



## รายงานการประเมินการจัดการความรู้ด้วยตนเอง



ของ

สภานิสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

## การประเมินการจัดการความรู้ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (Knowledge Management Assessment : KMA)

๑. ผู้นำ/ผู้บริหารด้านการจัดการความรู้ หมายถึง บทบาทของผู้นาองค์กร และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีการกำหนดนโยบาย วางแผน กำกับดูแลและติดตามประเมินผล รวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยต่อเนื่อง มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเป็นหลัก ในส่วนของสถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ นั้น ได้มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

### ๑.๑ การกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ การทบทวนและสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อแสวงหาแนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงการทำงานของหน่วย

สสส.ฐท.สส. ได้ดำเนินการตามภารกิจหน้าที่สำคัญ ด้วยการขับเคลื่อนองค์กรมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศด้านการสื่อสาร และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ และแนวทางการพัฒนากองทัพเรือ ตามยุทธศาสตร์กองทัพเรือระยะ ๒๐ ปี ด้านการสื่อสาร ในการพัฒนาขีดความสามารถของฐานทัพเรือได้วิสัยทัศน์ คือ “หน่วยที่มีศักยภาพสูงในด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีและสารสนเทศของ ฐท.สส.ภายใต้การบริหารจัดการที่ทันสมัย” โดยกำหนดกรอบ ทิศทาง นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติ สร้างกระบวนการปฏิบัติงานการกำกับดูแลองค์กร สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานข้างเคียงทั้งในและนอกกองทัพเรือ สามารถปฏิบัติภารกิจ ตามเป้าหมายของหน่วยที่กำหนดไว้ตามพันธกิจ ๓ ข้อ คือ ๑. ดำรงขำยการสื่อสารของกองทัพเรือ เพื่อสนับสนุนหน่วยงานกองทัพเรือ เหล่าทัพ หน่วยงานภาครัฐ และประชาชน ตลอด ๒๔ ชม. ๒. ปฏิบัติการด้านการสื่อสารให้กับ ฐท.สส. ๓. บริการด้านชุมสายโทรศัพท์ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง สุภาพอ่อนโยน ทั้งนี้เพื่อที่จะสนับสนุนการดำเนินการของฐานทัพเรือสัตหีบ ให้บรรลุเป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ ตามพันธกิจ ตลอดจนสร้างตัวตนขององค์กรให้มีความชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานของกำลังพลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

**ค่านิยม** สสส.ฐท.สส. จึงได้กำหนดค่านิยมของ สสส.ฐท.สส. คือ การสื่อสารเปรียบเสมือน “เสียงแห่งการบังคับบัญชา” ยึดถือหลักการสื่อสาร มีความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความอ่อนตัว และความง่าย

**วัฒนธรรม** ยึดมั่นอุดมการณ์สายอาชีพ สร้างจิตสำนึกบุคลากร มีความสามัคคี มีคุณธรรมและจริยธรรม ความรู้สึที่ดีต่อผู้รับบริการ



## ๑.๒ การสื่อสาร ถ่ายทอด ทิศทางของหน่วยงาน และแนวทางการดำเนินงานการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยได้รับรู้ เข้าใจถึงเป้าหมายและนำไปสู่การปฏิบัติ

รฐ.สส. ได้อนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของ รฐ.สส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ โดยมี รอง ผบ.รฐ.สส.(สายงานด้านกำลังพล) เป็นประธานกรรมการ (CKO) เป็นผู้นำการจัดการความรู้ ตามสาขาการปฏิบัติงาน จำนวน ๑๓ คณะทำงาน โดยจำแนกตามภารกิจของหน่วยและให้หน่วยสมทบ มีผู้แทนหน่วยที่ผิดชอบตามสาขา คณะทำงานของตน ในแต่ละคณะทำงานฯ เป็นผู้ประสานงานกับผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้ (KM Fa) ในการนำนโยบาย และแผนงานจากคณะกรรมการฯ ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ

ในส่วนของ สสส.รฐ.สส.ได้แต่งตั้งคณะทำงาน KM Fa (Facilitator) ของสถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ ประจำปีงบประมาณ ๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คณะทำงานการจัดการความรู้ของ สสส.รฐ.สส. จัดทำความรู้ ตามสาขาการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาวางแผน ทบทวนหรือสร้างใหม่ และรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับการสนับสนุนพันธกิจของหน่วย โดยจัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และได้มีการจัดการประชุมชี้แจง แผนการจัดการความรู้ของ สสส.รฐ.สส.ประจำปี ป.๖๘ เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง เป้าประสงค์ของหน่วยไปสู่กำลังพลที่ปฏิบัติงานของ สสส.รฐ.สส. ซึ่งจากการประเมินการรับรู้และความเข้าใจในวิสัยทัศน์ และค่านิยม พบว่าบุคลากร มีการรับรู้ ความเข้าใจและนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ ๘๕ แต่ยังมีบุคลากร บางส่วนที่ยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ จึงต้องมีแนวทางในการส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

๑.๒.๑ คำสั่ง รฐ.สส. เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ของฐานทัพเรือสัตหีบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๑.๒.๓ คำสั่ง สสส.รฐ.สส. เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน KM Fa (Facilitator) ของ สถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ



คำสั่งสถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ  
(เฉพาะ)

ที่ ๘ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงาน KM Fa (Facilitator) ของ สถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ

เพื่อให้การจัดการความรู้สาขาการสื่อสาร ของ สสส.รฐ.สส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงให้ปฏิบัติดังนี้

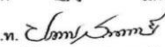
๑. ให้ผู้มีรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะทำงาน KM Fa (Facilitator) ของ สสส.รฐ.สส.

๑.๑ ว่าที่ น.ต.นิรุจน์ ฝั่งพรหม	เป็น	ประธานคณะทำงานฯ
๑.๒ ว่าที่ ร.อ.สำเริง ทับอาจ	เป็น	รองประธานคณะทำงานฯ
๑.๓ ว่าที่ ร.ต.จิณฉึก หนูจันทร์	เป็น	คณะทำงาน
๑.๔ พ.จ.อ.ณัฐพร ภารวงษ์	เป็น	คณะทำงานฯและเลขานุการฯ
๑.๕ พ.จ.อ.วิศฐาภรณ์ เกื้อทองสัน	เป็น	คณะทำงานฯ
๑.๖ พ.จ.อ.ปฏิวัติ คำนิ่มผล	เป็น	คณะทำงานฯ
๑.๗ พ.จ.อ.ทรงฤทธิ์ จันทรีศิษยศ	เป็น	คณะทำงานฯ
๑.๘ พ.จ.ต.อรุณชัย คำโสม	เป็น	คณะทำงานฯ
๑.๙ จ.อ.อนุสรณ์ รุ่งโรจน์	เป็น	คณะทำงานฯ
๑.๑๐ จ.อ.ธนบุษย์ ปรีดา	เป็น	คณะทำงานฯ
๑.๑๑ จ.อ.ไพฑูริย์ หลาหยองศรี	เป็น	คณะทำงานฯ

๒. คณะทำงาน KM Fa มีหน้าที่ดังนี้

- ๒.๑ ดำเนินการจัดการความรู้ตามสาขาการสื่อสารของ สสส.รฐ.สส.
  - ๒.๒ พิจารณาวางแผน ทบทวนหรือสร้างใหม่ และรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญ เกี่ยวกับการสนับสนุนพันธกิจของหน่วย จัดเก็บไว้ในระบบสารสนเทศของ สสส.รฐ.สส.
  - ๒.๓ รายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการฯ ทราบ เพื่อเสนอ รฐ.สส. ต่อไป
  - ๒.๔ ประธานคณะทำงานฯ สามารถแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะเรื่อง รวมทั้งให้คำปรึกษา ตลอดจนช่วยเหลือในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ตามความเหมาะสม
- ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๘

ว่าที่ น.ท.   
(ประมวล เสนาวงษ์)  
ทน.สสส.รฐ.สส.

**๒. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้** หมายถึง การกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้อย่างมีระบบและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ของ สสส.รฐท.สส. ตามแนวทางและนโยบายที่กำหนด และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับหน่วยงานในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงพัฒนา ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของ สสส.รฐท.สส.ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการดังนี้

**๒.๑ กระบวนการวางแผนการจัดการความรู้ที่ตอบสนองความท้าทายบรรลุเป้าหมายของหน่วย การสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขให้กับผู้รับบริการ ด้วยกระบวนการวิเคราะห์จัดทำแผนที่องค์ความรู้ทั้งระดับองค์กรและกระบวนการงาน (KM Map: Organization & Process) ตามภารกิจหน้าที่ของหน่วย การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ด้วยการประเมินสถานะความรู้ภายในหน่วย (KM Audit) การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้และแนวทางการจัดกิจกรรม (KM Landscape) เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์/แผนขององค์กร**

คณะทำงานการจัดการความรู้ สสส.รฐท.สส.ได้เชิญคณะทำงาน KM Fa ของ สสส.รฐท.สส. เข้าร่วมประชุมเพื่อทบทวน คู่มือการปฏิบัติงาน และสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของ สสส.รฐท.สส.ตามที่คณะกรรมการจัดการความรู้ กำหนดขึ้น ณ ห้องประชุม สสส.รฐท.สส. โดยที่ผ่านมาคณะทำงานฯ ได้มีความเข้าใจและมีความรู้มากขึ้น ซึ่งถือเป็นการให้ความรู้แก่กำลังพลในกระบวนการการวิเคราะห์จัดทำแผนที่องค์ความรู้ระดับองค์กรและกระบวนการงานตามภารกิจของหน่วย การประเมินสถานะความรู้ในหน่วย และคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ เมื่อคณะทำงานฯ มีความเข้าใจตรงกันหลังจากการฟังบรรยายฯ จึงมอบหมายให้คณะทำงานฯ จัดทำแผนที่ความรู้ระดับกระบวนการงาน (Process – Knowledge Map) ตามภารกิจหน้าที่ของหน่วย การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ด้วยการประเมินสถานะความรู้ภายในหน่วย (Knowledge Audit) การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้และแนวทางการจัดกิจกรรม (KM landscape) เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้หน่วยของงานตนเอง และร่วมกันพิจารณาการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของ สสส.รฐท.สส. โดยองค์ความรู้ที่หน่วยพิจารณาจะต้องสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยและสนับสนุนงานด้านการข่าวสารของฐานทัพเรือสัตหีบ



## ๒.๒ วิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้สู่ผู้ปฏิบัติให้เกิดการดำเนินการทั่วถึงทั้งหน่วยงาน

ผู้อำนวยการและผู้บริหารจัดการความรู้ของ สสส.ฐท.สส.มีการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติการจัดการความรู้ไปสู่กำลังพลผู้ปฏิบัติผ่านคณะทำงาน KM Fa (Facilitator) ของหน่วย โดยมีการสั่งการไปยัง นชต.สสส.ฐท.สส.มาประชุมเพื่อขับเคลื่อนแผนการจัดการความรู้ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และบุคลากรของหน่วยความเข้าใจ รับรู้ รับทราบ และมีส่วนร่วมในการจัดทำองค์ความรู้ของหน่วย เพื่อให้มีองค์ความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



น.ต.นิรุจน์ พึ่งพรหม  
ผู้บริหารจัดการความรู้  
(Chief Knowledge Officer)




๒.๓ การติดตามและการประเมินผลตามแผนการจัดการความรู้

รฐ.สส. โดยฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการจัดการความรู้ของ รฐ.สส. ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (time line) ในการติดตามการจัดการความรู้ เพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการกำหนดการประชุมติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำองค์ความรู้สาขาต่าง ๆ การตรวจสอบการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดย CKO ได้ให้ความกรุณาในการให้คำแนะนำเพื่อให้คณะทำงานการจัดการความรู้ฯ ไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ผนวก  
แผนการจัดการความรู้ของ รฐ.สส. ประจำปีงบประมาณ ๖๘

แผนงาน	ไตรมาส ๑			ไตรมาส ๒			ไตรมาส ๓			ไตรมาส ๔			หมายเหตุ
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. รฐ.สส. จัดเจ้าหน้าที่ร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการจัดการความรู้ของ รฐ. ประจำปีงบประมาณ ๖๘			←→										คณะกรรมการ
๒. แต่งตั้งคณะทำงาน การจัดการความรู้ของ รฐ.สส.			←→										คณะกรรมการ
๓. ประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ของ รฐ.สส. งป.๖๘ แผนงาน/ตัวชี้วัด			←→										คณะกรรมการ
๔. นขต.รฐ.สส. ส่งหัวข้อเรื่อง KMA และ BP			←→										นขต.รฐ.สส.
๕. รฐ.สส. ส่งหัวข้อเรื่องให้ รฐ.			←→										คณะกรรมการ
๖. รฐ.สส. จัดกำลังพลเข้าฟังบรรยายพิเศษ "การสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ของ รฐ."					←→								คณะกรรมการ และ นขต.รฐ.สส.
๗. รฐ.สส. รวบรวมองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้หลัก					←→								คณะกรรมการ และ นขต.รฐ.สส.
๘. รวบรวมองค์ความรู้หลักของ รฐ.สส. สอดคล้องกับภารกิจและพันธกิจของ รฐ.สส.					←→								คณะกรรมการ และ นขต.รฐ.สส.
๙. รฐ.สส. จัดกำลังพลเข้าร่วมสัมมนา "การถอดความรู้สู่แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ"							←→						คณะกรรมการ และ นขต.รฐ.สส.
แผนงาน	ไตรมาส ๑			ไตรมาส ๒			ไตรมาส ๓			ไตรมาส ๔			หมายเหตุ
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑๐. ให้ความรู้กับ นขต.รฐ.สส. ในการเขียน KMA และ BP ตามเกณฑ์ที่ รฐ. กำหนด							←→						คณะกรรมการ
๑๑. รฐ.สส. ส่ง KMA และ BP ให้ รฐ.							←→						คณะกรรมการ
๑๒. ปรับปรุงและบันทึกความรู้ลงในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ของ รฐ.สส.									←→				แผนกกรรมวิธี ข้อมูล บก.รฐ.สส.
๑๓. รฐ. ตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติตามเกณฑ์การพัฒนาคู่มือการบริการจัดการภาครัฐ										←→			
๑๔. รฐ.สส. ร่วมงาน NQA DAY											←→		
๑๕. จัดทำทำเนียบผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาผ่านระบบสารสนเทศ													

ตรวจถูกต้อง  
น.อ.   
(สุรินทร์ ไขยอินบูรณ)  
มอ.กพ.รฐ.สส.  
๖ มี.ค.๖๘

๓. การจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การรวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการในระดับพื้นที่ มุ่งเน้นข้อร้องเรียน ความต้องการ และความพึงพอใจจากองค์กรภาครัฐ และภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการในมิติต่าง ๆ โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ การนำข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการกำหนดแผนการจัดการความรู้

สสส.รฐท.สส.มีกระบวนการหลัก (Core Process) ของหน่วย จำนวน ๑๒ กระบวนการ ได้แก่

CP : 5.1 กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก

CP : 5.2 กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยเรือ

CP : 5.3 กระบวนการแจกจ่ายข่าวส่ง

CP : 5.4 กระบวนการแจกจ่ายข่าวรับ

CP : 5.5 กระบวนการทำงานสถานีรับวิทยุ สสส.รฐท.สส.

CP : 5.6 กระบวนการทำงานสถานีส่งวิทยุ สสส.รฐท.สส.

CP : 5.7 กระบวนการติดต่อสื่อสารชุมสายโทรศัพท์ สสส.รฐท.สส.

CP : 5.8 กระบวนการทำงานของวิทยุเชื่อมโยงแหลมเทียน

CP : 5.9 กระบวนการปฏิบัติการสื่อสารประจำ กอร.ถปภ./รปภ.รฐท.สส.

CP : 5.10 กระบวนการจัดตั้งศูนย์วิทยุสื่อสารในการบรรเทาสาธารณภัย รฐท.สส.

CP : 5.11 กระบวนการทำงานหอสัญญาณ

CP : 5.12 กระบวนการใช้งานระบบข่าวราชนาวีโอเล็กทรอนิกส์

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ คณะทำงานจัดการความรู้ของ สสส.รฐท.สส.มีการจัดทำความรู้เพิ่มเติมจำนวน ๑ กระบวนการ โดยพิจารณาความรู้ที่สำคัญกับการทำงานมีดำเนินการพัฒนาเพิ่มเติม เป็นวิธีที่ปฏิบัติเป็นเลิศ เพื่อให้มีองค์ความรู้มาบริหารจัดการครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ตารางแสดง แผนการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายชื่อองค์ความรู้ (งป.๖๘)	หน่วยดำเนินการ	กระบวนการหลัก	กลุ่มเป้าหมาย
กระบวนการใช้งานระบบข่าวราชนาวีโอเล็กทรอนิกส์	ศูนย์สื่อสาร สสส.รฐท.สส.	CP : 5.12	กำลังพลภายใน สสส.รฐท.สส. รฐท.สส. และหน่วยใน ทร.

### ๓.๒ การติดตามผลลัพธ์/ความพึงพอใจที่เกิดกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของ สสส.รฐท.สส. ได้นำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการรับ-ส่งข่าวกับกำลังพลภายใน สสส.รฐท.สส. รฐท.สส. และหน่วยงานใน ทร.กองทัพเรือ โดยนำข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘ ซึ่งมีผลความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐ ของผู้มาใช้บริการ สำหรับการติดตามผลลัพธ์ในการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจที่เกิดกับผู้รับบริการนั้น คณะทำงานฯ ของ สสส.รฐท.สส.ได้มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของหน่วยงานใน ทร. โดยใช้เครื่องมือในการประเมินผล คือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ”



๔. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ให้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดสำคัญในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของ สสส.รฐท.สส. มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดเพื่อทำข้อมูลเชิงสถิติในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบสอบถามและเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและประเมินผล

#### ๔.๑ การเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญของการจัดการความรู้ ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วย

สสส.รฐท.สส.มีการวัดผลระดับปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลในระบบสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการ เพื่อให้ได้ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งวิธีการรวบรวมข้อมูลมีการกำหนดปัจจัยนำเข้า คัดเลือก ติดตามผลการประเมินข้อมูลสารสนเทศ คณะทำงานฯ จึงได้กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการไว้ ดังนี้-

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ขั้นตอนการให้บริการรับฝากและแจกจ่ายข่าว เป็นไปอย่างเหมาะสม
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

#### ๔.๒ การบ่งชี้ สร้าง แสวงหาข้อมูล/ความรู้ การกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญ (Body of Knowledge) จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์กรที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและมีจริยธรรม

สสส.รฐท.สส.ได้มีการบ่งชี้ สร้าง และแสวงหาความรู้ที่สำคัญ โดยให้คณะทำงานการจัดการความรู้ของ สสส.รฐท.สส. จัดทำแผนที่ความรู้ระดับกระบวนการงาน (Process – Knowledge Map) เพื่อสกัดองค์ความรู้ที่แต่ละหน่วยต้องมีและสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่และกระบวนการงานของตนเอง ซึ่งทุกหน่วยจะสามารถประเมินตนเองได้ว่าหัวข้อองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วนั้นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานแล้วหรือไม่ หากยังไม่เพียงพอ คณะทำงานฯ จะร่วมกันวิเคราะห์ และกำหนดหัวข้อองค์ความรู้ที่ควรจะมีเพิ่มเติม

#### ๔.๓ การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และแหล่งความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ รฐท.สส. ได้มีการประชุม โดยให้หน่วย นขต.รฐท.สส. และหน่วยสมทบจัดทำแผนที่องค์ความรู้ทั้งระดับองค์กรและกระบวนการงาน (KM Map: Organization & Process) ตามภารกิจหน้าที่ของหน่วยการคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ด้วยการประเมินสถานะความรู้ภายในหน่วย (KM Audit) การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้และแนวทางการจัดกิจกรรม (KM Landscape) เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้หน่วยของตนโดยให้ตัวแทนที่ทำหน้าที่ผู้ส่งเสริมการจัดการความรู้หน่วย (KM Facilitator) ที่เข้าร่วมประชุมสัมมนาการจัดการความรู้ ทร.มาถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาและใช้ฐานความรู้บทเรียนและความสำเร็จ

#### ๔.๔ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การกำหนด จำแนก องค์ความรู้หลัก และองค์ความรู้วิกฤติ ที่ส่งผลให้เป้าหมายของหน่วยงาน การจัดหมวดหมู่ประเภทความรู้ KM Taxonomy

สสส.รฐท.สส.มีการจัดการความรู้ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ เป็นต้นมา โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยเป็นหลัก ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานที่ใช้ภายในศูนย์สื่อสาร คู่มือการปฏิบัติงานสถานีรับวิทยุ คู่มือปฏิบัติงานสถานีส่งวิทยุ คู่มือปฏิบัติงานที่ใช้ภายในชุมสายโทรศัพท์

#### ๔.๕ การประมวลกลั่นกรองความรู้

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ สสส.รฐท.สส.มีการกำหนดการจัดทำเอกสาร แผนการจัดการความรู้ แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศให้เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกันกับ รฐท.สส.สอดคล้องตามแนวทางการจัดการความรู้ของ ทร.ทำให้มีข้อมูลการจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว โดยในการจัดทำเอกสารด้านการจัดการความรู้ จะมีการประมวลกลั่นกรองความรู้ตามภารกิจของแต่ละหน่วย โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญตามลักษณะงานนั้น ๆ

#### ๔.๖ การเข้าถึงองค์ความรู้ มีวิธีการหรือช่องทางที่ทำให้บุคลากรเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้งาน

สสส.รฐท.สส. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้กำลังพลสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ ได้มีการดำเนินการ โดยมอบหมายให้ กพร.สสส.รฐท.สส. เป็นผู้ดำเนินการในการลงข้อมูลการจัดการความรู้ของ สสส.รฐท.สส. โดยใช้ช่องทางการแลกเปลี่ยน เรียนรู้กับกำลังพล เช่น ประชาสัมพันธ์ การเก็บรวบรวมไว้ในระบบสารสนเทศของหน่วย (เว็บไซต์ [sattahipbase.navy.mi.th/site/communication](http://sattahipbase.navy.mi.th/site/communication)) โดยจัดหมวดหมู่ตามชื่อเรื่องในแต่ละปีงบประมาณ รวมทั้งจัดเก็บรวบรวมไว้ในตู้เก็บเอกสารของ สสส.รฐท.สส. มีการกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อไม่ให้ความรู้สูญหาย และหากเอกสารนั้น มีการกำหนดชั้นความลับ ก็ให้สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อขอใช้เอกสารได้โดยตรง

#### ๔.๗ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

สสส.รฐท.สส.มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกำลังพล โดยจัดทำร่างโครงการศึกษาของหน่วยใน ทร.ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ มีการอบรมความรู้ให้กับกำลังพลของหน่วย โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้แต่ละสาขา ถ่ายทอดประสบการณ์ในรูปแบบพี่สอนน้อง แนะนำความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งให้หน่วย นขต.สสส.รฐท.สส.จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเอกสารการจัดการความรู้ที่เป็นร่องรอย กับปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง เพื่อนำไปแก้ไขเร่งด่วนต่อไป

#### ๔.๘ การเรียนรู้การนำองค์ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

สสส.รฐท.สส.ได้นำความรู้ในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน มาปรับปรุง แก้ไข และต่อยอด จากผู้เชี่ยวชาญและปฏิบัติงานจริง ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และเชื่อถือได้ ตามกระบวนการการจัดการความรู้ ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย สามารถใช้ปฏิบัติงานได้จริง เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่

**๕. การมุ่งเน้นบุคลากรด้านการจัดการความรู้** หมายถึง การกำหนดบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดของ สสส.รฐ.สส. เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำความรู้ให้มีความสอดคล้องกับภารกิจของหน่วย โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

**๕.๑ มีการกำหนดทีมงาน/คณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้อย่างชัดเจน**

สสส.รฐ.สส. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของ สสส.รฐ.สส. เพื่อรับผิดชอบการดำเนินการความรู้ของ หน่วยอย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดโครงสร้างของคณะทำงาน ที่จัดจากผู้ที่มีความรู้ตามสาขาหน่วย จัดทำเป็นคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยมีผู้บริหาร การจัดการความรู้ของหน่วย (CKO) และคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM Fa) ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

๑. คณะทำงานฯ ของ สสส.รฐ.สส. มีหน้าที่ขับเคลื่อนองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการความรู้ ของ รฐ.สส. โดยคัดสรรบุคคลที่มีความรู้ เพื่อให้มีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินการ จัดทำ สืบค้นข้อมูลจากหน่วย ที่เกี่ยวข้อง ประสาน สนับสนุน ส่งเสริมเชื่อมโยงการจัดการความรู้ของ รฐ.สส.ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

๒. คณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วย มีหน้าที่ประสาน เสนอแนวทางการดำเนินงาน การจัดทำความรู้ที่สำคัญ และอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ของ รฐ.สส.

**๕.๒ บุคลากรของหน่วยได้รับความรู้ และการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง การจัดการความรู้ ในระดับต่าง ๆ**

เนื่องจากคณะกรรมการจัดการความรู้ สสส.รฐ.สส. มีการโยกย้ายกำลังพลทุกปี อีกทั้งความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการจัดการความรู้ของกำลังพลมีระดับต่างกัน สสส.รฐ.สส. จึงได้มีการจัดให้ผู้ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการจัดทำ ความรู้ตามกระบวนการตามสาขาต่าง ๆ เข้าร่วมฟังบรรยาย ตามที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้ ของ รฐ.สส. ได้กำหนดขึ้น โดยหลังจากรับฟังการบรรยายฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการจัดการความรู้ฯ ไปดำเนินการถ่ายทอดความรู้ที่ได้แก่ ทีมการจัดการความรู้ของตนตามสาขาต่าง ๆ และยังมีการจัดส่งผู้ส่งเสริมการ จัดการความรู้ของ รฐ.สส. KM Fa (Facilitator) ที่จัดขึ้นและนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดแก่คณะกรรมการจัดการ ความรู้ตามกระบวนการงานสาขาต่าง ๆ ของ สสส.รฐ.สส. ไล่เรียงขั้นตอนการจัดการความรู้ วิธีการแสวงหาความรู้ การใช้ เครื่องมือการจัดการความรู้ดำเนินการเขียน K – map, K - audit ,K - landscape นำเสนอในที่ประชุมฯ ซึ่งพบว่า สามารถนำเสนอตามหัวข้อที่กำหนดได้มีการใช้เครื่องมือได้อย่างเหมาะสม สามารถคัดเลือกหัวข้อองค์ความรู้ ภายในหน่วยที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้

**๕.๓ วิธีการสนับสนุน ส่งเสริม จูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งการสนับสนุน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร**

สสส.รฐ.สส.ได้มีการสนับสนุน ส่งเสริม จูงใจให้กำลังพลมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ของ รฐ.สส. และของ ทร. เพื่อให้กำลังพลได้ศึกษา ดูงานจากหน่วยต่าง ๆ ใน ทร.มาใช้ในการจัดกิจกรรมของหน่วยต่อไป

**๕.๔ มีการกำหนดทำเนียบผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านที่ครอบคลุมขีดสมรรถนะหลัก**

สสส.รฐ.สส.ได้มีการกำหนดผู้เชี่ยวชาญและได้มีการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมกระบวนการหลัก มาช่วยตรวจสอบความถูกต้องในแต่ละองค์ความรู้ ซึ่งในทุกปีจะนำองค์ความรู้เดิมมาปรับปรุง แก้ไข หากการปฏิบัติงาน จริงมีความขัดแย้งกับองค์ความรู้เดิม ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

**๖. การมุ่งเน้นการจัดการความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน** หมายถึง การจัดการความรู้ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับกระบวนการหลัก เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

**๖.๑ การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการหลัก (Core Process) ขององค์กร**

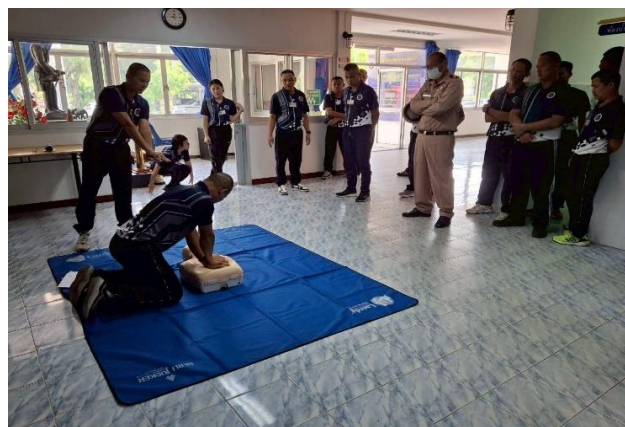
สำหรับการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักขององค์กร นั้น สสส.รฐท.สส.ได้ดำเนินการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักครบทุก Core Process แล้ว และนำไปเก็บไว้ในระบบสารสนเทศของหน่วย เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ให้สามารถค้นหาได้ง่าย ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่มารับหน้าที่ใหม่ เข้าไปศึกษากระบวนการปฏิบัติงานตามคู่มือที่หน่วยได้จัดทำไว้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดการใช้ทรัพยากรด้านเอกสารโดยไม่จำเป็น

ในงบประมาณ ๒๕๖๘ คณะทำงานการจัดการความรู้สาขาการสื่อสารของ สสส.รฐท.สส. มีการจัดทำความรู้เพิ่มเติมจำนวน ๑ กระบวนการหลัก ดังนี้

กระบวนการหลัก	ชื่อเรื่อง
CP : 12 กระบวนการใช้งานระบบข่าวราชनावีโอเล็กทรอนิกส์	การใช้งานระบบข่าวราชनावีโอเล็กทรอนิกส์

**๖.๒ การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) ขององค์กร**

สสส.รฐท.สส.จัดให้มีการฝึกอบรมการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) ให้กับกำลังพล สสส.รฐท.สส. ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วน ผบ.ทร.ประจำปี ป.๖๘ ด้านที่ ๔ การบริหารจัดการมุ่งเน้นให้กำลังพลทุกนายที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ ได้มีความรู้ในการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งช่วยเหลือประชาชน ในพื้นที่เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า เมื่อกำลังพลมีความรู้ขั้นพื้นฐานแล้ว จะไม่ลังเลที่จะเข้าไปช่วยเหลือปฐมพยาบาลเพื่อนร่วมงานหรือประชาชนในพื้นที่เมื่อเกิดอุบัติเหตุ



### ๖.๓ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ที่เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพ

สสส.รฐท.สส.ได้ทบทวนกระบวนการ องค์ความรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ดำเนินการปรับปรุงและทดลองใช้งานระบบข่าวราชनावีโออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร โดยมอบให้ ศูนย์สื่อสาร สสส.รฐท.สส.ดำเนินการใช้งานระบบข่าวราชनावีโออิเล็กทรอนิกส์ ในการรับ-ส่งข่าวประจำวัน

**๗. ผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดจากการสนับสนุนการจัดการความรู้** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงาน ที่ได้มีการจัดการความรู้ไว้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

**๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ** เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการส่วนราชการต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตอบสนองให้เกิดความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการจัดวิเคราะห์และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

สสส.รฐท.สส.ได้มีการรับฟังและเข้าถึงข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจ และระบบประเมินผ่านระบบสารสนเทศในเว็บไซต์ของหน่วย เพื่อรับทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในด้านองค์บุคคล องค์วัตถุ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการ สร้างผลผลิตและบริการให้ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ด้านการลดต้นทุนการสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการเป็นการวัดความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ** เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

สสส.รฐท.สส.ได้ดำเนินการเสนอโครงการศึกษาให้กับ คณะอนุกรรมการโครงการศึกษาของ ทร. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ หลักสูตรเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนากำลังพล สนับสนุนภารกิจของหน่วย ให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ในการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงผลผลิตกระบวนการ พัฒนาบุคลากร เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติที่ดี เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งหน่วยที่รับความรู้ เกิดเป็นการจัดการความรู้ที่มีการบูรณาการร่วมกัน