



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ภาคผนวก ก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

การประชุมสัมมนา กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting (การประชุมข้อพิพาท)

(สัมมนาที่งานนั้น ทศกดิ์ พูลสุข)

อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

สำนักงานอัยการสูงสุดได้อนุมัติตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 เพื่อเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการพัฒนาด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “องค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล” (Tacit Knowledge) เพื่อรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ก่อนที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ จะพ้นจากราชการไป ทำให้องค์ความรู้ขององค์กรยังคงอยู่นอกจากนี้ ยังอนุมัติแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2556 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ฯ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

แผนแม่บทการจัดการความรู้ ระยะเวลาที่ 1 กำหนดองค์ความรู้ตามลักษณะของภารกิจ 4 ด้านตามพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด ออกเป็น 100 องค์ความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ตกลงว่าจ้าง วิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาในโครงการบริหารจัดการความรู้ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้ให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการฝ่ายอัยการเพื่อเข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ จำนวน 2 รุ่น รวม 44 คน ซึ่งนักศึกษาทั้งหมดจะต้องจัดทำองค์ความรู้ตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบตามแผนฯ ดังกล่าวและจะต้องทำรายงานการวิจัยการค้นคว้าอิสระตามหัวข้อความรู้ที่นักศึกษาแต่ละคนได้เลือก ซึ่งตามบัญชีรายการองค์ความรู้ลำดับที่ 55 - 60 เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตามภารกิจรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

องค์ความรู้ลำดับที่ 59 คือ งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอม
ข้อพิพาท จะสามารถแยกเป็นหัวข้อองค์ความรู้ย่อยได้หรือไม่ วัตถุประสงค์ของการประชุมครั้งนี้

- ต้องการทราบว่า งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาทนั้น
งานสำคัญที่ต้องดำเนินการลำดับแรกคืองานอะไร

วาระที่ 3 การกำหนดขอบเขตของการประណอมข้อพิพาท

๑. ต้องการได้ขอบเขตของความรู้ เช่น แนวทาง ขั้นตอน หรือมาตรฐานกระบวนการ
ในการประណอมข้อพิพาท รูปแบบของการประណอมข้อพิพาทที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประណอมข้อพิพาทการดำเนินงานในช่วงใดเป็น Critical
Task เพราะเหตุใด

๒. ต้องการให้กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญในงานประណอมข้อพิพาท

๓. ต้องการให้กำหนดประเภทผู้ใช้งานระบบ KMS

-ผู้บริหาร

-ผู้เชี่ยวชาญ

-Knowledge Engineer

-Cop ต่างๆ

-User (พนักงานอัยการและบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด)

๔. ต้องการให้กำหนดความต้องการของผู้ใช้งานระบบ KMS

-ผู้บริหารต้องใช้งานส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด

-ผู้เชี่ยวชาญต้องใช้งานส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด

- Knowledge Engineer ต้องใช้งานส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด

-Cop ต่างๆ ต้องใช้งานส่วนใด มีสิทธิในการจัดการเพียงใด

-User (พนักงานอัยการและบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด) ต้องใช้งานส่วนใด มี

สิทธิในการจัดการเพียงใด

๕. ต้องการให้กำหนดวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ในงานช่วยเหลือทางกฎหมาย
แก่ประชาชนและประណอมข้อพิพาท

วิสัยทัศน์ : สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน “สทช.จะเป็น
สถาบันมาตรฐานระดับสากลในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพของประชาชน เพื่อ
สร้างความเป็นธรรมในสังคม”

วิสัยทัศน์ : แผนแม่บทการจัดการความรู้ “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

วิสัยทัศน์ : การจัดการความรู้ในงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท “สทช.จะพัฒนางานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตามหลักการของการจัดการความรู้”

๖. ต้องการให้กำหนดวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

วาระอื่นๆ ความต้องการอื่นๆ ของผู้บริหาร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ข

การประชุมสัมมนา กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping Meeting (การประชุมขอพิพาท)

(สัมมนาที่ถ่ายทอด พหุสัจจะลักษณะ)

อัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ภาค 5

ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประชุมขอพิพาท)

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

สำนักงานอัยการสูงสุดได้อนุมัติตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 เพื่อเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการพัฒนาด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “องค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล” (Tacit Knowledge) เพื่อรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ ก่อนที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ จะพ้นจากราชการไป ทำให้องค์ความรู้ขององค์กรยังคงอยู่นอกจากนี้ยังอนุมัติแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2556 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ฯ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

แผนแม่บทการจัดการความรู้ ระยะเวลาที่ 1 กำหนดองค์ความรู้ตามลักษณะของภารกิจ 4 ด้านตามพันธกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด ออกเป็น 100 องค์ความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดได้ตกลงว่าจ้าง วิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาในโครงการบริหารจัดการความรู้ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดได้ให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการฝ่ายอัยการเพื่อเข้าศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการความรู้ จำนวน 2 รุ่น รวม 44 คน ซึ่งนักศึกษาทั้งหมดจะต้องจัดทำองค์ความรู้ตามที่ได้รับมอบหมายให้ครบตามแผนฯ ดังกล่าวและจะต้องทำรายงานการวิเคราะห์การค้นคว้าอิสระตามหัวข้อความรู้ที่นักศึกษาแต่ละคนได้เลือก ซึ่งตามบัญชีรายการองค์ความรู้ลำดับที่ 55-60 เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตามภารกิจรักษาผลประโยชน์ของรัฐ

องค์ความรู้ลำดับที่ 59 คือ งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประណมข้อพิพาท ซึ่งจะทำการค้นคว้าวิจัยเฉพาะการประណมข้อพิพาท จะสามารถแยกเป็นหัวข้อองค์ความรู้ย่อยได้หรือไม่ วัตถุประสงค์ของการประชุมครั้งนี้

-ต้องการได้ขอบเขตของความรู้ เช่น แนวทาง ขั้นตอน หรือมาตรฐานกระบวนการในการประណมข้อพิพาท รูปแบบของการประណมข้อพิพาทที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประណมข้อพิพาท การดำเนินงานในช่วงใดเป็น Critical Task เพราะเหตุใด

-ต้องการให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กำหนดหัวข้อความรู้ ตัวผู้เชี่ยวชาญ และแผนการสัมภาษณ์

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task ในการประណมข้อพิพาท

การกำหนด Critical Task ในหัวข้อความรู้ดังกล่าว ต้องอาศัยผู้มีความรู้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญดำเนินการ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการประណมข้อพิพาท เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างคู่กรณี ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ทำให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

วาระที่ 4 กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណมข้อพิพาท

กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญที่ประสบความสำเร็จในการประណมข้อพิพาท หรือผู้ที่มีประสบการณ์หรือเทคนิคสูงในการประណมข้อพิพาท

วาระที่ 5 ตารางนัดหมายการสัมภาษณ์

Note:

Scoping Meeting เป็นการกำหนดขอบเขตกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (การประชุมครั้งนี้)

Knowledge Capture Meeting เป็นการเก็บประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญครั้งต่อไป

Case Study Meeting เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่เก็บมาใช้งานได้หรือไม่

Validation Meeting เป็นการตรวจสอบว่าความรู้ที่ Knowledge Engineer ถูกต้อง และตรงกับผู้เชี่ยวชาญหรือไม่

วาระที่ 6 กรณีศึกษาที่จะใช้เป็นตัวแทนปัญหา ใน Case Study Meeting

Note:

เป็นตัวแทนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแล้ว หรืออาจมีโอกาสเกิดขึ้นในอนาคต หรือปัญหาที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

วาระอื่นๆ

สอบถามรายชื่อบุคคลที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประណอมข้อพิพาท เอกสาร และสารสนเทศ
อ้างอิง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การประชุมสัมมนาจับความรู้ Knowledge Capture Meeting (การประชุมขอพิพาท)

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

สำนักงานอัยการสูงสุด ได้อนุมัติตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 เพื่อเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการพัฒนาด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “องค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล” (Tacit Knowledge) เพื่อรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ก่อนที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ จะพ้นจากราชการไป ทำให้องค์ความรู้ขององค์กรยังคงอยู่นอกจากนี้ ยังอนุมัติแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2556 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ฯ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

ในการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับประสบการณ์เกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอน หรือ มาตรฐานกระบวนการในการระดมขอพิพาท รูปแบบของการระดมขอพิพาทที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการระดมขอพิพาท ซึ่งจะทำการค้นคว้าวิจัย เฉพาะการระดมขอพิพาทว่ามีหลักการอย่างไร

- (1) ในขั้นตอนก่อนการระดมขอพิพาทจะต้องคิดถึงเรื่องอะไรบ้าง ทำไมถึงคิดอย่างนั้น
- (2) ระหว่างดำเนินการระดมขอพิพาทจะต้องคำนึงถึงเรื่องอะไร ทำไมถึงคิดอย่างนั้น
- (3) หลังจากการระดมขอพิพาทแล้ว ผลลัพธ์เป็นอย่างไร

วาระที่ 3 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญ อธิบายหลักการ ประเด็น/ปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับการระดมขอพิพาท

Note:

พูดและฟังรับได้ 100 % อาจมีการเขียนกระดานหรือ Diagram ต่างๆ Procedure ต่างๆ

วาระที่ 4 ประเด็นสำคัญ แนวคิดที่จำเป็นจากประสบการณ์ และหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการระดมขอพิพาท

Note:

ประยุกต์ใช้กรอบความคิด Input/Process/Output

วาระที่ 5 ความรู้เทคนิคอื่นๆ ที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit Knowledge)

Note:

ตัวอย่าง เทคนิคในการประนอมข้อพิพาท ข้อควรระวังในการประนอมข้อพิพาท

วาระอื่นๆ

สอบถามรายชื่อบุคคลที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง
หมายเหตุ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การประชุมสัมภาษณ์กรณีศึกษา
Case Study Meeting (การประชุมข้อพิพาท)

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

สำนักงานอัยการสูงสุดได้อนุมัติตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 เพื่อเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการพัฒนาด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “องค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล” (Tacit Knowledge) เพื่อรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ ก่อนที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ จะพ้นจากราชการไป ทำให้องค์ความรู้ขององค์กรยังคงอยู่นอกจากนี้ยังอนุมัติแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ.2552-2556 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ฯ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

Note:

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอให้อธิบายกรณีศึกษา ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ หรือข้อผิดพลาดที่ตรวจพบบ่อยๆ ในการประนอมข้อพิพาท เพื่อตรวจสอบหลักการที่ได้จากการจับความรู้ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท รวมทั้งตรวจสอบว่าประสบการณ์ แนวคิด และหลักการที่จับจากผู้เชี่ยวชาญในการสัมภาษณ์ครั้งที่แล้วเพียงพอหรือไม่สำหรับการทำงานจริง

วาระที่ 3 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายกรณีศึกษา

วาระที่ 4 ทบทวนกระบวนการ

Note:

ซักถามปัญหาในการประนอมข้อพิพาท

วาระอื่นๆ

สอบถามรายชื่อบุคคลที่ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท เอกสาร และสารสนเทศ
 อ้างอิง หมายเหตุ

การประชุมสัมมนาตรวจสอบความเข้าใจ

Validation Meeting

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

สำนักงานอัยการสูงสุด ได้อนุมัติตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 เพื่อเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการพัฒนาด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “องค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล” (Tacit Knowledge) เพื่อรักษาและนำมาใช้ประโยชน์ก่อนที่บุคลากรซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญนั้นๆ จะพ้นจากราชการไป ทำให้องค์ความรู้ขององค์กรยังคงอยู่นอกจากนี้ ยังอนุมัติแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2556 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ฯ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจเกี่ยวกับอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการประชุม

Note:

เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของ Knowledge Engineer ว่าตรงกับความรู้ประสบการณ์ ที่ผู้เชี่ยวชาญถ่ายทอดให้หรือไม่

วาระที่ 3 วิสวกรความรู้ สอบทานความรู้คำสั่งทางปกครอง

Note:

สอบทานหลักการประนอมข้อพิพาทโดย Knowledge Engineer

วาระที่ 4 สอบทาน กรณีศึกษา

วาระที่ 5 สอบทาน รายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

วาระอื่นๆ



ภาคผนวก ค

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ค

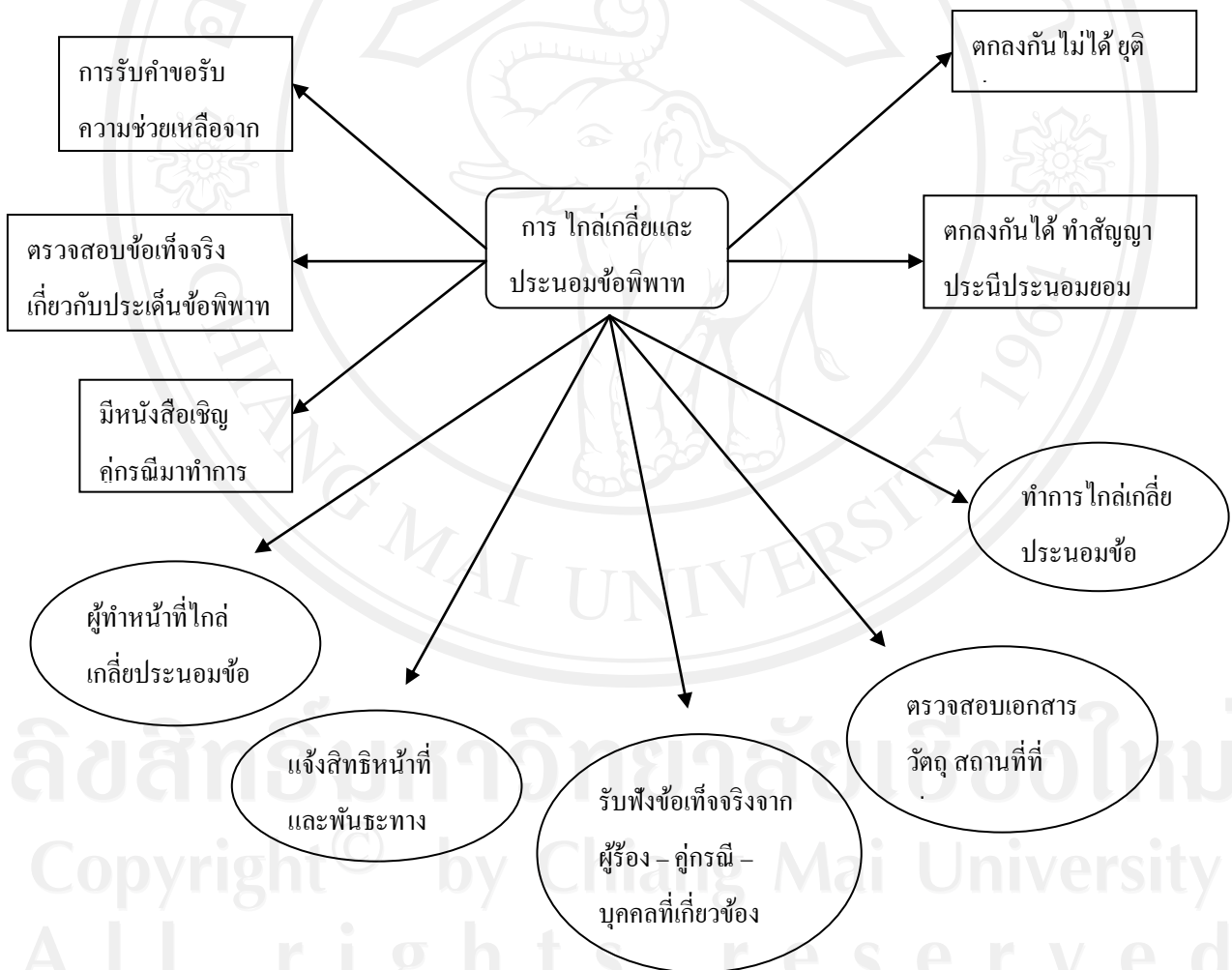
โครงร่าง Knowledge Map

งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท

การประนอมข้อพิพาท

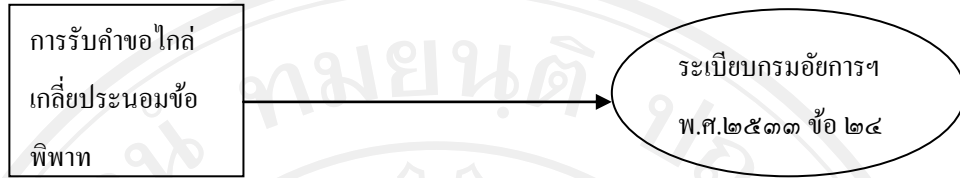
OUTPUT

INPUT



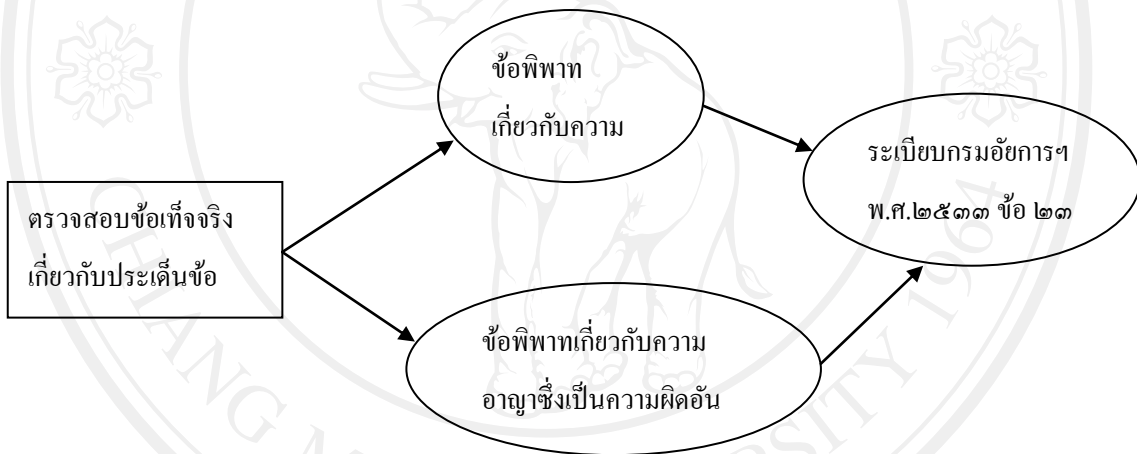
PROCESS

INPUT



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๔ การให้ความช่วยเหลือในการประณอมข้อพิพาท ให้กระทำโดยไม่คำนึงถึงฐานะ รายได้ ของผู้ขอความช่วยเหลือเพื่อยุติข้อพิพาทอันจะมีผลให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๓ ข้อพิพาท หมายถึง ข้อพิพาทเกี่ยวกับความแพ่ง หรือความอาญาซึ่งเป็นความผิดอันยอมความได้

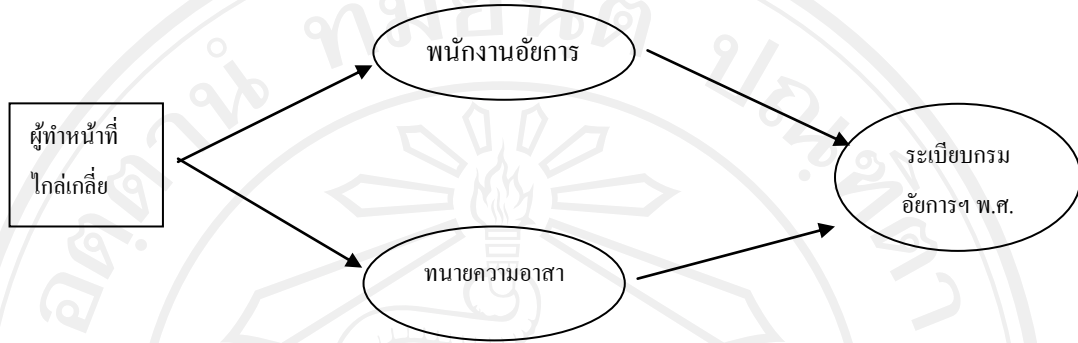


-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๕ ในการประณอมข้อพิพาทให้ผู้ทำหน้าที่ประณอมข้อพิพาทเชิญคู่กรณีมาเพื่อสอบถามความประสงค์ว่าจะยินยอมให้พนักงานอัยการ หรือทนายความอาสาทำการประณอมข้อพิพาทหรือไม่

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ยินยอมให้ทำการประណอมข้อพิพาท ให้จัดแจ้งเหตุผลนั้นไว้ แล้วให้คู่กรณีลงลายมือชื่อรับทราบด้วย

PROCESS



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๑ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๗)

ข้อ ๔ ทนายความอาสา หมายถึง ทนายความตามพ.ร.บ.ทนายความ พ.ศ.๒๕๒๘ ซึ่งได้อาสาสมัครเป็นผู้ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและกรมอัยการ หรือ สชช.จังหวัด ได้ลงทะเบียนรับไว้เป็นทนายความอาสา

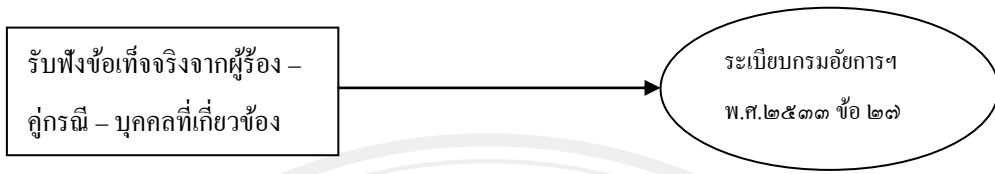
ข้อ ๒๕ ในการประណอมข้อพิพาทให้ผู้ทำหน้าที่ประណอมข้อพิพาทเชิญคู่กรณีมาเพื่อสอบถามความประสงค์ว่าจะยินยอมให้พนักงานอัยการ หรือทนายความอาสาทำการประណอมข้อพิพาทหรือไม่

ในกรณีที่คู่กรณีไม่ยินยอมให้ทำการประណอมข้อพิพาท ให้จัดแจ้งเหตุผลนั้นไว้ แล้วให้คู่กรณีลงลายมือชื่อรับทราบด้วย



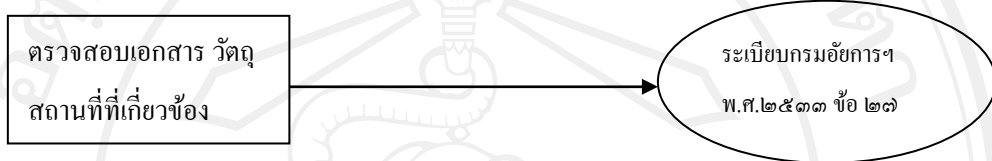
-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๑ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๗)

ข้อ ๒๖ เมื่อคู่กรณียินยอมให้พนักงานอัยการ หรือทนายความอาสาทำการประណอมข้อพิพาทก็ให้ผู้ทำการประណอมข้อพิพาทแจ้งสิทธิหน้าที่ และพันธะทางกฎหมาย อันเป็นผลจากการประណอมข้อพิพาทให้คู่กรณีทราบโดยละเอียดแจ้งชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลของคดีอาญาในความผิดอันยอมความได้



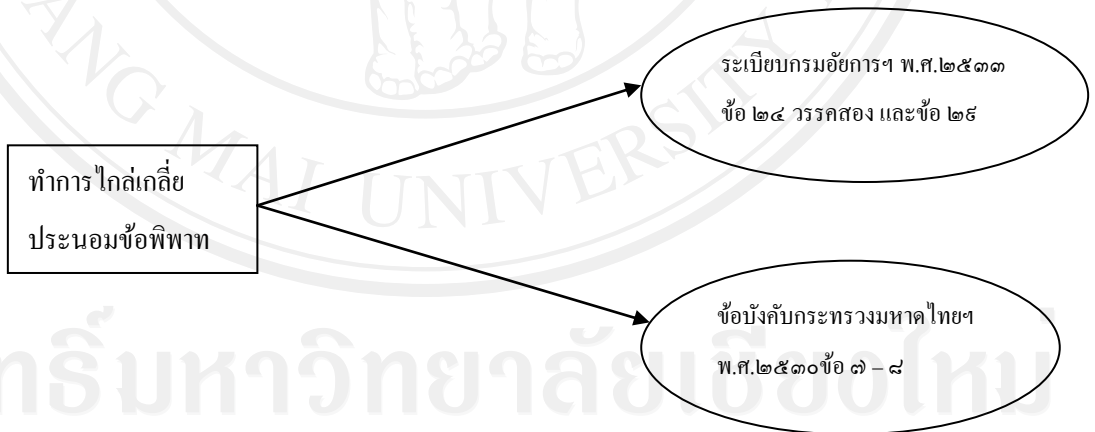
-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๗ ในการประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ทำหน้าที่ประนอมข้อพิพาทเชิญคู่กรณีบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบเอกสาร วัตถุ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง โดยความยินยอมของเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๗ ในการประนอมข้อพิพาท ให้ผู้ทำหน้าที่ประนอมข้อพิพาทเชิญคู่กรณีบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งตรวจสอบเอกสาร วัตถุ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง โดยความยินยอมของเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๔ วรรคสอง การประนีประนอมข้อพิพาท ให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ระเบียบนี้มีได้กำหนดไว้ ให้นำข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๓๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

-ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๓๐

ข้อ ๗ ในการประนีประนอมข้อพิพาท ให้คณะกรรมการหมู่บ้านดำเนินการ ดังนี้

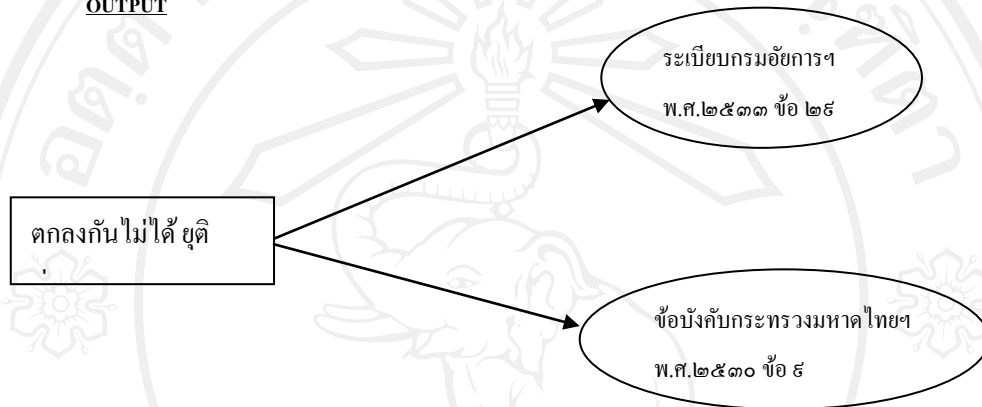
(๑) สอบถามข้อเท็จจริงจากคู่กรณีและบุคคลอื่นที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท

(๒) เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องมาสอบถามข้อเท็จจริงในกรณีที่ทำเป็น

(๓) ตรวจสอบเอกสาร หรือวัตถุ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องตามความยินยอมของเจ้าของหรือผู้ครอบครอง การประนีประนอมข้อพิพาท ให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี

ข้อ ๘ เมื่อคณะกรรมการหมู่บ้านได้สอบข้อเท็จจริงจากคู่กรณีหรือพยานบุคคล พยานเอกสาร วัตถุพยาน หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ประนีประนอมข้อพิพาทโดยอาศัยหลักกฎหมาย จารีตประเพณีแห่งท้องถิ่นซึ่งไม่ขัดต่อ กฎหมาย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่กรณี

OUTPUT



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๕ ในกรณีนี้ระเบียบนี้มิได้กำหนดไว้ ให้นำข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๓๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

-ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ.๒๕๓๐ ข้อ ๘ ถ้าคู่กรณีตกลงกันไม่ได้ ให้ยุติการประนีประนอมข้อพิพาทนั้นและแจ้งให้คู่กรณีทราบ แล้วรายงานให้ นายอำเภอท้องที่ทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป



-ระเบียบระเบียบกรมอัยการว่าด้วยการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.๒๕๓๓ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๓)

ข้อ ๒๕ วรรคสอง สัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว ให้จัดทำขึ้นให้เพียงพอต่อจำนวนคู่กรณีโดยมีข้อความถูกต้องตรงกันทุกฉบับ แล้วมอบให้คู่กรณียึดถือไว้ฝ่ายละ ๑ ฉบับ และอีกหนึ่งฉบับให้เก็บไว้ที่ สคช. ที่ทำการประนีประนอมข้อพิพาท แล้วรายงานให้หัวหน้าพนักงานอัยการทราบด้วย



ภาคผนวก ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ง

บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร

กนกพร : วันนี้สัมภาษณ์ท่านนนท์ศักดิ์ พูลสุข อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในฐานะผู้บริหารสำนักงาน สกช. ขอทราบประวัติการทำงานพอสังเขป
ท่านนนท์ศักดิ์ : ประวัติการทำงานที่ทำให้สัมภาษณ์เคยเป็นเลขานุการอธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และอธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พ.ศ.2552 ถึงปัจจุบัน

กนกพร : ขอแนะนำการศึกษา KM คือ สำนักงานอัยการสูงสุดได้อนุมัติแผนแม่บทการจัดการองค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552 ถึง 2561 เพื่อเป็นแนวทางและจุดเริ่มต้นของการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ที่มีระบบเป้าหมายที่ชัดเจนมุ่งเน้นการจัดการความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินการและสนับสนุนการดำเนินการของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ความรู้ที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวคนหรือ Tacit Knowledge เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ก่อนบุคลากรนั้นจะลาออกจากสำนักงานไป พ.ศ. 2552 ถึง 2561 กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การบรรลุวัตถุประสงค์ของแผนของแม่บทการจัดการความรู้มีจุดมุ่งหมายสำคัญในการเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่เป็นภารกิจหน้าที่อำนาจของพนักงานในการที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการจัดการความรู้ระยะที่ 1 ได้กำหนดองค์ความรู้ตามภารกิจ 4 ด้านของสำนักงานอัยการสูงสุดออกเป็น 100 องค์ความรู้ ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดได้ว่าจ้างวิทยาลัยศิลปะสื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นที่ปรึกษาปัญหาโครงการจัดการองค์ความรู้ โดยสำนักงานอัยการสูงสุดมีการให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการ เพื่อเข้าไปศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาจัดการความรู้ จำนวน 2 รุ่น จำนวน 44 คน เพื่อนักศึกษาจะได้จัดทำองค์ความรู้ที่ได้มอบหมายตามแผนดังกล่าวและต้องทำรายงานวิจัยค้นคว้าตามหลักหัวข้อที่แต่ละคนได้เลือก ซึ่งตามบัญชีรายการหลักองค์ความรู้ 55 ถึง 60 เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตามภารกิจรักษาผลประโยชน์ของรัฐ องค์ความรู้ที่ระดับ 59 คืองานช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนและประณอมข้อพิพาท ขอเรียนถามว่าการใช้งานองค์ความรู้จะสามารถแยกเป็นหัวข้อหรืองานย่อย ๆ ได้หรือไม่อย่างไร ตามวัตถุประสงค์การสัมภาษณ์ครั้งนี้งานช่วยเหลือทางกฎหมายกับประชาชนเราแยกเป็นงานย่อย ๆ กี่งาน

ท่านนนท์ศักดิ์ : งานการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายกับประชาชนย่อย ๆ ก็คือ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การทำนิติกรรมสัญญา การประณอมข้อพิพาท การช่วยเหลือการดำเนินคดี ในเบื้องต้น

การให้การช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนเมื่อประชาชนขอความช่วยเหลือทางกฎหมาย เข้ามาติดต่อโดยตรงสำนักงานอัยการสูงสุดหรือมีจดหมายหนังสือขอความช่วยเหลือทางด้านกฎหมายก็จะต้องการแนะนำข้อกฎหมาย หลังจากนั้นก็จะได้ทราบว่ากฎหมายที่ขอช่วยเหลือนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ขอความช่วยเหลือของการทำนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินสัญญาหรือมีปัญหา ระหว่างบุคคล ข้อพิพาทประกาศให้มีการประนอมข้อพิพาทกัน ประนอมข้อพิพาทคู่กรณีหากมีข้อ จำเป็นที่เป็นโต้แย้งหรือที่ดำเนินคดีต่างๆ ให้นำที่ของพนักงานอัยการ โดยพนักงานอัยการทำโดย กฎหมายก็สั่งดำเนินการและในกรณีที่ขอความช่วยเหลือข้อพิพาทในทางแพ่งของอำนาจหน้าที่การ อัยการที่จะทำได้จัดระเบียบการให้การช่วยเหลือทางด้านคดี

กนกพร : ขอเรียนถามว่างานช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาทการ ดำเนินการที่ลำดับแรกคืออะไรใน 4 งาน

ท่านนันทศักดิ์ : เมื่อเราให้คำปรึกษาทางกฎหมายว่าที่มีการมาขอให้ประนอมข้อพิพาทตรวจสอบ ข้อเท็จจริงว่าข้อโต้แย้งของบุคคลเป็นอย่างไร ข้อโต้แย้งจำเป็นต้องประนีประนอมข้อพิพาทนั้น เป็นคำอธิบายให้ผู้ขอรับการช่วยเหลือก็จะตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยสัมภาษณ์อย่างละเอียด โดย เชิญคู่กรณีเข้ามาพบ

กนกพร : คือว่าท่านมองในงานทั้ง 4 งาน งานประนอมข้อพิพาทเป็นอันดับแรกที่จะดำเนินการ จัดการความรู้ในหัวข้อที่ 59 คือมีงานทั้ง 4 งาน ในหัวข้อ 59 ในเรียนถามว่าในงานที่ 4 งานว่า การประนอมข้อพิพาทเป็นงานที่ต้องนำมาจัดการความรู้ในลำดับแรก

ท่านนันทศักดิ์ : ในอันดับนี้เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก ความจำเป็นต้องมีการประนอมข้อพิพาท ตามที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่ต้องการช่วยเหลือไปแล้ว ผมอยากให้มีการประนอมข้อพิพาทโดยไม่นำคดี ขึ้นส่งโดยทางมหาวิทยาลัยดำเนินคดีให้ข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทผู้ต้องการช่วยเหลือบุคคลที่ เกี่ยวข้อง

กนกพร : ขออนุญาตให้ท่านกำหนดขอบเขตข้อพิพาทว่าการประนอมข้อพิพาทของ สคช.ควรมี แนวทางหรือขั้นตอนในการถามหรือรูปแบบที่เหมาะสมและคิดว่ามีประสิทธิภาพอย่างไรบ้าง และ ปัจจัยที่มีผลการสำเร็จในการประนอมข้อพิพาท

ท่านนันทศักดิ์ : ประการแรกต้องรู้ก่อนว่าข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ต้องมีการประนอมข้อ พิพาทมันเกิดจากอะไร มันเป็นเรื่องพิพาทเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาหนี้สินเรื่องครอบครัว มรดก หรือ เกี่ยวกับประเภทสัญญาคือต้องรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมาย ข้อพิพาทคือข้อเท็จจริงที่นำมาตรวจสอบข้อ กฎหมายที่เราจะชี้แจงว่าเป็นอย่างไร ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง ความเป็นธรรม สิ่งที่เกิดคือคู่กรณี

กนกพร : แนวทางในการปฏิบัติใช้ไหมคะ ขั้นตอนการประนอมข้อพิพาทเป็นอย่างไรบ้าง

ท่านนันทศักดิ์ : ใช่ คือแนวทางในการปฏิบัติส่วนขั้นตอน เมื่อเรารู้ข้อเท็จจริงที่มาจากข้อกฎหมาย แล้วหาหลักฐานที่เกี่ยวข้องข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐานที่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบคือมาประกอบกับประเด็นข้อพิพาทที่สามารถจะนำมาประนีประนอมกันได้

กนกพร : แล้วขั้นตอนหลังจากนั้น มีการตรวจสอบแล้วแบ่งออกเป็นกี่ประเภทอะไรบ้าง

ท่านนันทศักดิ์ : ข้อเท็จจริงเมื่อเราดูพยานหลักฐานในเรื่องหัวข้อกฎหมาย ข้อพิพาทที่ผู้ก่อการขอความช่วยเหลือก็อยากให้มีการประนีประนอมการนั้น วัตถุประสงค์ของการพิพาทจะแสดงหลักฐานของคดี ผู้ที่เป็นพิพาทจะอธิบายข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องขอความช่วยเหลือได้อธิบายพร้อมทั้งคดีและหลักฐานให้กับคู่กรณีทราบ เพื่อคู่กรณีจะได้มีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริงของข้อพิพาท หลักฐานที่จะนำมาแสดงประกอบเปิดโอกาสให้นำมาแสดงประกอบเพื่อการพิจารณาในการประนีประนอมข้อพิพาทกันได้

กนกพร : ในส่วนของการประนีประนอมข้อพิพาทหลังจากนั้นละคะ ประนีประนอมสำเร็จ

ท่านนันทศักดิ์ : หลังจากนั้นแล้วก็ต้องมาดูหัวข้อข้อเท็จจริงแล้วของการประนีประนอมข้อพิพาท ส่วนคู่กรณีเมื่อชี้แจงคดีที่ถูกต้องตรงกันก็ตามที่หลักฐาน ฝ่ายผู้ที่เราเชิญมาถ้าเห็นประเด็นอันไหนที่รับกันได้สามารถที่จะกำหนดให้มีการตกลงกันได้ให้ทั้ง 2 ฝ่าย อาจจะไต่ยืนยันตรงกันแล้วทั้ง 2 ฝ่าย อาจจะพูดคุยต่อหน้าพนักงานอัยการที่ทำการเพื่อลดข้อต่อรองของแต่ละฝ่ายให้อยู่ที่ในจุดที่สามารถตกลงกันได้ตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น แต่ถ้าหากว่ายังมีปัญหาข้อเท็จจริงที่ยังไม่ตรงกันอันนี้ก็ต้องทำให้ข้อเท็จจริงทั้ง 2 ฝ่ายมารับกันได้ก่อน หรืออธิบายข้อกฎหมายประกอบหลักฐาน ถ้าไปถึงศาลข้อเท็จจริงนั้นต้องมีน้ำหนักและน่าเชื่อถือของแต่ละฝ่าย ข้อเท็จจริงที่มันอยู่ตรงไหน ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว ข้อพิพาทที่ยุติแล้วก็จะสามารถชี้แจงประกอบข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ความได้เปรียบเสียเปรียบในทางกฎหมาย ถ้าอีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้ให้มีการยินยอมก่อนซึ่งกันและกันชี้แจงให้พ้องพັນกันได้ก่อน ในบางประเด็นที่ตกลงกันไม่ได้ก่อน ในการที่เรียกร้องค่าเสียหายในการละเมิดโดยเรียกร้องค่าเสียหายต้องอธิบายเมื่อไปถึงศาลจะต้องเสียค่าเวลาและการดำเนินคดีในระยะเวลาที่ยินยอมที่เป็นประเด็นข้อเท็จจริง ส่วนข้อเท็จจริงที่เป็นยุติความให้มีการตกลงประเด็นกันได้ ในประเด็นอื่นก็จะอธิบายถ้ามีการยินยอมข้อตกลงที่ยินยอมกันได้ซึ่งกันและกัน

กนกพร : ทั้งนี้ให้บันทึกทำเป็นลายลักษณ์อักษรในข้อตกลงที่ยุติกันแล้วสำหรับคู่กรณี

ท่านนันทศักดิ์ : ในความจริงที่เกิดขึ้นข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้วมีการพ้องพັນกัน ข้อเท็จจริงต้องหยุดก่อนผิผัสสัญญาอย่างบางครั้งเราก็ไม่เอา เอกกฎหมายมาปฏิบัติ

กนกพร : เหมือนพอใจทั้งสองฝ่าย

ท่านนันทศักดิ์ : ใช่

กนกพร : แล้วจากนั้นเราก็บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรถือเป็นตัวสัญญาระหว่างคู่กรณี

ท่านนันทศักดิ์ : ในกรณีทีประณีประนอม

กนกพร : มันมีอะไรที่สิ้นสุดขบวนการประนอมคดีข้อพิพาทแล้วหลังจากที่ประนอมคดีข้อพิพาทไปแล้วถ้าไม่ปฏิบัติตามล่ะคะ ตามสัญญาจะเป็นอย่างไร

ท่านนันทศักดิ์ : สัญญาประณีประนอมต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สามารถบังคับได้ ได้ตกลงกันไว้ว่าอย่างไรให้เขาปฏิบัติตามข้อตกลง

กนกพร : ก็คือสามารถเอาตัวสัญญาไปยื่นฟ้องให้ข้อบังคับตามสัญญา

ท่านนันทศักดิ์ : สัญญาประณีประนอม

กนกพร : ขออนุญาตแยกเป็นว่าในช่วงก่อนประณีประนอมยอมความว่าก็คือว่ามีการตรวจสอบเอกสารข้อเท็จจริงทางกฎหมายว่าได้ประเด็นแล้วเชิญคู่กรณีมาทำการประนอม

ท่านนันทศักดิ์ : คู่กรณีที่เชิญมาเราก็จะอธิบายในหัวข้อกรณีที่เชิญมาอย่างคร่าว ๆ ก่อนถ้าเขามีข้อโต้แย้งมีพยานหลักฐานที่สนับสนุน เราจะอธิบายให้เขาทราบ เราต้องมีข้อโต้แย้งหรือข้อต่อสู้หรือข้อที่เขาไม่เห็นความเห็นตรงกัน เราก็ช่วยเหลือมีอะไรบ้าง

กนกพร : อันนี้คือช่วงประณีประนอม

ท่านนันทศักดิ์ : ก่อนประณีประนอม

กนกพร : ก่อนที่จะเข้าขบวนการประณีประนอมกันถึงจะยอมความกันได้

ท่านนันทศักดิ์ : ข้อเท็จจริงทั้ง 2 ฝ่าย ถูกต้องตรงกัน ข้อเท็จจริงที่มันยุติ ถ้ามันไม่ยุติเราต้องมาคู่ที่ประเด็นว่าสามารถที่จะเรียกทั้ง 2 ฝ่าย มาคุยกันเพื่อมายุติข้อเท็จจริงคือมาคุยยุติกันก่อน

กนกพร : คือเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย พอไกล่เกลี่ยประณีประนอมยอมความเสร็จแล้วยุติตรงนี้ไปทำสัญญา

ท่านนันทศักดิ์ : ในทางประณีประนอมเราดูข้อเท็จจริงไกล่เกลี่ยคดีประณีประนอม เราอธิบายชี้แจงข้อเท็จจริงที่ได้มาว่าข้อได้เปรียบเสียเปรียบในข้อเท็จจริงในแง่กฎหมาย ถ้าหากสมมุติว่าฝ่ายที่ขอความช่วยเหลือเขาไม่สามารถปฏิบัติได้หรือน้ำหนักมากเกินไป เขาจะต้องรับภาระก็อาจจะให้ฝ่ายผู้ประณีประนอมยินยอมก่อน หรือกรณีที่มีผู้ขอความช่วยเหลือได้เปรียบ แต่เพื่อความเป็นธรรมเราต้องอธิบายให้เขาตกลงกันได้

กนกพร : ในการประนอมขั้นตอนต่อไปคือจัดทำสัญญา

ท่านนันทศักดิ์ : เราก็ทำสัญญาประณีประนอมหลังจากนั้นแล้วกระบวนการของอัยการในกระบวนการประณีประนอมจะไม่มีการติดตามผลในเมื่อการประณีประนอมเสร็จก็เมื่อสำเร็จภารกิจ

กนกพร : ในช่วง 3 ช่วงที่แบ่ง คิดว่าการดำเนินงานในช่วงใดที่เป็นงานวิกิจหรือสำคัญก่อนช่วงที่จะมีการประณีประนอมหรือหลังจากที่มีการประณีประนอมแล้ว

ท่านนันทศักดิ์ : ช่วงวิกฤตคือช่วงที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของการยุติต้องนำมาประณิประนอมซึ่งในช่วงนี้จะสำคัญในการหาข้อเท็จจริงในการยุติ ช่วงสำคัญคือข้อเท็จจริงที่ยุติสำคัญกับทั้ง 2 ฝ่าย มาตกลงกันได้ ข้อมูลที่จะวิเคราะห์ข้อเท็จจริงอาศัยหลักความเป็นธรรม ความพึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย โดยไม่ต้องนำคดีขึ้นสู่ศาล

กนกพร : คือท่านเห็นทั้ง 2 ช่วงของขั้นตอนในการประนอมใช้ใหม่คะ ในส่วนของการประนอมข้อพิพาทขอให้ท่านกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญในการประนอมข้อพิพาทในความเห็นของท่านและท่านว่ามีใครบ้างที่ท่านเห็นว่าเชี่ยวชาญ

ท่านนันทศักดิ์ : ในสำนักงานอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีเป็นรับเรื่องราวกระบวนการประณิประนอมข้อพิพาทให้แก่ประชาชนหรือผู้ที่เข้ามาขอให้ทางสำนักงานช่วยในการประณิประนอม

กนกพร : ผู้เชี่ยวชาญ พูดถึงตำแหน่งท่านหมายถึง อธิบดี รองอธิบดี อธิบดีท่านนันทศักดิ์ ส่วนรองอธิบดีคือมี 2 ท่าน คือท่านวิษณุและท่านอุกฤษ

ท่านนันทศักดิ์ : ท่านอุกฤษเคยเป็นทนายความสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนดูแลช่วยเหลือในทางกฎหมาย

กนกพร : อัยการพิเศษฝ่าย

ท่านนันทศักดิ์ : มีทั้งช่วยเหลือกฎหมาย 3 ถึง 4 แต่สำนักงานก็ต้องมีอัยการผู้เชี่ยวชาญ ทนายความว่าต่าง

กนกพร : ในมุมมองของท่านผู้ที่เชี่ยวชาญในการประนอมของท่านจะมีท่านไหนบ้าง ก็คือท่านนันทศักดิ์ ขอให้กำหนดเวลาในการทำตรงนี้จะมียระบบ KMS การจัดการความรู้ในเรื่องนี้ในการสร้างเป็นระบบจะต้องมีคนเข้ามาหรือว่าคนที่มาบริหารระบบ สำหรับผู้บริหารเห็นว่าระบบนี้จะต้องเป็นท่านอธิบดี ท่านอัยการพิเศษฝ่ายสช. ทั้งหลาย หรืออย่างไรคะ

ท่านนันทศักดิ์ : ผู้ใช้งานระบบ KMS ผู้บริหารต้องอธิบดี

กนกพร : แล้วผู้เชี่ยวชาญล่ะคะ

ท่านนันทศักดิ์ : อาจเป็นพนักงานอัยการที่อยู่สำนักงานที่ช่วยเหลือทางด้านกฎหมายที่ส่วนกลาง ส่วนจังหวัด ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางด้านกฎหมายของจังหวัด

กนกพร : ขออนุญาตถามรวมไปเลยนะคะว่าผู้บริหารที่เป็นอธิบดี รองอธิบดี และอัยการพิเศษฝ่าย ต้องมีการใช้ระบบตรงนี้ เขาควรจะใช้งานในส่วนใดและฝ่ายใดในการที่จะเข้าไปจัดการกับระบบเท่าหมด แค่ไหนคะ

ท่านนันทศักดิ์ : การใช้งานระบบปกติผู้บริหารกำหนดนโยบายในการบริหารเข้าถึงระบบหมายถึงกระบวนการงานขั้นตอนการเข้ามาสื่อสารจนถึงความสำเร็จของการพิพาท

กนกพร : ก็คือสามารถที่จะเข้าไปในระบบได้ ซึ่งในระบบสร้างเป็น KMS มันจะดี ถ้าสมมุติว่าให้ใช้ระบบงานทั้งหมดมาตรวจเข้าไปว่าหากคนทั่วไปก็จะล็อคไม่ให้ Password

ท่านนันทศักดิ์ : ต้องใช้ระบบทั้งหมด

กนกพร : ในตรงนี้ต้องแก้ไขได้ด้วยในส่วนผู้เชี่ยวชาญล่ะคะ บอกว่าเป็นอัยการทั่วไปอัยการตามที่อยู่สำนักงาน ส.ค.ช. ตรงนี้มีสิทธิ์ที่จะแก้ไขสู่ระบบได้แก่ส่วนไหนคะ คือมีสิทธิ์ที่จะเข้าไปได้แค่ไหน

ท่านนันทศักดิ์ : ผู้บริหารคือจริง ๆ แก้ไขระบบได้เราต้องผ่านการเห็นชอบของที่ประชุม ผู้ร่วมบริหารกำหนดการระบบ ส่วนผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นให้มีการประชุมแก้ไขระบบ

กนกพร : แล้วสำหรับ Knowledge Engineer ล่ะคะ คนที่จะบริหารระบบในเรื่องช่วยเหลือทางด้านกฎหมายท่านเห็นว่าควรจะเป็นใคร ควรมีสิทธิ์จัดการได้มากแค่ไหน

ท่านนันทศักดิ์ : ก็ต้องเป็นผู้ที่มีการบริหารมาก่อน ผู้บริหารทั่วไป ตรงนี้เป็นนิติกรหรือนาย

กนกพร : ตรงนี้เข้าไปแก้ผู้บริหารมอบหมายให้มาแล้ว ถึงว่ามีกฎหมายใหม่หรือระเบียบใหม่ เขาจะต้องเข้าไปแก้ตัวระบบตรงนี้ ท่านคิดว่าน่าจะเป็นระดับ อจ. หรือ สคช.

ท่านนันทศักดิ์ : หมายถึงว่าคนที่ทั่วไปเสนอความเห็นขึ้นมาใช้ทางผู้บริหารแก้ไข ดูที่เป็นกฎหมายใหม่ให้เข้ามาหาป้องกันการประณีประนอมข้อพิพาทเป็นระเบียบผู้มีเจตนาเข้ามาเกี่ยวข้องกับ

กนกพร : แต่ว่า Knowledge Engineer ที่จะเข้าไปจัดการกับระบบตัวนี้ถ้าจะให้เป็นคนทั่วไปเข้าไป เหมือนกับว่าตรวจคนทั่วไปและแก้ไขระบบมันก็จะเกิดความยุ่งยาก ซึ่งตรงนี้กำหนดคนให้ชัดเจน

ท่านนันทศักดิ์ : Knowledge Engineer คงจะไม่ให้เข้าไปแก้ไขได้ แต่มีสิทธิ์ให้ความคิดเห็น

กนกพร : Knowledge Engineer ของ KM จะเป็นคนที่บริหารจัดการของโครงการกับตัวระบบเลย จนคนที่เข้ามาใช้งานหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับงานประนอมข้อพิพาทอะไรอย่างนี้ มันจะแยกชั้นของมันใน Knowledge Engineer เหมือนเป็นผู้จัดการที่จะคุมอะไรพวกนี้ คล้ายกับ Web Master

ท่านนันทศักดิ์ : ต้องให้แหล่งให้อำนาจจนเป็นข้อเท็จจริงที่หยุดแล้ว ยุติแล้วโดยกฎหมายและมีระเบียบข้อบังคับสามารถที่จะแก้ไขเข้าไปได้โดยมีการตัดสินใจ

กนกพร : ตรงนี้หนูขออนุญาตกำหนดเป็นตัวบุคคลเป็น สคช. อธิบดี หรืออัยการทั่ว ๆ ไป

ท่านนันทศักดิ์ : ถ้าในเรื่อง สคช. ระดับผู้บริหารชั้นต้นก็คือ อัยการพิเศษฝ่าย อจ. อจ.สคช.

กนกพร : ฝ่ายของการเป็นฝ่ายคำตอบก็คือกลุ่มคนที่มาใช้งานที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่มันจะเกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ถ้าเป็นของมันน่าจะเป็นอัยการที่ทำงาน

ท่านนันทศักดิ์ : อัยการผู้ปฏิบัติ สคช. หรือฝ่ายนิติกร รวมทั้งที่อาสาเข้ามาทำร่วมกับ สคช.

กนกพร : แล้วเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ส่วนวิเตอร์ล่ะคะ ก็คือคนที่เข้ามาใช้งานของเราคิดว่าจะสามารถเปิด

ท่านนันทศักดิ์ : เราสามารถที่จะเปิดให้คนทั่ว ๆ ไปเข้ามาตรวจการทำงาน

กนกพร : รวมทั้งอัยการ

ท่านนันทศักดิ์ : บุคคลทั่วไป ๆ ต้องการที่จะได้ความคิดร่วมกัน บุคคลภายนอกน่าจะได้ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ช่วยเหลือด้านกฎหมายระหว่างประเทศก็มีการให้คำตอบที่เป็นข้อเท็จจริง คนภายนอกจะรู้ว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร กฎหมายเป็นอย่างไร การตกลงแบบนี้ควรจะออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติของบุคคลโดยที่ไม่ต้องเข้ามาพบพนักงานอัยการ พุดง่าย ๆ ว่าเรียนรู้ด้วยตนเองก็ที่จะสามารถเข้ามาบริหารความรู้ได้

กนกพร : ทั้งในขอบเขตคือเปิดให้มาใช้ มาดูหน้าตา แต่ไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ประเด็นสุดท้ายคือจะให้ท่านกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ในการช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชน และข้อพิพาทว่าวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ควรมีวิสัยทัศน์อย่างไร

ท่านนันทศักดิ์ : เป็นสถาบันที่มนุษย์ชนให้สิทธิเสรีภาพได้รับการช่วยเหลือสร้างความเป็นธรรม

กนกพร : นี่คือนโยบายของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและกึ่งในแผนแม่บทของการจัดการความรู้ เขากำหนดวิสัยทัศน์ว่าสำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรโดยใช้องค์ความรู้เป็นระบบทันสมัยและเชื่อถือได้ ในส่วนของวิสัยทัศน์ของการจัดการองค์ความรู้ช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนประนอมข้อพิพาท

ท่านนันทศักดิ์ : นั่นคือพัฒนาการทางด้านกฎหมายข้อพิพาทผ่านสื่อเหมือนกับสาธารณะให้ประชาชนทั่วไปถูกต้องในการหาความรู้นำไปปฏิบัติได้

กนกพร : ขออนุญาตให้คำจำกัดความที่ท่านว่าไปเมื่อกี้ว่าที่ สคช. จะพัฒนางานช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาทอย่างเป็นระบบและตำแหน่ง เพื่อให้เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ตามหลักการการจัดการองค์ความรู้ อันนี้ได้ไหมคะตามหลัก

ท่านนันทศักดิ์ : ได้เพราะเป็นระบบการต่อเนื่อง มีการเรียนรู้ของทุกฝ่าย สำนักงานอัยการและทั่ว ๆ ไป

กนกพร : มีประเด็นสุดท้ายคือในการจัดทำารจัดการองค์ความรู้ในเรื่องการช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท เมื่อเรากำหนดแนวทางวิธีการทำแล้ว ท่านคิดว่าจะมีวิธีใดในการสื่อสารองค์กรใช้กับบุคลากรที่ทำงานใน สคช. ได้ทำงานเป็นแนวทางเดียวกันโดยวิธีการอะไรบ้าง

ท่านนันทศักดิ์ : โดยทั่วไป ๆ เป็นหนังสือเวียนเมื่อทราบลงใน Web site ก่อน เพื่อให้พนักงานเข้าไปตรวจสอบเป็นข้อมูลหรือการเรียนรู้การจัดการองค์ความรู้

กนกพร : จะต้องมีการประชุมหรือสัมมนาอะไรอย่างนี้ไหมคะ

ท่านนันทศักดิ์ : สำหรับผู้ปฏิบัติสำนักงานในการแล้วเพื่อเป็นแนวทางเมื่อมีหนังสือเวียน นำแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ มาประสมร่วมกัน

กนกพร : ในส่วนของผู้บริหารเข้าใจว่าไม่น่าจะมีเวลาส่วนในของที่จะสัมภาษณ์ท่านของในเรื่องผู้เชี่ยวชาญ เดี่ยวท่านต้องไปปิดอบรม ถ้ามีโอกาสขอไปสัมภาษณ์ท่านในฐานะที่ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการประนอมข้อพิพาทหรือถ้ามีประเด็นไหนที่ตกลงน่าจะสัมภาษณ์ท่านไม่ว่าจะสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ท่านจะสะดวกไหมคะ

ท่านนันทศักดิ์ : ได้

กนกพร : วันนี้ในฐานะผู้บริหาร ต้องขอกราบพระคุณท่าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก จ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ฉ

ENG1 Requirement Elicitation

Input: วิศวกรความรู้ แผนกำหนดการจับความรู้

Process:

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) ศึกษากฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท
- 2) ขออนุญาตสัมภาษณ์ในเบื้องต้น (อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เพื่อเสนอหัวข้อที่จะทำการศึกษาอิสระ(ระบบจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท) โดยนำเสนอ ชี้แจงหลักสูตรการจัดการความรู้ที่สำนักงานอัยการสูงสุด ได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่า การศึกษาอิสระจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างไร นำเค้าโครงการศึกษาอิสระเป็นแนวทางในการนำเสนอ ทั้งนี้ ต้องมีการนำเสนอขอบเขตเบื้องต้นในเรื่องที่ทำการศึกษาถึงสภาพปัญหาต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือสนับสนุน นำเสนอวิธีการแก้ปัญหาโดยนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการแก้ไข ขอความเห็นจากผู้บริหารว่าการแก้ปัญหานั้นจะต้องขอความรู้จากผู้เชี่ยวชาญท่านใด และขออนุมัติผู้มีอำนาจเพื่อขอความร่วมมือในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการทำการศึกษาอิสระ รวมทั้งบุคลากรผู้เชี่ยวชาญของสำนักงาน เพื่อเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ
- 3) ติดต่อ พูดคุยในเบื้องต้นกับผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่จะศึกษาเพื่อ กำหนดวาระการสัมภาษณ์และ จัดทำกำหนดการทำงาน
- 4) กำหนดวาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ในประเด็นความรู้เกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาท และสภาพปัญหา สัมภาษณ์จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญโดยตั้งวาระ วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ ตามมาตรฐาน CommonKADS (Task-Inference-Domain-Knowledge Base-Ontology) เพื่อจับหลักการสำคัญ ได้แก่ วิธีการคิดและปฏิบัติงานจริง จากประสบการณ์ และจัดทำบทวิเคราะห์
 - 4.1) จัดทำวาระการประชุม โดยใช้หลักในวิชา Knowledge Engineer
 - 4.2) สัมภาษณ์ในเรื่องการทำงานทั่วไป
 - 4.2.1) งานนั้นต้องมีความรู้อะไรบ้าง Ontology คืออะไร Domain Concept คืออะไร

- 4.2.2) กระบวนการ Input Process Output มีอะไรบ้าง
- 4.2.3) Knowledge Base ที่เกี่ยวข้องกับมีอะไรบ้าง
- 4.3) สัมภาษณ์ในเรื่องงานวิกฤติ
- 4.3.1) งานนั้นต้องมีความรู้อะไรบ้าง Ontology คืออะไร Domain Concept คืออะไร
- 4.3.2) กระบวนการ Input Process Output มีอะไรบ้าง
- 4.3.3) Knowledge Base ที่เกี่ยวข้องกับมีอะไรบ้าง
- 5) สัมภาษณ์ตรวจสอบความครบถ้วน โดยนำบทวิเคราะห์ (Transcript) ไปสอบทาน ความเข้าใจ ความถูกต้อง สมบูรณ์และครบถ้วนกับผู้เชี่ยวชาญ
- 6) นำ Transcript ที่ได้จากการสอบทานมาสร้างแบบจำลองความรู้(Knowledge Map) ตามมาตรฐาน CommonKADS โดยมีกระบวนการ Input/Process/Output Ontology คืออะไร Domain Concept คืออะไร โดยมีคำอธิบายประกอบพอสังเขป พร้อมจัดทำเอกสารประกอบที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge Base)
- 7) มีการทำรายงานสรุปการทำงานเปรียบเทียบกับแผนงานตาม MAN 3
- 8) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น
- บทวิเคราะห์ : :OutputTranscript, CommonKADS Model ,Knowledge Map
:Outcomeเวลาที่ใช้ในการจับความรู้จริง ต่อ เวลาที่วางแผน)Time Boxing)

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งสำนักงานอัยการสูงสุดเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท (เอกสาร)ENG1.1)
- 2) ทำการจัดทำวาระการสัมภาษณ์อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน (เอกสาร) ENG1.2 (และแนวคำถามผู้บริหาร (เอกสาร)ENG1.3(ทำการสัมภาษณ์ ท่านันทศักดิ์ พูลสุข อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2554 โดยมีการบันทึกแถบเสียงไว้เป็นหลักฐาน (เอกสาร)ENG1.4 (
- 3) จัดทำวาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (เอกสาร)ENG1.5และ (แนวคำถามผู้เชี่ยวชาญ (เอกสาร)ENG1.6 (ทำการสัมภาษณ์ท่านทยา พาหุสัจจะลักษณะ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2554โดยมีการบันทึกแถบเสียงไว้เป็นหลักฐาน (เอกสาร)ENG1.7 (

- 4) ทำการสัมภาษณ์ท่านบัญชา เขียวต่าย อัยการจังหวัด สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2554 โดยมีการบันทึกแถบเสียงไว้เป็นหลักฐาน (เอกสาร ENG1.8)
- 5) ทำการสัมภาษณ์ท่านกัณตภณ วิจิตรกำแหงนิคกุล รองอัยการจังหวัด สำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2554 โดยมีการบันทึกแถบเสียงไว้เป็นหลักฐาน เอกสาร)ENG1.9)
- 6) นำบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญไปถอดเทป ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และได้จัดทำร่าง Knowledge Map เอกสาร)ENG1.10(และได้จัดทำเป็น VISIO พร้อม KNOWLEDGE BASE (VISIO) เอกสาร) ENG1.11 (ผลการดำเนินการล่วงเลยระยะเวลา เนื่องจากภารกิจงานประจำมีจำนวนมาก จะต้องมีการประมาณการเรื่องระยะเวลาดำเนินการให้มากขึ้นกว่าเดิม

รายงานผลการดำเนินการพบปัญหาอุปสรรค ล่วงเลยระยะเวลาเนื่องจากภารกิจงานประจำมีจำนวนมาก
ข้อเสนอแนะ จะต้องมีการประมาณการเรื่องระยะเวลาดำเนินการให้มากขึ้นกว่าเดิม

เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG1.1 ข้อมูล กฏ ระเบียบ

เอกสาร ENG1.2 วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสารENG1.3 แนวคำถามผู้บริหาร

เอกสารENG1.4 ไฟล์เสียงสัมภาษณ์ท่านนันทศักดิ์

เอกสาร ENG1.5 วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารENG1.6 แนวคำถามผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารENG1.7 ไฟล์เสียงสัมภาษณ์ท่านทยา

เอกสารENG1.8 ไฟล์เสียงสัมภาษณ์ท่านบัญชา

เอกสารENG1.9 ไฟล์เสียงสัมภาษณ์ท่านกัณตภณ

เอกสารENG1.10 ร่าง Knowledge Map

เอกสาร ENG1.11 KNOWLEDGE BASE (VISIO)

ENG 2 System Requirement Analysis

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: KnowledgeEngineer, ENG1

- 1) นำข้อมูลจาก ENG1 มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดความต้องการระบบการจัดการความรู้ (Business Specification) และกำหนดความต้องการของผู้ใช้งานระบบการจัดการความรู้ (User Specification) และแบ่งประเภทผู้ใช้งาน
- 2) จัดทำรายงานการดำเนินงาน ระบุ Business Specification และ User Specification

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

ขอให้ผู้บริหารพิจารณากำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน ความต้องการระบบ และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ ดังนี้

- 1) กำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน
 - ผู้บริหาร อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ และอัยการพิเศษฝ่าย
 - ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานอัยการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการระดมข้อพิพาท
 - ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ) ผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการระดมข้อพิพาท
- 2) กำหนดความต้องการระบบ และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ
 - ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นตามโปรแกรม Microsoft Share Point (ปรากฏตามรายงานการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อกำหนดขอบเขตองค์ความรู้ (Scoping Meeting) หัวข้อองค์ความรู้ลำดับที่ 59 งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และระดมข้อพิพาท (เอกสาร ENG 2.1)
- 3) ผู้ศึกษาได้สอบถามความต้องการของระบบงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และระดมข้อพิพาท โดยเฉพาะการระดมข้อพิพาท โดยการสัมภาษณ์สัมภาษณ์ท่านนันทศักดิ์ พูลสุข อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในฐานะผู้บริหารเพื่อขอทราบขอบเขตองค์ความรู้ เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2554ตามวาระการสัมภาษณ์ ซึ่ง (ENG 2.2 เอกสาร) ยกผู้ใช้งานแต่ละประเภท ดังนี้
 - ผู้บริหาร อธิบดีอัยการ รองอธิบดีอัยการ และอัยการพิเศษฝ่าย
 - ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานอัยการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการระดมข้อพิพาท
 - ผู้ใช้งานทั่วไป (ผู้ปฏิบัติ) ผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการระดมข้อพิพาท

- 4) จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละประเภทดังกล่าว ผู้ศึกษาได้กำหนดระบบการจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น โดยยึดประเภทผู้ใช้งานหลัก ดังนี้

ที่	ประเภทผู้ใช้งาน	ความต้องการของระบบงาน
1	ผู้บริหาร	ระบบ KMS ต้องมีการมอบหมายงาน
2	ผู้เชี่ยวชาญ	ระบบ KMS ต้องมีประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ
3	ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้งานทั่วไป	ระบบ KMS ต้องมีประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ

เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG 2.1 [รายงานวิเคราะห์ความต้องการของระบบ \(ENG2\)](#)

ENG3 Software Requirement Analysis

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ENG1 & ENG2, มาตรฐานIEEE830

Process:

- 1) จัดทำกำหนดการในการทำงาน
- 2) นำข้อมูลจาก ENG1 & ENG2 มาทำการวิเคราะห์ เพื่อวางระบบ KMS จะต้องมีการใช้งานในเรื่องใดบ้าง การแบ่ง COP แล้วทำการออกแบบให้สอดคล้องกับ ENG1 & ENG2 โดยจัดทำเป็นรูป Site Map แสดงโครงสร้างระบบ KMS และ COP (task, inference, domain, knowledge base) ตามมาตรฐาน CommonKADS
- 3) การออกแบบการใช้งาน ต้องวิเคราะห์ความต้องการในการใช้งานระบบจัดการความรู้ที่ได้ ข้อมูลจาก ENG 2 ว่าจะต้องมีเนื้อหา Function การทำงานใดบ้างที่จะตอบสนองความต้องการใช้งานใน ENG 2 โดยนำ Feature ต่างๆ ที่มีอยู่ในMicrosoft SharePoint มาออกแบบ เช่น หากผู้บริหารต้องการสั่งงานหรือมอบหมายงาน ต้องมีระบบ Collaboration ต้องมี Knowledge Map หรือต้องมี Knowledge Base เพื่อตอบสนองความต้องการในการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นเอกสาร เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการตาม ENG1 & ENG2
 - 3.1) ตรวจสอบความต้องการตาม ENG1 & ENG2 เป็นเรื่องใด ประเภทใด แล้วนำมาวิเคราะห์กับ Microsoft SharePoint ว่าตรงกับ Feature ใด มี Function การทำงานอย่างไร Function การทำงานนั้นตอบสนองความต้องการนั้นได้หรือไม่ เช่น ระบบต้องมีการจัดเก็บข้อมูลในด้านกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งอาจต้องใช้ Function ของ SharePoint ที่เกี่ยวกับการเก็บเอกสาร เช่น Document Library
 - 3.2) รวบรวมความต้องการทั้งหมด แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการทำงานต่อภายหลัง
- 4) นำข้อมูลที่ได้มากำหนดและแบ่งจำนวน COP และกำหนดสิทธิ เช่น
 - 4.1) ผู้บริหาร มีสิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ข้อมูลได้ทั้งระบบ
 - 4.2) ผู้เชี่ยวชาญ มีสิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ข้อมูลในส่วนที่เป็นงานคดี ที่ตนเองได้รับแต่งตั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น
 - 4.3) Knowledge Engineer มีสิทธิในการจัดการ แก้ไข เพิ่ม อ่าน ลบ ข้อมูลได้ทั้งระบบ
 - 4.4) COPs ต่างๆ มีสิทธิในการจัดการ อ่านได้ทั้งระบบ และแก้ไข เพิ่ม ลบ บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเฉพาะใน COPs ของตนเองเท่านั้น

4.5) User (ในเบื้องต้น อัยการ, รุรการ) มีสิทธิในการจัดการ เพิ่ม และอ่านข้อมูลได้เฉพาะ
ใน COPs Config In SharePoint)

5) มีการทำรายงานการทำงานเปรียบเทียบกับแผนตาม MAN 3

6) หลังจากหลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตาม
แผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะ
สาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: รายการความต้องการของผู้ใช้ประเภทต่างๆ ใน CoP

Outcome: เวลาในการวิเคราะห์ความต้องการของระบบ ต่อเวลาตามแผน

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

- 1) ทำการวิเคราะห์ความต้องการของ Software โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 และ ENG2 มา
วิเคราะห์ ประกอบเอกสาร SharePoint Based User Requirement Specification (เอกสาร
ENG3.1) ในแผนในกลุ่มมีแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ วิชาการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา
2553
- 2) จัดทำ [Software Requirement Analysis](#) (เอกสาร ENG3.2) และ SITE MAP (เอกสาร
ENG3.3) เพื่อดำเนินการใน Task อื่นๆ ต่อไป
- 3) สรุปผลการดำเนินการตาม ENG3 ระบบ KMS ของงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่
ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท เป็นรูปแบบ single
Function มีผู้ใช้งาน 3 ประเภท คือ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติ ซึ่งมีสิทธิในการใช้งานหลัก
คือ อ่าน และเขียน ข้อมูล มี Function การใช้งาน เช่น การรวบรวมเอกสารต่างๆ เช่น
กฎหมาย ระเบียบ Case Study (ตัวอย่างการประนอมข้อพิพาท) Knowledge Map (ขั้นตอน
การประนอมข้อพิพาทในรูปแบบผัง) โครงสร้างของ Cop ประกอบด้วย Task คือ งาน
ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท งานวิกฤติ คือ การประนอมข้อ
พิพาท มี Inference Domain และ Knowledge Base ที่สำคัญ

เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG3.1 SharePointBasedRequirementSpecification

เอกสาร ENG3.2 SoftwareRequirementAnalysis

เอกสาร ENG3.3 Site Map

ENG4 Software Design

แผนการดำเนินงาน

Input: ENG1, ENG2, ENG3, ความสามารถของ MS SharePoint

Process:

- 1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ Content, Feature และ Function ต่างๆ ในระบบ KMS ที่ทีมงาน และอาจารย์ช่วยกันสร้างขึ้น ตรวจสอบรูปแบบที่สฟปร.กำหนด และต้องสอดคล้องกับ REU2
- 2) นำ Template ที่สร้างจาก REU2 มาใช้ พร้อมจัดทำรายงานว่า มีการนำมาใช้ในส่วนใด
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: Design ข้อกำหนดโครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ ของ MS SharePoint

Outcome: เวลาที่ใช้ในการออกแบบซอฟต์แวร์ ต่อเวลาตามแผน

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

นำผลการวิเคราะห์ความต้องการของ Software (เอกสารใน ENG3) โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1 ENG2 และ ENG 3 มาวิเคราะห์โดยใช้ software Microsoft SharePoint 2010 ว่า Feature ใด ควรจะอยู่ในตำแหน่งใดของระบบ หน้าตาระบบเป็นแบบใด พร้อมได้นำ Template ระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด มาใช้ และ template Visio (เอกสาร ENG4.1) ผลการดำเนินการ หลังได้จากได้รูปแบบระบบโดยนำ Template ของระบบที่มีอยู่มาใช้ ตามรายงานการสร้าง ENG4 (เอกสาร ENG4.2) แล้ว ได้จัดทำรูปแบบ Function การใช้งานทั้งหมด คู่มือการใช้งานระบบ KMS (เอกสาร ENG4.3)

พบปัญหาและอุปสรรค ที่ทำให้ไม่ได้ภายในระยะเวลาตามแผนที่วางไว้ เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีมาก และต้องเร่งทำตัวเล่ม IS ประกอบกับการเข้าไปทำในระบบอินเตอร์เน็ตช้า

ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการ ในอนาคต หากมีโครงการใหม่ต้องวางแผนในเรื่องกรอบระยะเวลา สำหรับ ENG4 ให้เหมาะสมและควรตรวจสอบความเร็วในการใช้งานอินเตอร์เน็ตก่อน วางแผนว่า สามารถทำงานในระบบได้ดี เหมาะสมหรือไม่

เอกสารประกอบ

เอกสาร ENG4.1 Visio Template

เอกสาร ENG4.2 รายงานการสร้าง KMS

เอกสาร ENG4.3 คู่มือการใช้งานระบบ KMS

เอกสาร ENG4.4 SharePoint Based User Requirement Specification



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

MAN1 Organizational Alignment

แผนการดำเนินงาน

Input: องค์กรที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้ และ กลยุทธ์องค์กร

Process:

- 1) ตรวจสอบวิสัยทัศน์ แนวนโยบาย ภาระหน้าที่ หรือแผนการดำเนินงานของสำนักงาน
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนว่า หากนำระบบการจัดการความรู้มา
ใช้จะสอดคล้องหรือสนับสนุนวิสัยทัศน์ หรือแนวนโยบาย หรือแผนการดำเนินงาน
อย่างไร
 - 1.1) ขอข้อมูลแนวนโยบาย แผนงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครอง
สิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน หรือตรวจสอบกับนโยบายของ
สำนักงานอัยการสูงสุด หรือโดยขอสัมภาษณ์อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิ
และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อทราบถึงแนวนโยบายของสำนักงาน
 - 1.2) วิเคราะห์แนวนโยบาย หรือแผนงานที่ได้จากข้อ 1.1) ว่า สามารถนำระบบจัดการ
ความรู้มาสนับสนุนแนวนโยบาย หรือแผนงานนั้นได้อย่างไร เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ของ
การจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับหน่วยงาน
- 2) จัดทำแผนกิจกรรม การสร้างความเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ เพื่อสร้างวิสัยทัศน์
ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และพันธกิจด้านบุคคล กระบวนการและเทคโนโลยี
โดยแผนดังกล่าวต้องระบุถึงการนำระบบ KMS มาใช้สนับสนุนวิสัยทัศน์ หรือ
แนวนโยบายหรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน โดย
 - 2.1) อาจขออนุญาตจัดทำหนังสือแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้
 - 2.2) อาจเผยแพร่ทาง WebSite ของสำนักงานที่มีอยู่แล้ว พร้อมจัดให้มี Web Board หรือ
Forum สำหรับตอบข้อสงสัย
 - 2.3) อาจประกาศเผยแพร่โดยการปิดประกาศ ณ สำนักงานนั้นๆ
- 3) นำเสนอรายงานการจัดกิจกรรมต่อ KM Team ของสำนักงาน
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่
กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุ
ใด เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ และพันธกิจในการจัดการความรู้

Outcome: ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรม

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

ทำการศึกษาวิเคราะห์การสื่อสาร และความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ โดยนำข้อมูลที่ได้จาก ENG 1, ENG 2 และ ENG3 มาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรด้านการจัดการความรู้ และศึกษาวิธีการที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์โดยใช้กิจกรรม KM ภายใต้กรอบระยะเวลาดำเนินการ 3 ปี และจัดทำรายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ MAN1 ได้ทดสอบระบบ KMS พร้อมนำเสนอแผนกิจกรรม KM ภายใต้กรอบระยะเวลาดำเนินการ 3 ปี ต่อท่านทยา พาหุสัจจะลักษณ์ รายงานกิจกรรม MAN1 (เอกสาร MAN1.1) แผน 3 ปี โดยปีแรกสร้างองค์ความรู้ทั้งหมด ปีที่ 2 และ 3 สร้างผู้เชี่ยวชาญ

พบปัญหาและอุปสรรค ล่วงเลยกำหนดระยะเวลา เนื่องจากภารกิจงานประจำมีจำนวนมากและต้องเร่งทำตัวเล่ม IS

ข้อเสนอแนะในการดำเนินโครงการ ต้องประมาณการในเรื่องระยะเวลาให้มากกว่ากำหนดเดิม

เอกสารประกอบ

เอกสาร MAN1.1 รายงานกิจกรรม MAN1

MAN2 Organization Management

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างและภาระหน้าที่

Process:

- 1) วิเคราะห์โครงสร้างของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (ก่อนมีระบบการจัดการความรู้) และทำการวิเคราะห์ระบุปัญหาของโครงสร้างเดิม โดยขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ภาค 5 หรือสำนักงานอัยการจังหวัดเชียงใหม่ (รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน) เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ว่าโครงสร้างประกอบด้วยหน่วยงานใด มีภาระ หน้าที่ อย่างไร การดำเนินงานมีลำดับ ขั้นตอนการทำงานอย่างไร
- 2) ออกแบบรูปแบบ ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงบทบาทหน้าที่หน่วยงานเดิม เพื่อดำเนินการตามพันธกิจการจัดการความรู้ในด้านคน กระบวนการ และเทคโนโลยี(ที่มีระบบการจัดการความรู้เพิ่มเข้ามา)โดย
 - 1.1) ศึกษา วิเคราะห์ ความเหมาะสมของระบบการจัดการความรู้ จะจัดตั้งในรูปแบบใด เช่น ตั้งหน่วยงานใหม่ ตั้งคณะทำงานหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ (ซึ่งจะต้องศึกษารายละเอียด และสภาพความเป็นจริงหน้างานว่ารูปแบบใดจะเหมาะสม)
 - 1.2) ศึกษา วิเคราะห์ ภาระ อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการจัดการความรู้ อัตรากำลัง โครงสร้างหน่วยงานและการดำเนินงาน (ต้องศึกษาในรายละเอียด และสภาพความเป็นจริงหน้างานว่ารูปแบบใดจะเหมาะสม)
 - 1.3) นำแผนผังที่ได้จาก ข้อ 1) 1.2) มาวิเคราะห์กับ ข้อ 2)1.1) และ 1.2) โดยจัดทำเป็นผังโครงสร้างการทำงานใหม่ ที่มีระบบการจัดการความรู้ โดยจัดทำเป็นรายงาน
- 3) ขออนุมัติผู้มีอำนาจให้มีคำสั่งมอบหมายกำหนดตัวผู้รับผิดชอบงาน KMS ว่าต้องมีจำนวนกี่คน แต่ละคนรับผิดชอบงานด้านใด ภาระหน้าที่เป็นอย่างไร สำหรับงาน ENG1, ENG4, MAN1
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: โครงสร้างใหม่ที่สนับสนุนการจัดการความรู้

Outcome: ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรม

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และ โครงสร้าง KM TEAM ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (เอกสาร MAN2.1) นำโครงสร้าง KM TEAM มาทำการวิเคราะห์กับ โครงการ KM ในระบบใหม่ต่อไป
- 2) นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ระบบ และ โครงสร้าง KMS ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ผลการดำเนินการ ได้รายงานวิเคราะห์โครงสร้างระบบ (เอกสาร MAN2.2)

เอกสารประกอบ

เอกสาร MAN2.1 โครงสร้าง KM TEAM ของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

เอกสาร MAN2.2 รายงานวิเคราะห์โครงสร้างระบบ

MAN3 Project Management

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: คณะทำงาน โครงการ (Project Team) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป้าหมายการบรรลุ
ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

Process:

- 1) จัดทำแผนการสร้างระบบ KMS กรอบระยะเวลาสามเดือน ว่าต้องมีแผนการดำเนินการเพื่อ
สร้างระบบ โดยจะต้องมีข้อมูลอะไรบ้าง (ENG 3) ในระบบจัดการความรู้ จะหาข้อมูลจาก
ที่ไหน อย่างไร นำมาลงในระบบอย่างไร Tacit & Explicit ต้องหาเพิ่มเติมจากที่ไหน
จัดเก็บอย่างไร การจัดทำและเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีค่าใช้จ่ายด้านใดบ้าง(ประมาณการ)
จะต้องมีกี่ Cop รวมถึงการสร้างระบบ IT และการนำข้อมูลลงระบบโดยจัดทำแผนการ
ทำงานในรูปแบบ Gantt Chart ซึ่งอาจแบ่งขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
 - 1.1) ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลองค์ความรู้
 - 1.2) วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้
 - 1.3) สร้างระบบ
 - 1.4) นำข้อมูลลงระบบ
 - 1.5) ตรวจสอบและทดสอบ (ประเมินผล)

กิจกรรม	มิถุนายน 2554	กรกฎาคม 2554	สิงหาคม 2554
1.ตรวจสอบและรวบรวมองค์ ความรู้			
2.วิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้			
3.ออกแบบและสร้างระบบ			
4.นำข้อมูลลงระบบ			
5.ตรวจสอบและทดสอบ			

หมายเหตุ ช่วงเวลาในส่วนเดือน อาจมีการเปลี่ยนแปลงภายหลังตามความเหมาะสม แต่กรอบการ
ทำงานจะต้องอยู่ในกรอบของแต่ละเดือน เช่น การวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้ จะต้องอยู่ในช่วง
กลางเดือนแรกไปจนถึงสิ้นเดือนที่สองของโครงการ หรือการนำข้อมูลลงระบบจะต้องอยู่ในช่วง
กลางเดือนที่สามหรือเดือนสุดท้ายเป็นต้นไปจนจบโครงการ

1.2) จัดทำรายงานเอกสารกำหนดรายละเอียดตารางเวลา การทำงานในแต่ละภารกิจงานที่สำคัญ การประมาณการค่าใช้จ่ายในงานนั้นๆ รายงานการใช้ทรัพยากร (ถ้าหากมี) ตัวบุคคลผู้รับผิดชอบ หรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานนั้นๆ กรอบระยะเวลาผลสำเร็จของงาน ที่สอดคล้องกับ Gantt Chart ในข้อ 1) 1.1)

1.3) กำหนดรูปแบบ โครงสร้างของคณะทำงาน โครงการ Project Team ว่า ต้องมีใคร ตำแหน่งหน้าที่ใด และรับผิดชอบในเรื่องใด อาจต้องขอข้อมูลในเรื่องอัตรา กำลัง บุคลากร จากสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน หรือให้ผู้มีอำนาจของสำนักงานแต่งตั้งหรือมอบหมายภาระหน้าที่ให้ Project Team ด้วย

1.4) กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานของผู้รับผิดชอบนั้นๆ เช่น ต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล ผู้ที่ทำหน้าที่จัดทำ Web Site ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาใด ขอบเขตการทำงานเป็นอย่างไร Project Team บางคนอาจจะเปลี่ยนเป็น KM Team ในอนาคต ทั้งนี้เพื่อมิให้ต้องมาจัดหาบุคลากรซ้ำซ้อนอีกครั้ง

1.5) ทำรายงานการทำงานวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะ

2) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงาน เพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อที่เป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: ข้อเสนอแผนงาน โครงการจัดการความรู้

Outcome: ร้อยละของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาแผน

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท (เอกสาร MAN3.1)
- 2) ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวอย่างสำนวนคดีเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จเพื่อจัดลงระบบ (เอกสาร MAN3.2)
- 3) ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือ ตำรา บทความเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทเพื่อจัดลงระบบ (เอกสาร MAN3.3)
- 4) ทำการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ เช่น รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ คู่มือ และเอกสารที่จำเป็นต่างๆ เพื่อจัดลงระบบ

- 5) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล และได้นำรูปแบบหน้าตาระบบที่ได้จาก ENG 4 มาศึกษา เพื่อจัดเตรียมข้อมูลลงระบบ
- 6) เริ่มต้นทำการนำข้อมูลลงระบบต่อเนื่องกันไปจนกว่าระบบจะสมบูรณ์
- 7) ทำการทดสอบความพร้อมของระบบ และได้ทำการทดสอบระบบกับผู้เชี่ยวชาญ
- 8) ผลการดำเนินการจัดทำแผนการสร้างระบบ (เอกสาร MAN3.4) พร้อมคู่มือการใช้งานระบบ(เอกสาร MAN3.5) ได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการตามแผนเรียบร้อย

เอกสารประกอบ

เอกสาร MAN3.1 [กฎหมาย กฎ ระเบียบ](#)และคำสั่ง

เอกสาร MAN3.2 ตัวอย่างสำนวนคดีเกี่ยวกับการประนอมข้อพิพาทที่ประสบความสำเร็จ

เอกสาร MAN3.3 หนังสือ ตำรา คู่มือ บทความ

เอกสาร MAN3.4 ผลการดำเนินการจัดทำแผนการสร้างระบบ

เอกสาร MAN3.5 คู่มือการใช้งานระบบ

RIN1 Human Resource Management

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: MAN2 โครงสร้างใหม่สนับสนุนระบบจัดการความรู้ ENG2 ผู้ใช้งานระบบ

Process:

- 1) ทำการศึกษา วิเคราะห์ว่า ควรมีตำแหน่งใดบ้าง คุณสมบัติตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ การทำงานสำคัญ ความรู้ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจมีตำแหน่งต่างๆ ดังนี้
 - CKO ต้องมีความรู้เรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน
 - COPs ต้องมีความรู้เรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน
 - KE ต้องมีความรู้เรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน
 - KMS Support ต้องมีความรู้เรื่องอะไร มีความสามารถด้านใด ต้องมีจำนวนกี่คน
- 2) จัดทำข้อเสนอแนะเรื่องจำนวน และวิธีการได้มาซึ่งบุคลากร (ประมาณ 5 ปี ข้างหน้า) โดย
 - 2.1) นำข้อมูลที่ได้จาก 1)1.1) มาวิเคราะห์ และอาจขอข้อมูลจากหน่วยงานที่จัดอัตรากำลังว่า ในงบประมาณปีถัดไปจะมีอัตราจำนวนของบุคลากรเพิ่มขึ้นกี่คน คุณวุฒิใด และรวบรวมกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ
 - 2.2) ตรวจสอบจากบุคลากรในสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนว่า บุคคลใดที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดในข้อ 2)2.1) จำนวนกี่คน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้แต่งตั้งในอนาคต
 - 2.3) ทำรายงานวิเคราะห์อัตรากำลังในปัจจุบันเปรียบเทียบกับความต้องการ เพื่อจัดทำแผนกำลังคน 5 ปี
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: Competency Model (Job Description) ตำแหน่ง จำนวนผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติที่ได้รับการ

คัดเลือก

Outcome: ร้อยละของจำนวนบุคลากรสรรหาได้ เทียบกับจำนวนที่ความต้องการ

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบ และคำสั่งเกี่ยวกับกรอบการจัด
อัตรากำลัง โดยขอข้อมูลจำนวนอัตรานุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง
กฎหมายแก่ประชาชน นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการศึกษาวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากร
ใน KM TEAM โดยเปรียบเทียบกับโครงสร้าง KM TEAM ใหม่ จัดทำเป็นรายงานวิเคราะห์ RIN1
อัตรากำลัง (เอกสารRIN1.1) สรุปผลการดำเนินการตาม RIN1 (เอกสารRIN1.2)

เอกสารประกอบ

เอกสารRIN1.1 รายงานวิเคราะห์RIN1อัตรากำลัง

เอกสารRIN1.2 สรุปผลการดำเนินการตาม RIN1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN2 Training**แผนการดำเนินงาน (Plan)**

Input: RIN1

Process:

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ ความรู้ ทักษะ ทักษะของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติ รวมทั้งวิธีการในการจัดอบรม หรือขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สพอ.) หรือหน่วยงานภายนอกที่มีความชำนาญด้านการจัดอบรมเกี่ยวกับวิธีการ ระยะเวลา หลักสูตร งบประมาณ
- 2) นำข้อมูลที่ได้ในข้อ 1) มาเป็นฐานข้อมูลเบื้องต้น เป็นแนวทางในการกำหนดและจัดทำแผนหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น
 - (2.1) การพัฒนาผู้บริหารด้านจัดการความรู้ ต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง บุคคลที่จะเข้าอบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใด เช่น ข้าราชการธุรการต้องอาจเป็นไม่ต่ำกว่า C8 หรือข้าราชการอัยการต้องไม่ต่ำกว่าอัยการผู้เชี่ยวชาญ โดยอาจศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่เคยมีการจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
 - (2.2) ข้อเสนอการฝึกอบรมวิศวกรรมความรู้ ว่าต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง บุคคลที่จะเข้าอบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใด โดยอาจศึกษาข้อมูล จากหน่วยงานที่เคยมีการจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
 - (2.3) ข้อเสนอฝึกอบรมผู้ใช้งานทั่วไป ว่าต้องอบรมในเรื่องใดบ้าง บุคคลที่จะเข้าอบรมต้องมีพื้นฐานเรื่องใด เป็นบุคลากรในระดับใด โดยอาจศึกษาข้อมูล จากหน่วยงานที่เคยมีการจัดการอบรมในเรื่องดังกล่าว หรือหน่วยงานภายนอก และข้อมูลบุคลากรของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: ความต้องการในการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมสามารถใช้งานระบบจัดการความรู้ได้ ตาม ENG2

Outcome: ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม เทียบกับจำนวนที่ควรได้รับการฝึกอบรมทั้งหมด

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น
 - หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพผู้บริหารด้านการจัดการความรู้ (เอกสาร RIN2.1)
 - โครงการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุด กับ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน(เอกสาร RIN2.2)
 - หลักสูตรประกาศนียบัตรการจัดการความรู้ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (เอกสาร RIN2.3)
- 2) นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แผนการฝึกอบรม ผลการดำเนินการได้ทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตาม RIN2 ได้แผนการฝึกอบรมที่จำเป็น คือ 1.โครงการ “เพิ่มประสิทธิภาพผู้บริหารด้านการจัดการความรู้” สำนักงานอัยการสูงสุด 2.โครงการบริหารจัดการความรู้ (การจัดการความรู้ ส่วนกลาง การจัดการความรู้ ต่างจังหวัด) 3.โครงการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุดกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 4.หลักสูตรประกาศนียบัตรการจัดการความรู้ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจัดทำแผนการฝึกอบรมในรายงานวิเคราะห์แผนฝึกอบรม ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการตามแผนเรียบร้อยแล้วตาม รายงานวิเคราะห์แผนการฝึกอบรม (เอกสาร RIN2.4)

เอกสารประกอบ

- เอกสาร RIN2.1 หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพผู้บริหารด้านการจัดการความรู้
- เอกสาร RIN2.2 โครงการเพิ่มสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างสำนักงานอัยการสูงสุด กับ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- เอกสาร RIN2.3 หลักสูตรประกาศนียบัตรการจัดการความรู้ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เอกสาร RIN2.4 รายงานวิเคราะห์แผนการฝึกอบรม

RIN3 Knowledge Management

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ข้อมูลเอกสาร (Repository) แหล่งข้อมูล (Portal) และบุคลากรในโครงการ ผู้ออกแบบและติดตั้งระบบ จัดการความรู้ หัวข้อที่กำหนด

Process:

- 1) จัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบเอกสารเดิม ตรวจสอบระบบ KMS และแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบติดตั้งระบบจัดการความรู้ สำหรับงานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประνομข้อพิพาท โดยเฉพาะการประνομข้อพิพาท ตามลึ้นชักความรู้ Task Taxonomy: QA1, ENG1, ENG2, ENG3, ENG4, MAN1, MAN2, MAN3, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4, REU1, REU2, REU3 โดยทำการแยกประเภทเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ว่าเป็นเอกสารประเภทใด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาทำ KM ต่อในภายหลังได้ใช้เป็นแนวทางหรือข้อมูลในการทำงานได้ ต้องมีการกำหนดรูปแบบและประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บจัดทำระบบ Mysite และนำข้อมูลทั้งหมดเก็บลง Mysite ใน Microsoft SharePoint และบันทึกลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD หรือ DVD เพื่อเป็นข้อมูล Backup ไว้อีกชั้นหนึ่ง
- 2) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: ระบบจัดการความรู้ของโครงการความรู้ที่กำหนด

Outcome: ร้อยละของจำนวนบุคลากร ที่อยู่ใน KMS คณะทำงาน โครงการเทียบกับคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งทั้งหมด

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการรวบรวมจัดเก็บเอกสารตรวจสอบเอกสารเดิมในระบบ KMS (เอกสาร RIN3.1) และแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการออกแบบติดตั้ง ระบบจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประνομข้อพิพาท โดยเฉพาะการประνομข้อพิพาทได้
 - 2) รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด (เอกสาร RIN3.2) และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้เก็บเอกสารทั้งโครงการเรียบร้อยแล้ว โดยได้มีการ Backup ข้อมูลไว้เรียบร้อยแล้ว ผลการดำเนินการ ได้ตามแผนที่วางไว้ และได้ข้อมูลที่ใช้เก็บเอกสารทั้งโครงการ
 - 3) รายงานการเก็บเอกสารทั้งระบบ (เอกสาร RIN3.3)
- หมายเหตุ ในการ Up ข้อมูลขึ้นระบบ ได้มีการเปลี่ยนแปลงที่จัดเก็บโดยต้องจัดเก็บใน QA ของแต่ละคนแทน Mysite ที่ได้กำหนดไว้ในแผนเดิม

พบปัญหาและอุปสรรค ถ่วงเลขกำหนดระยะเวลา เนื่องจากงานประจำมีปริมาณมากและต้องเร่งทำ
ตัวเล่ม IS ประกอบกับระบบ Server มีปัญหา

ข้อเสนอแนะ ในการดำเนินโครงการ ต้องมีการวางแผนในเรื่องกรอบระยะเวลาในงาน และควร
ตรวจสอบระบบก่อนลงมือทำงาน

เอกสารประกอบ

เอกสาร RIN3.1 เอกสารเดิมของระบบ KMS

เอกสาร RIN3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด

เอกสาร RIN3.3 รายงานการเก็บเอกสารทั้งระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

RIN4 Infrastructure

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ENG3

Process:

- 1) ทำการขอข้อมูลในการติดตั้งและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานในการดำเนินโครงการจัดการความรู้เกี่ยวกับ Hardware, Software และระบบ Network จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการสร้างและใช้ระบบ KMS ว่าต้องมี Hardware, Software และระบบ Network อะไรบ้าง ที่มีอยู่เดิมใช้ได้หรือไม่ ต้องมีอะไรเพิ่มเติมถึงจะเหมาะสมกับระบบ KMS โดยต้องสอดคล้องกับ ENG2 และต้องมีการสำรวจความต้องการและใช้งานจริงกับผู้ประกอบการด้วย
- 2) จัดทำรายงาน วิเคราะห์การจัดหาอุปกรณ์ Hardware, Software และระบบ Network เพื่อใช้กับระบบ KMS เพียงพอหรือไม่ ต้องมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับกิจกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งต้องมีแผนการจัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติม เช่น
 - สิ่งที่มีอยู่เดิมอายุการใช้งานกี่ปี มีจำนวนเท่าไร
 - ต้องหาเพิ่มเติมหรือไม่ จำนวนเท่าไร
 - วิธีการจัดหาเพิ่มเติม เช่น เช่า เช่าซื้อ ซื้อ ฯลฯ ราคาเท่าไร
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการใช้ทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: แผนการจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน

Outcome: ร้อยละของงบประมาณโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้จริง เทียบกับแผน

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

ทำการรวบรวมจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับอัตราค่าสิ่งบุคลากร (เอกสาร RIN4.1) และข้อมูลระบบ คอมพิวเตอร์ (เอกสาร RIN4.2) รวบรวมข้อมูลเครื่องสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด ทำการวิเคราะห์พร้อมแผนการจัดการอุปกรณ์ และวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม ซึ่งสามารถนำมาใช้ในระบบ KMS ได้ โดยใช้เป็นเครื่องที่ใช้บริหารแผนการจัดซื้อในส่วนเครื่องที่ให้บริการ (Server) ตามรายงานการสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการสำเร็จตามแผนตามรายงานสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน (เอกสาร RIN4.3)

เอกสารประกอบ

เอกสาร RIN4.1 อัตรากำลังบุคลากร

เอกสาร RIN4.2 ข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์

เอกสาร RIN4.3 รายงานการสำรวจโครงสร้างพื้นฐาน

เอกสาร RIN4.4 Gentle-Soft-Requirement-Specification



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

REU1 Asset Management

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: RIN4

Process:

- 1) ขอข้อมูลงานครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดการความรู้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) ขอข้อมูลหลักเกณฑ์ วิธีการวิเคราะห์การใช้งาน ประวัติอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ฯลฯ
- 3) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน อายุการใช้งาน หลักเกณฑ์การได้มา เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะในการจัดหาครุภัณฑ์ของระบบ KMS ให้สอดคล้องกับ ENG2, MAN1, RIN1 ต้องใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่หรือจะมีในอนาคตให้คุ้มค่าที่สุด
 - จัดทำรายงานวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ปัจจุบันเปรียบเทียบกับอนาคต
 - จัดทำข้อเสนอแนะในการใช้ของเดิมที่มีอยู่เปรียบเทียบกับของใหม่ ซึ่งเพิ่มงบประมาณในการบำรุงรักษา
 - จัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อถือครองทรัพย์สินหรือแผน MA เฉพาะ Computer ที่ใช้ในระบบ KMS
- 4) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: แผนการซื้อทดแทนเมื่อหมดอายุ (Spending Plan) และมาตรฐานและฐานข้อมูลในการจัดการทรัพย์สิน สนับสนุนการจัดการความรู้ในหัวข้อที่กำหนด

Outcome: ร้อยละของมูลค่าทรัพย์สิน ที่ได้ลงทะเบียน เทียบกับมูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดที่ใช้ในการจัดการความรู้ในหัวข้อที่กำหนด

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการรวบรวมจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างบุคลากร (เอกสารREU1.1) ข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ (เอกสารREU1.2) อัตราค่าจ้างในการออกแบบและเขียนโปรแกรม (เอกสารREU1.3)
- 2) รวบรวมข้อมูลเครื่องสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการจัดทำระบบทั้งหมด การวิเคราะห์ พร้อมแผนการจัดการอุปกรณ์ การสำรวจครุภัณฑ์ ผลการดำเนินการ ได้ตามแผนที่วางไว้
- 3) ทำรายงานสรุปผลการดำเนินการตาม REU1 ตามรายงานการจัดการทรัพย์สิน ซึ่งมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ประโยชน์ในอนาคตจะมีการใช้งานในระบบ KMS ซึ่งจะมีรูปแบบการใช้งานที่เพิ่มขึ้นมากกว่าการใช้งานเพียงแค่การพิมพ์ข้อมูล มีข้อเสนอแนะการ

ใช้งานเครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีอยู่ซึ่งมีเพียงพอที่จะต้องเปลี่ยน (คอมพิวเตอร์) ที่ล่าสมัย บางส่วนจำนวนน้อย และการจัดซื้อของใหม่ในส่วนเครื่อง (Server)

- 4) แผนในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ในอัตราค่าบริการรวมค่าอะไหล่เป็นรายปี ตาม รายงานการจัดการทรัพย์สิน REU1 (เอกสารREU1.4) ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการ สำเร็จตามแผน

เอกสารประกอบ

เอกสาร REU1.1 เอกสารเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างบุคลากร

เอกสาร REU1.2 ข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์

เอกสาร REU1.3 อัตราค่าจ้างในการออกแบบและเขียนโปรแกรม

เอกสาร REU1.4 รายงานการจัดการทรัพย์สิน REU1

REU2 Reuse Program Management

แผนการดำเนินงาน (Plan)

Input: ENG4

Process:

- 1) ตรวจสอบสำรวจ Template ของสำนักงานอัยการสูงสุด ที่สามารถนำมาใช้จากระบบ KMS ที่มีอยู่ในระบบ KMS บน MS SharePoint 2007 และ 2010 ที่คล้ายคลึงกับมาตรฐานของสำนักงานอัยการสูงสุด
- 2) ต้องทำรายงานการเลือกใช้และออกแบบ Template เพิ่มเติม ต้องมี Template ของ COP, Task, Inference, Domain, Knowledge Base ในระบบ KMS
- 3) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: Templates และเกณฑ์มาตรฐานในการลดการทำซ้ำ หรือพยายามใช้ซ้ำ

Outcome: ร้อยละของ Work space ที่ใช้ Template มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

- 1) ทำการศึกษา รวบรวม ตัวแบบ (Templates) ต่างๆ ของสำนักงานอัยการสูงสุด สำหรับการสร้างระบบจัดการความรู้ เพื่อนำมาปรับใช้ในการสร้างระบบการจัดการความรู้ องค์กรความรู้ที่ 59 งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท ให้มีรูปแบบมาตรฐานใกล้เคียงกัน ดังนี้
 - 1.1) ต้นแบบ Cop ของเดิม(เอกสาร REU2.1)
 - 1.2) [ต้นแบบ Task, Inference, Domain](#) (เอกสาร REU2.2)
 - 1.3) ต้นแบบในส่วนกฎหมาย และระเบียบ (เอกสาร REU2.3)
 - 1.4) ต้นแบบในส่วนคำนิยามกฎหมาย (เอกสาร REU2.4)
 - 1.5) Templatecop ระบบการจัดการความรู้ ปัจจุบันที่ใช้อยู่ (เอกสาร REU2.5)
 - 1.6) Template ในส่วน Knowledge Map (Visio) (เอกสาร REU2.6)
- 2) รวบรวมข้อมูลรายงานการสร้าง Template (เอกสาร REU2.7) และนำรายงานการสร้าง ENG4 (เอกสาร REU2.8) มาพิจารณาประกอบในการเลือกใช้และออกแบบ Template ในการดำเนินการได้นำ Template cop (เอกสาร REU2.5) และ Template ในส่วน Knowledge Map (Visio) (เอกสาร REU2.6) มาใช้เป็นตัวแบบ ในส่วนการสร้าง cop งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท มี

Function การใช้งาน เช่น การรวบรวมเอกสารต่างๆ (กฎหมาย ระเบียบ Case Study Knowledge Map) โครงสร้างของ Cop ประกอบด้วย Task คือ งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท งานวิกฤติ คือ การประนอมข้อพิพาท Inference ที่สำคัญ เช่น การรับขอรับความช่วยเหลือจากผู้ร้อง Domain Knowledge Base ที่สำคัญ และจัดทำรายงานการใช้ Template (เอกสาร REU2.9) พร้อม Template องค์กรความรู้ที่ 59 งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท (เอกสาร REU2.10) ซึ่งการดำเนินการได้ดำเนินการสำเร็จตามแผน

เอกสารประกอบ

เอกสาร REU2.1 ตัวแบบโครงสร้าง CoP ของเดิม

เอกสาร REU2.2 ตัวแบบโครงสร้างซอฟต์แวร์ตาม CommonKADS

เอกสาร REU2.3 ฐานข้อมูล กฎหมาย และระเบียบ

เอกสาร REU2.4 ฐานคำนิยามศัพท์ กฎหมาย

เอกสาร REU2.5 ตัวแบบ CoP มาตรฐาน ของระบบจัดการความรู้ ของสำนักงานอัยการสูงสุด (ปัจจุบัน)

เอกสาร REU2.6 ตัวแบบสัญญาณักษณ์ CommonKADS

เอกสาร REU2.7 รายงานสร้าง Template

เอกสาร REU2.8 รายงานการสร้าง ENG4

เอกสาร REU2.9 รายงานการใช้ Template

เอกสาร REU2.10 Template องค์กรความรู้ที่ 59 งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและประนอมข้อพิพาท โดยเฉพาะการประนอมข้อพิพาท

REU3 Domain Engineering**แผนการดำเนินงาน (Plan)**

Input: ENG1

Process:

- 1) วิเคราะห์ผล ENG1 ถึง ENG4 และ MAN1 เพื่อตรวจสอบว่าสามารถนำอะไรไปใช้ซ้ำได้บ้าง ภายใต้เงื่อนไขว่า ต้องใช้ซ้ำได้มากที่สุด และจัดทำรายงานหัวข้อความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ต่อได้ เพื่อลดงานในการทำการจัดการความรู้เรื่องที่คล้ายกัน
- 2) หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานการทำงานเพื่อตรวจสอบว่า ได้ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้สำเร็จหรือไม่ พร้อมหาสาเหตุ เช่น หากไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้เพราะสาเหตุใด เพื่อเป็นข้อมูลในการทำงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

Output: CommonKADS Knowledge Models

Outcome: ร้อยละภารกิจที่ถูกจับความรู้ เทียบกับภารกิจทั้งหมดภายในหัวข้อความรู้

รายงานผลการดำเนินการ (DO)

- 1) ทำการรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ใน ENG1 ENG2 ENG3 ENG4 และ MAN1 ที่สามารถนำไปใช้ซ้ำในโครงการอื่นได้ เช่น ระบบการจัดการความรู้เพื่องานช่วยเหลือทางกฎหมายและประนอมข้อพิพาท ในเรื่องการให้คำปรึกษากฎหมาย ผลการดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ รายละเอียด ตามรายงานวิเคราะห์ REU3 (เอกสาร REU3.1) ได้ทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเก็บ Domain ที่สำคัญที่สามารถนำไปใช้ซ้ำในโครงการอื่นได้ทั้ง 4 งาน คือ

ENG1

1. วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร (เอกสาร REU3.2)

2. วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (เอกสาร REU3.3)

3. แนวคำถามผู้บริหาร (เอกสาร REU3.4)

4. แนวคำถามผู้เชี่ยวชาญ (เอกสาร REU3.5)

ENG2

รายงานการวิเคราะห์ความต้องการ (เอกสาร REU3.6)

ENG3

1. เอกสาร SharePoint Based User Requirement Specification (เอกสาร REU3.7)

2. รายงานวิเคราะห์ความต้องการ Software (เอกสาร REU3.8)

ENG4

1. รายงานการสร้างและออกแบบหน้าตาของระบบ (เอกสาร REU3.9)

MAN1

1. รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ MAN 1 (เอกสาร REU3.10)

เอกสารประกอบ

เอกสาร REU3.1 รายงานวิเคราะห์ REU3.1

เอกสาร REU3.2 วาระการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เอกสาร REU3.3 วาระการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร REU3.4 แนวคำถามผู้บริหาร

เอกสาร REU3.5 แนวคำถามผู้เชี่ยวชาญ

เอกสาร REU3.6 รายงานการวิเคราะห์ความต้องการ

เอกสาร REU3.7 SharePoint Based User Requirement Specification

เอกสาร REU3.8 รายงานวิเคราะห์ความต้องการsoftware

เอกสาร REU3.9 รายงานการสร้างและออกแบบหน้าตาของระบบ

เอกสาร REU3.10 รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์ MAN 1

QA Quality Assurance

แผนการดำเนินงาน (Plan)

- 1) จัดทำรายการตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสารQA.2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย Engineering Group:ENG1-ENG 4/Management Group MAN1-MAN3 /Resource & Infrastructure Group RIN1-RIN4 และ Reuse Group REU1-REU4 ต้องทำความเข้าใจ Quality Guideline ทั้งหมด ต้องปฏิบัติได้และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

1.2. ดำเนินการตามมาตรฐาน 15 Task

รายงานผลการดำเนินงาน (DO)

การดำเนินการตรวจประเมินตนเอง (Self Assessment Report) (SAR) ตามมาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้ (เอกสาร QA.1) เกณฑ์การประเมินตนเอง (เอกสารQA.2) ระบบการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด องค์ความรู้ K 59 งานช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และประνομข้อพิพาท โดยนำเครื่องมือการบริหารคุณภาพ (Deming Cycle) (PDCA) จำนวน 5 Level ตามข้อตกลงที่ QA กำหนดไว้ โดยวัด Level 2 (Plan & DO) เพื่อให้ระบบการจัดการความรู้มีวงจรการสร้าง การนำสู่การปฏิบัติ การใช้งาน และเพื่อการพัฒนา ดังต่อไปนี้ ✓

Task	รายการ	Level					ตัวบ่งชี้
		0	1	2	3	4	
Task 1	การจับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (Requirement Elicitation: ENG 1)			✓			L - Largely Achieved
Task 2	การวิเคราะห์ความต้องการของระบบการจัดการความรู้ (System Requirement Analysis : ENG 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 3	การวิเคราะห์ความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirement Analysis : ENG3)			✓			L - Largely Achieved
Task 4	การออกแบบซอฟต์แวร์ (Software Design: ENG 4)			✓			L - Largely Achieved
Task 5	การสื่อสารและความสอดคล้องของระบบการจัดการความรู้ (Organizational Alignment : MAN1)			✓			L - Largely Achieved

Task 6	การบริหารองค์กร (Organization Management : MAN 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 7	การบริหารโครงการ (Project Management : MAN 3)			✓			L - Largely Achieved
Task 8	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: RIN1)			✓			L - Largely Achieved
Task 9	การฝึกอบรม (Training : RIN 2)			✓			L - Largely Achieved
Task 10	การจัดการความรู้ (Knowledge Management : RIN 3)			✓			L - Largely Achieved
Task 11	โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure : RIN4)			✓			L - Largely Achieved
Task 12	การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management : REU 1)			✓			L - Largely Achieved
Task 13	การใช้ซ้ำโปรแกรมข้อมูลต่างๆ (Reuse Program Management : REU2)			✓			L - Largely Achieved
Task 14	: Domain Engineering : REU 3)			✓			L - Largely Achieved

ตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน

N - Not Achieved หมายความว่า ไม่มีหลักฐาน หรือมีหลักฐานน้อยเกินไปที่จะแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะ ที่ได้ระบุไว้ในกระบวนการประเมิน

P - Partially Achieved หมายความว่า มีหลักฐานแสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่มีมุมมองบางประการที่ไม่สามารถทำนายถึงความสำเร็จได้ (ประสบความสำเร็จบางส่วน)

L - Largely Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการเชิงระบบแสดงถึงความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญจากคุณลักษณะที่ได้ระบุไว้ แต่ยังมีจุดอ่อนบางประการที่พบอยู่ในกระบวนการประเมิน (ประสบความสำเร็จมาก)

F - Fully Achieved หมายความว่า มีหลักฐานของกระบวนการที่สมบูรณ์และเป็นระบบ แสดงถึงความสำเร็จตามคุณลักษณะที่ระบุไว้ในทุกๆ ด้าน ไม่พบว่ามีจุดอ่อนในใดอย่างมีนัยสำคัญ (ประสบความสำเร็จอย่างเต็มที่)

ตารางแสดงสิ่งที่ค้นพบจากการประเมิน	
รายการ	สิ่งที่ค้นพบ
ผลการดำเนินการ	เป็นไปตามข้อตกลง QA ในระดับคะแนนประเมินเท่ากับ 2
ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหารที่นัดสัมภาษณ์มีภารกิจมาก และผู้ศึกษามีภารกิจอื่นที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน มีผลกระทบต่อปฏิทินการดำเนินการ
ข้อเสนอในการปรับปรุง	สร้างแม่แบบที่เป็นแนวทาง หลักการและตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นแหล่งศึกษา สร้างความเข้าใจในกระบวนการให้ชัดเจน ปรับปรุงกระบวนการถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น
ความครบถ้วนของหลักฐาน	การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจน เอกสารละเอียดครบถ้วน

ลงชื่อ

(นางกนกพร สันศรี)

ผู้ประเมิน

วันที่ 25 กันยายน 2554

เอกสารประกอบ

เอกสาร QA.1 มาตรฐาน 15 Task ระบบจัดการความรู้

เอกสาร QA .2 เกณฑ์การประเมินตนเอง

เอกสาร QA.3 คู่มือแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพ วิชาการคั่นคว่าอิสระวิทยาลัยศิลปะ

สื่อและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2553