ระเบียบ คู่มือ และองค์ความรู้สนับสนุน สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการค้นคว้าศึกษา

4. ความรู้ในตัวผู้เชี่ยวชาญสูญหายไปเมื่อมีการโยกย้ายงาน ระบบการจัดการความรู้มีการเก็บความรู้จากตัวผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) แล้วจัดเก็บลงระบบตามวิธีการของ CommonKADS

5. กรณีผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคดีอาญา สามารถใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการความรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจ และศึกษางานได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องไปศึกษาจากแหล่งข้อมูลอื่น

4.5 อธิบายเหตุผลของสิ่งที่พบ

จากการที่ได้ทำการศึกษาพบว่า บุคลากรในสำนักงานคดีอาญาที่เคยมีประสบการณ์จากการทำงาน และไม่เคยได้รับฝึกอบรมมาก่อน เมื่อได้ปฏิบัติงานที่สำนักงานคดีอาญา สิ่งแรกที่ทำคือศึกษาจากข้อมูลเดิม หรือสอบถามผู้ที่เคยปฏิบัติงานคนเดิม โดยเป็นการบอกเล่าต่อๆ กันมา หรือทำตามความเข้าใจของตนเอง นั่นแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่สำคัญที่นำมาใช้ ไม่ได้มีการจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดปัญหาต่อผู้ที่ไม่เคยปฏิบัติหรือ เมื่อได้มีการสาธิตระบบการจัดการความรู้ให้แก่ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ธุรการภายในสำนักงานคดีอาญาแล้ว ให้ความสนใจ และพบว่าการสาธิต Knowledge Map บุคคลทั้ง 3 ประเภท เห็นว่า งานระดับ Task Inference และ Domain ที่จำลองความคิดของผู้เชี่ยวชาญ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ระเบียบ คำสั่ง หนังสือเวียน แนวทางปฏิบัติ มีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ สืบค้นได้ง่าย สามารถลดเวลาการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปได้ไปในแนวทางเดียวกันได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมที่เกิดประโยชน์แก่องค์กรและหน่วยงานมา ที่มีระบบการจัดการความรู้มาใช้จะสามารถแก้ปัญหาที่มีมานาน ได้มาก

4.6 อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาแบบอิสระได้ทราบว่าระบบการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือให้ผู้ที่ไม่มีความรู้ในการทำรายงานคดีซึ่งมีการกิจสำคัญ (Critical Task) และกระบวนการสร้างระบบเป็นไปตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 โดยใช้วิธีทางวิศวกรรมความรู้ CommonKADS มาใช้ในการวิเคราะห์นั้น พบว่าสามารถแก้ปัญหาคนทำงานให้มีความรู้ได้โดยไม่ต้องนำบุคลากรเหล่านั้นออกจากหน้างานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมให้ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่าย และเมื่อบุคลากรเหล่านั้นโยกย้าย หรือเกษียณอายุราชการ ความรู้ในตัวบุคคลนั้นก็สูญหายไป ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในปัญหาดังกล่าว โดยใช้ทฤษฎีและหลักการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ พบว่า สามารถแก้ปัญหาคนทำงานไม่มีความรู้ได้ โดยไม่ต้องฝึกอบรม และความรู้ดังกล่าวก็ไม่สูญหายไปเพราะการโยกย้ายงานและเกษียณอายุราชการแต่อย่างใด

ในอนาคตระบบการจัดการความรู้ไม่เพียงแต่จะใช้ได้เฉพาะในสำนักงานคดีอาญาเท่านั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานคดีอาญาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคก็สามารถใช้ระบบการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ต่อไป และสามารถต่อยอดองค์ความรู้ในหัวข้ออื่นได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับแนวคิดจากประสบการณ์ของ วิจารย์ พานิช ซึ่งได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ไว้หลายข้อและกิจกรรมของการจัดการความรู้ เห็นว่ามีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกับกิจกรรมการจัดการความรู้ตามหัวข้อที่ศึกษา และสามารถนำประยุกต์ใช้ได้ โดยเป็นการจัดเก็บการรวบรวม การจัดระบบ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ และเทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้าน

คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร และการพัฒนาคนและสิ่งคนมีความรู้ ความสามารถไว้ในองค์กรในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางองค์กร และวุฒิศักดิ์ พิศสุวรรณ ได้กล่าวถึงประเภทของความรู้ที่นำมาใช้ในการออกแบบความรู้คือ ความรู้ที่เปิดเผย (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ไม่เปิดเผย (Tacit Knowledge) ประโยชน์จากความรู้ทั้งสองประเภท และเอื้อต่อการเกิดนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สามารถทำให้มีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ ส่วน น้าทิพย์ วิภาวิน ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ที่เกิดจากการผสมผสานกัน คือ การทำงานของคน (People) คือ การรวบรวมความรู้ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความรู้ รวมถึงการนำความรู้ไปใช้ กระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ซึ่งประกอบด้วยแนวทางและขั้นตอนการจัดการความรู้ โดยจะต้องเข้าใจวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนขององค์กรว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายอะไร และเทคโนโลยี (Technology) เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของความรู้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ ซึ่งจากแนวความคิดของบุคคลดังกล่าวนั้น ไม่แตกต่างจากที่ได้ทำการศึกษาไว้ นับเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved