

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา

##### 3.1 ขอบเขตของข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานและผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีอาญา และหน่วยงานที่ตรวจสอบคดีค้างคดีอาญา ดังนี้

3.1.1 สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสารสนเทศ มีในฐานะเป็นหน่วยงานกลาง ผู้รับผิดชอบตรวจสอบกำกับดูแลเกี่ยวกับสำนวนค้างคดีอาญา ซึ่งเป็นการตรวจสอบหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจหลักในการดำเนินคดีอาญาทั่วประเทศ ในส่วนของกำหนดการสัมมนาผู้บริหาร ได้แก่ อธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการที่รับผิดชอบงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสารสนเทศ เพื่อให้ได้ขอบเขตของ KMS และการจัดการความรู้ด้านจัดการคดีค้างคดีอาญา หรือปัญหาวิกฤติของหน่วยงาน การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ ข้อมูลกลุ่มผู้ใช้งาน วิสัยทัศน์ในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน และข้อมูลความรู้ประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาวิกฤติของหน่วยงาน

3.1.2 สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นตัวแทนหน่วยงานที่มีภารกิจดำเนินคดีอาญาสำนักงานอัยการ โดยสำนักงานนี้มีภารกิจหลักในการดำเนินคดีอาญาเฉพาะด้าน ได้แก่ คดีละเมิดลิขสิทธิ์ คดีปลอมเลียนแบบเครื่องหมายการค้า ซึ่งผลการศึกษาอิสระครั้งนี้สามารถขยายผลไปสู่สำนักงานอื่นที่รับผิดชอบดำเนินคดีอาญา 1.3 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1.3.1 ทีมงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายสารสนเทศ เป็นข้อมูลองค์ความรู้ด้านการตรวจสอบเร่งรัดติดตามคดีอาญาค้าง

3.1.3.2 ทีมงานสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศ ที่จะให้ข้อมูลองค์ความรู้การระบุนสาเหตุที่ทำให้คดีค้างและองค์ความรู้ ในการแก้ไขปัญหาจัดคดีค้างคดีอาญา

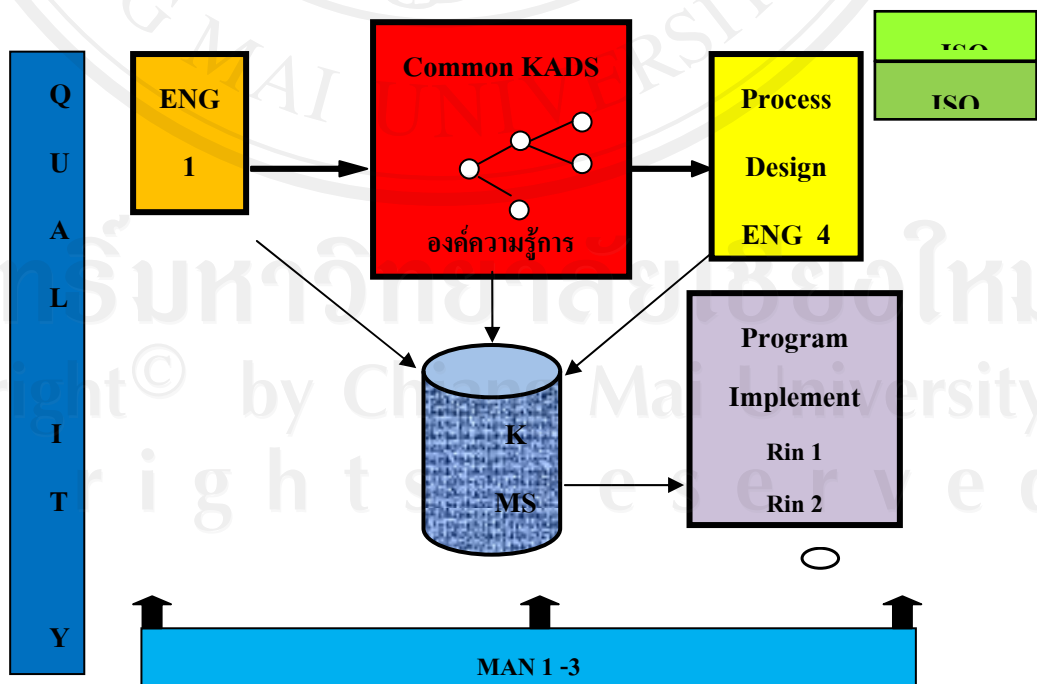
3.1.3.3 อธิบดีอัยการภาค 1 ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการคดี ค้าง โดยท่านได้เขียนเอกสารวิชาการเกี่ยวกับเรื่องนี้ โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังถือเป็นตัวแทนของ ส่วนต่างจังหวัด ที่จะมาให้องค์ความรู้เรื่องการจัดการคดีค้าง

การจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ใช้วิธีการสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วจัดทำเป็น แผนภาพจำลองความรู้ (Knowledge Model) ตามมาตรฐาน Common KADS

3.1.3.4 KM Team งานด้านการจัดการคดีค้างคดีอาญา เป็นข้อมูลความ ต้องการใช้ระบบการจัดการความรู้

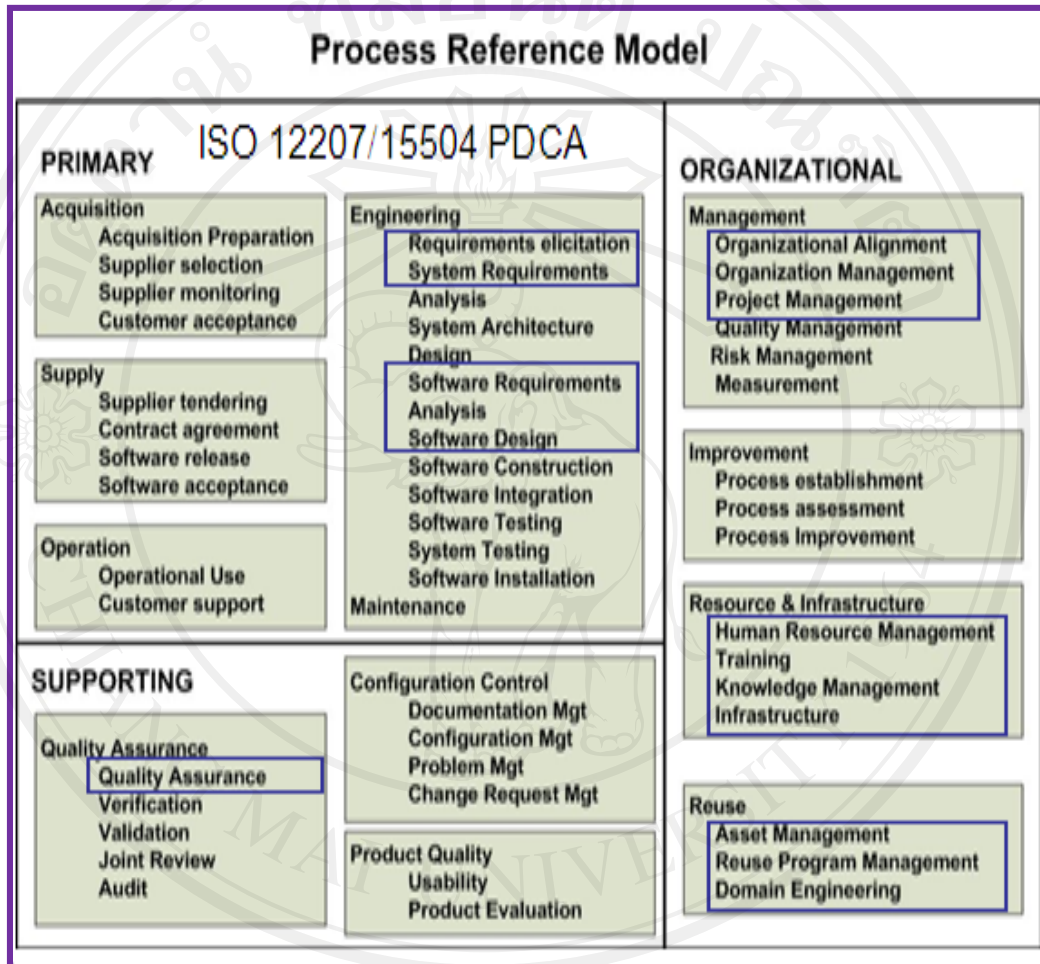
### 3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 12207 Software Process ด้วยกระบวนการงาน 15 กิจกรรม และประเมินผลตามมาตรฐาน ISO 15504 ตามรูปภาพดังต่อไปนี้



รูปที่ 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย ระบบการจัดการความรู้เพื่อจัดการคดีค้างคดีอาญา

มาตรฐาน ISO 12207/15504 ในการดำเนินการศึกษานี้ได้ปรับลดกระบวนการดำเนินงานจาก 48 กิจกรรม เหลือ 15 ขั้นตอน ปรากฏตามรูปภาพที่ 3.2



รูปภาพที่ 3.2 Process Reference Model

### 3.2 การสร้าง KMS ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้

3.2.1 การศึกษาและเก็บความต้องการของระบบงาน ENG1 (Requirement Elicitation) เพื่อรวบรวมความต้องการและจำเป็นของผู้ใช้ระบบ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ตามหลักการ Common KADS (Task

Inference Domain Knowledge base Ontology) แล้วจัดทำเป็นแผนภาพความรู้ด้วย Microsoft Visio ตามมาตรฐาน Common KADS

3.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการด้านซอฟต์แวร์ ENG 2 (System Requirement Analysis) นำข้อมูลความต้องการมาวิเคราะห์ระบบการจัดการความรู้ที่เป็น To be system โดยการปรับใช้ Function การทำงานของ Microsoft SharePoint กับความต้องการของผู้ใช้ระบบงาน และกำหนดคุณสมบัติของระบบ และข้อกำหนดประเภทผู้ใช้งานแต่ละประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร (Knowledge Decision Maker) ผู้เชี่ยวชาญ (Knowledge Provider) และผู้ใช้งาน (Knowledge User)

3.2.3 การวิเคราะห์ความต้องการด้านซอฟต์แวร์ ENG3 (Software Requirement Analysis) นำผลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG 2 มาวิเคราะห์เพื่อหาความต้องการของระบบที่สอดคล้องกับความต้องการของ CoP ในด้านการจัดการ (Management) การประสานงาน (Collaboration) และฐานความรู้ (Knowledge base for CoP) ที่สนับสนุนการใช้งานของผู้ใช้ โดยการออกแบบต้องให้เข้าใจง่าย กระชับ และมีการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม

3.2.4 การออกแบบระบบ ENG 4 (Software Design) เพื่อออกแบบโครงสร้างและองค์ประกอบต่างๆ ใน Microsoft SharePoint เช่น CoP Task Inference Domain และ Knowledge base ให้ง่ายต่อการใช้งาน และเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด โดยต้องมีการใช้ซ้ำให้ได้มากที่สุด

3.2.5 การสื่อสารในองค์กร MAN 1 (Organization Alignment) เพื่อสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจการจัดการความรู้ความเข้าใจ โดยสามารถใช้งานและดูแล KMS ให้มีความเหมาะสม และตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ทุกประเภท ทั้งในด้านเนื้อหาและการใช้งานตามแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ที่กำหนด เพื่อบรรลุในวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ขององค์กร

3.2.5.1 ศึกษาข้อมูลวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของสำนักงานอัยการสูงสุดในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการดำเนินคดีอาญา และการจัดการคดีค้างคดีอาญา

3.2.5.2 นัดหมายเพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ด้านการจัดการคดีค้างคดียา

3.2.5.2 เข้าสัมภาษณ์ตามที่นัดหมายไว้ โดยมีการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ไว้

3.2.5.3 นำไฟล์เสียงบันทึกการสัมภาษณ์มาจัดทำเป็น Script และ Transcript ตามลำดับ

3.2.5.4 นำบท Transcript มาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน แล้วนำไปนำเสนอขอความเห็นชอบจากอธิบดีอัยการ สำนักงานวิชาการอีกครั้ง

3.2.5.5 รวบรวมข้อมูลสภาพแวดล้อม และลักษณะงานของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องโดยการสอบถาม และสังเกตการณ์ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ด้านการจัดการคดีค้าง 3 ปี ที่มีความสอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและวัฒนธรรม ค่านิยมของหน่วยงานผู้ใช้งาน KMS แต่ละประเภท โดยในการกำหนดกิจกรรมในแผนต้องปรับใช้ SECI Model ในการกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้งาน KMS ได้แก่ กิจกรรม Learn & Share ที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาหมุนเกลียวยกระดับความรู้จัดทำเป็นชุดความรู้ไว้ศึกษาบน KMS

3.2.5.6 การสอบทาน KMS และแผนการจัดการความรู้ 3 ปี กับผู้บริหารผู้เชี่ยวชาญ หรือ KM Team โดยการสาธิตการใช้งานจริง KMS ผ่าน [www.kmcenter.in.th](http://www.kmcenter.in.th) และชี้แจงรายละเอียดแผนการจัดการความรู้ด้านการจัดการคดีค้างคดียา โดยมีการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์คำถาม เพื่อรับข้อเสนอแนะ ในด้านต่างๆ ดังนี้

-การออกแบบระบบการจัดการความรู้ด้านการจัดการคดีค้างคดียา มีความเหมาะสมในการใช้งาน ทั้งในส่วนเนื้อหาของเนื้อหา และลักษณะการใช้งานหรือไม่ควรปรับปรุงเพิ่มเติมอย่างไร

-องค์ประกอบของระบบในส่วนของ Tacit Knowledge ได้แก่ Task Inference Domain สามารถสนับสนุนการทำงานหรือช่วยแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันได้หรือไม่

-องค์ประกอบของระบบในส่วนของ Explicit Knowledge ได้แก่ ชุดความรู้ กฎหมาย คู่มือ ความรู้เสริมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยสนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันได้หรือไม่

-โครงสร้างของ CoP ประกอบด้วยระบบงาน Document Library, Task Assignment, Hot Issue, Calendar, Discussion Board, Link, Contact, WiKi, FAQ สามารถช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้งานได้หรือไม่ และในด้านใดบ้าง

-ประโยชน์ของการใช้ KMS ในด้านต่างๆ

3.2.5.7 นำข้อมูลที่ได้จาก 3.2.5.6 ในรูปของ Transcript มาวิเคราะห์สรุปผล ที่ได้จากการสอบถาม KMS และแผนการจัดการความรู้การจัดการคดีค้างคดียา

3.2.6 การจัดการองค์กร MAN 2 (Organization Management) เป็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการจัดการ KMS โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโครงสร้างหน่วยงาน ในปัจจุบัน ออกแบบโครงสร้างที่มีอยู่ให้รองรับการจัดการความรู้ตามวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกับพัฒนาคน กระบวนการ และเทคโนโลยี ประกอบด้วย KM KE Expert และ User

3.2.7 การจัดการโครงการ MAN3 (Project Management) เป็นการบริหารจัดการโครงการ KMS โดยการจัดทำโครงสร้างคณะทำงานโครงการระบบการจัดการความรู้และตารางกิจกรรม 4 เดือน (Grant Chart) พร้อมทั้งแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการสร้างระบบการจัดการความรู้

3.2.8 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ RIN 1 (Resource Management) เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับ KMS โดยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังของ



หน่วยงานตามตำแหน่งงาน และจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้เพียงพอในการรองรับการจัดการความรู้ของหน่วยงานในอีก 5 ปี ข้างหน้า

3.2.9 การฝึกอบรม RIN2 (Training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อรองรับการพัฒนา KMS โดยการวิเคราะห์คุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติที่จำเป็นในการจัดการความรู้ และค้นหาหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนการฝึกอบรมที่เหมาะสมในการพัฒนาบุคลากร

3.2.10 การจัดการความรู้ RIN 3 (Knowledge Management) เป็นการสร้างที่จัดเก็บเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการออกแบบ สร้าง และติดตั้ง KMS ไว้ใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป โดยจัดเก็บเอกสารและข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบและติดตั้ง ระบบการจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อความรู้งานงบประมาณ ตามลึ้นชักรความรู้ ที่สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารและจัดการความรู้จัดทำไว้

3.2.1.1 การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน RIN 4 (Infrastructure) เป็นการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับและพัฒนา KMS โดยการสำรวจอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำการวิเคราะห์ความต้องการและจัดทำข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ (รองรับ ENG 3 และ ENG 4)

3.2.1.2 การจัดการทรัพย์สิน REU 1 (Asset Management) เป็นการจัดการด้านทรัพย์สินเพื่อรองรับการพัฒนาและใช้ KMS โดยการสำรวจครุภัณฑ์ และสภาพการใช้งานในปัจจุบันและต้องสอดคล้องกับข้อมูลความต้องการใช้งานจาก ENG 1 MAN 1 RIN 1 วิเคราะห์การใช้ประโยชน์อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการความรู้ในปัจจุบันและอนาคต เพื่อจัดทำแผนในการบำรุงรักษา

3.2.1.3 การใช้ซ้ำโปรแกรมต่างๆในระบบ REU 2 (Reuse Program Management) เป็นการกำหนดรูปแบบต่างๆ ของโปรแกรมที่ใช้ร่วมกัน โดยการสำรวจและเลือกใช้ Template มาตรฐานระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่สามารถนำมาใช้ซ้ำ

3.2.14 ความรู้เฉพาะงาน REU 3 (Domain Engineering) เป็นการตรวจวิเคราะห์ผล  
จาก ENG 1 ENG 2 ENG 3 ENG 4 MAN 1 ว่าสามารถนำอะไรกลับมาใช้ซ้ำ ได้บ้าง

- ภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ประสบการณ์พิเศษ (Task Knowledge)
- ความรู้ประสบการณ์ที่สำคัญ (Inference Knowledge)
- หลักการเทคนิคเฉพาะในการทำงานให้สำเร็จ (Domain Knowledge)
- ฐานความรู้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ เอกสารความรู้ และข้อมูลสารสนเทศใน  
การทำงาน (Knowledge base)
- คำนิยาม ทฤษฎี และความสัมพันธ์พื้นฐาน (Ontology) รวมทั้งการเก็บ  
Literature Review มาตรฐานกฎหมาย แนวทางปฏิบัติ และเอกสารอ้างอิงต่างๆ ในหัวข้อการจัดการ  
คดีค้างคดีอาญา

3.2.15 การตรวจประเมินคุณภาพ (Quality Assurance) การประกันคุณภาพ (TQM PDCA SIPOOC MODEL) ตามมาตรฐาน ISO 12207/15504 (Software Process และ Maturity Model) โดยดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดในกลุ่มมือคุณภาพ (Quality guideline) ในระดับ 2: Plan กระบวนการได้ถูกวางแผน และเตรียมพร้อม Do กระบวนการได้ถูกดำเนินการตามที่ตั้งไว้ และต้องทำการตรวจประเมินตนเอง (SAR)