

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

4.1 นำเรื่อง

การสร้างระบบการจัดการความรู้ ได้ดำเนินการ โดยใช้วิธีวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineer) แล้วนำไปจัดทำแผนภาพสร้างแผนที่จำลองความรู้ (Knowledge Map) และสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management) ตามมาตรฐาน ISO12207 ดังที่กล่าวมาแล้วในบทที่ 3 มีขั้นตอนดังนี้

4.1.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

งานพัสดุ เป็นหัวข้อองค์ความรู้หนึ่งใน บัญชี 100 หัวข้อองค์ความรู้ ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 ซึ่งผู้ค้นคว้าได้เลือกศึกษาในหัวข้อนี้เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานภารกิจสำคัญอย่างหนึ่งที่ทุกสำนักงานที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายจะต้องปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ ส่งผลให้องค์กรดำเนินการตามพันธกิจและบรรลุมission ได้ต่อไป

จากการศึกษาในภาพรวมการทำงาน ของฝ่ายพัสดุฯ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คือ นายสำราญ หวังกุลศ ผู้อำนวยการกองคลัง พบว่า ปัญหาในการทำงานคือผู้ปฏิบัติงานขาดประสบการณ์ การโยกย้ายข้าราชการที่มีประจำทุกปี ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการทำงานที่ไม่ตรงตามความรู้ความสามารถ ปัญหาข้อมูลมีเป็นจำนวนมาก (Information) อีกทั้งยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินได้ตามแผนที่วางไว้ จึงได้กำหนดกรอบในการจัดการความรู้ โดยทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) ของ David Garvin โดยเปลี่ยนงานที่ต้องทำอยู่แล้วในแต่ละวันเป็นโอกาสในการฝึกฝนการเรียนรู้ทั้งในระดับตัวบุคคล และระดับหน่วยงาน ทำให้สามารถปรับตัวเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกโอกาส เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับงานพัสดุฯ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) โดยเฉพาะอย่างยิ่งประสบการณ์ของตนเอง ค่อยๆ เรียนรู้ศึกษาจากเอกสารตัวอย่างเดิม ปรึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และศึกษาผลสะท้อน (Reflect) และทบทวนเหตุการณ์ (Review) และยังใช้วิธี การเรียนรู้เพื่อนำการเรียนรู้ (Leading Learning) โดยให้หัวหน้างานทำหน้าที่เป็นผู้นำการเรียนรู้ โดยใช้ระบบการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการนำการเรียนรู้ต่างๆ โดยเรียนรู้ในการฝึกเป็นผู้นำในการเรียนรู้ (Leadership) และการฝึกสอน (Coaching) บุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาให้เรียนรู้

ในการดำเนินการจัดการความรู้ จะต้องเริ่มจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อความรู้ ทั้งจากเอกสาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน จากนั้นวางแผนจัดทำโครงการ มีการทำ Gantt Chart โครงการการสร้างระบบการจัดการความรู้, ระบุกิจกรรมที่ทำ, ระยะเวลา, งบประมาณ, สอบถามผู้บริหารกรณียังไม่มีการแต่งตั้ง KM Team ในการจัดตั้งคณะทำงานโครงการฯ พร้อมทั้งมีการแบ่งงานคณะทำงานโครงการ จากนั้นประชุมคณะทำงานโครงการฯ เพื่อวางแผนการดำเนินงานในการสร้างระบบการจัดการความรู้ (KMS) โดยคำนึงทรัพยากรและเวลาที่มีอยู่ หลังจากจบภารกิจ มีการทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ (MAN 3)

ตารางที่ 4.1 แผนการดำเนินการสร้างระบบการจัดการความรู้ สำหรับงานพัสดุ กองคลัง สำนักงาน
อัยการสูงสุด

ระยะเวลา การดำเนินงาน	พ.ศ. 2554					หมายเหตุ
	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1.การสร้างระบบ KMS (Engineering) ENG 1 : การเก็บความต้องการ ENG 2 : การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ ENG 3 : การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ ENG 4 : การออกแบบซอฟต์แวร์						
2.การบริหารจัดการองค์กร (Management) MAN 1 : การจัดแนวทางองค์กร MAN 2 : การบริหารองค์กร MAN 3 : การบริหารโครงการ						
3.ทรัพยากรและ โครงสร้างพื้นฐาน (Resource & Infrastructure) RIN 1 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ RIN 2 : การฝึกอบรม RIN 3 : การบริหารจัดการความรู้ RIN 4 : การจัด โครงสร้างพื้นฐาน						
4.การใช้ซ้ำ (Resuse) REU 1 : การบริหารสินทรัพย์และทรัพยากร REU 2 : การบริหารการใช้โปรแกรม (ใช้ซ้ำ) REU 3 : ความรู้เฉพาะงาน						
5.จัดทำและนำเสนอผลงานการค้นคว้าอิสระ						งบประมาณ 10,000 บาท
6.การตรวจประเมินคุณภาพ (QA)						

4.1.2 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประกอบด้วย

- การออกแบบวาระการสัมภาษณ์

จะต้องออกแบบให้ทราบข้อมูล ได้แก่ ปัญหาวิกฤตที่สมควรแก้ไข ขอบเขตในการจัดการความรู้ของหน่วยงานและบทบาทของผู้บริหารในการจัดการความรู้ กำหนดผู้เชี่ยวชาญ และกลุ่มผู้ใช้งาน (USERS) โดยกำหนดวาระ Agenda คำถาม และกำหนดการสัมภาษณ์

- การสัมภาษณ์ผู้บริหารตามวาระการสัมภาษณ์

ดำเนินการจับความรู้ (Knowledge Capture) และการเก็บความต้องการ ทั้งจากการสังเกต พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน (ENG1, ENG2 โดยใช้หลักการของวิศวกรรมความรู้ (Common KADS: Scoping, Knowledge Capture, Case Study and Validation Meetings) มีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทำความเข้าใจในหัวข้อความรู้งานพัสดุ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตที่กำหนด

2. จัดทำแผนการจับความรู้และการเก็บความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนี้

- การจับความรู้ ระบุผู้บริหารที่ต้องการจับความรู้ คือ ผู้อำนวยการกองคลัง และระบุวิธีการจับความรู้ ตลอดจนกำหนดการต่างๆ
- การสอบถามความต้องการของผู้ใช้ ระบุผู้ที่ต้องการสอบถามความต้องการ นอกจากที่ได้จากผู้บริหารแล้ว อาจได้มาจากการจับความรู้จากผู้บริหาร การสอบถามความต้องการของผู้ใช้อาจทำมากกว่า 1 ครั้ง และจะต้องระบุวิธีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้ด้วย ซึ่งสอบถามในวิธีที่แตกต่างกัน เช่น การสัมภาษณ์ หรือ การออกแบบสอบถาม

3. จัดเตรียมวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) สำหรับการจับความรู้ผู้บริหารตามรูปแบบการสัมภาษณ์ ได้แก่ Scoping, Knowledge Capture, Case Study and Validation Meetings กำหนดขอบเขตการจับความรู้ และสอบถามผู้บริหารว่าผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานระบบคือใครบ้าง

4. ติดต่อผู้บริหารเพื่อขอสัมภาษณ์ตามแผนและกำหนดการที่วางไว้ จัดเตรียมวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) วาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) สำหรับการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

5.ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ตามที่ได้เตรียมการไว้ หลังจากจบการสัมภาษณ์ให้สรุป และทบทวนข้อมูลที่ต้องการกับผู้บริหารทันที เนื่องจากอาจติดต่อขอสัมภาษณ์ในครั้งต่อไปได้ยาก ซึ่งประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ใดกำหนดไว้ใน Agenda และ Hidden Agenda แล้ว

- การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้บริหาร

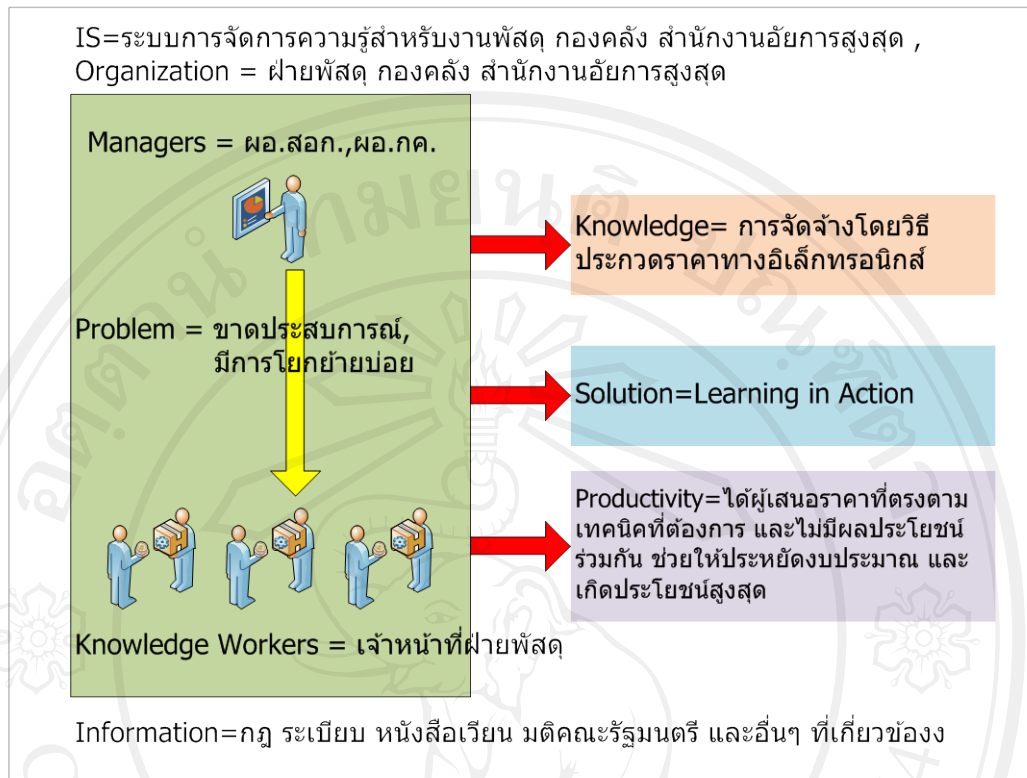
หลังจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารแล้ว นำคำสัมภาษณ์ที่ได้มาเรียบเรียงให้อยู่ในรูปบทความ โดยยังไม่ต้องมีการสรุปใจความสำคัญแต่อย่างใด

- การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร

นำบทสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อสรุปขอบเขตความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้งาน ปัญหาวิกฤต การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน ความรู้ที่ผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้ และนโยบายหรือวิสัยทัศน์การจัดการ ความรู้ ซึ่งคำสัมภาษณ์ได้จัดเก็บไว้ในระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด และในการค้นคว้า ครั้งนี้ได้จัดทำถึงขั้นตอนการทำสัญญา สรุปการสัมภาษณ์ผู้บริหารได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 สรุปการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

ขอบเขตความรู้	สำนักงานอำนวยการ กองคลัง ฝ่ายพัสดุ
การกำหนดผู้เชี่ยวชาญ	คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ
การกำหนดผู้ใช้งาน	ผู้ปฏิบัติงานพัสดุ ฝ่ายพัสดุ
ปัญหาวิกฤต	วิธีการประกวดราคาโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ (งานจ้างก่อสร้าง)
การแบ่งประเภทผู้ใช้งาน	ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงาน
นโยบายหรือวิสัยทัศน์	ใช้ตามวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด



รูปที่ 4.1 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

วาระการประชุมที่ไม่เปิดเผยในการสัมภาษณ์กำหนดขอบเขตการจับความรู้

Scoping and Knowledge Capture Meeting Hidden Agenda

หัวข้อ งานพัสดุ

สัมภาษณ์ นายสำราญ หวังกุล ผู้อำนวยการกองคลัง

วันเสาร์ที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2554 อาคารหลักเมือง

วาระที่ 1 การแจ้งให้ทราบวัตถุประสงค์และความเป็นมาของโครงการจับความรู้

ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552-2561 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2552-2556 ได้กำหนดให้มีการสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ จำนวน 100 หัวข้อความรู้แล้วนำเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) เพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ ตามภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป “งานพัสดุ” เป็นหัวข้อความรู้หนึ่งใน 100 หัวข้อองค์ความรู้ที่จะต้องสร้างและรวบรวมองค์ความรู้ตามแผนดังกล่าว และเพื่อให้การดำเนินการตามแผนประสบความสำเร็จและสำนักงานอัยการสูงสุดมีระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรอัยการให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ สำนักงานอัยการสูงสุดจึงได้จัดทำบันทึกความตกลง (MOU) กับวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อ จัดหลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถจัดการความรู้ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยนำเอา 100 หัวข้อองค์ความรู้ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด มาให้ศึกษาและปฏิบัติจริง ซึ่งการสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งในการค้นคว้าแบบอิสระ ระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตการจัดการความรู้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ แล้วนำไปดำเนินการตามวิธีการจัดการความรู้ต่อไป

วาระที่ 2 การแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

- เพื่อให้ได้ขอบเขตของความรู้ ในการกำหนดฐานความรู้เกี่ยวกับงานพัสดุ เพื่อนำไปสร้างระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป
- เพื่อให้ผู้บริหารกำหนดผู้เชี่ยวชาญ
- เพื่อให้ผู้บริหารมอบนโยบาย กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบายการจัดการความรู้ของฝ่ายพัสดุ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ แผนแม่บทการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทันสมัยและเชื่อถือได้)

- เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาประเภทผู้ใช้งาน
 - ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ, ผู้อำนวยการกองคลัง
 - ผู้ปฏิบัติงาน
 - ผู้ใช้งานทั่วไป
- และพิจารณาขอบเขตของผู้ใช้งานว่าควรใช้ในเรื่องใด
 - ผู้อำนวยการสำนักงานอำนวยการ, ผู้อำนวยการกองคลัง - ข้อมูลทุกอย่างในระบบ
 - ผู้ปฏิบัติงาน - ข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 - ผู้ใช้งานทั่วไป - ข้อมูลเบื้องต้น
- เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา Project Team

วาระที่ 3 การกำหนด Critical Task (ภารกิจสำคัญ) ในการปฏิบัติงานพัสดุ พร้อมทั้งกำหนดผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

- ขอให้ผู้บริหารกำหนด ประเด็นสำคัญของงานพัสดุ ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต พร้อมทั้งอธิบายความรู้และวิธีการที่ใช้จากประสบการณ์ในการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหา (Critical Task) ดังกล่าว ตามหลักวิธีการ Input / Process / Output ทั้งในส่วนของระเบียบและขั้นตอนวิธีการทำงาน
- ข้อเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) (ถ้ามี)
- ความเกี่ยวเนื่องระหว่างระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2554 กับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

วาระที่ 4 ขอให้ผู้บริหารอธิบายความต้องการ หรือความคาดหวัง หากมีระบบการจัดการความรู้มารองรับการจัดการความรู้ในอนาคต

เช่น ต้องการฐานข้อมูลการเรียนรู้, การแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ, การส่งงานหรือมอบหมายงานผ่านระบบ เป็นต้น

วาระอื่นๆ

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

K87 งานพัสดุ

บทสัมภาษณ์ นายสำราญ หวังกุลศ ผู้อำนวยการกองคลัง

วันเสาร์ที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2554 อาคารหลักเมือง

น.ส.วงศิยา ทองอุปการ ขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองคลัง ท่านสำราญ หวังกุลศ เกี่ยวกับหัวข้อความรู้ของงานพัสดุ

วงศิยา: วาระที่ 1 ความเป็นมาของโครงการจับความรู้

ตามแผนแม่บทที่เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่า อส.ได้ทำ MOU กับทางวิทยาลัย ซึ่งจะสร้างระบบการจัดการความรู้ ซึ่งมีบัญชีองค์ความรู้ทั้งหมด 100 องค์ความรู้ งานพัสดุเป็นหนึ่งในนั้น ซึ่งเป็นงานสนับสนุนตามภารกิจ อส.

วงศิยา: วาระที่ 2 วัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์

- เพื่อให้ ผอ. ในฐานะผู้บริหาร กำหนดขอบเขต ผู้เชี่ยวชาญ และมอบนโยบายด้านการจัดการความรู้
- เพื่อให้แบ่งพิจารณาประเภทผู้ใช้งาน และผู้ใช้งานแต่ละท่านควรใช้ในเรื่องอะไรบ้าง

วงศิยา : วาระที่ 3 ขอให้ผู้อำนวยการกองคลังกล่าวถึงภาพรวม งานพัสดุ ภารกิจที่สำคัญ ข้อควรระวัง และผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง

ผอ.กองคลัง : ในภาพรวมของงานพัสดุ เป็นงานที่จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับการพัสดุทั้งหมด คือ การซื้อ การจ้าง การจ้างที่ปรึกษา ของสำนักงานเราจะต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการพัสดุมียุทธศาสตร์หลายกระบวนการ วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง แตกต่างกันไปทั้งเงิน เช่น วิธีตกลงราคาเดิม ของสำนักงานฯ 100,000 บาท แต่ปีจะขึ้น อส. ได้ออกระเบียบบอ.ว่าด้วยการพัสดุ วงเงินเป็น 200,000 บาท ถ้าเกิน 200,000-2000000 บาท ใช้วิธีสอบราคา นอกจากนั้นยังมี วิธีประกวดราคา วิธีประกวดราคาด้วยอิเล็กทรอนิกส์ มีหลายขั้นตอนขึ้นอยู่กับวงเงิน

พูดถึงวิธีการแต่ละวิธี ถ้าวางเงินสูงจะมีความเสี่ยงมาก รัฐบาลจะเป็นผู้กำหนดว่าวงเงินเท่าไรจะใช้วิธีอะไร แต่ละวิธีจะมีกระบวนการ แต่ละกระบวนการจะมีตัวแปรที่ทำให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เช่น กรรมการ วิธีประกวดราคา ด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ตั้ง กก. ถ้าเป็นกาก่อสร้างต้องมี กก.กำหนดราคากลาง กก.ร่างขอบเขตของ

งาน ร่างเอกสารประกวดราคา คกก.ประกวดราคา คกก.ตรวจการจ้าง วิธีอิเล็กทรอนิกส์จะมี กระบวนการเยอะ เวลาแล้วเสร็จขึ้นอยู่กับ คกก. ด้วย ว่าคกก.ทำงานเสร็จ ช้าหรือเร็ว และมีขอบเขต งานแค่ไหน

วงศียา : ขอให้ผู้อำนวยการกองคลังกำหนดงานที่สำคัญ ที่ควรมาศึกษาในครั้งนี้

ผอ.กองคลัง : วิธีกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นที่น่าสนใจในการจัดทำองค์ความรู้ซึ่งมี ขั้นตอนมาก

วงศียา : ผู้เชี่ยวชาญคือใคร

ผอ.กองคลัง : ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ คือ ระดับหัวหน้างานที่มีความรู้ อยู่ คือ คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ และ เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วย และกรองงานอื่นๆ อีกชั้นหนึ่ง ซึ่งงานประกวดราคาส่วนใหญ่เป็นก่อสร้าง สำหรับครุภัณฑ์ก็มีการประกวดราคาบ้าง คือ คุณเกศดาเป็นหัวหน้างาน

วงศียา : ในเวลาจำกัดควรเลือกอะไร ระหว่าง ก่อสร้าง กับ ครุภัณฑ์

ผอ.กองคลัง : ควรเลือกก่อสร้างก่อน แต่มีตัวผันแปร คือ รูปแบบรายการคือ แบบแปลน มาจาก โยธาธิการผังเมือง, กับสนย.รับผิดชอบอยู่ (บค.) ซึ่งจะต้องมีการประสานงานกัน ซึ่ง บค.จะเป็นผู้ กำหนดเริ่มต้น แบบแปลน สถานที่ พัสค เป็นเพียงผู้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

วงศียา : คู่มือมีหรือยัง

ผอ.กองคลัง : ใช้ระเบียบสำนักนายกฯ, มีการรวบรวมเป็นระเบียบ ข้อยกเว้น, แต่ขั้นตอนยังไม่มี

วงศียา : วาระที่ 4 ขอให้ผู้บริหารอธิบายความต้องการ หรือความคาดหวัง หากมีระบบการจัดการ ความรู้มารองรับการจัดการความรู้ในอนาคต

ผอ.กองคลัง : ขั้นตอนการปฏิบัติงาน, ถาม-ตอบ (เปิดเผยเฉพาะ Intranet), การสั่งงาน, การ มอบหมายงาน จะได้ติดตามงานได้

4.1.3 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

- การกำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญ

การการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญว่าในงานพัฒนนี้นมีใครบ้าง ซึ่งผู้อำนวยการกองคลังได้ระบุว่าป็นหัวหน้างานอาคารฯ คือ คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ

- การออกแบบวาระการสัมภาษณ์

ได้ใช้วาระการสัมภาษณ์ที่คล้ายกับผู้บริหาร แต่จะมีรายละเอียดขั้นตอนการทำงานมากกว่า เพื่อให้ได้ชุดความรู้ (Knowledge Pack) ที่เหมาะสมกับกับการใช้งาน โดยใช้แผนภาพสร้างแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) แสดงกระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) และแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model)

- การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อจับหลักการสำคัญ

ดำเนินการจับความรู้ (Knowledge Capture) และการเก็บความต้องการ ทั้งจากการสังเกต พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ โดยใช้หลักการของวิศวกรรมความรู้ (Common KADS: Scoping, Knowledge Capture, Case Study and Validation Meetings) มีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดเตรียมวาระการสัมภาษณ์ (Agenda) วาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda) สำหรับการจับความรู้ผู้เชี่ยวชาญเช่นเดียวกับการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

2. ติดต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอสัมภาษณ์ ตามแผนและกำหนดการที่วางไว้ โดยใช้หลักการ Input / Process / Output ในการจับหลักการสำคัญที่ได้จากการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้ได้ Task / Inference / Domain Concept / Knowledge Base และ Ontology

- การเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำคำสัมภาษณ์ที่ได้มาเรียบเรียงให้อยู่ในรูปบทความ โดยยังไม่ต้องมีการสรุปใจความสำคัญแต่อย่างใด

- การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้เพื่อสร้างแบบจำลองความรู้

นำบทสัมภาษณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนภาพความรู้ (Knowledge Map) ตามมาตรฐาน CommonKADS ซึ่งจะดูคำสำคัญ (Keyword Annotation) หรือ ความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) พบว่าหลักการต่างๆ ยังคงต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ตลอดจนกฎระเบียบหนังสือเวียนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแม้ว่าสำนักงานอัยการสูงสุดจะมีระเบียบอยู่แล้วก็ตาม มีเพียงบางส่วนที่นั้นที่ปรับเปลี่ยนไปจากเดิมเพื่อสอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดเอง เช่น การปรับเปลี่ยนวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างเป็น 2,000,000 บาท ซึ่งคำสัมภาษณ์ได้จัดเก็บ

ไว้ในระบบ KMS ของสำนักงานอัยการสูงสุด และในการค้นคว้าครั้งนี้ได้จัดทำขั้นตอนการทำงาน
สัญญา

ความรู้ที่สังเคราะห์ได้ (Knowledge Synthesis) นำไปจัดทำชุดความรู้ (Knowledge Pack) ที่
เหมาะสมกับการใช้งาน โดยการใช้แผนภาพสร้างแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) แสดง
กระบวนการตั้งหลักการ (Conceptualization) และแบบจำลองความรู้ (Knowledge Model) ที่มนุษย์
ใช้ในการทำงาน แก้ปัญหา หรือตัดสินใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1) แบบจำลองความรู้ภารกิจ (Task Knowledge)
- 2) แบบจำลองความรู้วิธีการคิด (Inference Knowledge)
- 3) แบบจำลองความรู้หลักการเฉพาะปัญหา (Domain Knowledge)

พร้อมทั้งได้ความรู้เสริมอื่นๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น Ontology Knowledge Base

- นำบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ไปสอบทาน (Validation) กับผู้เชี่ยวชาญ ถ้าไม่
ถูกต้องทำการสัมภาษณ์ใหม่อีกครั้ง ถ้าถูกต้องแล้วนำบทวิเคราะห์ความรู้ไปออกแบบ Knowledge
Map

ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ (Completeness) และความเข้าใจความถูกต้อง
(Validity) ขององค์ความรู้ที่ได้กับผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดทำแบบจำลองความรู้แล้วนำไป
สอบถามหลายครั้ง จนได้แผนภาพความรู้ที่ถูกต้อง

K87 งานพัสดุ
บทสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ
วันศุกร์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2554 อาคารหลักเมือง

วาระที่ 1 ความเป็นมาของโครงการจับความรู้

ความเป็นมา

ตามแผนแม่บทที่เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่า อส.ได้ทำ MOU กับทางวิทยาลัย ซึ่งจะสร้างระบบการจัดการความรู้ ซึ่งมีบัญชีองค์ความรู้ทั้งหมด 100 องค์ความรู้ งานพัสดุเป็นหนึ่งในนั้น ซึ่งเป็นงานสนับสนุนตามภารกิจ อส.

วัตถุประสงค์

เพื่อขอความรู้เกี่ยวกับงานก่อสร้าง โดยเน้นวิธี **e-auction** ในภาพรวม เพื่อนำไปจัดทำระบบการจัดการความรู้สำหรับงานพัสดุ กองคลัง สำนักงานอัยการสูงสุด

วาระที่ 2 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญ คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ อธิบาย หลักการ แนวคิดในภาพรวมงานก่อสร้าง **e-auction**

ความเกี่ยวเนื่องระหว่าง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี กับ ระเบียบ อส.

วาระที่ ๓ ขอให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดประเด็นสำคัญ และกระบวนการขั้นตอนการทำงาน งานก่อสร้าง **e-auction** ที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต พร้อมทั้งอธิบายความรู้และวิธีการที่ใช้จากประสบการณ์ในการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหา (Critical Task) ดังกล่าว

- การดำเนินงานมีขั้นตอนไหนที่คิดว่าสำคัญหรือเป็นปัญหา และมีข้อพึงระวัง และแนวคิดวิธีการ ที่สำคัญอย่างไรบ้างจากประสบการณ์ เพื่อสามารถดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในส่วนของตัวเองทบทวนทฤษฎีและขั้นตอนวิธีการทำงาน เช่น เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำ งานด่วน

- ข้อเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด)Best Practice((ถ้ามี)

วาระที่ 4 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา งานก่อสร้าง **e-auction** ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนในการแก้ปัญหา หรือแบบอย่างในการดำเนินการ (Case Study Meeting)

ขอให้ยกตัวอย่างคดีที่ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหา หรือการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ หรือจะเป็นกรณีที่ไม่ประสบความสำเร็จก็ได้

วาระที่ 5 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายความต้องการ หรือความคาดหวัง หากมีระบบการจัดการความรู้
มารองรับการจัดการความรู้ในอนาคต

เช่น ต้องการฐานข้อมูลการเรียนรู้ , การแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ , การส่งงานหรือ
มอบหมายงานผ่านระบบ เป็นต้น

วาระที่ 6 ความรู้เทคนิคอื่นๆที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit
Knowledge)

วาระอื่นๆ

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

K87 งานพัสดุ
บทสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ
วันศุกร์ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2554 อาคารหลักเมือง

วาระที่ 1 ความเป็นมาของโครงการจับความรู้

ความเป็นมา

ตามแผนแม่บทที่เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่า อส.ได้ทำ MOU กับทางวิทยาลัย ซึ่งจะสร้างระบบการจัดการความรู้ ซึ่งมีบัญชีองค์ความรู้ทั้งหมด 100 องค์ความรู้ งานพัสดุเป็นหนึ่งในนั้น ซึ่งเป็นงานสนับสนุนตามภารกิจ อส.

วัตถุประสงค์

เพื่อขอความรู้เกี่ยวกับงานก่อสร้าง โดยเน้นวิธี **e-auction** ในภาพรวม เพื่อนำไปจัดทำระบบการจัดการความรู้สำหรับงานพัสดุ กองคลัง สำนักงานอัยการสูงสุด

วาระที่ 2 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญ คุณวิไลวรรณ สนธิเทศ อธิบาย หลักการ แนวคิดในภาพรวมงานก่อสร้าง **e-auction**

ความเกี่ยวเนื่องระหว่าง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี กับ ระเบียบ อส.

วาระที่ ๓ ขอให้ผู้เชี่ยวชาญกำหนดประเด็นสำคัญ และกระบวนการขั้นตอนการทำงาน งานก่อสร้าง **e-auction** ที่สำคัญ/ที่เป็นปัญหาหรือมีวิกฤต พร้อมทั้งอธิบายความรู้และวิธีการที่ใช้จากประสบการณ์ในการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหา (Critical Task) ดังกล่าว

- การดำเนินงานมีขั้นตอนไหนที่คิดว่าสำคัญหรือเป็นปัญหา และมีข้อพึงระวัง และแนวคิดวิธีการ ที่สำคัญอย่างไรบ้างจากประสบการณ์ เพื่อสามารถดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในส่วนของตัวเองทบทวนทบทวนและขั้นตอนวิธีการทำงาน เช่น เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำ งานด่วน

- ข้อเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด)Best Practice((ถ้ามี)

วาระที่ 4 ขอผู้เชี่ยวชาญ อธิบายกรณีศึกษา งานก่อสร้าง **e-auction** ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนในการแก้ไขปัญหา หรือแบบอย่างในการดำเนินการ (Case Study Meeting)

ขอให้ยกตัวอย่างคดีที่ใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา หรือการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ หรือจะเป็นกรณีที่ไม่ประสบความสำเร็จก็ได้

วาระที่ 5 ขอให้ผู้เชี่ยวชาญอธิบายความต้องการ หรือความคาดหวัง หากมีระบบการจัดการความรู้
มารองรับการจัดการความรู้ในอนาคต

เช่น ต้องการฐานข้อมูลการเรียนรู้ , การแสดงความคิดเห็นผ่านระบบ , การส่งงานหรือ
มอบหมายงานผ่านระบบ เป็นต้น

วาระที่ 6 ความรู้เทคนิคอื่นๆที่ได้จากประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจ (Support Tacit
Knowledge)

วาระอื่นๆ

ถามรายชื่อบุคคล เอกสาร และสารสนเทศ อ้างอิง

Who

Document

Information

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1.4 การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (ENG 2)

ติดต่อผู้ปฏิบัติงานเพื่อสอบถามความต้องการของผู้ใช้ตามแผน และกำหนดการที่วางไว้ให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของระบบใหม่ (To-Be System) ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

จากการสอบถามความต้องการของระบบกับผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยข้าราชการ 3 คน พนักงานราชการ 1 คน รวม 4 คน นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ได้ว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการ แผนที่ความรู้ระบบจัดการเอกสาร ระบบสนทนาปัญหาต่อเนื่อง ฐานข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญ ตัวอย่างการแก้ปัญหา เทคโนโลยีประสานงานช่วยกันคิดช่วยกันทำ

เนื่องจากจะต้องใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ไปด้วย จึงไม่ต้องการระบบที่มีรายละเอียดมากนัก เพราะสามารถหาข้อมูลได้จากระบบดังกล่าวอยู่แล้ว

ตัวอย่างข้อมูลจากระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ใช้สอบถามความต้องการ
ของผู้ใช้

หน้าหลัก

ชุดความรู้ (Knowledge Pack)

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินงานอนุญาตฟ้อง

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินงานอนุญาตฟ้อง

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินคดีภาษีสรรพากร

ชุดความรู้การใช้กฎหมายดำเนินคดีปกครอง

องค์ความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด 100 องค์ความรู้

CoP KM

Calendar

Project task

กฎหมายและระเบียบ

กรณีศึกษา (Case Study)

การมอบหมายงาน (Task Assignments)

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

คู่มือการดำเนินคดีหรือคู่มือปฏิบัติการ

ชุดความรู้ในการดำเนินคดี (Knowledge Pack)

ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts)

ปฏิทินกิจกรรม (Up Coming Events)

ประกาศสำนักงาน (Announcement)

ประเด็นเร่ร่ดวน (Hot issues)

ลำดับเรื่องความเป็นมา (Forum Discussion)

สนทนาถามตอบปัญหาและข้อเสนอแนะ (Forum Discussion and Suggestion)

สารสนเทศความรู้ (Link)

องค์ความรู้สนับสนุน

เอกสารวิชาการ (Document Management System)

Seminar 2-3 Project Tasks

QA

เอกสารวิชาการ

เอกสาร 15 Tasks

กฎหมายองค์กรอัยการ

การร่างกฎหมาย

การตอบข้อซักถามในชั้นกรรมการ

การสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร

ความรู้เฉพาะด้าน

QA

ทำเนียบอาจารย์นักศึกษา

ทำเนียบอาจารย์

ผู้ช่วยนักศึกษาและประสานงาน

ทำเนียบนักศึกษา

Forum Dission

FAQ ประมวลคำถามคำตอบ

SOS ขอความช่วยเหลือ

Discussion สนทนาปัญหาต่อเนื่อง

Management Message

สาส์นจากCKO

คำนิยามศัพท์

เช่น

หน่วยงานของรัฐ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

คณะกรรมการ

สำนักงาน

Blog

เช่น

เมื่อไรการย้ายจะเปิดเผย

ความแตกต่างระหว่าง จริยธรรม คุณธรรม และจรรยา

Wiki

Search

Task-Subtask (ตัวอย่าง)

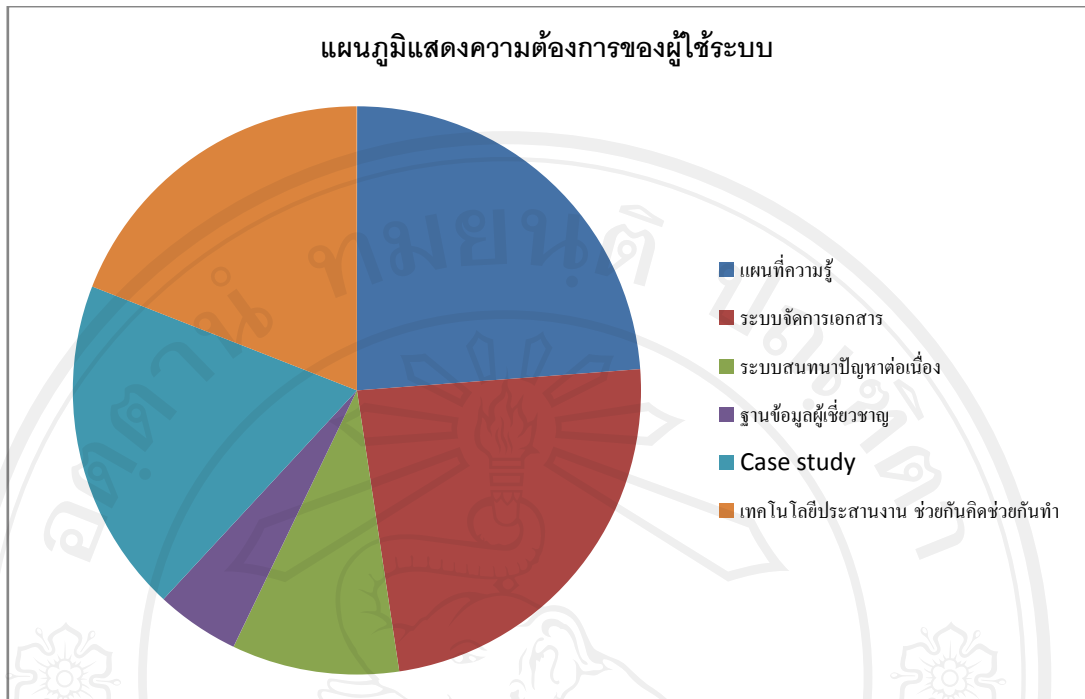
CommonKADS-Task-Inference

Task-Inference

4.1.5 การวิเคราะห์ความต้องการของซอฟต์แวร์ (ENG 3)

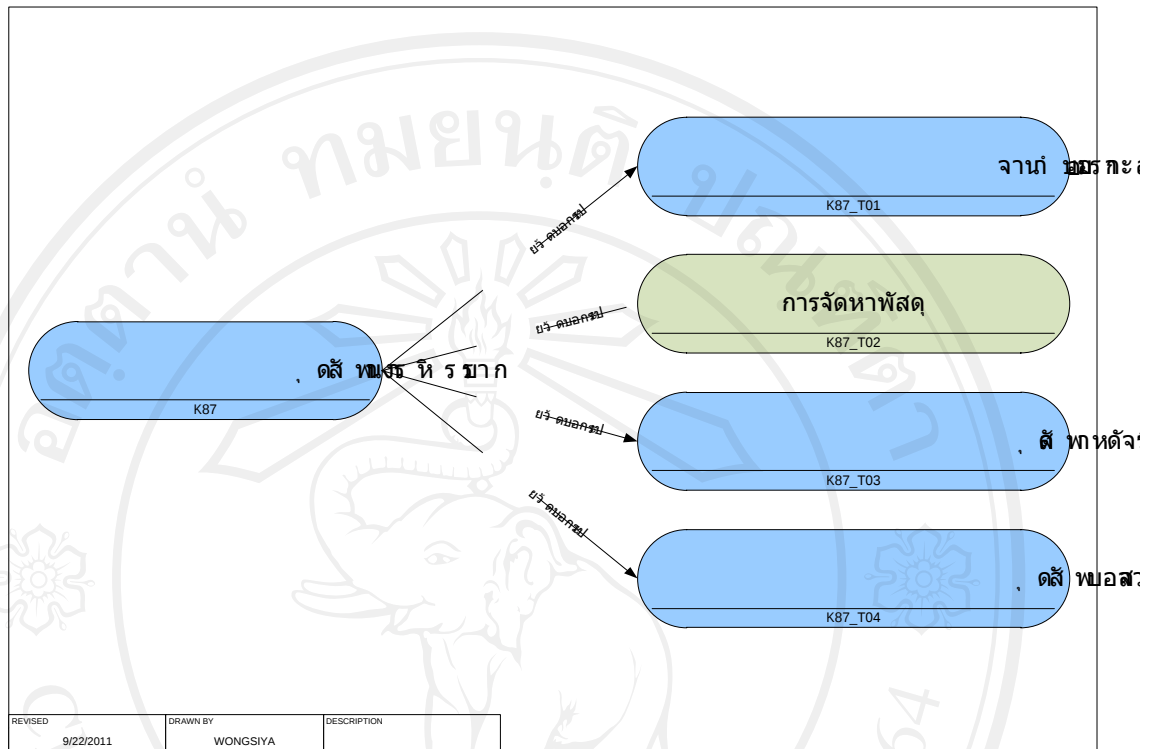
วิเคราะห์ความต้องการระบบงาน (IEEE830: Business Specification, User Specification) โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ นำมาสรุปข้อมูลและเอกสารของระบบงานเดิมและความต้องการของระบบใหม่ เพื่อกำหนดคุณสมบัติของระบบการจัดการความรู้ที่ต้องการ (Business Specification) ดำเนินการดังนี้

- 1) แบ่งประเภทผู้ใช้งาน
 - Knowledge Decision Maker ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการกองคลัง, หัวหน้าฝ่ายพัสดุ)
 - Provider (ผู้เชี่ยวชาญ)
 - User (ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง)
- 2) จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของ Business Specification และ User Specification
- 3) จัดทำรายงานการดำเนินงานสรุป Business Specification และ User Specification ซึ่งได้ความต้องการของระบบใหม่ ดังนี้

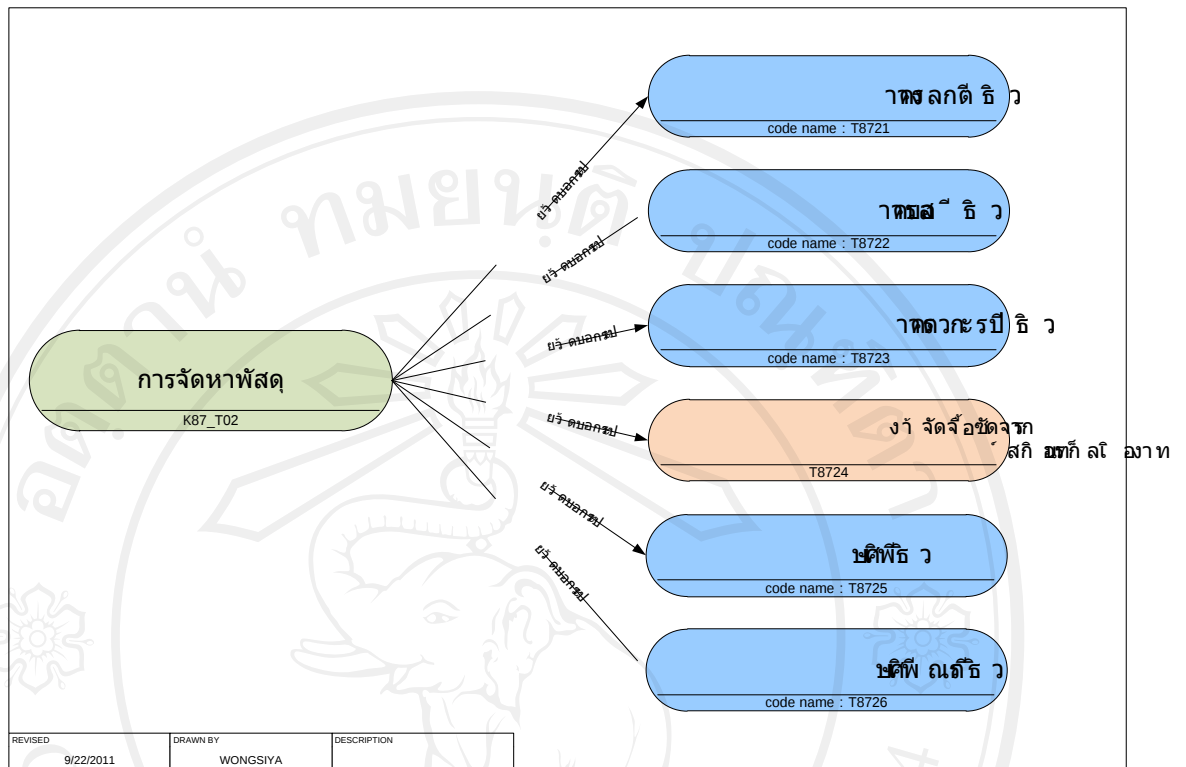


รูปที่ 4.2 แผนภูมิแสดงความต้องการของผู้ใช้ระบบ

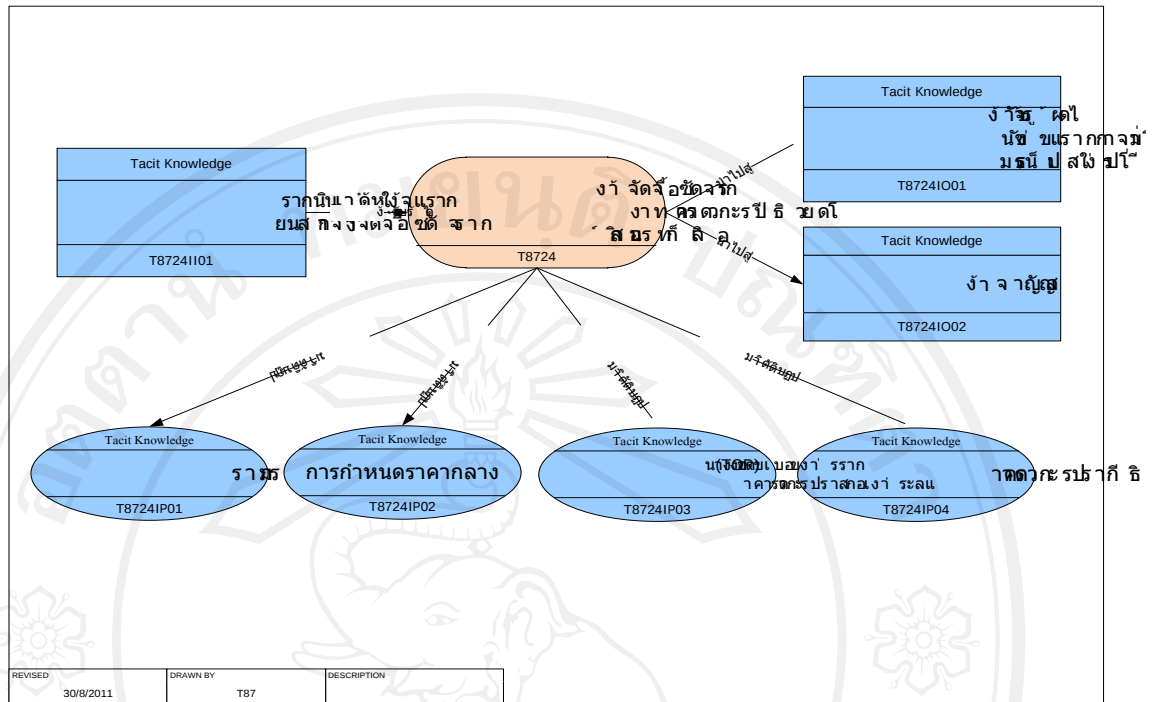
Knowledge Map ที่ได้จากการสังเคราะห์ความรู้



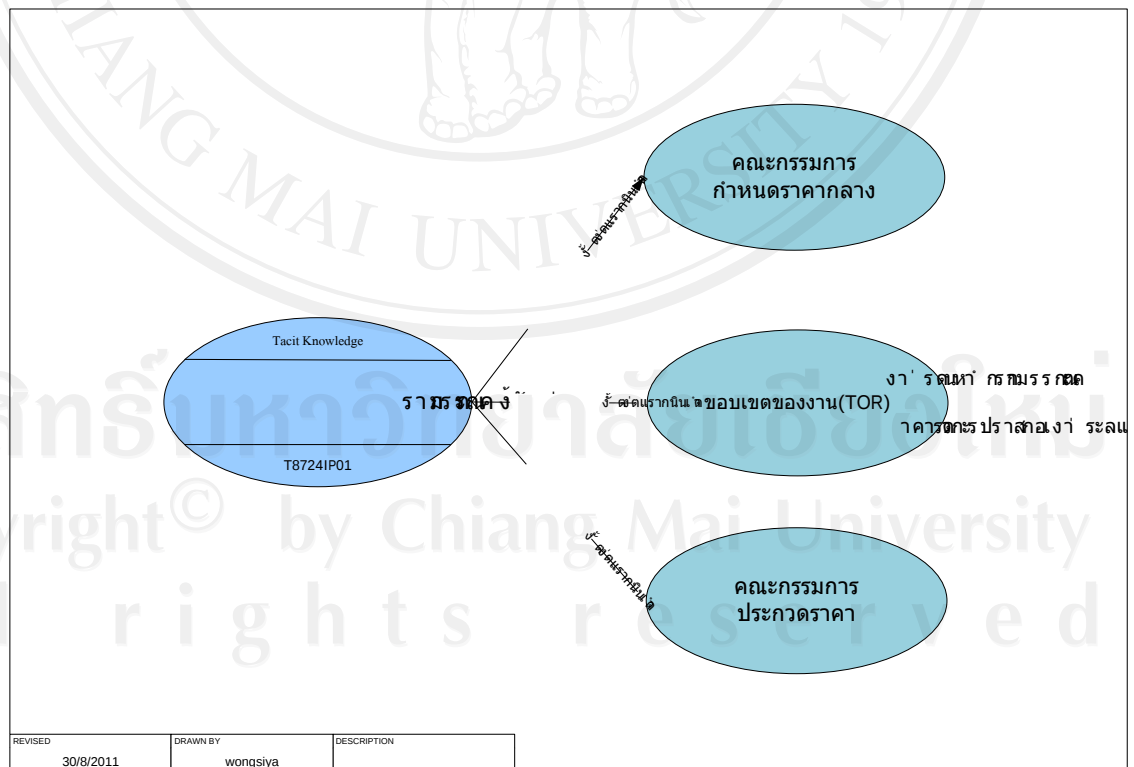
รูปที่ 4.3 การบริหารงานพัสดุ



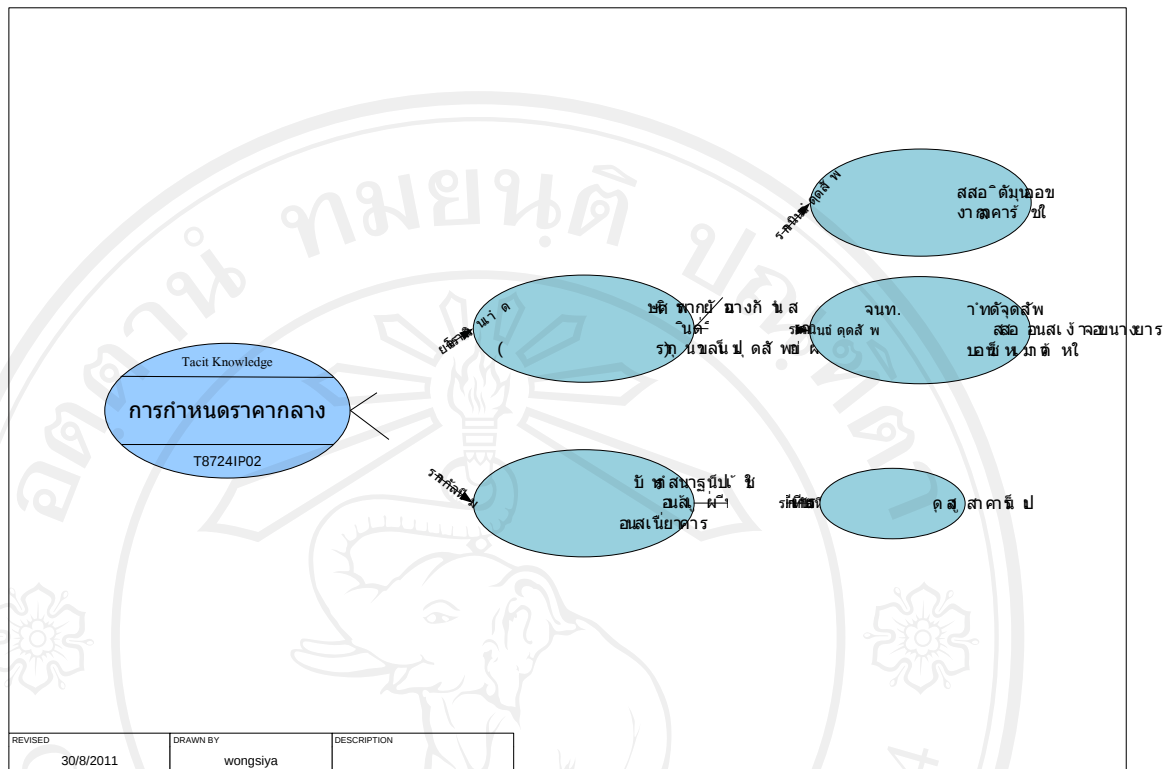
รูปที่ 4.4 การจัดหาพัสดุ



รูปที่ 4.5 การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์



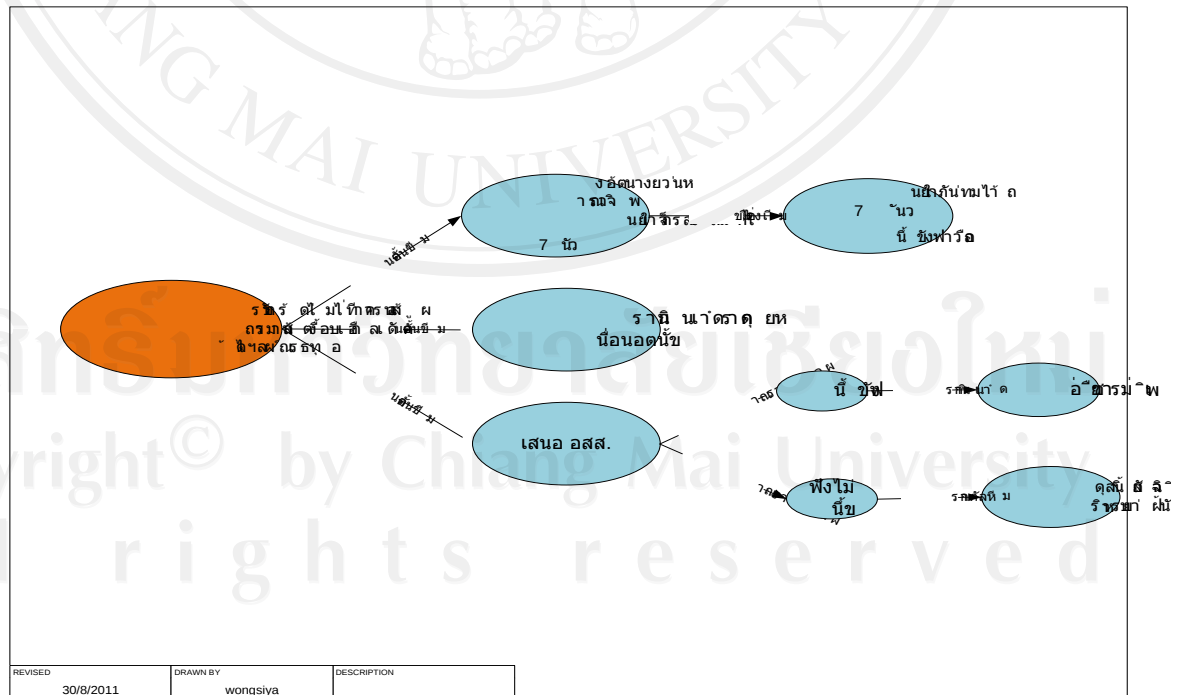
รูปที่ 4.6 การแต่งตั้งคณะกรรมการ



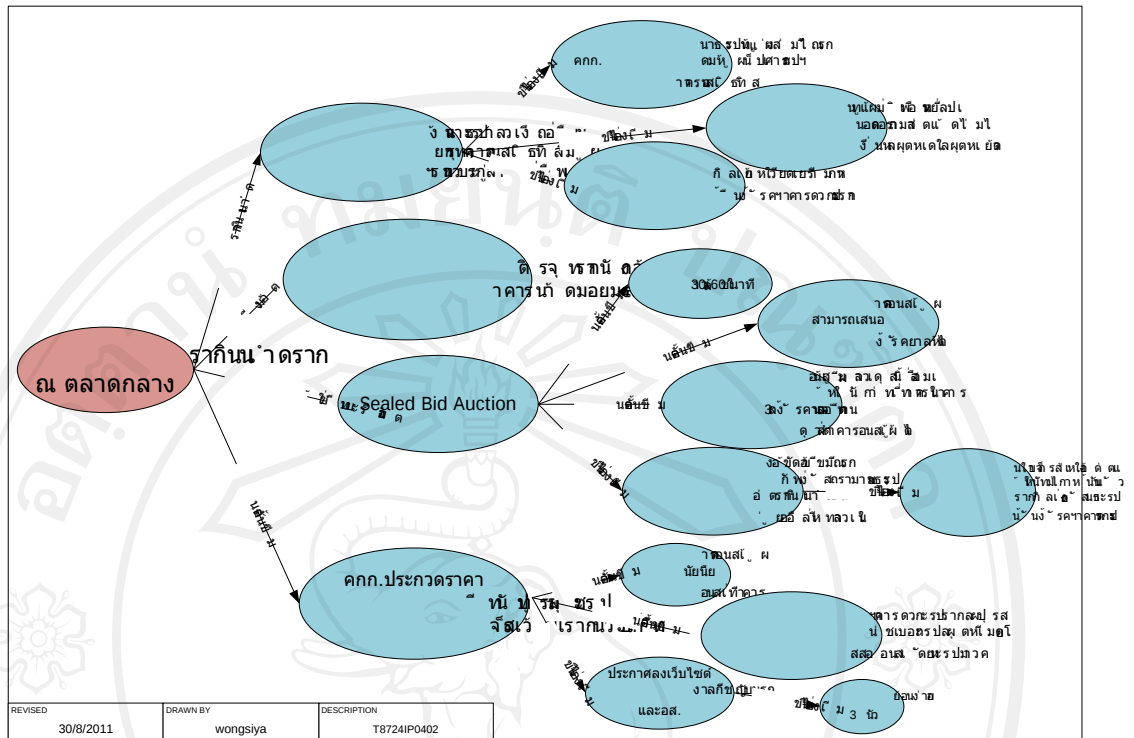
รูปที่ 4.7 การกำหนดราคากลาง

รูปที่ 4.8 การร่างขอบเขตของงาน (TOR) และร่างเอกสารประกวดราคา

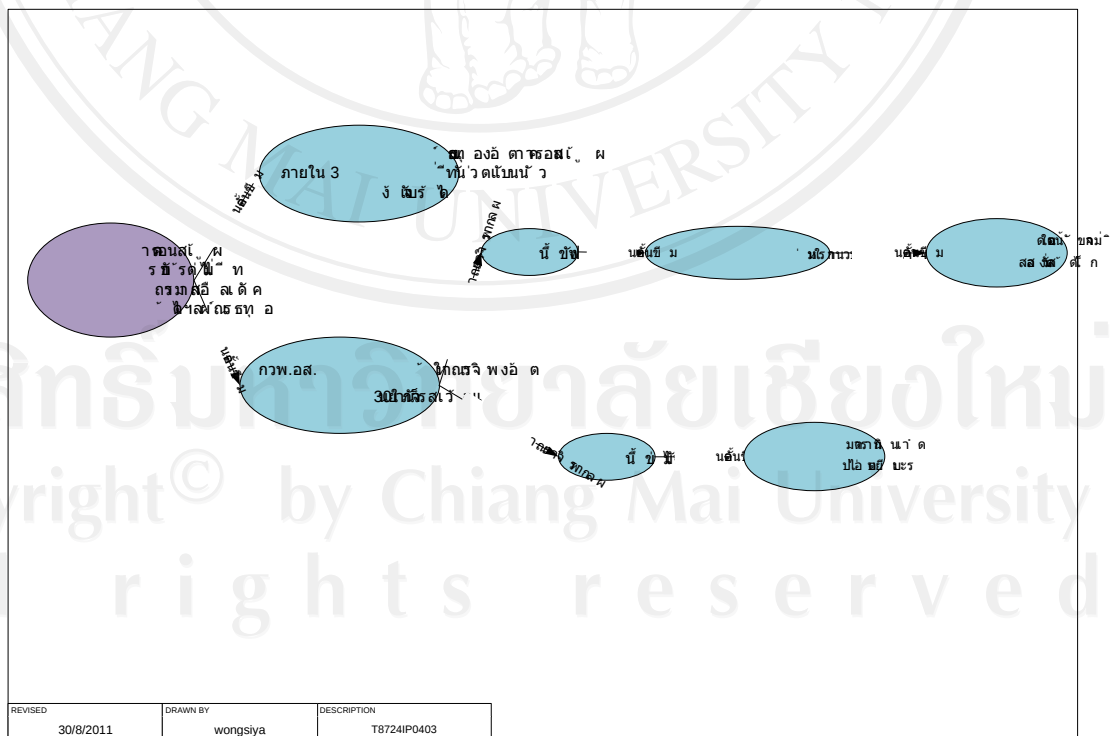
รูปที่ 4.9 วิธีการประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์



รูปที่ 4.10 การอุทธรณ์ของผู้เสนอราคาที่ไม่ได้รับการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติเบื้องต้น



รูปที่ 4.11 การดำเนินการ ตลาดกลาง



รูปที่ 4.12 การอุทธรณ์ของผู้เสนอราคาที่ไม่ได้รับการคัดเลือก

4.1.6 การออกแบบซอฟต์แวร์

การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ (IT-Base Knowledge Management) ผู้ค้นคว้าได้ปฏิบัติตามวิธีวิจัย ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ การออกแบบระบบ การจัดการทรัพย์สิน การใช้ข้อมูลต่างๆ และวิเคราะห์ความรู้เฉพาะงานที่ต้องมี (ENG3, ENG4, REU1, REU2, REU3) ดังนี้

1) การวิเคราะห์ความต้องการ ของระบบ โดยวิเคราะห์ข้อมูลจาก การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติ ในการออกแบบระบบการจัดการความรู้ ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานประเภทต่างๆ เนื่องจากในการค้นคว้าครั้งนี้ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้มีการใช้ MS SharePoint ซึ่งรองรับความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว

2) การออกแบบซอฟต์แวร์ การค้นคว้าครั้งนี้ได้มีการกำหนดรูปแบบไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อให้สะดวกในการใช้งานของสำนักงานอัยการสูงสุด

3) มีการสำรวจครุภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานว่ารองรับการสร้างระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้หรือไม่ พบว่าทุกเครื่องในงานอาคารฯ รองรับระบบฯ เนื่องจากเพิ่งได้รับจัดสรรเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ทั้งในส่วนของคุณสมบัติเครื่องและระบบ

Intranet/Internet

4) ได้สำรวจรูปแบบการนำเข้าโปรแกรมข้อมูลต่างๆ พบว่ามีการใช้ข้อมูลในกระบวนการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือ การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคา หรือการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้อยู่ก่อนสร้าง อาจนำรูปแบบความรู้ครั้งนี้ไปใช้ได้

5) ความรู้เฉพาะงานหลักในการค้นคว้าครั้งนี้ คือ มีข้อมูลบางอย่างที่ใช้ร่วมกันกับหัวข้อความรู้อื่น เช่น ราคากลาง ที่มีอยู่ในหัวข้อความรู้การบริหารอาคารที่ดิน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ด้วยกันได้ หรือ การนำศึกษาขั้นตอนการจัดหาพัสดุเพื่อนำไปสู่กระบวนการเบิกจ่ายเงิน ในหัวข้อความรู้งานคลัง การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นคว้าครั้งนี้ยังสามารถใช้สำหรับ การจัดซื้อครุภัณฑ์โดยวิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อีกด้วย แต่ต่างกันที่ตลาดกลาง เป็นต้น

