

บทที่ 4

ผลการศึกษาและสรุปสาระสำคัญของข้อมูล

4.1 นำเรื่อง

4.1.1 การสร้างระบบจัดการความรู้ (KMS)

การสร้างระบบจัดการความรู้ได้ยึดหลักการสร้างระบบจัดการความรู้สำหรับองค์กรโดยใช้มาตรฐาน ISO12207 เป็นกระบวนการ และ Software Microsoft SharePoint เป็นเครื่องมือในการสร้าง ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้ คือ

) การตรวจสอบและระบุหัวข้อความรู้ (1) Knowledge Audit ตามแผนแม่บทการจัดการ (ความรู้) สำนักงานอัยการสูงสุด พ 2561-2552 .ศ. ได้กำหนดบัญชี หัวข้อองค์ความรู้ ไว้แล้ว และ 100 ดังนั้นการ 66 งานด้านบริหารอาคารและที่ดิน เป็นหัวข้อความรู้ตามบัญชีองค์ความรู้ องค์ความรู้ที่ตรวจสอบและระบุหัวข้อองค์ความรู้จึงได้ดำเนินการโดยสำนักงานอัยการสูงสุดแล้ว

(2) การสร้างกรอบแนวคิดในการบริหาร (Create Business Framework) กำหนดกรอบธุรกิจในการจัดการความรู้ ได้มีการศึกษาสภาพปัญหาของหัวข้อความรู้ในงานบริหารอาคารและที่ดินแล้วโดยการสัมภาษณ์พูดคุยกับนายเดชอุดม วีระวานิช รองอธิบดีอัยการสำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ผู้รับผิดชอบงานบริหารอาคารและที่ดิน พร้อมทั้งการศึกษา วิเคราะห์หน่วยงานผู้รับผิดชอบหัวข้อองค์ความรู้ คือ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ แล้ว ปรากฏว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านนี้ที่เป็นพนักงานอัยการมีความรู้ทางด้านกฎหมาย ไม่เคยผ่านงานในด้านนี้มาก่อน สำนักงานอัยการสูงสุดไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบและเติบโตมาในสายงานด้านนี้โดยตรง และแม้บางคนจะเคยทำงานด้านนี้ พอมีประสบการณ์บ้างแต่ก็มีการหมุนเวียนโยกย้ายเป็นประจำ ทำให้ความรู้จากประสบการณ์ดังกล่าวหายไปด้วย ผู้ที่มารับตำแหน่งใหม่ก็ไม่มีความรู้ด้านนี้ ทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง และขาดประสิทธิภาพ ประกอบกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน เป็นสำนักงานที่ก่อตั้งขึ้นมาใหม่ผู้ปฏิบัติงานจึงยังไม่มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความถนัด (Aptitude) ในงานด้านนี้ และไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศ (Information) ที่จะสามารถสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นแนวทางแก้ไขปัญหาคือสำนักงานอัยการสูงสุดต้องสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน (Standard Process) ที่เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน (task knowledge) เท่าที่มีอยู่เดิมให้มีมาตรฐาน

สำหรับการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆตามขอบข่ายภารกิจหน้าที่ดังกล่าวที่ได้กล่าวมาแล้วให้ออกมาเป็นองค์ความรู้ที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านงานบริหารอาคารและที่ดินให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นองค์ความรู้ให้ผู้ที่มาทำงานใหม่ใช้ในการศึกษา และเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งต้องสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ (Knowledge Creation) ของ Nonaka เป็นรูปแบบ(Model) ของการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Knowledge Worker และสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งทฤษฎีมีกระบวนการ Socialization ซึ่งเป็นการสร้างความรู้ในตัวบุคคล (tacit knowledge) ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ ที่บุคคลได้จากการทำงานหน้างาน (Field Building) จากบุคคลหนึ่งสู่บุคคลหนึ่ง โดยการพูดคุยมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างเข้าใจกันระหว่างคนที่ทำงานร่วมกัน และมุ่งเน้นการสร้างความรู้ ซึ่งก็คือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การดำเนินงานด้านบริหารอาคารและที่ดินของสำนักงานอัยการสูงสุดนั่นเอง

(3) วิธีการวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineer) ที่เริ่มตั้งแต่การจับความรู้ (Knowledge Capture) จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ (Knowledge Analysis and Structuring) โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

(3.1) ศึกษาทำความเข้าใจในหัวข้อความรู้และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อความรู้ โดยพูดคุยกับ ผู้ปฏิบัติงาน และศึกษาจากอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

(3.2) วางแผนการจับความรู้และความต้องการของผู้ใช้งานระบบโดยกำหนดการสัมภาษณ์จับความรู้ และสอบถามความต้องการ พร้อมทั้งออกแบบสอบถามความต้องการ ของผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) โดยยึดส่วนประกอบของเว็บไซต์ระบบจัดการความรู้ของ Microsoft SharePoint

(3.3) จัดเตรียม วาระการสัมภาษณ์ (Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda () เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหาร Knowledge Manager/ Knowledge Decision Maker กำหนดขอบเขตของ (และประเภทของผู้ใช้งานระบบ การจับความรู้แบบ Knowledge User ว่าเป็นใครบ้าง รวมทั้งจับความรู้ () และสอบถามถึงความต้องการในการใช้ระบบที่จะมีขึ้นในอนาคต To-Be System ด้วย (

(3.4) ติดต่อพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อกำหนดงานสำคัญ Critical Task และผู้ใช้งาน () ระบบ Knowledge User โดยใช้ (วาระการสัมภาษณ์) Agenda) และวาระซ่อนเร้น (Hidden Agenda (ที่ออกแบบไว้ โดย

1 ผู้บริหารที่สัมภาษณ์ ประกอบด้วย (

1.1 (นายสมชาย ฤวิจิตรสุวรรณ อธิบดีอัยการสำนักงานนโยบาย
ยุทธศาสตร์และงบประมาณ

1.2 (นายเดชอุดม วีระวานิช รองอธิบดีอัยการสำนักงานนโยบาย
ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ผู้รับผิดชอบงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน

1.3 (นายสมเจตน์ ชัยเฉลิมปรีชา อัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน

2 (สิ่งที่ได้จากการสัมภาษณ์

ได้มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารดังกล่าวตามวาระและกำหนดการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผล
การสัมภาษณ์ ปรากฏ ดังนี้

2.1) งานที่สำคัญ (Critical Task) ได้แก่ “การพิจารณารูปแบบรายการและ
ประมาณราคาการปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง”

2.2 ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นายเดชอุดม วีระวานิช นางสาวศุภัญญา รัตนากินทร์ (
นางสาวลั่นจี อินทวงศ์ นางสาวอัญชลี ขาวขำ และนางสาววรรณพร บุญหอม

2.3) ผู้ใช้งานระบบ (Knowledge User) ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานอัยการ
พิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน และบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด

3.5(คัดต่อพูดคุยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ คือ นางสาวลั่นจี อินทวงศ์ นักจัดการงานทั่วไป
ชำนาญการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน เพื่อจับความรู้ในการทำงานโดยใช้
หลักการ Input/ Process/ Output เพื่อให้ได้ Task/ Inference/ Domain Concept ตามวาระและ
กำหนดการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยสัมภาษณ์เฉพาะนางสาวลั่นจี อินทวงศ์ เพียงคนเดียว
เท่านั้น เนื่องจากเวลาในการดำเนินการมีน้อย ผู้เชี่ยวชาญมีภาระงานมาก และจากการพูดคุย
ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีหลักการคิดคล้ายๆกัน จึงเลือกสัมภาษณ์นางสาวลั่นจี อินทวงศ์ เนื่องจากเป็น
ผู้ทำงานด้านนี้มานานที่สุด และเพื่อให้องค์ความรู้มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือจึงให้ผู้เชี่ยวชาญที่เหลือ
มาตรวจสอบในชั้น Variation อีกหนึ่งหนึ่ง

(3.6) ถอดเทปคำสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวข้างต้น ออกมาเป็น บันทึก
การสัมภาษณ์ (Script) แล้ววิเคราะห์ Script โดยใช้หลักการของ Common KADS ซึ่งจะดูคำสำคัญ
(Keyword Annotation) หรือความหมายสำคัญ (Semantic Annotation) ที่เกี่ยวกับองค์ความรู้นั้นๆ
โดยใช้เครื่องมือในโปรแกรม Microsoft Word ตรวจหา → สร้างข้อคิดเห็น เพื่อทำ
เครื่องหมายไว้ใน Script เป็นบทวิเคราะห์ความรู้ (Transcript) ซึ่งแบ่งการคิดออกเป็น 3 ระดับ คือ

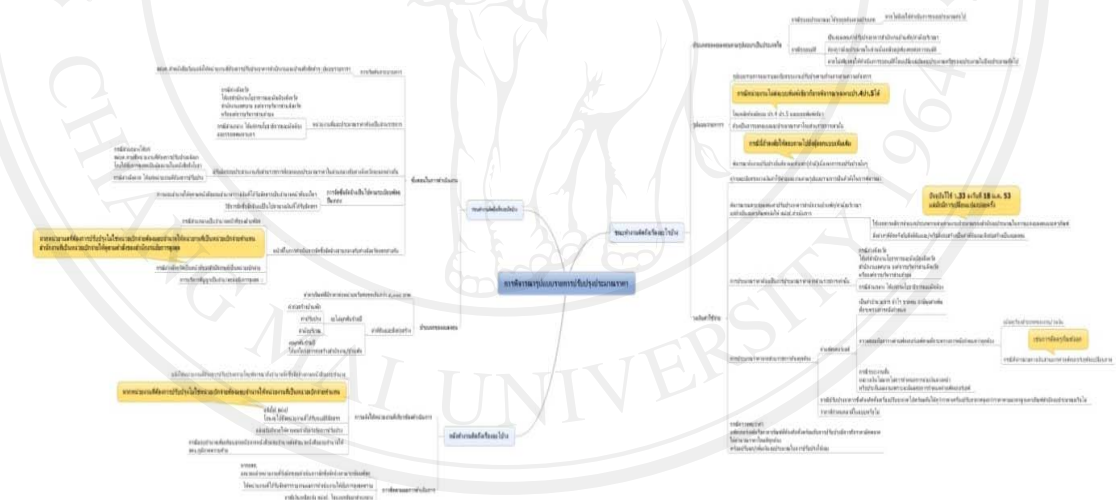
-งาน(Task) ที่สำคัญ

-การคิด (Inference) ยึดตามโครงสร้างการคิด (Inference Structure)

input/process/output

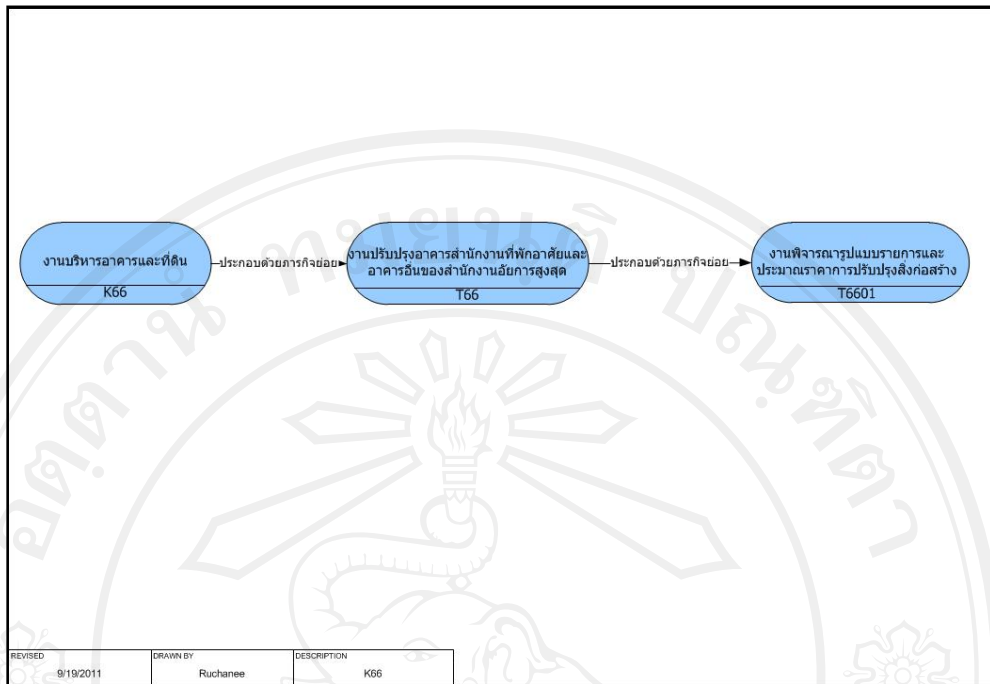
-สิ่งที่คิดหลักการที่ใช้แก้ปัญหาเฉพาะ (Domain Concept โดยดูจาก คำสำคัญต่างๆ (Jargon) ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (Domain Ontology) รวมทั้งความรู้จากประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์อื่นๆ (Support Tacit Knowledge) เช่น ข้อควรระวัง (Precaution หรือ Caution)

จากนั้นนำไปสังเคราะห์ (Modeling) ตามแบบจำลองความคิดของ Common KADS โดยคำนึงถึงการใช้งาน ให้สามารถใช้งานได้สะดวก (Facilitate) เพียงพอและเหมาะสม สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือการแก้ปัญหาและการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice) โดยใช้ โปรแกรม Mind Manager ปรากฏผลดังนี้

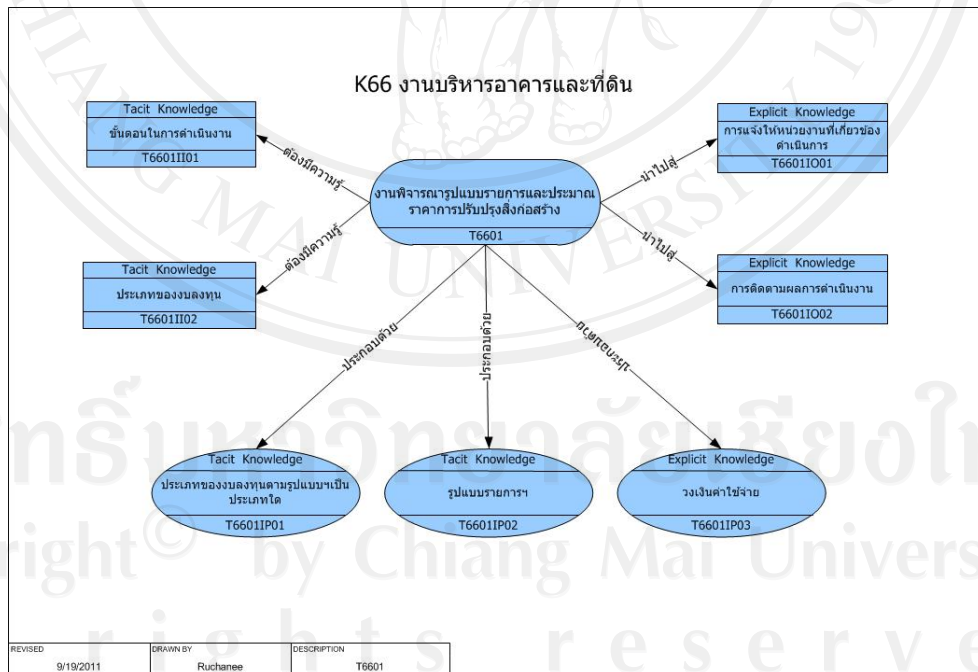


รูปที่ 4.1 แผนภาพความรู้ที่แสดงออกมาในรูปแบบของโปรแกรม Mind Manager

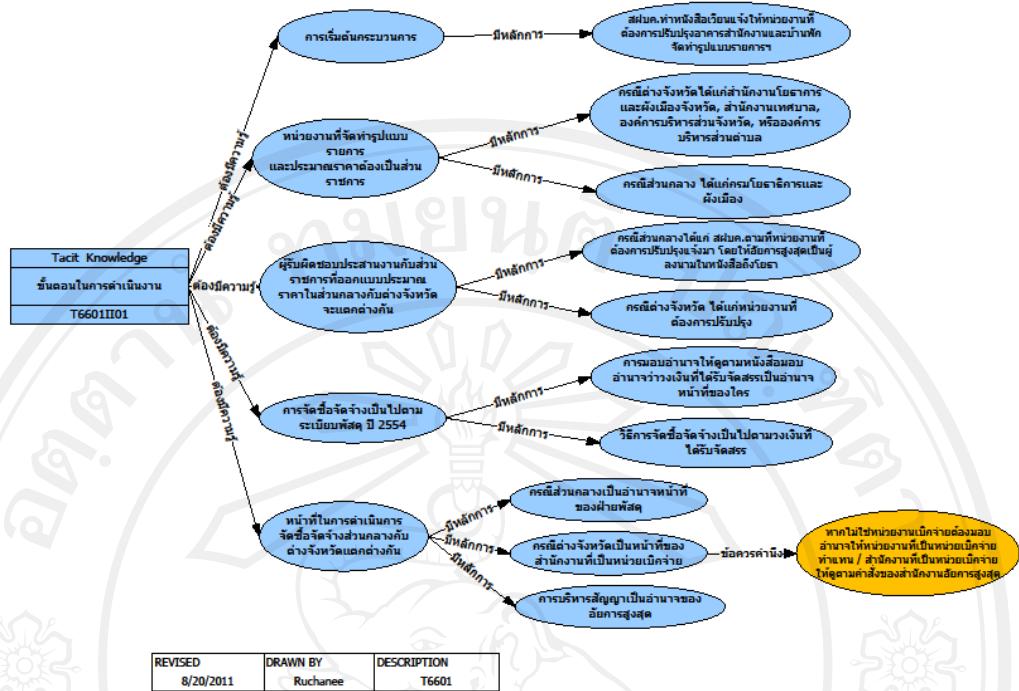
(3.7) ตรวจสอบ องค์ความรู้และความต้องการโดยไปสอบถาม ความเข้าใจ ความถูกต้อง (Validity) ครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) กับนายเดชอุดม วีระวานิชย์ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ นางสุกัญญา รัตนนาสินทร์ อัยการจังหวัดประจำ สำนักงานอัยการสูงสุด และนางสาวลิ้นจี่ อินทวงศ์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ แล้ว ใช้ โปรแกรม Microsoft Visio มาจัดทำเป็นแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) ดังภาพ



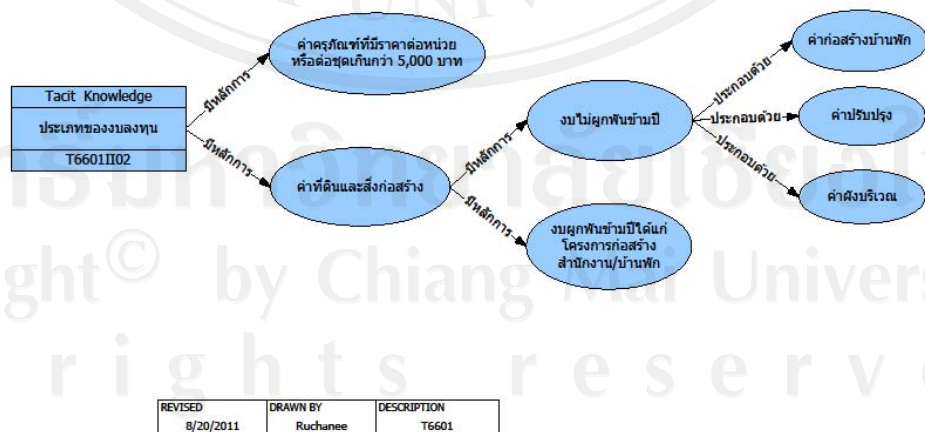
รูปที่ 4.2 แสดง Critical Task ของงานปรับปรุงอาคาร



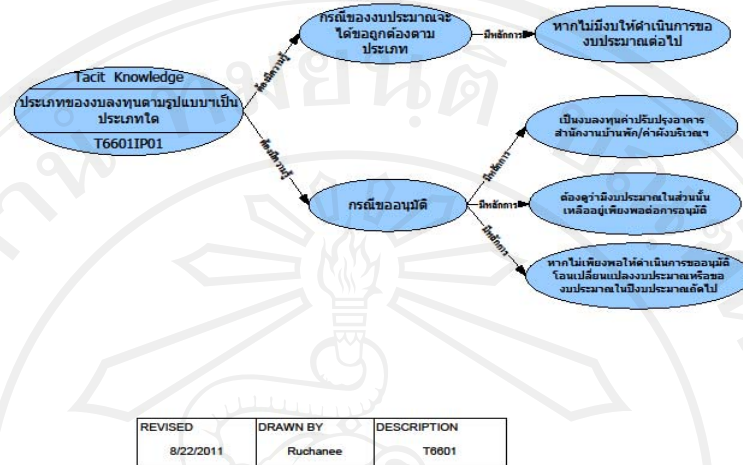
รูปที่ 4.3 แสดงความรู้ในระดับคิด (Inference Level) ของผู้เชี่ยวชาญ



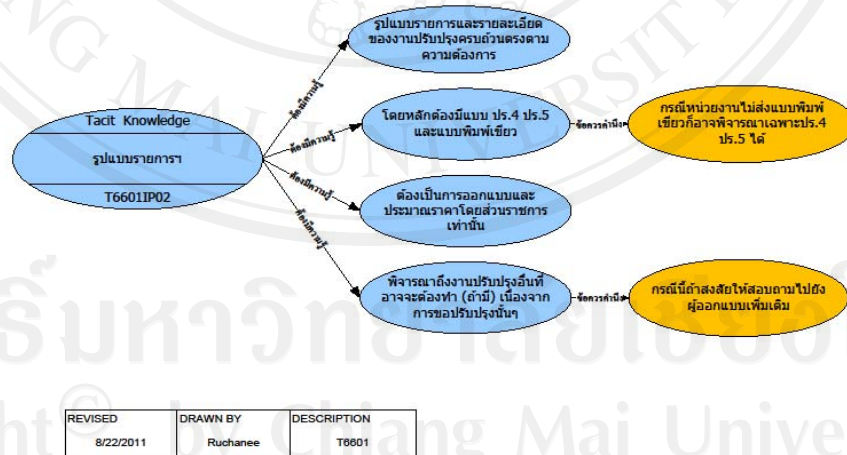
รูปที่ 4.4 แสดงความรู้ในระดับปัญหา (Domain Level) ของผู้เชี่ยวชาญ
ในส่วนของ Input Inference ที่ 1



รูปที่ 4.5 แสดงความรู้ในระดับปัญหา (Domain Level)
ของผู้เชี่ยวชาญ ในส่วนของ Input Inference ที่ 2



รูปที่ 4.6 แสดงความรู้ในระดับปัญหา (Domain Level) ของผู้เชี่ยวชาญ
ในส่วนของ Process Inference ที่ 1



รูปที่ 4.7 แสดงความรู้ในระดับปัญหา (Domain Level) ของผู้เชี่ยวชาญ
ในส่วนของ Process Inference ที่ 2

Explicit Knowledge

การแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ T66011001

ต้องมีความรู้

แจ้งให้หน่วยงานที่ต้องการปรับปรุงทราบโดยพิจารณาถึงงานจัดซื้อจัดจ้างตามหนังสือมอบอำนาจ

ต้องมีความรู้

แจ้งให้ สผป. โอนงบประมาณไปให้หน่วยงานที่ได้อนุมัติจัดสรร

ต้องมีความรู้

แจ้งอธิบดีภาคใต้ควบคุมกำกับเร่งรัดการปรับปรุง

ต้องมีความรู้

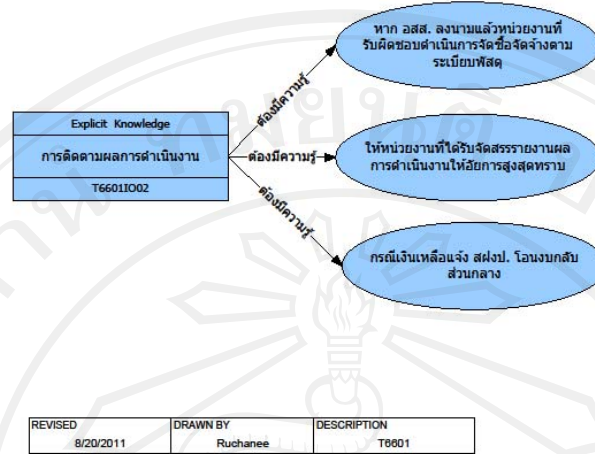
กรณีมอบอำนาจเพิ่มเติม นอกเหนือจากหนังสือมอบอำนาจส่งสำนักงานสื่อมวลชนอำนาจให้ส่ง. ภูมิภาคทราบด้วย

ข้อควรคำนึง

หากหน่วยงานที่ต้องการปรับปรุงไม่ใช้หน่วยเบิกจ่ายต้องมอบอำนาจให้หน่วยงานที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายทำแทน

REVISED	DRAWN BY	DESCRIPTION
8/20/2011	Ruchanee	T6601

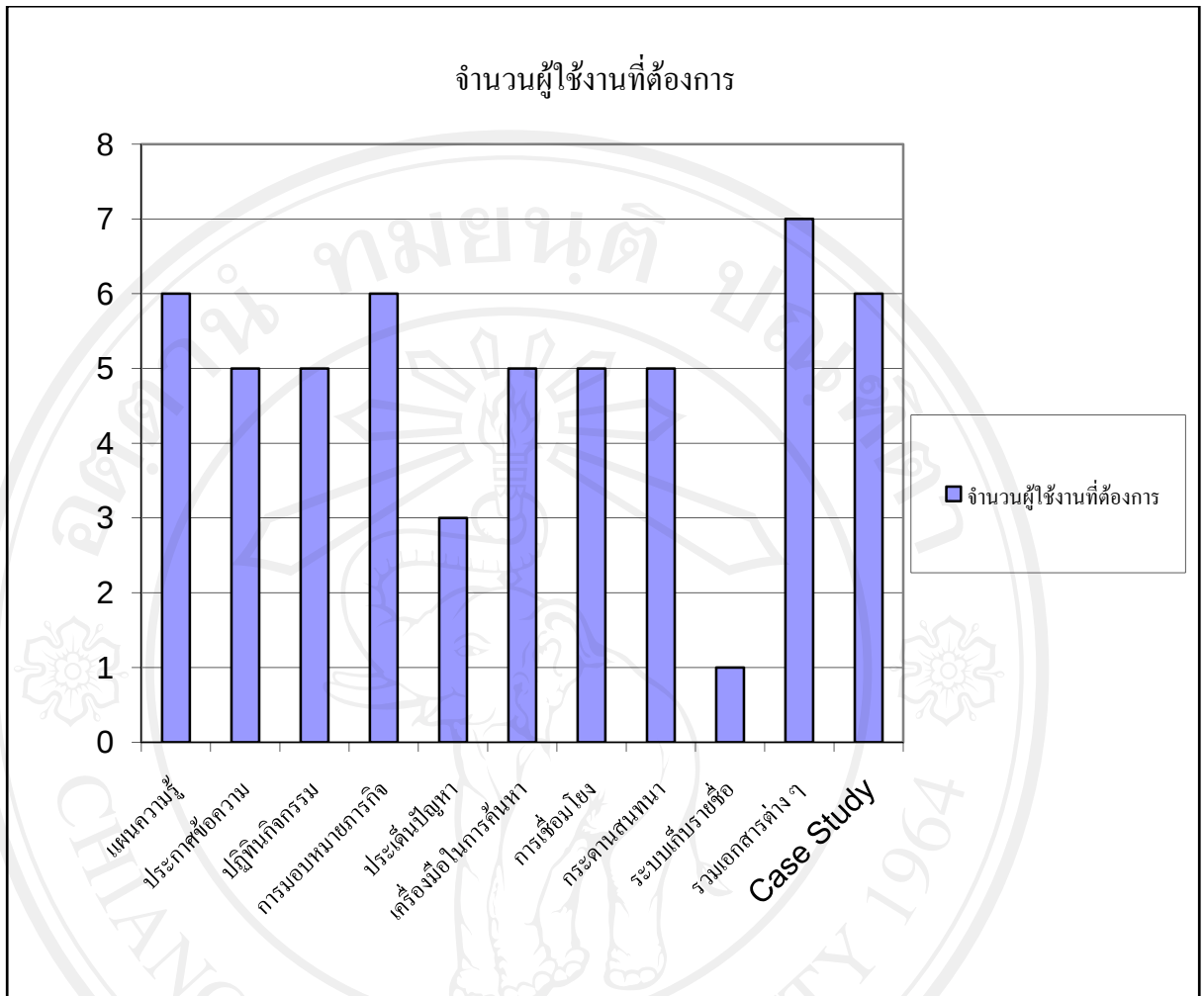
รูปที่ 4.9 แสดงความรู้ในระดับปัญหา (Domain Level) ของผู้เชี่ยวชาญ ในส่วน
ของ Out Inference ที่ 1