4.1.7 การสื่อสารในองค์กร (MAN 1)

เพื่อนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้งานจริงในองค์กรเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและตัดสินใจหรือลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการกิจกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรที่จะต้องทำร่วมกัน การฝึกอบรมให้รู้จักรบบการจัดการความรู้ การชักชวนความเข้าใจในการใช้งาน การกำหนดบทบาทของผู้บริหารและผู้มีส่วน

ร่วมต่างๆให้ชัดเจน ในกระบวนการทำงานขององค์กร (MAN1, MAN2, RIN1, RIN2, RIN3, RIN4)

1) การกำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้ของฝ่ายพัสดุ

- รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด
- ศึกษาบทบาท อำนาจหน้าที่ของฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานอำนวยการ
- ศึกษาการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อกำหนดกิจกรรมให้เหมาะสม ไม่ซ้ำซ้อนกับงานประจำ ซึ่งขณะนี้มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของกองคลัง ในการรวบรวมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน
- เนื่องจากเป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของพนักงานอัยการ จากการจัดประชุมกับ KM Team จึงได้ยึดถือตามวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัยและเชื่อถือได้”

2). การกำหนดกิจกรรมด้านการจัดการความรู้

จากการศึกษาข้อมูล กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนภาระหน้าที่ แนวทางการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เป็นประจำของงานพัสดุนั้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานพัสดุมิ่วฒฒนธรรมในการเรียนรู้เป็นแบบการเรียนรู้ขณะทำงานอยู่แล้ว แม้ว่าจะไม่เคยปฏิบัติงานนั้นๆ มาก่อนก็จะศึกษาไปทำงานไป โดยหาข้อมูลจากตัวอย่างเดิม หรือจากสารสนเทศต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน การนำทฤษฎีการเรียนรู้ขณะทำงาน (Learning in Action) จึงเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งในการจัดการความรู้ของฝ่ายพัสดุฯ โดย

- ประชุมอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยผู้ค้นคว้าได้เข้าไปพบระหว่างวันทำงาน เพื่อพูดคุยสอบถามเกี่ยวกับการทำงาน ว่ามีแนวทางปฏิบัติอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่ คิดว่ามีแนวทางใดบ้างที่จะสนับสนุนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น หรือวิธีใดที่จะแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคดังกล่าวได้

- สรุปข้อมูลที่ได้เบื้องต้น นำมาจัดทำแผนในกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องตามแผนแม่บทการจัดการความรู้สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 ซึ่งได้ใช้รูปแบบการเรียนรู้ขณะทำงานจากประสบการณ์ และรูปแบบผู้นำเป็นผู้นำการเรียนรู้ โดยในการเรียนรู้แต่ละครั้งจะเลือกโครงการก่อสร้างอย่างน้อย 1 โครงการ ในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากภาระงานมีเป็นจำนวนมากและให้ง่ายในการจัดการความรู้ให้เป็นรูปธรรมได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ข้อมูลประกอบในการจัดทำกิจกรรม

1. มีสำนักงานเพียงแห่งเดียวในกรุงเทพมหานคร คือ ฝ่ายพัสดุ กองคลัง ที่ปฏิบัติภารกิจนี้โดยตรง
2. บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่นี้มีจำนวนน้อย แต่มีปริมาณงานค่อนข้างมาก และยังคงเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการต่างๆ ณ อาคารศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จึงทำให้มีเวลาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานน้อย การจัดกิจกรรมที่เป็นทางการค่อนข้างเป็นไปได้ยาก
3. หน่วยเบิกจ่ายนอกเขตกรุงเทพมหานครยังไม่เคยปฏิบัติงานนี้มาก่อน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งในการใช้ระบบการจัดการความรู้ครั้งนี้ในการกระจายความรู้ในส่วนภูมิภาคต่อไป
4. งานพัสดุเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ อาจไม่สามารถรวบรวมให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ได้ เพียงแต่รวบรวมองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการเข้าใจ เข้าถึงง่าย การกำหนดกิจกรรมในแต่ละปีนั้นจึงอาจกำหนดกิจกรรมที่มีลักษณะไม่แตกต่างไปจากเดิม เพียงแต่ผลลัพธ์ที่ได้ อาจมีการปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งผู้ค้นคว้าได้ระยะเวลาในการกำหนดกิจกรรมตามปีงบประมาณ คือ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของปีนี้ ถึงวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป และได้กำหนดกิจกรรมเฉพาะเดือนที่ 1-11 เพราะในเดือนที่ 12 เป็นช่วงเร่งรัดการเบิกจ่ายไม่สะดวกในการจัดกิจกรรม

กิจกรรมการจัดการความรู้ สำหรับฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานอำนวยการ

1. กิจกรรมการจัดโครงสร้างการบริหารงานบุคคลและหน่วยงาน (เดือนที่ 1-3 ของทุกปี)

- 1.1 จัดประชุมกับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับการสร้างระบบการจัดการความรู้ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่ได้รับทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ความรู้จากระบบฯ

1.2 จัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ในการจัดการความรู้ของแต่ละคน เช่น การกำหนดบุคคลจัดเก็บข้อมูลในระบบฯ

1.3 จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้แก่คณะทำงานฯ เกี่ยวกับวิธีวิศวกรรมความรู้ และการใช้ระบบการจัดการความรู้

2.กิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน (เดือนที่ 4-9 ของทุกปี)

2.1 การสร้างและการรวบรวมองค์ความรู้

โดยการให้หัวหน้างานมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน รวบรวมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ได้ปฏิบัติอยู่จริง ว่ามีความรู้ที่เป็น Explicit อะไรบ้าง (ผู้รู้เป็นผู้ดำเนินการเรียนรู้และการเรียนรู้จากประสบการณ์)

และจัดประชุมย่อยอย่างน้อยสองอาทิตย์ต่อครั้งเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ที่เป็น Tacit ที่แต่ละคนใช้ในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาต่างๆ มี case study อะไรบ้างที่คนอื่นควรได้รับฟัง โดยการตอบ 5 คำถาม (มอบหมายให้ผู้ทำหน้าที่เลขานุการเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลที่ได้)

- 1.งานอะไร
- 2.มีปัญหาอย่างไร
- 3.วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา
- 4.มีวิธีที่อื่นนอกจากข้อ 3 ใช้ได้หรือไม่
- 5.ข้อเสนอแนะ

2.2 การสร้างศูนย์รวมองค์ความรู้ เมื่อได้ดำเนินกิจกรรมตามข้อ 2.1 แล้ว จัดให้มีกิจกรรมจัดหมวดหมู่องค์ความรู้เนื่องจากแต่ละคนปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อคว่ามีความรู้ อะไรบ้างที่เป็นเรื่องเดียวกัน จัดเก็บความรู้ที่เป็นหมวดหมู่ไว้ในระบบการจัดการความรู้ของสำนักงาน โดยให้ผู้ที่มีบทบาทในการจัดเก็บข้อมูลเป็นผู้ดำเนินการ มีการจัดทำทะเบียนความรู้ เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อน อย่างน้อยควรมีการ up date ข้อมูลเดือนละครั้ง

2.3 กิจกรรมการแลกเปลี่ยนและการกระจายความรู้ ที่ได้จากข้อ 2.2 ดังนี้ อย่างน้อยเดือนละครั้ง

การแลกเปลี่ยนและการกระจายความรู้โดยบุคคล โดยการจัดทำเอกสารอาจออยู่ในรูปจดหมายข่าว แผ่นพับ ส่งไปยังสำนักงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งช่องทางข้อมูลการติดต่อกรณีมีคิดเห็นข้อเสนอแนะต่างๆ หรือ การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนและการกระจายความรู้โดยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการเผยแพร่ทาง website ของสำนักงานอัยการสูงสุด (www.ago.go.th) ผ่าน ทางฝ่ายงาน ประชาสัมพันธ์ และการส่งจดหมายมาทาง e-mail ของหน่วยเบิกจ่ายในต่างจังหวัด

3.กิจกรรมการปรับปรุงองค์ความรู้ให้ทันสมัยพร้อมใช้งาน (เดือนที่ 10-11 ของทุกปี)

3.1 การจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อตรวจประเมินสถานะองค์ความรู้ ในช่วงเวลา ไกล่ล้นปีงบประมาณควรตรวจประเมินสถานะองค์ความรู้ว่ามีอะไรเปลี่ยนแปลงไปบ้างหรือไม่ เช่น มาตรการเร่งรัดการเบิกจ่ายมีผลกระทบต่อการจัดจ้างก่อสร้างหรือไม่ มติกรมที่เกี่ยวข้องได้ กล่าวในเรื่องก่อสร้างอะไรบ้าง กรณีการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมีเงื่อนไขใดบ้าง เป็นต้น

3.2 การจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการในการแก้ไขปรับปรุงองค์ความรู้ให้ทันสมัย หาก พบว่าสถานะองค์ความรู้มีการเปลี่ยนแปลงจากการจัดกิจกรรมใน 3.1 เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมให้มีการ แจ้งให้ทราบโดยทั่วกันด้วย เช่น การทำหนังสือเวียน ไปยังสำนักงานในส่วนภูมิภาค

4.2 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

สำนักงานฝ่ายพัสดุ กองคลัง สำนักงานอำนวยการ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานหลักตั้งอยู่ ณ อาคารหลักเมือง ถนนหน้าหีบศพ แขวงพระบรมราชชนนี เขตพระนคร ปัจจุบันมีอัตราค่าจ้าง รวม 32 คน ประกอบด้วยข้าราชการ 13 คน พนักงานราชการ 3 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน และพนักงานจ้างเหมาบริการ 14 คน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนทำงานในช่วงอายุ 25-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงเริ่มต้นของวัยทำงานและส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบรรจุใหม่ซึ่งไม่เคยผ่านงาน ราชการมาก่อน และงานพัสดุเองยังมีคู่มือการทำงานยังไม่ครบทุกกระบวนการ งานทางสำนักงาน พัฒนาระบบบริหาร สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือบางกระบวนการสำเร็จแล้ว บุคลากรแต่ละคนมีความตั้งใจในการทำงานเป็นอย่างดี แม้ว่าจะไม่คุ้นเคยกับทฤษฎีการเรียนรู้ขณะ ทำงานมาก่อนหน้านี้ก็ตาม แต่ทุกคนก็ได้ปฏิบัติตามแนวทางทฤษฎีนี้มาโดยตลอด จนทำให้ สามารถพัฒนาการทำงานของตนได้เป็นอย่างดี แม้ว่าจะใช้เวลาปฏิบัติงานมาไม่นาน และยังสามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่ในต่างจังหวัดอีกด้วย

ส่วนอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ก็ยังสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการ จัดสถานที่ทำงานใหม่ อุปกรณ์ที่มีอยู่ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศต่างๆ สามารถ รองรับการทำงานของระบบการจัดการความรู้ และตัวบุคลากรเองก็มีความสามารถในการเรียนรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอ การใช้เทคโนโลยีไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุแต่ ทีเดียว

ปัญหา ที่พบในการทำงานของบุคลากรฝ่ายพัสดุ คือ การที่จะต้องมีการประสานงานอยู่เสมอจึงทำให้สูญเสียเวลาในการเดินทางไปรับคณะกรรมการที่กรมโยธาธิการผังเมือง ถนนพระราม 6 เพื่อไปประชุม ณ ศูนย์ราชการ อาคารแจ้งวัฒนะ และจะต้องกลับมาปฏิบัติงานต่อ ณ อาคารหลักเมือง ในวันเดียวกัน และเอกสารแบบแปลนในการก่อสร้างซึ่งมีเป็นจำนวนมากที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจะต้องนำไปเมื่อมีการประชุมด้วย ด้วยเวลาที่มีอยู่จำกัด บางครั้งจะต้องมีการประชุม 2 ครั้งๆ ในเดียวกันเนื่องจากกรรมการเป็นชุดเดียวกันจากกรมโยธาธิการผังเมือง

ในเรื่องของการจัดการความรู้ นั้น นอกจากผู้บริหารแล้ว บุคลากรยังไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าระบบการจัดการความรู้ คือ อะไร มีความสำคัญอย่างไรกับหน่วยงาน สาเหตุอาจมาจากขาดการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานว่า การจัดการความรู้คืออะไร บุคลากรส่วนใหญ่เข้าใจว่าการจัดการความรู้ คือ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน ระเบียบหนังสือเวียนต่างๆ สามารถสืบค้นได้จากสารสนเทศต่างๆ ไม่จำเป็นต้องจัดทำรวบรวม เพราะการรวบรวมอาจได้ไม่ครบถ้วน ข้อมั้ไม่ทันสมัย ผู้ค้นคว้าได้ชี้แจงข้อดีของระบบการจัดการความรู้ไว้แล้วว่าต่อไปในอนาคตจะใช้แหล่งสืบค้นต่างๆ เหล่านี้จากระบบการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุดแทนแหล่งอื่น เพื่อให้คนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้พร้อมๆ กันอีกด้วย

4.2.1 การสาธิตระบบการจัดการความรู้ เพื่อทดสอบระบบว่าออกแบบเหมาะสมหรือไม่ใช้งานได้จริงหรือไม่ และควรปรับปรุงอะไรเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูลจะพิจารณาจากการสาธิตระบบการจัดการความรู้ (KMS) ว่าสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนการทำงานได้จริงหรือไม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเสนอกิจกรรมต่อ KM Team และ ผู้เชี่ยวชาญ

การสาธิตระบบการจัดการความรู้ โดยการนำเสนอระบบการจัดการความรู้ ตามหัวข้อความรู้ที่ 87 งานพัสดุ การกิจการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MS SharePoint ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับ website ทั่วไป ผู้ศึกษานำเสนอในลักษณะเป็นแหล่งเรียนรู้อีกทางหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาข้อมูลได้โดยตลอด เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกรู้สึกในการถูกบังคับในการใช้ระบบฯ นี้ ซึ่งได้สาธิตตามขั้นตอน ดังนี้

1.ชี้แจงวิธีการได้มาของข้อมูลในระบบ

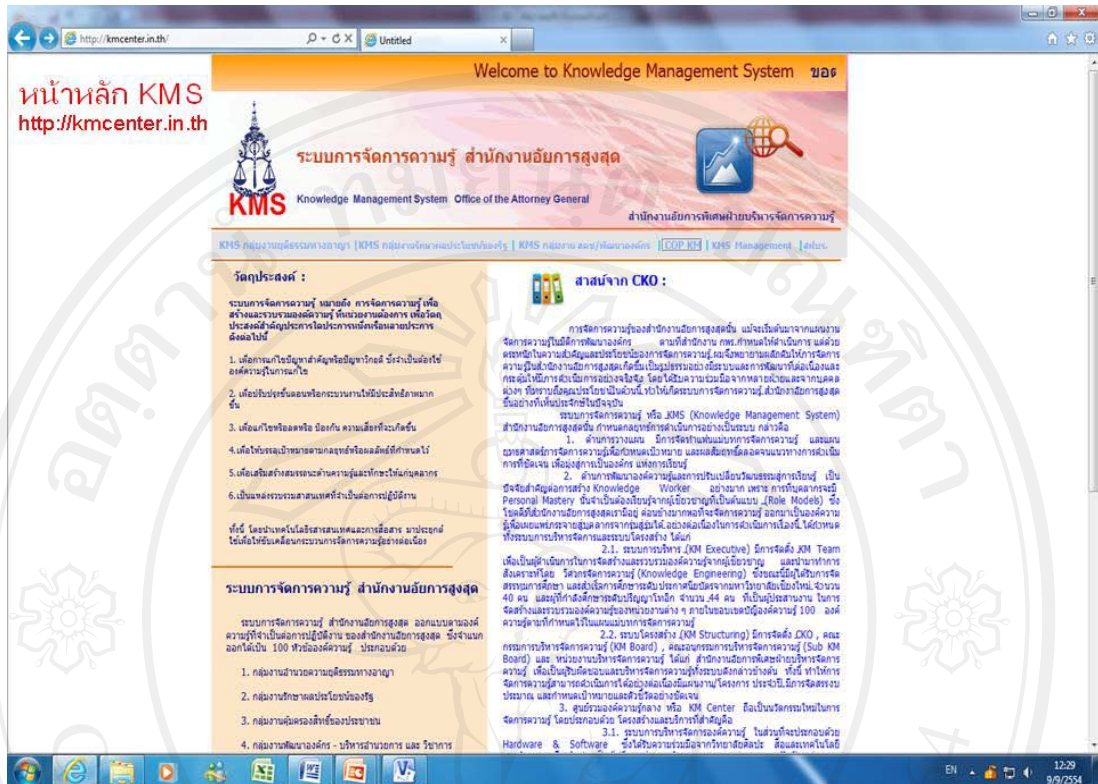
ได้ชี้แจงว่าความรู้มี 2 ประเภท Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge ซึ่ง Tacit Knowledge ที่มีอยู่ในระบบได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ การพูดคุยพบปะกับ

ผู้ปฏิบัติงาน (KM Team) ผ่านกระบวนการตามวิธีวิศวกรรมความรู้ มาจัดอยู่รูปแบบแผนภาพ จำลองความรู้ ส่วน Explicit Knowledge ได้จากการศึกษาข้อมูล จากฝ่ายพัสดุ จนได้กฎระเบียบ หนังสือเวียน มติคณะรัฐมนตรีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

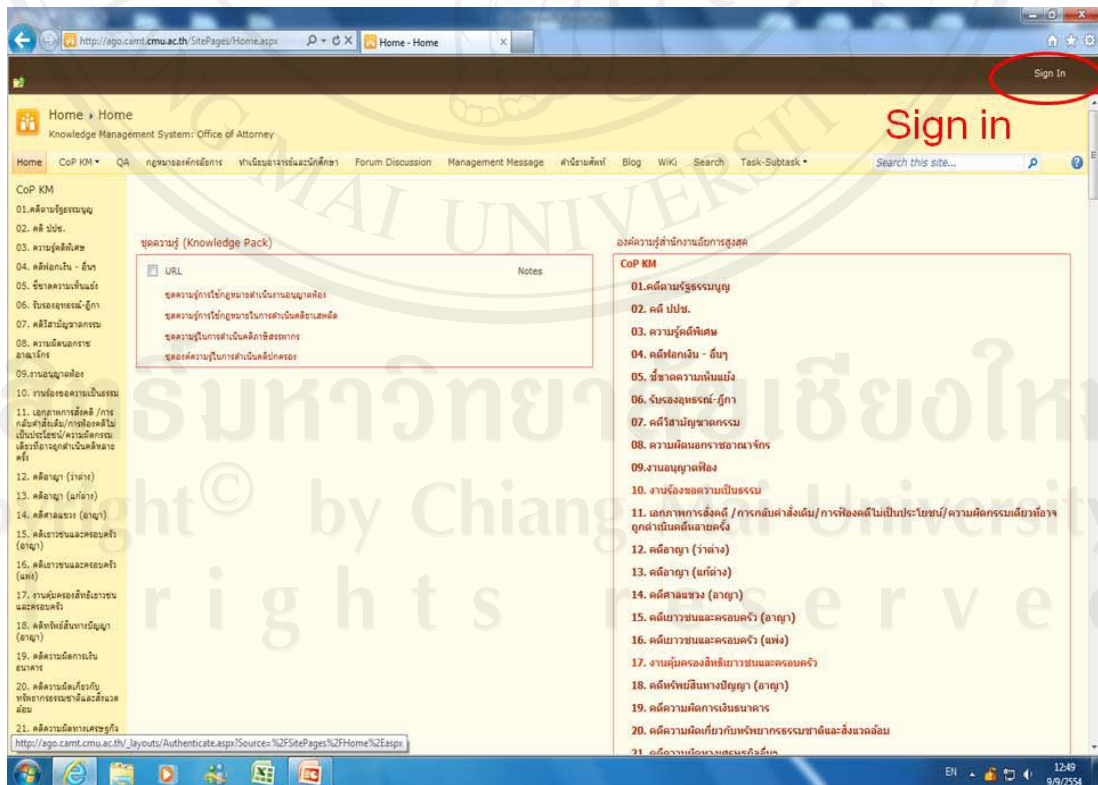
2.ชี้แจงวิธีการใช้ระบบ KMS เริ่มอธิบายจากระบบสำเร็จรูปที่ใช้คือ MS SharePoint บอก URL: <http://kmcenter.in.th> กรอกร มีการใช้user name และ password จากนั้น อธิบายตามหัวข้อการใช้งานที่มีอยู่ในระบบว่าแต่ละส่วนมีหน้าที่อะไรบ้าง ใช้สำหรับการใด หน้าหลัก หน้าสำหรับ CoPKM featureต่างๆ เช่น ประกาศสำนักงาน ประเด็นเร่งด่วน เอกสารวิชาการ ปฏิทินกิจกรรม ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ สารสนเทศความรู้ กรณีศึกษา สนทนาถามตอบปัญหาและ ข้อเสนอแนะ เป็นต้น

3.การเปิดโอกาสให้ถาม-ตอบ ได้รับข้อสังเกตว่า งานพัสดุมีกระบวนการค่อนข้างมาก ผู้ค้นคว้าได้เลือกงานวิกฤตขณะนั้นเท่านั้น ซึ่งเป็นเพียง 1 วิธีในการจัดหาเท่านั้น ระบบยังคงมีหลายหน้า (ลิ้นชักความรู้) หากทำครบทุกวิธีการจัดหา หรือครอบคลุมทั้งหมด อาจทำให้ความน่าสนใจน้อยลง

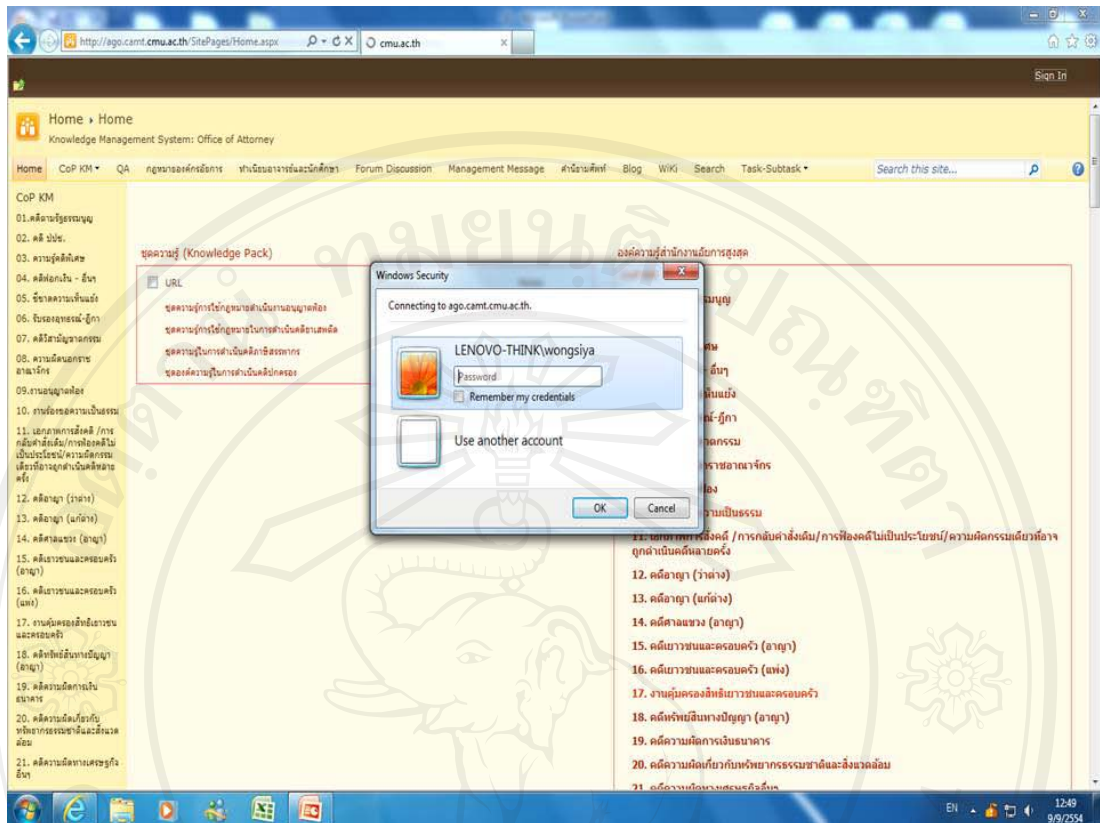
การสาธิตระบบการจัดการความรู้ สำหรับงานพัสดุ กองคลัง สำนักงานอัยการสูงสุด



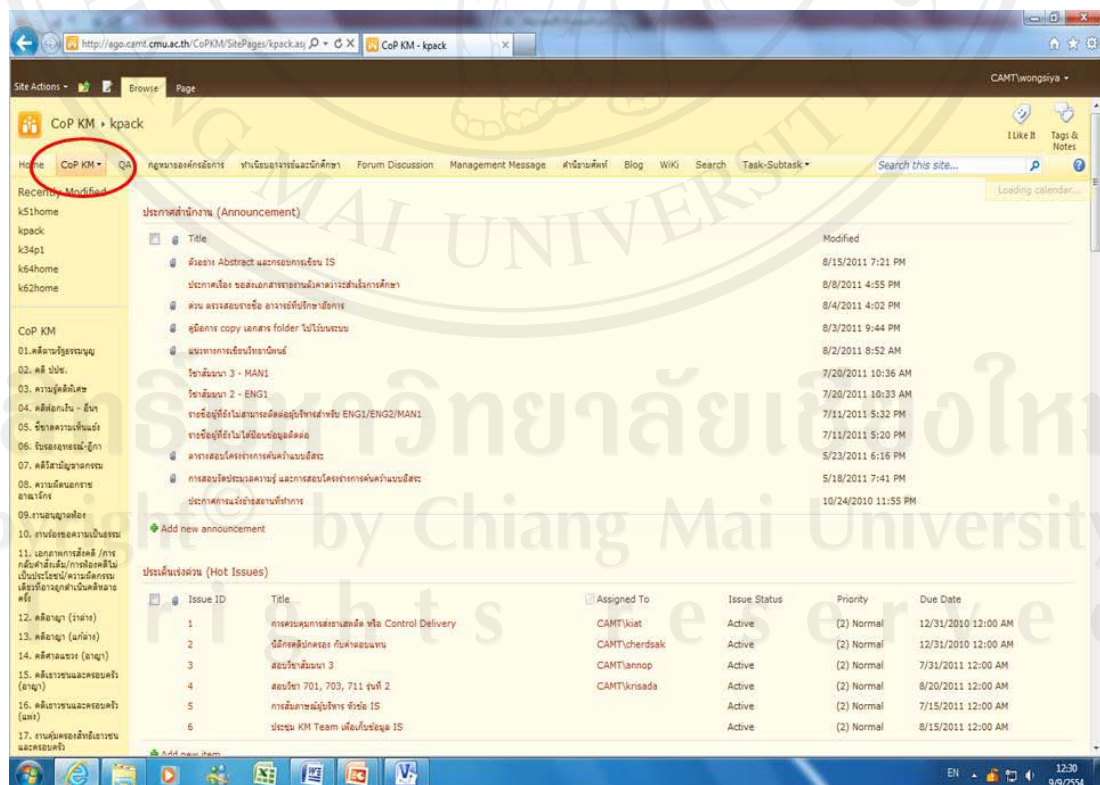
รูปที่ 4.13 หน้าหลักระบบการจัดการความรู้



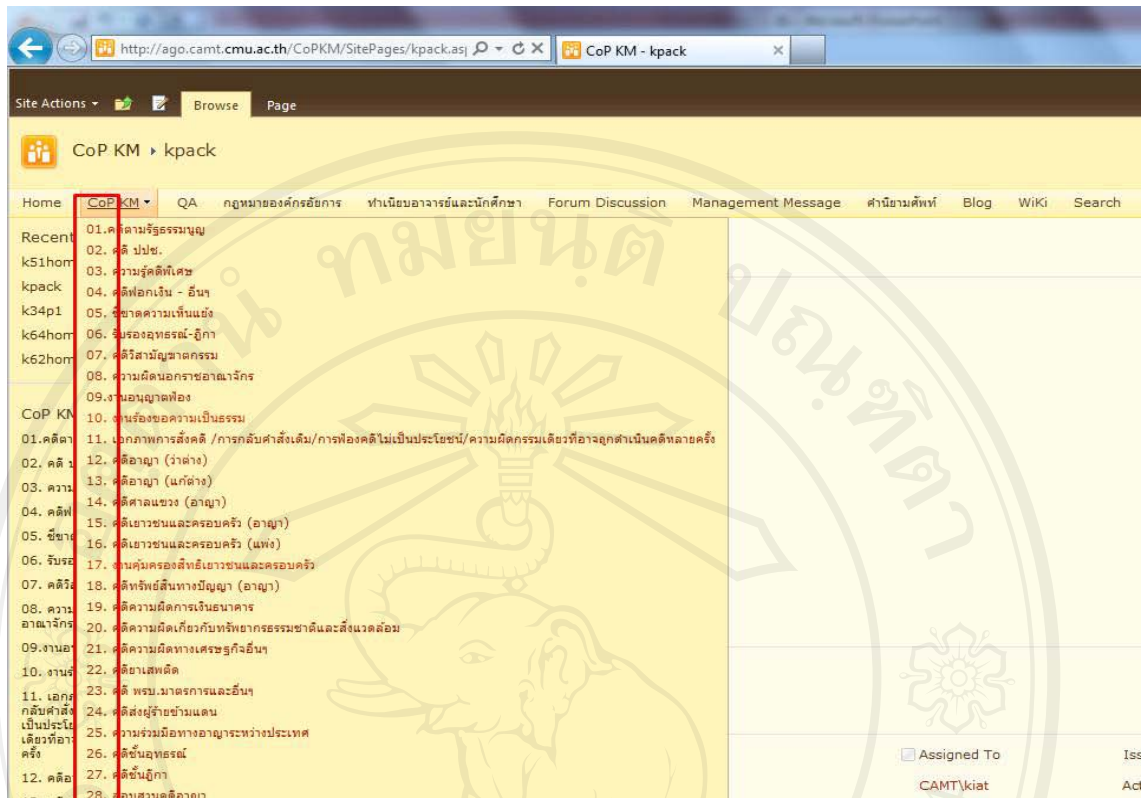
รูปที่ 4.14 การเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ สำหรับ CoP



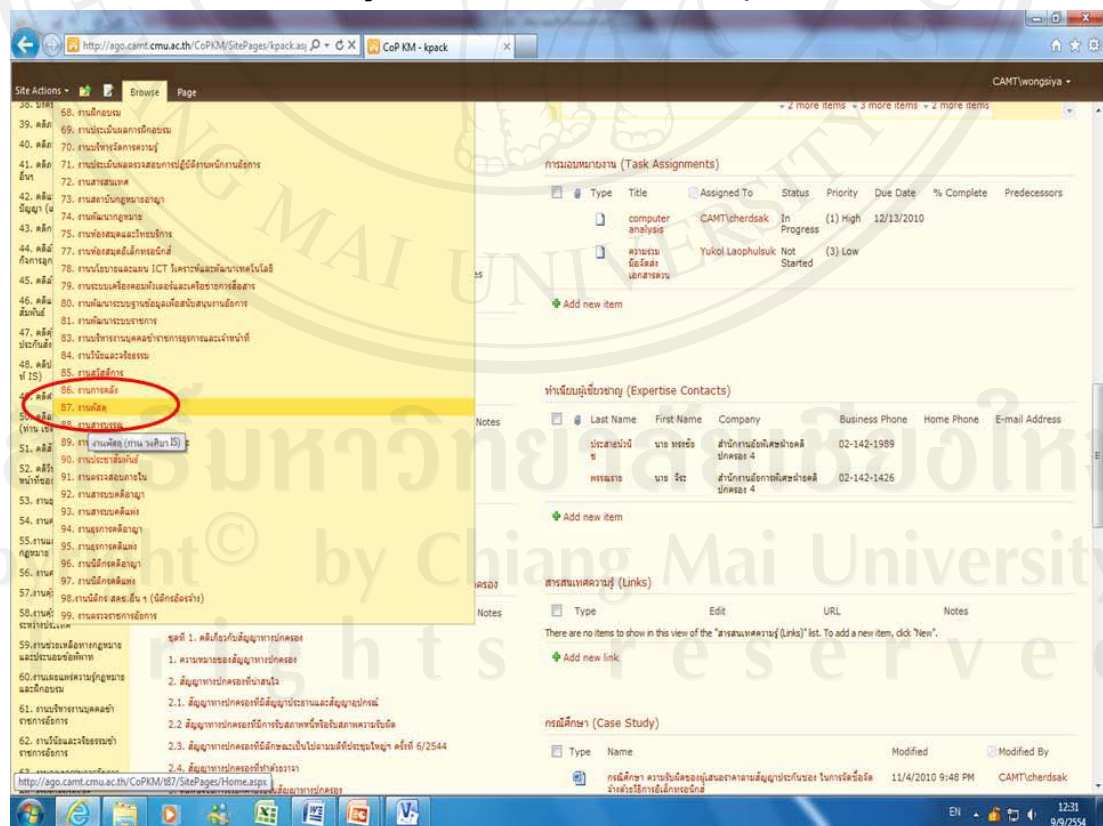
รูปที่ 4.15 การใส่ USER NAME และ PASSWORD



รูปที่ 4.16 ขั้นตอนการเข้าสู่รายการหัวข้อของความรู้



รูปที่ 4.17 รายการหัวข้อองค์ความรู้



รูปที่ 4.18 การเลือกหัวข้อองค์ความรู้

The screenshot shows the CAMT Wongsiya website interface. The main content area displays a Visio Web Access diagram titled '87. งานพัสดุ' (Procurement). The diagram illustrates the procurement process flow, including roles like Managers and Knowledge Workers, and various stages like IS, Problem, Solution, and Productivity. The right sidebar shows a list of documents and task assignments.

Documents List:

Type	Name	Modified	Modified By
IS Proposal	IS Proposal	6/4/2011 10:12 PM	CAMTlannop
Literature, Critical Review	Literature, Critical Review	6/4/2011 10:12 PM	CAMTlannop
Presentation conceptual framework	Presentation conceptual framework	6/4/2011 10:12 PM	CAMTlannop
Working Thesis	Working Thesis	6/4/2011 10:12 PM	CAMTlannop
อื่นๆ	อื่นๆ	6/4/2011 10:12 PM	CAMTlannop

Task Assignments (Task Assignments) [1]:

Type	Title	Assigned To	Status	Priority	Due Date	% Complete	Predecessors
There are no items to show in this view of the "Procurement (Task Assignments)" list. To add a new item, click "New".							

Task Assignments (Task Assignments) [2]:

Type	Title	Assigned To	Status	Priority	Due Date	% Complete	Predecessors
There are no items to show in this view of the "Procurement (Task Assignments)" list. To add a new item, click "New".							

Hot Issues (Hot Issues):

Issue ID	Title	Assigned To	Issue Status	Priority	Due Date
There are no items to show in this view of the "Procurement (Hot Issues)" list. To add a new item, click "New".					

รูปที่ 4.19 การแสดงหัวข้อองค์ความรู้ที่ 87 งานพัสดุ

The screenshot shows the CAMT Wongsiya website interface. The main content area displays a Visio Web Access diagram titled 'การจ้างงานพัสดุ' (Procurement). The diagram illustrates the procurement process flow, including roles like Managers and Knowledge Workers, and various stages like IS, Problem, Solution, and Productivity. The right sidebar shows a list of documents and task assignments.

Task Assignments (Task Assignments):

Type	Title	Assigned To	Status	Priority	Due Date	% Complete	Predecessors
There are no items to show in this view of the "Procurement (Task Assignments)" list. To add a new item, click "New".							

Hot Issues (Hot Issues):

Issue ID	Title	Assigned To	Issue Status	Priority	Due Date
There are no items to show in this view of the "Procurement (Hot Issues)" list. To add a new item, click "New".					

Suggestion (Suggestion):

Subject	Created By	Replies	Last Updated
There are no items to show in this view of the "Procurement (Suggestion)" list. To add a new item, click "New".			

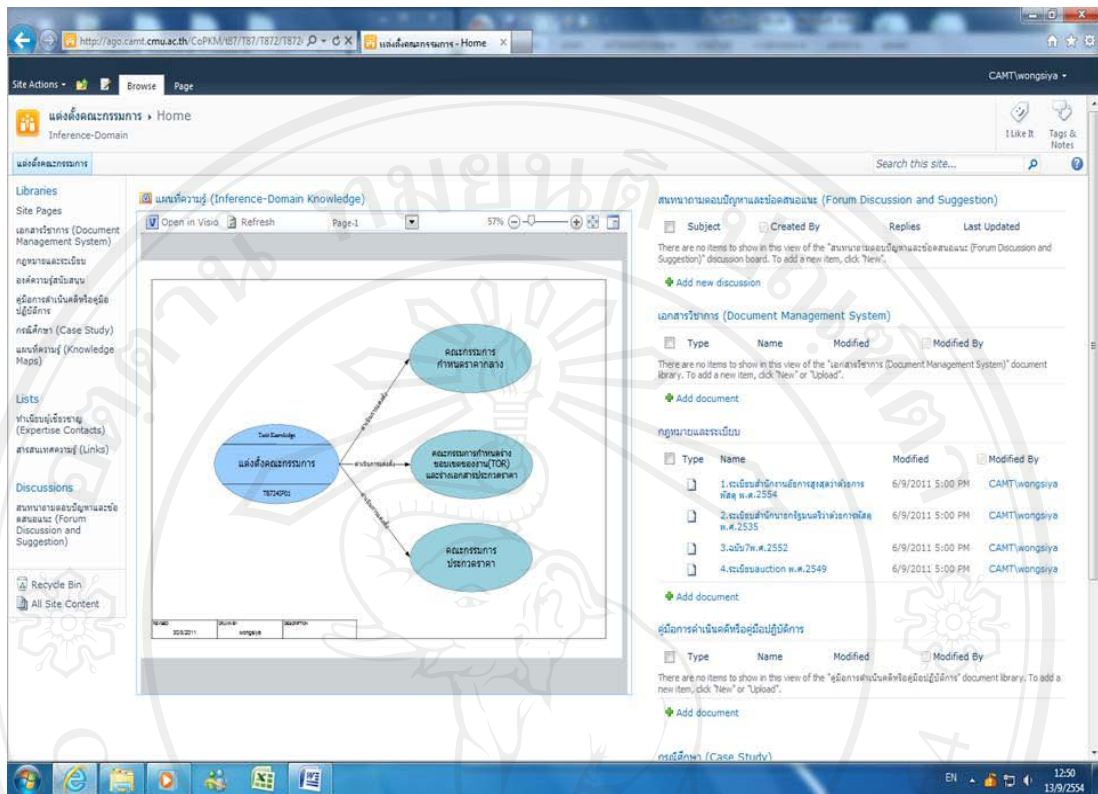
Forum Discussion (Forum Discussion):

Subject	Created By	Replies	Last Updated
There are no items to show in this view of the "Procurement (Forum Discussion)" list. To add a new item, click "New".			

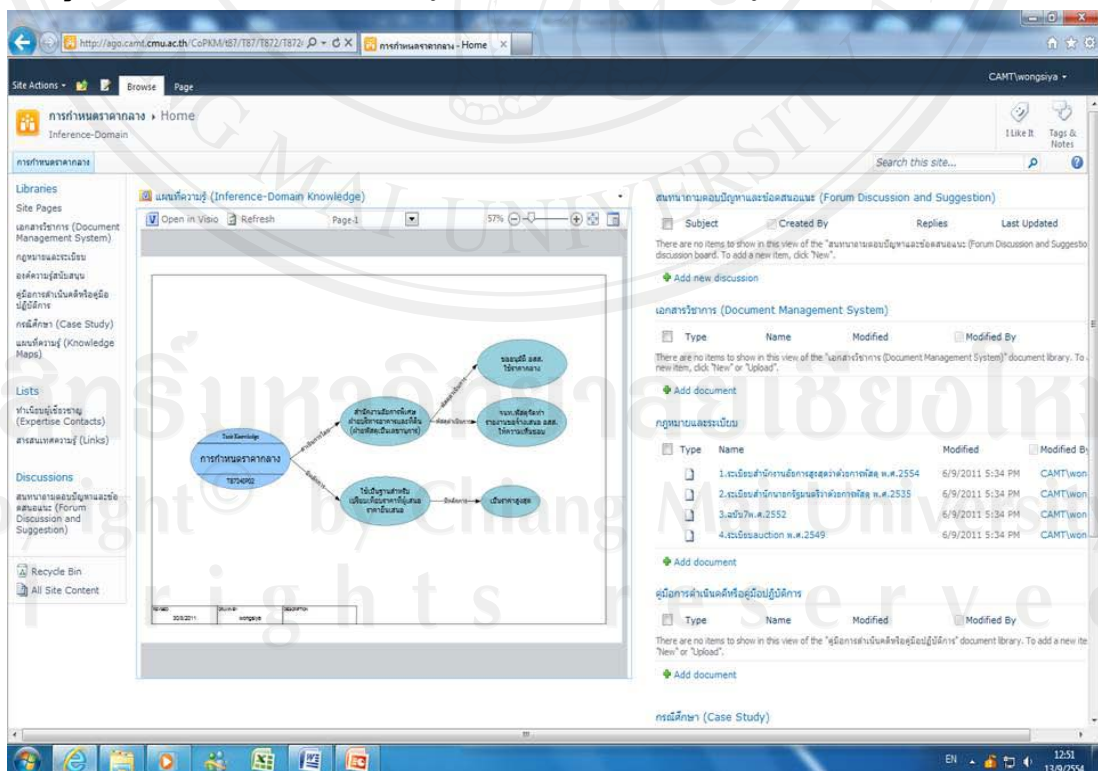
รูปที่ 4.20 การใช้งาน การมอบหมายงาน (Task Assignment)

The screenshot shows the CAMT Wongsiya website interface. The main content area is titled 'การวิจัยเชิงปัจจัยโดยวิธีประมวลผลทางปัญญา' (Domain Knowledge). It features a hierarchical diagram with a central orange node 'การวิจัยเชิงปัจจัยโดยวิธีประมวลผลทางปัญญา' (Domain Knowledge) and several surrounding blue nodes representing different knowledge domains. A red box highlights the 'LISTS' section on the left, which includes links to 'การวิจัยเชิงปัจจัยโดยวิธีประมวลผลทางปัญญา' (Expertise Contacts) and 'เอกสารความรู้' (Links). Another red box highlights the 'Add new discussion' button and the list of discussions on the right, which includes titles like 'การวิจัยเชิงปัจจัยโดยวิธีประมวลผลทางปัญญา' and 'การวิจัยเชิงปัจจัยโดยวิธีประมวลผลทางปัญญา'.

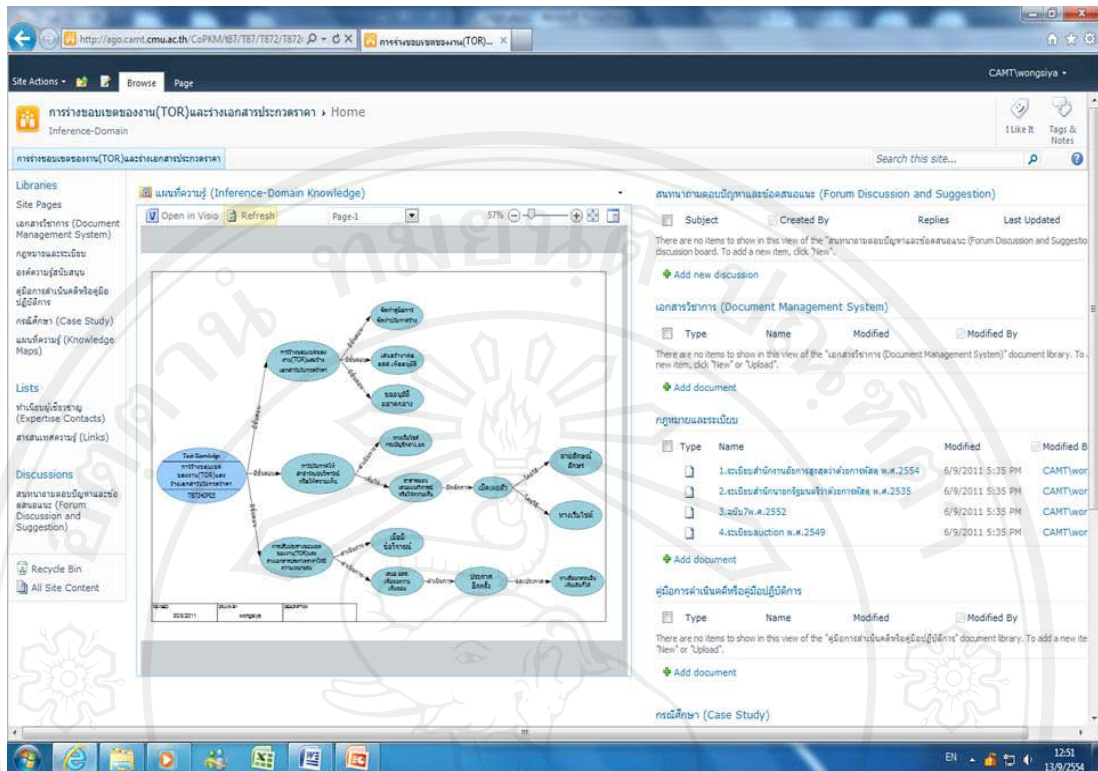
รูปที่ 4.22 การใช้งาน ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Contacts และ กฎหมายและระเบียบ