รูปที่ 4.10 แสดงความรู้ในระดับปัญหา (Domain Level) ของผู้เชี่ยวชาญ
ในส่วน ของ Out Inference ที่ 2

3.8 นำแบบสอบถาม (ที่ออกแบบไว้) ไปให้กลุ่มผู้ใช้งานได้แก่บุคลากรในสำนักงาน
อัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน ที่เหลือ เพื่อให้ตอบแบบสอบถามความต้องการของ
ผู้ใช้งานต่อระบบจัดการความรู้ที่จะสร้างขึ้น

3.9 (สรุปรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ระบบ) Knowledge User จากการสัมภาษณ์ (และแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการรวบรวมประมวลผล แล้วจัดทำใน
รูปแบบสารสนเทศ ผลการดำเนินงานปรากฏตามแผนภาพ



รูปที่ 4.11 แสดงความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศการจัดการความรู้ของผู้ใช้งานระบบ

(4การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้) IT-Base Knowledge Management System) ใช้โปรแกรม Microsoft SharePoint เป็นฐานในออกแบบระบบสารสนเทศจัดการความรู้ โดยนำความต้องการใช้ระบบของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน และกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการความรู้ ตามทฤษฎีการสร้างความรู้) Knowledge Creating ของ (Nonaka เป็นตัวกำหนด Feature ของระบบสารสนเทศการจัดการความรู้ พร้อมทั้งนำแผนที่ความรู้) Knowledge Map) ที่ได้จากการจับความรู้ในตัวคน (Tacit Knowledge) โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวข้างต้น ใส่เข้าไปในระบบจัดการความรู้ใน Feature แผนภาพความรู้ของโปรแกรม Microsoft SharePoint นอกจากนั้นนำเข้าข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสารความรู้) Explicit Knowledge รายชื่อและ (เบอร์โทรศัพท์ของผู้เชี่ยวชาญ กรณีศึกษาที่เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน การเชื่อมโยงกับเว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เข้าสู่ระบบจัดการความรู้โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัด

หมวดหมู่ เรียกใช้ กระจาย และแลกเปลี่ยนใช้ร่วมกัน ตามความสามารถของโปรแกรม Microsoft SharePoint ผ่าน Feature ต่างๆ ผลการดำเนินงาน ปรากฏดังนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รูปที่ 4.12 แสดงหน้าจอของระบบสารสนเทศการจัดการความรู้

4.1.2 การออกแบบกิจกรรมการจัดการความรู้

(1) กำหนดวิสัยทัศน์ด้านการจัดการความรู้

ในการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลสำหรับการพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร 2 ส่วน คือ

(1.1) ศึกษาวิสัยทัศน์ขององค์กรอัยการ โดยดูจากแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2555-2558 ซึ่งกำหนดไว้ว่า “องค์กรอัยการเป็นสถาบันที่มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยเที่ยงธรรมและเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน” และวิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามแผนแม่บทการจัดการความรู้ สำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ.2552-2561 กำหนดไว้ว่า “สำนักงานอัยการสูงสุดจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างเป็นระบบ ทันสมัย และเชื่อถือได้”

(1.2) ศึกษาถึงอำนาจหน้าที่หรือพันธกิจแล้วปรากฏว่าอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน ได้ระบุไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานอัยการสูงสุด (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ ดังนี้

1) รับผิดชอบการสำรวจ ออกแบบ ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมบำรุง ขอใช้ เชื้อ เช่า ให้ แลกเปลี่ยน หรือดำเนินการอื่นใดเกี่ยวกับที่ดิน อาคารสำนักงาน ที่พักอาศัย และอาคารอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุด

2) รับผิดชอบงานเสนอแนะ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน อาคารสำนักงาน ที่พักอาศัย และอาคารอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุด

3) รับผิดชอบงานพัฒนาระบบข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน อาคารสำนักงาน ที่พักอาศัย และอาคารอื่นของสำนักงานอัยการสูงสุด

4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อได้ทำการศึกษาวิสัยทัศน์ และอำนาจหน้าที่ดังกล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ข้อมูลดังกล่าวไปพูดคุยสัมภาษณ์ผู้บริหาร เพื่อทราบความต้องการ หรือสิ่งที่ผู้บริหารอยากเห็นในด้านการจัดการความรู้ของงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน หรือของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน เพื่อเก็บข้อมูลนำไปกำหนดวิสัยต่อไป ผลการดำเนินการ ปรากฏดังนี้

- อธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้พูดถึงวิสัยทัศน์ หรือสิ่งที่อยากเห็นในเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน

หรืองานด้านบริหารอาคารและที่ดิน ดังนี้ “อยากให้เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพ มีองค์ความรู้ที่อยู่ในระดับที่สามารถที่จะไปเผยแพร่ให้กับบุคลากรของเราให้มีความเข้าใจที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน”

-รองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ ผู้รับผิดชอบงานบริหารอาคารและที่ดิน ได้พูดถึงวิสัยทัศน์ หรือสิ่งที่อยากเห็นในเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน หรืองานด้านบริหารอาคารและที่ดิน ดังนี้ “พัฒนาการของงบประมาณในส่วนของงบลงทุน และการบริหารงบลงทุนโดยใช้การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบทันสมัยเชื่อถือได้”

-อัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน ได้พูดถึงวิสัยทัศน์ หรือสิ่งที่อยากเห็นในเรื่องการจัดการความรู้ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน หรืองานด้านบริหารอาคารและที่ดิน ดังนี้ “มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบจะเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย และมีคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานเดิมและผู้ที่จะเข้ามาใหม่”

จากนั้นผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้หลักการดึงเอาสำคัญ (Key Word) ของทุกท่านมาได้ ดังนี้

-มีองค์ความรู้ที่สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้

-เป็นระบบ ทันสมัย เชื่อถือได้

-ระบบเข้าถึงง่าย มีคู่มือการปฏิบัติงาน

แล้วนำมาร้อยเรียงเป็นวิสัยทัศน์ ด้านการจัดการความรู้ของงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน ของสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้

“มีองค์ความรู้ด้านบริหารอาคารและที่ดินที่น่าเชื่อถือใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและเผยแพร่ที่ทันสมัยเข้าถึงได้โดยง่าย”

(2) การกำหนดกิจกรรมด้านการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้ด้านบริหารอาคารและที่ดินของสำนักงานอัยการสูงสุด การปรับปรุงสิ่งก่อสร้าง (งานพิจารณารูปแบบรายการและประมาณราคาปรับปรุงอาคารและสิ่งก่อสร้าง) ให้บรรลุวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ดังกล่าวที่มีองค์ความรู้ด้านบริหารอาคารและที่ดินที่น่าเชื่อถือใช้ในทางปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จะใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้ Knowledge-Creating Company โดยจัดกระบวนการเปลี่ยนความรู้ในเอกสาร (Explicit Knowledge) และในบุคคล (Tacit Knowledge) ตามแบบจำลอง SECI (Socialization, Externalization, Combination and

Internalization) สร้างองค์ความรู้ดังกล่าวที่เป็นมาตรฐานการดำเนินงานขึ้นมา โดยจะเริ่มจากกระบวนการ Internalization ก่อนเพื่อเป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้ที่ได้ดำเนินการจัดทำระบบจัดการความรู้ขึ้นมาแล้ว และมีการจับความรู้ของผู้เชี่ยวชาญ (Tacit Knowledge) แล้วสังเคราะห์ให้อยู่ในรูปของแผนที่ความรู้ พร้อมทั้งรวบรวมเอกสารความรู้ (Explicit Knowledge) ที่เกี่ยวข้อง นำมาใส่ไว้ในระบบจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ได้ศึกษาและนำไปใช้งานต่อไป ดังนี้

- 1) กระบวนการ ให้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้การใช้ Internalizationงานระบบจัดการความรู้และศึกษาหาความรู้จากระบบจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นมาแล้วเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้งาน โดยวิธีการมอบหมายงานจริงหรือทดลองทำงานจาก case ตัวอย่างที่เคยทำมาแล้ว
- 2) กระบวนการ จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานใช้ Socialization ความรู้กับบุคลากรของกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้หลักการ Brain Storming
- 3) กระบวนการ ะห์ การทำการจับ รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคร Externalization (Knowledge Map) ให้ชัดเจนในรูปแบบ แผนที่การคิด (Tacit Knowledge) ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล เอกสารและสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานต่างๆ (Knowledge Worker) ของผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ CommonKADS โดยอาศัยวิธีการ (Working Document and Information)
- 4) กระบวนการ ทำการพัฒนาความรู้โดยนำความรู้ใหม่ รวมกับความรู้ ombinationC) Best Practice เดิมที่มีอยู่ แล้วจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดวิธีคิดของผู้เชี่ยวชาญ เอกสารและสารสนเทศที่ใช้งานเพื่ออ้างอิงในการทำงานจริงร่วมกัน โดยยึดแผนที่การคิดเป็นหลัก (โดยใช้ขั้นตอนการดำเนินการ 5 ขั้นตอนในการสร้างนวัตกรรม (5 Phases: Share Tacit Knowledge, Create Concept, Justify Concept, Build Archetype and Cross Leveling) กำหนดเป็นแผนกิจกรรม 3 ปี ดังนี้

1) สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ ตลอดจนการสร้างและพัฒนาระบบจัดการความรู้

1.1) สัมมนาทำความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ โดยวิทยากรจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้

1.2) จัดตั้งคณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ ออกแบบ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ โดยประธานคณะทำงานควรเป็นผู้บริหารระดับกลาง ตามทฤษฎีของ Nonaka

1.3) สัมมนาเชิงปฏิบัติการให้ความรู้แก่คณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) ในด้านวิศวกรรมความรู้ และระบบจัดการความรู้

1.4) สนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินใช้ และศึกษาหาความรู้จากระบบจัดการความรู้

2) สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ประสบการณ์จริงร่วมกัน (Shared Tacit Knowledge)

2.1) จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินใช้ กับบุคลากรของกรมโยธาธิการและผังเมือง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานโดยใช้หลักการ Brain Storming

3) สร้างหลักการในการจัดการความรู้โดยปรับปรุงองค์ความรู้ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ (Creating Concepts)

3.1) วิเคราะห์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ CommonKADS Inference Model

3.2) สังเคราะห์ความรู้ให้อยู่ในรูปแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) โดยใช้ CommonKADS

3.3) รวบรวมเอกสาร สารสนเทศ และตัวบุคคลอ้างอิง รวมทั้งกรณีศึกษาที่สำคัญ

3.4) พัฒนาระบบจัดการความรู้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Based Knowledge Management System) โดยคณะทำงานวิศวกรรมความรู้

4) ทดลององค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ (Justify Concepts)

4.1) ฝึกอบรมการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ให้แก่ผู้บริหาร บุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน

4.2) มอบหมายงานจริงหรือทดลองทำงานจาก case ตัวอย่างที่เคยทำมาแล้ว โดยใช้ องค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ ที่สร้างและพัฒนาขึ้นใหม่

5) ประเมินผลและปรับปรุงองค์ความรู้ (Build Archetype) ใช้เวลา 6 เดือน

5.1) จัดสัมมนาผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเพื่อสรุปผลการนำองค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ไปทดลองใช้ เพื่อสร้างองค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ ต้นแบบ (Archetype)

6) แลกเปลี่ยนความรู้ข้ามชั้นบังคับบัญชาและนอกองค์กร (Cross-Leveling Knowledge)

6.1) ศึกษางานด้านปรับปรุงอาคารจากหน่วยงานภายนอก และนำนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมาพิจารณาประกอบ เพื่อปรับปรุงต้นแบบ (Archetype)

แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 3 ปี

หัวข้อ งานบริหารอาคารและที่ดิน(การปรับปรุงอาคารและสิ่งก่อสร้าง)

กิจกรรม/เดือนที่	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36
1) สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ ตลอดจนการสร้างและพัฒนาระบบจัดการความรู้ 1.1) สัมมนาทำความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้และการใช้งานระบบจัดการความรู้ โดยวิทยากรจากสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารจัดการความรู้ 1.2) จัดตั้งคณะทำงานวิศวกรรมความรู้ (Knowledge Engineering Team) เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ ออกแบบ และพัฒนาระบบจัดการความรู้ โดยประธานคณะทำงานควรเป็นผู้บริหารระดับกลาง ตามทฤษฎีของ Nonaka 1.3 (สัมมนาเชิงปฏิบัติการให้ความรู้แก่คณะทำงานวิศวกรรมความรู้)Knowledge Engineering Team ในด้าน (วิศวกรรมความรู้ และระบบจัดการความรู้ 1.4 (สนับสนุนให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินใช้ และศึกษาหาความรู้จากระบบจัดการความรู้						

กิจกรรม/เดือนที่	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	1-6	7-12	13-18	19-24	25-30	31-36
4 (ทดสอบองค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ (Justify Concepts) 4.1) ฝึกอบรมการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ให้แก่ผู้บริหาร นุคลากรของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาสารและที่ดิน 4.2) มอบหมายงานจริงหรือทดลองทำงานจาก case ตัวอย่างที่เคยทำมาแล้ว โดยใช้้องค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ ที่สร้างและพัฒนาขึ้นใหม่						
5) ประเมินผลและปรับปรุงองค์ความรู้ (Build Archetype) 5.1) จัดสัมมนาผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสรุปผลการนำองค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ไปทดลองใช้เพื่อสร้างองค์ความรู้ และ ระบบจัดการความรู้ ต้นแบบ (Archetype)						
6) แลกเปลี่ยนความรู้ข้ามชั้นบังคับบัญชาและนอกองค์กร (Cross-Leveling Knowledge) 6.1) ศึกษางานด้านปรับปรุงอาคารจากหน่วยงานภายนอกและนโยบายของผู้บริหารระดับสูงมาพิจารณาประกอบ เพื่อปรับปรุงต้นแบบ (Archetype)						

4.1.3 การสาธิตประโยชน์ของระบบ KMS และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

(1) ผู้รับการสาธิต ประกอบด้วย

- 1) นายเดชอุดม วีระวานิชย์ รองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 2) นางสุกัญญา รัตนาคินทร์ อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน
- 3) นางสาวลีนจี อินทวงศ์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน

(2) การสาธิต

เมื่อได้สร้างระบบ KMS และแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี แล้วได้ดำเนินการสาธิตประโยชน์ ของระบบ KMS โดยการเปิดระบบ KMS ให้ผู้รับการสาธิตดูในห้องประชุมของสำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ แล้วฉายบนจอโปรเจคเตอร์เพื่อให้ทุกคนสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งได้อธิบายประกอบ แล้วให้บุคคลดังกล่าวแสดงความเห็นในแบบสอบถามความคิดเห็นที่ได้ออกแบบไว้เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ

ส่วนแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ผู้ศึกษาได้อธิบายรายละเอียดในแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 3 ปี ที่ได้แจกให้ศึกษาก่อนล่วงหน้าทุกกิจกรรม แล้วให้ผู้รับการสาธิตแสดงความเห็นในแบบสอบถามความคิดเห็นที่ได้ออกแบบไว้เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ

เนื่องจากผู้รับการสาธิตมีการพูดคุยแสดงความคิดเห็นกันเป็นส่วนใหญ่และไม่สะดวกที่จะกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสอบถามตามประเด็นในแบบสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถาม

4.2 สิ่งที่พบเห็นโดยทั่วไป

บุคลากรภายในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินส่วนใหญ่มีความสามัคคีกัน ผู้เชี่ยวชาญแม้บางครั้งจะมีความเห็นแตกต่างกันบ้างแต่ก็เคารพในความคิดของกันและกัน ผู้บริหารโดยเฉพาะรองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ (ผู้รับผิดชอบงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน) ให้ความสำคัญกับตนเองกับผู้ปฏิบัติงานและมักเป็นที่พึ่งพาให้คำแนะนำในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้เสมอ เนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในเนื้องานเป็นอย่างดีเพราะเติบโตมาจากอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินและรับผิดชอบดูแลงานด้านบริหารอาคารและที่ดินมาหลายปี

งานที่มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการจะมอบหมายเป็นรายบุคคลทำให้ต่างคนต่างมีแนวทางในการทำงานที่แตกต่างกัน และมักไม่ค่อยปรึกษากันเองภายในสำนักงานแต่จะไปปรึกษาผู้บริหารรองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ(ผู้รับผิดชอบงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน) ดังนั้น รองอธิบดีอัยการ สำนักงานนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณ(ผู้รับผิดชอบงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน) จึงเป็น บุคลากรที่สำคัญในงานด้านบริหารอาคารและที่ดินของสำนักงานอัยการสูงสุด

ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ แต่ผู้ปฏิบัติงานใหญ่ยังไม่ค่อยให้ความสนใจมากนัก ระหว่างการดำเนินศึกษาวิจัยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสิ่งที่ศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จริงจึงทำให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และกระตือรือร้นให้ความร่วมมือ แต่เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารมีภาระงานที่เยอะทำให้ไม่มีเวลาให้ความร่วมมือในการวิจัยอันเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งของการวิจัย

สถานที่ทำงานในสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะนั่งเป็นพาทิชั่นกันเป็นส่วนๆ จึงมีความสะดวกในการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4.3 ผลการวิเคราะห์และประเมินค่าข้อมูล

จากการสาธิตระบบ KMS และการเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ต่อ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้บริหาร ผู้รับการสาธิตดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ออกแบบเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลเป็นตารางแบบสอบถาม และนำไปสัมภาษณ์พูดคุยกับผู้บริหาร และผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นในการจัดเก็บข้อมูลจึงได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลไปในคราวเดียวกัน ผลการดำเนินงานปรากฏตามตาราง

	ความเป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
(1) ระบบ KMS	ระบบ KMS มีความเป็นไปได้อีก 100 เปอร์เซ็นต์ ที่จะใช้ในการสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร	มีรายละเอียดของความรู้ทั้ง ความรู้ที่อยู่ในตัวคน และเอกสารความรู้ที่จำเป็นต่อการใช้งานครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และผู้ที่เข้ามาใหม่สามารถนำมาใช้ได้ทันที และสามารถเป็นแหล่งให้คนมาเรียนรู้ได้	ระบบค่อนข้างช้าต้องรอเวลาในการโหลดเอกสารโดยเฉพาะการจะเปิดดูไฟล์เอกสารที่เป็นไฟล์ PDF ต้องดาวน์โหลดก่อนจึงจะเปิดดูได้ ทำให้เสียเวลาและต้องหาที่เก็บเอกสารและผู้ใช้งานระบบต้องมีความรู้ในระบบเทคโนโลยี	ควรให้ดูง่าย ใช้งานง่าย และควรแบ่งส่วนให้ชัดเจนว่าส่วนไหนเป็นองค์ความรู้ ส่วนไหนเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน	คนที่มาอยู่ใหม่มีที่เรียนรู้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นแนวทางเดียวกัน และเป็นที่ใช้แสดงความคิดเห็นได้

	ความเป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
(2) แผนกิจกรรม KM 3 ปี 1) สร้างความรู้ความเข้าใจ ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการ จัดการความรู้และการใช้งาน ระบบจัดการความรู้ ตลอดจนการสร้างและ พัฒนาระบบจัดการความรู้	มีความเป็นไปได้	คืออยู่แล้ว	ไม่มี	-ควรมีกิจกรรมเวียนให้ หน่วยงานอื่นใน สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ทราบเพื่อเข้าใช้ ประโยชน์ -เวลาควรใช้แค่ 6 เดือน	บุคลากรมีความรู้ความ เข้าใจในการจัดการความรู้ และระบบจัดการความรู้ ทำให้สามารถนำไปใช้ ในการพัฒนาการ ปฏิบัติงานได้
2) สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้องค์ความรู้ ประสบการณ์จริงร่วมกัน (Shared Tacit Knowledge)	มีความเป็นไปได้	เป็นการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์	บุคลากรของกรมโยธา ธิการและผังเมืองมี ความรู้ในเรื่องการ ก่อสร้างและประมาณ ราคาอยู่แล้ว ซึ่ง สำนักงานอัยการสูงสุด ต้องเชื่อผู้เชี่ยวชาญอยู่ แล้ว	ควรให้หน่วยงานใน ต่างจังหวัดเข้ามาร่วม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย	มีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การ ทำงานกัน

	ความเป็นไปได้	ข้อดี	ข้อเสีย	สิ่งที่ต้องปรับปรุง	ประโยชน์ที่ได้รับ
3) สร้างหลักการในการจัดการความรู้โดยปรับปรุงองค์ความรู้และพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ (Creating Concepts)	มีความเป็นไปได้	มีการปรับปรุงทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วไม่ให้เกิดซ้ำอีก	ไม่มี	ไม่มี	ปรับปรุงให้ทันสมัยและถูกต้อง
4) ทดลององค์ความรู้และระบบจัดการความรู้ (Justify Concepts)	มีความเป็นไปได้	มีการใช้ความรู้ทดสอบองค์ความรู้และระบบจัดการความรู้จากสถานการณ์จริงทำให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่มี	ไม่มี	องค์ความรู้และระบบจัดการความรู้มีการทดสอบเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากการสาธิตระบบ KMS และการเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ดังนี้

(1) ระบบ KMS

1) ระบบ KMS สามารถช่วยในการทำงานได้อย่างดี เนื่องจากมีความรู้ที่ได้จากประสบการณ์และความรู้ในเอกสาร สามารถให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นช่องทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้โดยมีช่องทางสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้ได้

2) ระบบดูแลใช้งานยากทำให้ไม่รู้ว่าจะเริ่มใช้ตรงไหนอย่างไรก่อน คนไม่ชำนาญก็จะใช้ประโยชน์ได้น้อย ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนของ สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินด้วย

3) การเข้าไปแก้ไขรายละเอียดในระบบควรกำหนดไว้ว่าใครมีสิทธิเข้าไปแก้ไขในส่วนใด และการแก้ไขควรมีคณะกรรมการอย่างน้อย 3 คน โดยมีอัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดินเป็นหัวหน้าคณะทำงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องมากที่สุด และผู้บริหารระดับกลางจะได้มีส่วนร่วมและเป็นกลจักรสำคัญในการพัฒนาระบบ

4) ข้อมูลที่ใช้ประกอบในการทำงานมักมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เช่นค่า Factor F หรือหนังสือเวียนต่างๆเช่นการจำแนกประเภทรายจ่าย เป็นต้นหากข้อมูลในระบบผิดก็จะทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดได้ จึงต้องมีการ Update ตลอดเวลาอย่างน้อยก็ต้องเดือนละ 1 ครั้ง ระบบจึงควรมีการแจ้งเตือนโดยอาจเป็นสัญลักษณ์หรือเสียงที่แสดงว่าไม่ได้มีการเข้าไปดูหรือตรวจสอบข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด และต้องมีการมอบหมายคนที่มีหน้าที่ในการแก้ไขข้อมูลอย่างแจ้งว่าใครมีหน้าที่ต้องแก้ไขข้อมูล

5) ในกรณีที่มีคนตั้งคำถาม หรือตั้งกระทู้เข้ามาควรมีสัญลักษณ์แสดงให้เห็นชัดเจน ว่ามีการตั้งเข้ามาและหากเข้าไปดูแล้วก็ควรมีสัญลักษณ์แสดงเช่นกัน ถ้าจะให้ดีหากสามารถเตือนไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ก็จะทำให้การตอบข้อซักถามกรณีจำเป็นเร่งด่วนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6) การมอบหมายงานผู้บริหารอาจใช้การมอบหมายในได้เฉพาะในส่วนของการบริหารระบบเท่านั้น ส่วนการบริหารงานด้านการทำงานคงไม่จำเป็นเนื่องจาก ผู้บริหารอยู่อาคารเดียวกันและชั้นเดียวกันการมอบหมายงานหรือสั่งการทางโทรศัพท์หรือพูดคุยจะสะดวกกว่า

7) ควรมีการแบ่งแยกหน้าจอให้ชัดเจนว่าส่วนไหนคือองค์ความรู้ เป็น Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge และส่วนไหนเป็นเครื่องมือในการบริหารหรือดำเนินการจะได้ใช้ให้สะดวก

8) นอกจากนี้แล้วเห็นว่าระบบสามารถใช้งานได้จริง และช่วยคนปฏิบัติงานโดยเฉพาะคนที่เข้ามาทำงานใหม่ได้ใช้ประโยชน์ในการทำงาน ระบบสามารถใช้ในการเรียนรู้งาน หรือสอนงานได้แต่ผู้บริหารอาจใช้ได้น้อย

(2) การนำเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี

1) แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้การดำเนินงานตามแผนสามารถเป็นไปได้ เว้นแต่ในส่วนของกิจกรรมที่ 6 กรณีการศึกษางานด้านปรับปรุงอาคารจากหน่วยงานภายนอกอาจทำไม่ได้โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าขณะนี้ยังไม่เห็นว่าจะมีหน่วยงานไหนที่มีความรู้ด้านการปรับปรุงอาคารดีกว่าของสำนักงานอัยการสูงสุด แต่หากจะศึกษาควรศึกษาจากการดำเนินงานของศาลยุติธรรม แต่ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานหรือกองออกแบบของตัวเองแต่สำนักงานอัยการสูงสุดยังไม่มีกองออกแบบของตัวเองซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดตั้งอยู่ ดังนั้นสำนักงานอัยการสูงสุดจึงยังต้องให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ในการออกแบบ ออกแบบและประมาณราคาให้อยู่ จึงอาจทำให้การดำเนินงานอาจแตกต่างกันและไม่อาจนำมาพิจารณาประกอบเพื่อปรับปรุงต้นแบบได้

2) บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุดมีการโยกย้ายบ่อยบางครั้ง ผู้ที่ได้รับการอบรมแล้วย้ายออกไปทำให้ผู้มาใหม่ไม่รู้ก็อาจเกิดผลต่อการดำเนินการตามแผนต่อไปได้เนื่องจากการดำเนินการตามแผนเช่นการดำเนินงานตาม กิจกรรมที่ 1 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และการใช้งานระบบจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานระบบ มีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนบริหาร และพัฒนาระบบจัดการความรู้ได้ หากผู้ที่เข้ามาใหม่ไม่มีความรู้ก็อาจทำให้การดำเนินงานประสบข้อขัดข้องได้ จึงอาจต้องมีการฝึกอบรมผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่ด้วย

จากการการสาธิตระบบ KMS และการเสนอแผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี ให้ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นเกี่ยวกับความเป็นไปได้ ข้อดี ข้อเสีย สิ่งที่ต้องปรับปรุง และประโยชน์ที่ได้รับ นั้น เห็นว่าทั้งระบบ KMS แผนกิจกรรมการจัดการความรู้ 3 ปี มีความเป็นไปได้ในการนำมาเพื่อใช้แก้ปัญหา และสามารถทำให้การจัดการความรู้บรรลุวัตถุประสงค์ในการที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานได้เปลี่ยนพฤติกรรมในการเรียนรู้โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันทำให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน การจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้สามารถสร้างองค์ความรู้ที่เป็นมาตรฐานในงานด้านบริหารอาคารและที่ดิน(งานปรับปรุงอาคาร) ให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่หรือคนในองค์กร มีองค์ความรู้ให้ศึกษาเรียนรู้ใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีระบบข้อมูลสารสนเทศในการสนับสนุนการทำงานส่วนผู้บริหารหากบริหารงานนอกกรอบ KMS จะสะดวกกว่า

4.4 สิ่งที่ค้นพบและน่าสนใจ

ค้นพบว่าผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญที่รับการสาธิตเห็นประโยชน์และให้ความสนใจในระบบKMS เป็นอย่างมาก และผู้เชี่ยวชาญเองก็ได้นำเอางานที่ได้รับมอบหมายจริงมาให้ความสามารถเอาความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริงทำให้การทำงานไม่ผิดพลาดและเกิดประสิทธิภาพ และผู้รับการสาธิตเห็นด้วยว่าผู้บริหารระดับกลาง คืออัยการพิเศษฝ่ายบริหารอาคารและที่ดิน ในฐานะผู้บริหารระดับกลางควรเป็นกลจักรสำคัญในการสร้างและพัฒนาระบบจัดการความรู้ตามแนวคิดของ Nonaka