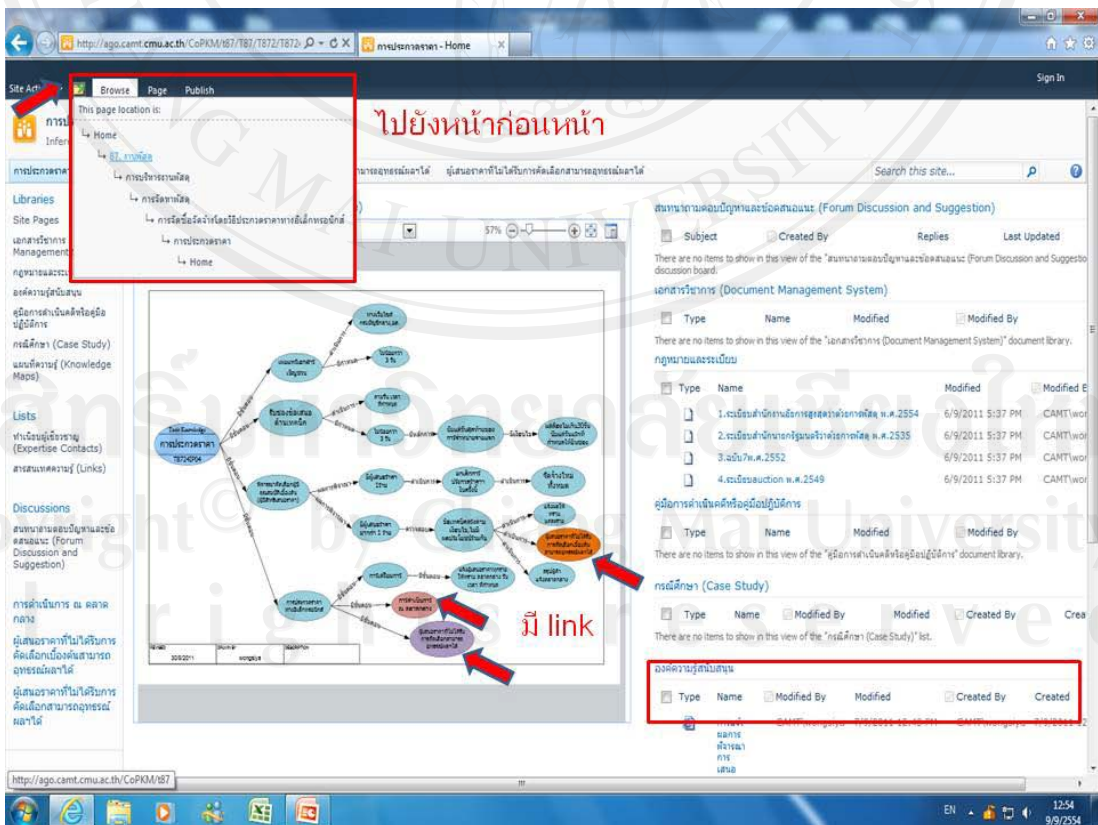
รูปที่ 4.23 ระบบการจัดการความรู้ฐานพัสดุ แสดงแผนที่ความรู้การแต่งตั้งคณะกรรมการ



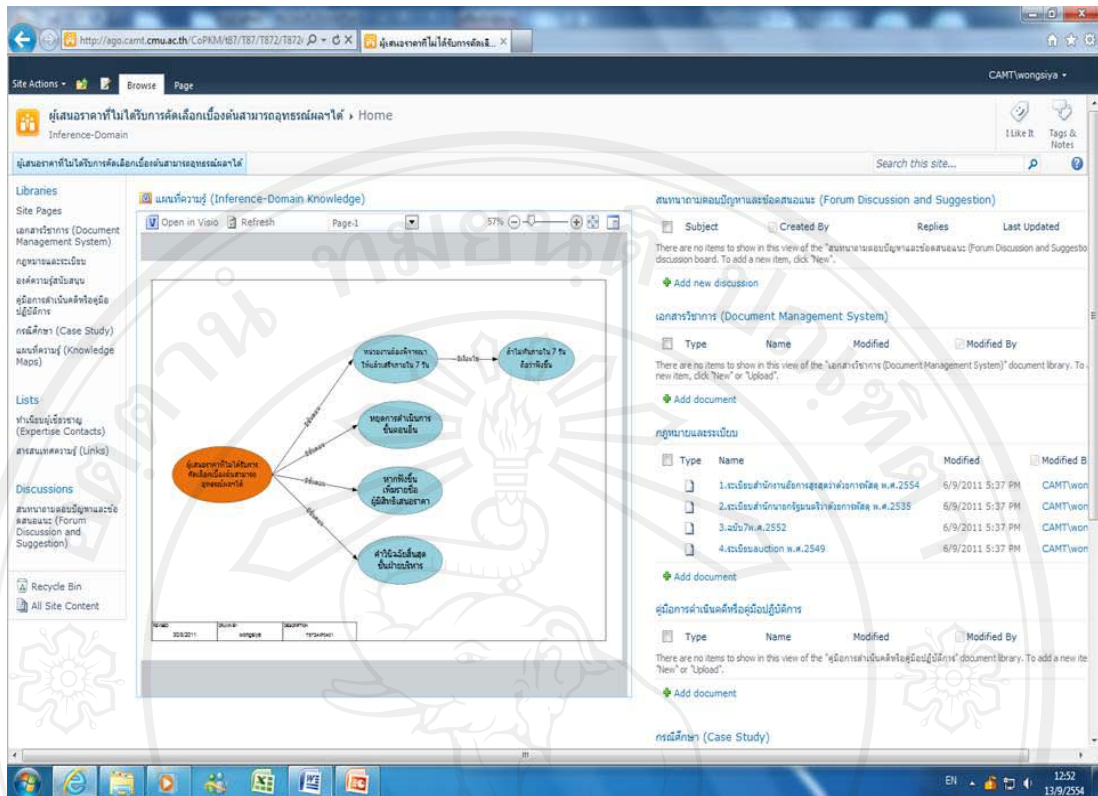
รูปที่ 4.24 ระบบการจัดการความรู้ฐานพัสดุ แสดงแผนที่ความรู้การกำหนดราคากลาง



รูปที่ 4.25 ระบบการจัดการความรู้ฐานพัสดุ
แสดงแผนที่ความรู้การร่างขอบเขตของงาน (TOR) และร่างเอกสารประกวดราคา

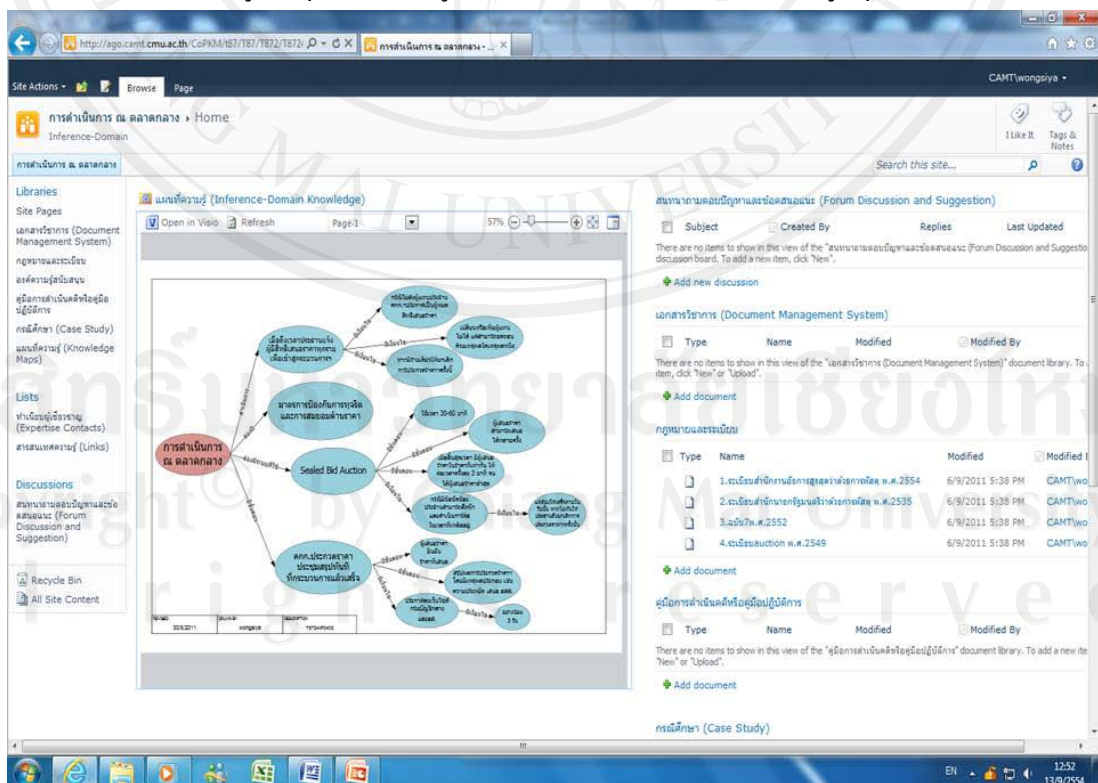


รูปที่ 4.26 ระบบการจัดการความรู้ฐานพัสดุ แสดงแผนที่ความรู้วิธีการประกวดราคา



รูปที่ 4.27 ระบบการจัดการความรู้ฐานพัสดุ

แสดงแผนที่ความรู้การอุทธรณ์ของผู้เสนอราคาที่ไม่ได้รับการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติเบื้องต้น



รูปที่ 4.28 ระบบการจัดการความรู้ฐานพัสดุ แสดงแผนที่ความรู้การดำเนินการ ณ ตลาดกลาง

รูปที่ 4.29 ระบบการจัดการความรู้งานพัสดุ
แสดงแผนที่ความรู้การอุทธรณ์ของผู้เสนอราคาที่ไม่ได้รับการคัดเลือก

4.2.3 ข้อมูลที่มีการวิเคราะห์แล้ว จากการสาธิตระบบ KMS และการเสนอแผนกิจกรรมการจัดความรู้ 3 ปี ต่อ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 สรุปผลการสาธิตระบบ KMS

	KMS	กิจกรรมที่ 1	กิจกรรมที่ 2		กิจกรรมที่ 3		
		1.จัดโครงสร้างการบริหารฯ	2.1 สร้างและรวบรวมองค์ความรู้	2.2 การสร้างศูนย์องค์ความรู้	3.1 การแลกเปลี่ยนและกระจายฯ	3.2 การตรวจประเมินสถานะองค์ความรู้	3.3 การแก้ไขปรับปรุงองค์ความรู้
ความเป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้	เป็นไปได้
ข้อดี	-รวบรวมความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่ายเข้าถึงได้เร็ว -ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ถ้ามี Internet	-มีผู้รับผิดชอบชัดเจน	-มีแหล่งอ้างอิงข้อมูลในการทำงานชัดเจนมากยิ่งขึ้น แต่เดิมเทียบเคียงหน่วยงานอื่น	-เอกสารไม่กระจัดกระจาย รวบรวมไว้แหล่งเดียว	-เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	-เกิดการทบทวนการปฏิบัติงาน	-ความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
ข้อเสีย/ ข้อค้อย	-บางครั้งเข้าระบบไม่ได้ -ระบบเป็น version ที่ทันสมัยกว่าเครื่องของสำนักงาน	-ไม่มี	-ส่วนใหญ่เป็นหนังสือเวียนซึ่งยากต่อการรวบรวม นอกจากจะเลือกหาตามสถานการณ์	-ไม่มี	-ไม่มี	-ไม่มี	-ไม่มี
ข้อปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ	- หัวข้อความรู้มีจำนวนมาก ยังไม่ทราบว่างานของคนอยู่หัวข้อที่เท่าไร	-ควรระบุหน้าที่ให้ชัดเจนว่าใครทำอะไรบ้าง แค่ไหน	-ไม่มี	-อาจให้อิสระในการ up date ระเบียบต่างๆ แต่ให้ตกลงวิธีการจัดเก็บข้อมูลในระบบ	-ควรศึกษาขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ด้วย	-ควรเชิญเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นร่วมด้วย เช่น กรมบัญชีกลาง	-ผู้ร่วมกิจกรรมเป็นชุดเดียวกันอาจทำให้เสียเวลาในการทำงาน ควรดำเนินกิจกรรมพร้อมกับ 3.1
ประโยชน์ที่ได้รับ	-ได้ความรู้ในหัวข้ออื่นในสำนักงานอัยการสูงสุดด้วย	-ได้ทบทวนภาระงาน	-เมื่อมีเจ้าหน้าที่ใหม่สามารถใช้ศึกษาได้	-ไม่มี	-เป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานทางอ้อมให้เห็นศักยภาพ	-ไม่มี	-ไม่มี

4.2.4 สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจจากการสาธิตระบบ

นอกจากความเข้าใจที่คิดว่าการจัดการความรู้ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การช่วยพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งทางด้านองค์กร คน และเทคโนโลยี ช่วยให้คนในองค์กรสามารถรับรู้ถึงการทำงานของหน่วยงานย่อยอื่นๆ ที่ตนไม่ได้ปฏิบัติอยู่ จากเดิมอาจเกิดปัญหาระหว่างหน่วยงานในการเกี่ยงงานกันทำ งานบางอย่างไม่ชัดเจนว่าจะเป็นงานของสำนักงานใด หรืออาจคิดว่างานของสำนักงานตนมาก แต่ของสำนักงานอื่นน้อย ไม่เข้าใจภาพรวมทั้งองค์กรว่าหน่วยงานของเรามีความสำคัญอย่างไร การทำงานที่ต้องแข่งขันกับกรอบเวลาที่มีอยู่มีใช้เพียงแต่หน่วยงานเราเพียงแห่งเดียว แต่หน่วยงานอื่นก็มีภาระงานที่มากมายเช่นกัน ระบบการจัดการความรู้ ไม่เพียงแต่ช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แต่ยังช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (To live and to work in harmony) คือ การให้ความร่วมมือกันในการทำงานร่วมกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน ร่วมในพันธบริการด้วยกัน หลอมรวมกำลังใจ กำลังกาย กำลังปัญญา เข้าด้วยกัน โดยผลที่ได้จากการกระทำร่วมกันนั้นจะมีค่ามากกว่าต่างคนต่างทำ ก่อให้เกิดศักยภาพ ทำให้องค์กรเข้มแข็ง และมีเอกภาพ

สิ่งที่ค้นพบจากการจัดการความรู้ครั้งนี้ อาจเกิดมาจากการที่สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีการกิจค่อนข้างมาก และมีการแบ่งส่วนราชการหลายส่วนงาน ซึ่งแต่ละสำนักงานต่างคิดว่างานของตนมากกว่าใครๆ กอปรกับระบบสารสนเทศที่มีอยู่ก็สามารถอธิบายได้แค่ภาพรวมของสำนักงาน แต่ยังไม่มียระบบที่สามารถอธิบายในภาพรวมอย่างเห็นได้ชัด ต่างคนต่างทำ รูปแบบของระบบที่ใช้ไม่เป็นไปทิศทางเดียวกัน ทำให้ยากแก่การเข้าใจ ระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นในครั้งนี้ มีรูปแบบ (Template) ที่เหมือนกัน ผู้ใช้งานสามารถเทียบเคียงในการทำความเข้าใจในแต่ละ webpage ได้โดยง่าย ตามหลักการ เข้าใจและเข้าถึง

4.2.5 แนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

จากกรณีศึกษาที่ได้ค้นคว้า จะเห็นได้ว่าแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญในการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งการที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมี CKO ที่เห็นชอบด้วย จึงจะนำพาองค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ได้

แต่จากการศึกษาพบว่า แม้ว่ามีผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับการจัดการความรู้ แต่หากระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดีแล้ว ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร เพราะในปัจจุบันระบบสารสนเทศมีอิทธิพลในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้จากคอมพิวเตอร์เกือบทุกครั้งที่มีการติดตั้ง Internet และ Intranet เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนต้องการ การปฏิบัติงานพัสดุตามหัวข้อการศึกษาครั้งนี้เองก็ยังต้องทำงานผ่านระบบ web online แม้ว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารบางรายก็ตามแต่กระบวนการการจัดการความรู้ก็ได้อยู่

รอบๆ ตัวคนทำงานไปแล้ว และหากมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมนอกจากการหาองค์ความรู้ที่ตน
ต้องการแล้ว ควรสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรใช้ระบบการจัดการความรู้เกี่ยวกับการศึกษา
ข้อมูลหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อหาจุดเชื่อมต่อในการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรมี
ความเป็นเอกภาพมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved