

## หมวด ๔

# การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

### ๔.๑ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ให้อธิบายว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของทางราชการ รวมทั้งอธิบายวิธีการที่ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ

##### (๑) ตัววัดผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

- ทรภ.๒ มีการพิจารณาวิเคราะห์เลือกข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานและสนับสนุนการบรรลุภารกิจ โดยใช้ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ จากการวิเคราะห์ลักษณะสำคัญขององค์กร (หมวด P) และได้มีสั่งการให้หน่วยปฏิบัติรายงานผลการปฏิบัติงานที่สำคัญให้ ทรภ.๒ ทราบตามหัวงระยะเวลาที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร (ทางข่าวราชนาวีหรือบันทึกข้อความแล้วแต่กรณี) ซึ่งการกำหนดความถี่ของการรายงาน เป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส และรายงานด่วนเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ นั้นขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของข้อมูลที่ผู้บังคับบัญชาต้องการติดตาม ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญดังกล่าว อาทิเช่น รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานและสถานการณ์ รายงานสถานภาพความพร้อมของเรือและอากาศยาน รายงานความ

สิ้นเปลือง นม.ชพ. รายงานการแจ้งเข้า-ออก ของ รปม. สถานการณ์ด้านการประมงของศูนย์ควบคุมการแจ้งเรือเข้า-ออก (PIPO) ต่างๆ รายงานระบบสถานภาพกล้องวงจรปิด การประชุม นชต.ทรภ.๒ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีข้อมูลและสารสนเทศอื่น ๆ เช่น ข้อมูลความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อมูลข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลการตรวจสอบและประเมินของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ และเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น ข้อมูลสภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน และทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของ ทรภ.๒ เพื่อการปรับปรุงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของ ทรภ.๒ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นต้น

หลังจากได้รับข้อมูลจากหน่วยรายงานแล้ว ฝ่ายอำนวยการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ ก็จะรวบรวมจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลของกองต่างๆ โดยข้อมูลบางส่วนจะจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ หรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป โดยกำหนดแนวทางในการปรับข้อมูลและสารสนเทศให้สอดคล้องกัน คือข้อมูลและ สารสนเทศต้องสนับสนุนการบรรลุตัวชี้วัด มีรูปแบบเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้ประโยชน์สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก โดยในขณะนี้การบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ ระหว่างกองต่างๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูล จะนำข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ สนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน นำมาจัดเก็บไว้ใน File Server (เฉพาะ) ซึ่งประจำอยู่ที่ ห้องกรรมวิธีข้อมูล บก.ทรภ.๒ โดยการนำเข้า แก้ไขข้อมูลผ่าน Web Browser (<http://info.nac2.navy.mi.th>) ซึ่งจะอนุญาตเฉพาะผู้ได้รับอนุญาตเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สำหรับการปรับปรุงในระยะต่อไปนั้น จะเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศมากขึ้น เช่น การเข้าถึงด้วย Smart Phone เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ ดังนี้

ตารางข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูลและสารสนเทศ	ลักษณะการใช้งาน										
	วางแผน	ติดตามผล	วิเคราะห์เปรียบเทียบ	ปรับปรุงกระบวนการงาน	พัฒนาบริการ	เสริมสร้างความสัมพันธ์	ปรับปรุงยุทธศาสตร์	ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ	อื่นๆ	การปรับปรุงข้อมูล	การรายงาน
<b>ด้านกำลังพล</b>											
- สิทธิกำลังพลด้านต่างๆ	√	√	-	√	√	-	-	-	-	รายเดือน	รายเดือน
<b>ด้านการข่าว</b>											
- ข้อมูลข่าวกรองทางยุทธการ	√	-	√	√	√	-	√	√	-	รายเดือน	รายเดือน
<b>ด้านยุทธการ</b>											
- สถิติ นม.ขพ. ของเรือใน ทรภ. ๒ และ มวบ.ทรภ.๒	√	-	√	√	-	-	-	√	-	รายเดือน	รายเดือน
- รายงานผลการปฏิบัติของ ทรภ. ๒ ประจำเดือน (เสนอ ศปก.ทร.)	-	√	-	-	-	-	-	-	-	รายเดือน	รายเดือน
<b>ด้านส่งกำลังบำรุง</b>											
- ข้อมูลการซ่อมทำเรือและยุทโธปกรณ์	√	√	√	√	√	-	√	√	-	รายสัปดาห์	ทุกสัปดาห์
- ข้อมูลน้ำมันเชื้อเพลิง	√	√	√	√	√	-	√	√	-	รายเดือน	ทุกเดือน
- สถิติค่าสาธารณูปโภค	√	√	√	√	√	-	-	√	-	รายเดือน	ทุกเดือน
<b>ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ</b>											
- สถานภาพเครื่องมือสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์	-	√	-	√	√	-	-	-	-	รายเดือน	รายเดือน
- รายงานสรุปผลการทดลองติดต่อสื่อสารระหว่างเรือกับศปก.ทรภ.๒	-	√	√	√	√	-	-	-	-	รายเดือน	รายเดือน
<b>ด้านกิจการพลเรือน</b>											
- ข้อมูลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการจัดกิจกรรม	√	√	√	√	√	√	√	√	√	เมื่อมีเหตุการณ์	เมื่อมีเหตุการณ์

ข้อมูลและสารสนเทศ	ลักษณะการใช้งาน										
	วางแผน	ติดตามผล	วิเคราะห์เปรียบเทียบ	ปรับปรุงกระบวนการงาน	พัฒนาบริการ	เสริมสร้างความสัมพันธ์	ปรับปรุงยุทธศาสตร์	ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ	อื่นๆ	การปรับปรุงข้อมูล	การรายงาน
<b>ด้านการงบประมาณและการเงิน</b>											
- ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ๒๕๖๐ ทรภ.๒	√	√	√	√	√	-	√	√	-	เมื่อมีเหตุการณ์	รายสัปดาห์ รายเดือน
- แผนปฏิบัติการราชการ ๔ ปี ของ ทรภ.๒ (พ.ศ.๒๕๕๙ - ๒๕๖๒)	√	√	√	-	-	-	√	-	-	ปีละครั้ง	ปีละครั้ง
- แผนปฏิบัติการประจำปี ของ ทรภ.๒	√	√	√	-	-	-	-	√	-	ปีละครั้ง	รายไตรมาส
- ค่าของงบประมาณ ๒๕๖๑ ของ ทรภ.๒	√	√	√	-	-	-	√	-	-	ปีละครั้ง	ปีละครั้ง
<b>ด้านกฎหมาย</b>											
- รายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับคดี	-	√	√	-	-	-	-	-	-	เมื่อมีเหตุการณ์	ทุกวันจันทร์
<b>อื่นๆ</b>											
- การประชุมต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน	-	√	-	√	√	-	-	-	-	เมื่อมีเหตุการณ์	ภายหลังการประชุม
- คู่มือการปฏิบัติงาน	-	-	-	√	√	-	√	√	-	ปีละครั้ง	ไม่แน่นอน
- รายงานการประชุมที่สำคัญ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	เมื่อมีเหตุการณ์	ภายหลังการประชุม
- เอกสารการจัดการความรู้	-	-	-	√	√	-	√	√	-	ปีละครั้ง	ไม่แน่นอน
- เอกสาร PMQA	√	√	-	√	√	-	√	√	-	เมื่อมีเหตุการณ์	ไม่แน่นอน
- การควบคุมภายใน	√	√	√	√	√	-	√	√	-	ปีละ ๒ ครั้ง	ปีละ ๒ ครั้ง
- คยน.ทรภ.๒	√	√	-	√	√	-	√	√	-	เมื่อมีเหตุการณ์	ไม่แน่นอน

- ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญอะไรบ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตัวชี้วัดเหล่านี้ได้รับการติดตามบ่อยเพียงใด

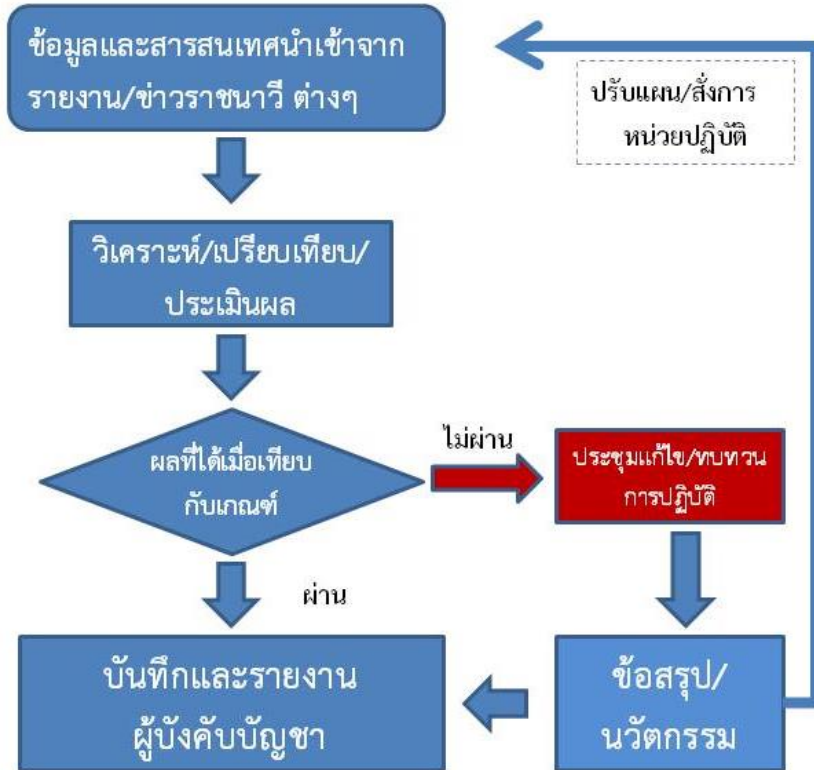
ตัวชี้วัดสำคัญที่ใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน สรุปลได้ตามตารางตัวชี้วัดสำคัญ ดังนี้  
ตารางตัวชี้วัดสำคัญ

ตัวชี้วัดสำคัญ	การติดตามตัวชี้วัดและการรายงาน	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
<b>ตัวชี้วัดระยะสั้น</b>			
๑. ร้อยละความสำเร็จในการจัดกำลังทางเรือ ทางบก และทางอากาศ ของทัพเรือภาคที่ ๒ ในการวางกำลัง ลาดตระเวน ฝึาตรวจหรือรับสถานการณ์ในพื้นที่ รับผิดชอบ ตลอด ๒๔ ชม.	- ติดตามผลสำเร็จจากแผนการจัดเรือและอากาศยาน ลว. ประจำเดือน และรายงานของหน่วยหลังเสร็จสิ้นภารกิจ นอกจากนี้หากมีเหตุการณ์สำคัญเร่งด่วน ก็สามารถติดตามได้จากการสั่งการและรายงานทางข่าวราชนาวีได้อีกด้วย	- แผนการจัดเรือและอากาศยาน ลว. ประจำเดือน - รายงานการปฏิบัติประจำเที่ยว - คำสั่งยุทธการ ผบ.ทรภ.๒	
๒. ร้อยละความสำเร็จในการจัดกำลังเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒ หรือพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้ตามที่ได้รับร้องขอ	- ติดตามผลสำเร็จจากรายงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยบรรเทาสาธารณภัย หลังเสร็จสิ้นภารกิจ	- รายงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสาธารณภัย	
๓. ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยในทะเลจากอุบัติเหตุในทะเลในพื้นที่รับผิดชอบของทัพเรือภาคที่ ๒ หรือตามที่ได้รับร้องขอ	- ติดตามผลสำเร็จจากรายงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วย หลังเสร็จสิ้นภารกิจ	- รายงานการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทะเล	
๔. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือของหน่วยงานภายในเครือข่าย ศรชล.ภาค ๒ ตามแผนงานที่กำหนดในแต่ละปีงบประมาณ	- ติดตามผลสำเร็จจากรายงานการจัดกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด	- รายงานผลการจัดกิจกรรมของ ศรชล.ภาค ๒	
<b>ตัวชี้วัดระยะปานกลาง</b>			
- เช่นเดียวกับแผนระยะสั้น	- เช่นเดียวกับแผนระยะสั้น	- เช่นเดียวกับแผนระยะสั้น	ตามแผน ปฏิบัติราชการ ๔ ปี (๖๒-๖๕)
<b>ตัวชี้วัดระยะยาว</b>	-	-	-

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

ทรภ.๒ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศข้างต้น ที่ผ่านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสรุปผลแล้ว มาใช้ในการตัดสินใจ โดยในรายการที่ไม่เป็นตามเป้าหมาย หรือต่ำกว่าเกณฑ์ ซึ่งจะผลกระทบต่อการดำเนินงานในแต่ละงานที่มีปฏิบัติ จะมีการประชุมกลุ่มย่อย ในระดับต่างๆ เพื่อสั่งการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบาย แล้วแต่กรณี เพื่อจะส่งซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้เพื่อผลในการให้บรรลุค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เช่น การนำข้อมูลด้านการข่าว สถิติการใช้ นม.ชพ. ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นต้น มาประกอบการตัดสินใจปรับแผนการลาดตระเวน และการปฏิบัติงานของหน่วย เช่น การใช้อากาศยานไร้คนขับ ซึ่งในอดีตภาพวิดีโอที่ได้มีการสั่นไหว จึงเกิดนวัตกรรมในการใช้อุปกรณ์ 3-Axis Gimbal มาประกอบ ทำให้ได้รับภาพที่มีความเสถียรยิ่งขึ้น และการใช้อากาศยานไร้คนขับ แทนการเดินเท้าสำรวจที่ดิน ซึ่งอยู่ในการปกครองของ ทรภ.๒ ในการป้องกันการบุกรุกที่ดิน ในพื้นที่ ฉก.321 ทร. (อ.ขอนแก่น) ซึ่งสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้จำนวนมาก สนับสนุนการบินสำรวจพื้นที่ในการป้องกันหน่วย ให้กับ ขว.บก.ทรภ.๒ ในการจัดทำแผนป้องกันที่ตั้ง การใช้ อุปกรณ์ในการถ่ายทอดการปฏิบัติงานต่างๆ ผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถเห็นและ ติดตามการปฏิบัติได้ เป็นต้น สรุปเป็นแผนภาพแสดงการใช้ข้อมูลและสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

## การใช้ข้อมูลและสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน



### (๒) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการเลือก และสร้างความมั่นใจอย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบนั้น ส่วนใหญ่ ทรภ.๒ จะใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาเปรียบเทียบ(Benchmarking) กับหน่วยที่มีพันธกิจใกล้เคียงกัน เพื่อค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จและนำมาปรับปรุงกระบวนการ และใช้สารสนเทศของคู่แข่งกำหนดเป้าที่ท้าทายรวมทั้งเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดในองค์กร ซึ่งในที่นี้คือ ทรภ.๑ และ ทรภ.๓ ในประเด็นที่เป็น Core Function และกับ นขต.ทร. ในประเด็นผลการเบิกจ่ายงบประมาณกับ โดยสามารถสรุปได้ตามตารางข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

## ตารางข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

ข้อมูลและสารสนเทศ	เกณฑ์ในการเปรียบเทียบ	ความถี่ในการวิเคราะห์	หมายเหตุ
การป้องกัน และป้องกันการรุกรานของเชื้อโรค	- ร้อยละความสำเร็จในการจัดกำลังทางเรือทางบก และทางอากาศ ของ ทรภ.๒ ในการวางกำลัง ลาดตระเวน ฝ้าตรวจ หรือ รับสถานการณ์ในพื้นที่ รับผิดชอบ ตลอด ๒๔ ชม.	- ทุกเดือน	- กรณีที่ผลการดำเนินการต่ำกว่าเกณฑ์หรือค่าเป้าหมาย จะปรับรอบการวิเคราะห์ให้ถี่ขึ้น
การอำนวยความสะดวกระดับยุทธการ	- ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ ศปก.ทรภ.๒ ในการติดตามสถานการณ์ ประเมินสถานการณ์ แสดงภาพ และนำเสนอข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาตลทลงใจสั่งการ ตลอด ๒๔ ชม.	- ทุกครั้งที่มีการฝึก	
การจับกุม รบม.ต่างชาติ/รบม. ผิด กม.	- ร้อยละความสำเร็จในการจัดกำลังทางเรือทางบก และทางอากาศ ของ ทรภ.๒ ในการวางกำลัง ลาดตระเวน ฝ้าตรวจ ในการรักษากฎหมายและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล การคุ้มครองฐานชูดเจาะ น้ำมันและก๊าซธรรมชาติในทะเลและทำเรือสำคัญจากภัยการก่อการร้าย รวมทั้งดำรงเส้นทางการคมนาคมทางทะเลได้อย่างต่อเนื่อง	- ทุกเดือน	- กรณีที่ผลการดำเนินการต่ำกว่าเกณฑ์ หรือค่าเป้าหมาย จะปรับรอบการวิเคราะห์ให้ถี่ขึ้น
การใช้จ่ายงบประมาณ	- ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ	- รายไตรมาส	

## (๓) ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีอย่างเลือกและสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม

เนื่องจากบริการของ ทรภ.๒ ให้บริการโดยตรงแก่กองทัพเรือเป็นหลัก การรับข้อมูลความต้องการจากผู้รับบริการจะได้รับการสั่งการ และการประชุมซึ่งจะมีการสั่งการให้ดำเนินการอย่างความชัดเจนอยู่แล้ว จึงเป็นข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพที่สุด ที่สามารถนำไปตัดสินใจทั้งในระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการ โดยในการดำเนินการที่ผ่านมา ข้อมูลที่สนับสนุนการตัดสินใจระดับยุทธศาสตร์ที่ได้จากผู้รับบริการจะเป็นข้อมูลที่ได้อีกจากข้อกฎหมาย นโยบายหรือการสั่งการของกองทัพเรือหรือกระทรวงกลาโหม ส่วนการสั่งการและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมเป็นข้อมูลสำคัญที่ ทรภ.๒ นำมาปรับปรุงกระบวนการ งาน แผนงาน ระดับปฏิบัติการ และในบางเรื่องสามารถยกระดับไปถึงการสร้างนวัตกรรม

ส่วนการรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเพียงบางเรื่องหรือบางหน่วยงาน ได้แก่ การสำรวจความเห็นต่อการจัดกิจกรรมของ ทรภ.๒ (พมพ.ทรภ.๒) ให้กับประชาชนในพื้นที่ตามแผนปฏิบัติงานต่างๆ เช่น กิจกรรมการพัฒนาอาชีพและรายได้ กิจกรรมมรดกด้านวิ เป็นต้น ซึ่ง ทรภ.๒ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง ความไม่พึงพอใจ จากการดำเนินการของ ทรภ.๒ และนำไปสู่การปรับแผนการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อแก้ไขความไม่พึงพอใจต่างๆ หรือมีการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ

โดยการรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนที่เหลือนั้นปัจจุบันจะเป็นไปในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากพูดคุยกับกลุ่มบุคคลเป้าหมาย การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ในการจัดกิจกรรมร่วมกัน การรวบรวมข้อมูลจากการพบปะหรืองานประชุม การรวบรวมข้อมูลจากข้อซักถามของสื่อมวลชน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการนี้หลายด้าน ได้นำมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน หรือปรับปรุงถึงระดับยุทธศาสตร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับข้อมูลและสารสนเทศที่มีการรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เนื่องจากระบบการรักษาความปลอดภัยสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของ ทรภ.๒ ยังไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถป้องกันการเข้าโจมตีของไวรัส หรือ มัลแวร์ ผ่านกระตุ้แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้ ในขณะนี้จึงยังไม่เปิดให้บริการในส่วนนี้ ข้อมูลและสารสนเทศส่วนใหญ่เกี่ยวกับเรื่องนี้ เช่น ข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือความต้องการส่วนบุคคล รวมถึงการร้องเรียนหรือคำชมเชย จึงผ่านมาจากกองทัพอเรือซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ที่คอยติดตามและเสนอข้อมูลให้ฝ่ายบริหารรับทราบ เพื่อข้อพิจารณาในการดำเนินสื่อสารและประชาสัมพันธ์กับประชาชนเท่านั้น

#### (๔) ความคล่องตัวของการวัดผล

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิดทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ

ทรภ.๒ ได้จัดประเภทของตัวชี้วัดออกเป็นระดับต่างๆ เพื่อไวต่อการแก้ปัญหาและสอดคล้องกับตัวชี้วัดสำคัญ เช่น ตัวชี้วัดติดตามเป็นพิเศษ (KPI ที่มีผลกระทบต่อองค์กร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน) ตัวชี้วัดติดตามมาก และ ตัวชี้วัดติดตามปกติ และกำหนดวงรอบการติดตามให้สอดคล้องกับประเภทตัวชี้วัดที่กำหนด รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทและลักษณะข้อมูล และปรับตามสถานการณ์ ทำให้สามารถตอบสนอง การเปลี่ยนแปลงที่

เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือสำคัญ เช่น ปรับรอบความถี่ในการวิเคราะห์ เป็นต้น ทั้งนี้ตัวชี้วัดสำคัญซึ่งกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี ประกอบด้วย

๑. ร้อยละความสำเร็จในการจัดกำลังทางเรือ ทางบก และทางอากาศ ของ ทรภ.๒ ในการวางกำลัง ลาดตระเวน ฝ้าตรวจหรือรับสถานการณ์ในพื้นที่ รับผิดชอบ ตลอด ๒๔ ชม.

๒. ร้อยละความสำเร็จในการจัดกำลังเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒ หรือพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้ตามที่ได้รับการร้องขอ

๓. ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยในทะเลจากอุบัติเหตุในทะเลในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒ หรือตามที่ได้รับการร้องขอ

๔. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือของหน่วยงานภายในเครือข่าย ศรชล.เขต ๒ ตามแผนงานที่กำหนดในแต่ละปีงบประมาณ

โดยสรุปสามารถแสดงได้ดังตารางข้างล่าง ดังนี้

**ตารางการติดตามและการวิเคราะห์ตัวชี้วัด**

ตัวชี้วัดย่อย	ช่วงเวลาการติดตาม	แหล่งข้อมูล	ความถี่ในการวิเคราะห์	เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดสำคัญ
<b>๑. ตัวชี้วัดติดตามเป็นพิเศษ</b>				
๑.๑ ความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารระหว่าง ศปก.ทรภ.๒ กับเรือที่ปฏิบัติราชการในทะเล และศูนย์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	- ทุก ๒ ชม. - ประจำวัน	- บันทึกการติดต่อสื่อสารประจำวัน	- รายวัน	๑, ๒, และ ๓.
๑.๒ ระดับความพร้อมของเรือ	- ประจำวัน	- รายงานรับส่งหน้าที่ น.เวร ศปก.ทรภ.๒	- รายสัปดาห์	๑, ๒, และ ๓.
	- ประจำสัปดาห์	- รายงานความก้าวหน้าในการซ่อมทำเรือ		
๑.๓ ความสำเร็จในการจัดกำลัง ลว.ในพื้นที่รับผิดชอบ การปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายในทะเล และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	- ประจำวัน	- รายงานการปฏิบัติของหน่วยกำลังต่างๆ	- รายวัน	ทุกตัวชี้วัด
<b>๒. ตัวชี้วัดติดตามมาก</b>				
๒.๑ สถานภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ	- ทุกสัปดาห์	- RTN ERP	- รายไตรมาส	ทุกตัวชี้วัด
๒.๒ สถิติน้ำมันเชื้อเพลิง	- ประจำวัน	- รายงานการใช้ นม.ชพ.ประจำวัน(ชาว) - รายงานสรุปสถิติ นม.ชพ. ของเรือและอากาศยาน (ยก.)	- รายเดือน	๑, ๒, และ ๓.
<b>๓. ตัวชี้วัดติดตามปกติ</b>				
๓.๑ ความสำเร็จของการจัดกิจกรรมด้านกิจการพลเรือน	- เมื่อเสร็จภารกิจ	- รายงานผลการปฏิบัติ	- ทุก ๖ เดือน	๒, และ ๔.

## ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

### (๕) การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวนเรื่องเหล่านี้ได้อย่างไร

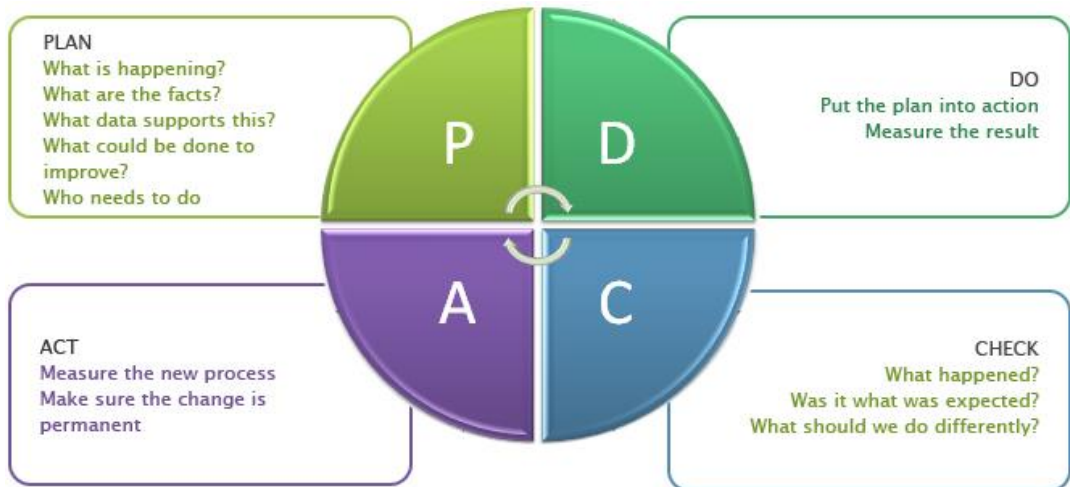
ทรภ.๒ มีการทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของหน่วย เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ทบทวน การดำเนินงาน และการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยวิเคราะห์ ข้อมูลจากผลการปฏิบัติงานของหน่วยรองต่างๆ ตามฟังก์ชันงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความพร้อมของเรือและอากาศยาน ความพร้อมด้านกำลังพล ความพร้อมด้านการส่งกำลังบำรุงในสาขาต่างๆ รายงานผลการฝึกต่างๆ ข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นต้น รวมทั้งการทบทวนและวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จของหน่วยอีกด้วย เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี

นอกจากนี้ ทรภ.๒ ยังมีการทบทวน ปรับปรุงระบบการวัดผลให้เหมาะสมและทันสมัย เช่น ทบทวนเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทบทวนตัวชี้วัดที่สะท้อนให้เห็นถึงผลสำเร็จขององค์กร ทบทวนระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้หากตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุและนำเรียนผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขให้ทันเหตุการณ์

- ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เรื่องใดเพื่อสนับสนุนการทบทวนและมั่นใจได้อย่างไว้วางใจผลสรุปนั้นใช้ได้
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ
- ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนเหล่านี้อย่างไรในการประเมินผลความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่
- คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

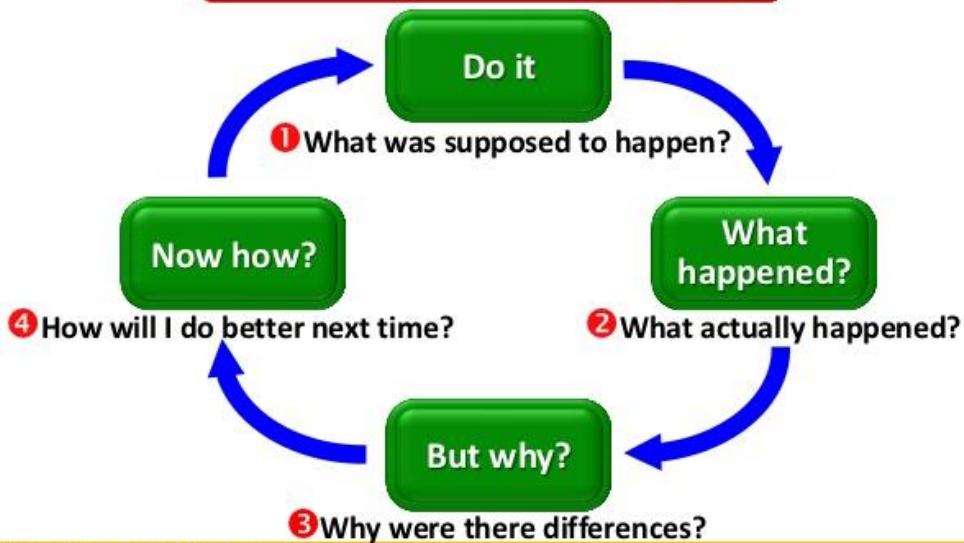
ทรภ.๒ ใช้กระบวนการ PDCA AAR (After Action Review) และ BAR (Before Action Review) ในการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินงานและขีด

ความสามารถของหน่วย รวมทั้งการประเมินผลสำเร็จของหน่วยงานในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน เช่น ทรภ.๑ และ ทรภ.๓ รวมทั้งการเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ



## Adult Learning Theories (8)

### AFTER ACTION REVIEW (AAR)



## Before action review worksheet

<p><b>What are we setting out to achieve?</b></p>	<p><b>What challenges do we currently anticipate?</b></p>
<p><b>What can be learned from previous experience?</b></p>	<p><b>What will help deliver success?</b></p>
<p><b>How will we measure success?</b></p>	<p><b>What are the actions we need to take to avoid problems?</b></p>

สำหรับการประเมินผลความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของหน่วยและความท้าทาย ทรภ.๒ จะพิจารณาใช้ผลการปฏิบัติงานที่สำคัญในบางเรื่องที่มีความสำคัญ ในการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของหน่วย เช่น ระดับความพร้อมของเรือและอากาศยาน งบประมาณ และด้านการส่งกำลังบำรุง

นอกจากนี้ ในการทบทวนผลการดำเนินงาน และขีดความสามารถของหน่วย ตามแนวทางข้างต้นแล้ว ทรภ.๒ มีการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามการปฏิบัติงานตามพันธกิจ ทรภ.๒ ในการทบทวนผลการดำเนินการของหน่วยงานและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ อีกด้วย

### ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

#### (๖) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี (Good Output)
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทรภ.๒ มีการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินงานที่ดี หรือมีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยดำเนินการตามแนวทางที่กองทัพเรือกำหนดในด้านการจัดการความรู้ นอกจากนั้นยังการตรวจเยี่ยมหน่วยงานของผู้บังคับบัญชาของหน่วยในระดับต่างๆ ที่ทำให้สามารถพบหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่ดี หรือมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ เช่น การตรวจเยี่ยมศูนย์ควบคุมการแจ้งเรือเข้า-ออก ที่ผ่านมา ทำให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของศูนย์ต่างๆ เพื่อนำไปปรับใช้กับศูนย์อื่นๆ ได้

#### (๗) ผลการดำเนินการในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุใน ๔.๑ ข) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
- หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน ๒.๒ ข) ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ทรภ.๒ ใช้การประชุม นขต. และการประชุมพิเศษในวาระต่างๆ ซึ่งมีการกำหนดให้กองต่างๆ ซึ่งรับผิดชอบตัวชี้วัด รายงานผลการดำเนินการ ตามระยะเวลาต่างๆ โดยมีค่าเป้าหมายรายไตรมาส หรือเมื่อสิ้นปี เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต เช่น การติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ประจำเดือน เพื่อคาดการณ์ผลการเบิกจ่ายเมื่อสิ้นไตรมาส เป็นต้น นอกจากนั้น ทรภ.๒ ยังใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญ ซึ่งได้รับจากการประชุม นขต.ทร. การประชุม ศปก.ทร. หรือการประชุมระดับ ทร. เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอีกด้วย โดยมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีการกิจใกล้เคียงกัน เช่น ทรภ.๑ และ ทรภ.๓ โดยใช้แนวทาง ตามกระบวนการ Benchmarking

กระบวนการ Benchmarking



ในกรณีที่มีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเหล่านี้กับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ที่ระบุใน ๒.๒ ข) ทรภ.๒ จะดำเนินการวางแผนในการพัฒนาผลการดำเนินการ ด้วยการวิเคราะห์ บุรณาการ สื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปฏิบัติอีกครั้งเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ต่อไป



## (๘) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ระบุในหัวข้อ ๔.๑๗) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ

ทรภ.๒ ใช้ข้อมูลจากความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่วางไว้ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Process Redesign) รวมทั้ง KM ขององค์กร มาจัดลำดับความสำคัญที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว ทรภ.๒ จัดให้มีการสื่อสารเพื่อให้รับรู้เข้าใจผลการวิเคราะห์ และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งหน่วยงาน สำหรับในการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอก นั้น จะถ่ายทอดผ่านแผนปฏิบัติงาน ที่มีหน่วยงานภายนอกร่วมปฏิบัติด้วย เช่น แผนบรรเทาสาธารณภัย แผนปฏิบัติงานของ ศรชล.เขต ๒ เป็นต้น

## ๔.๒ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

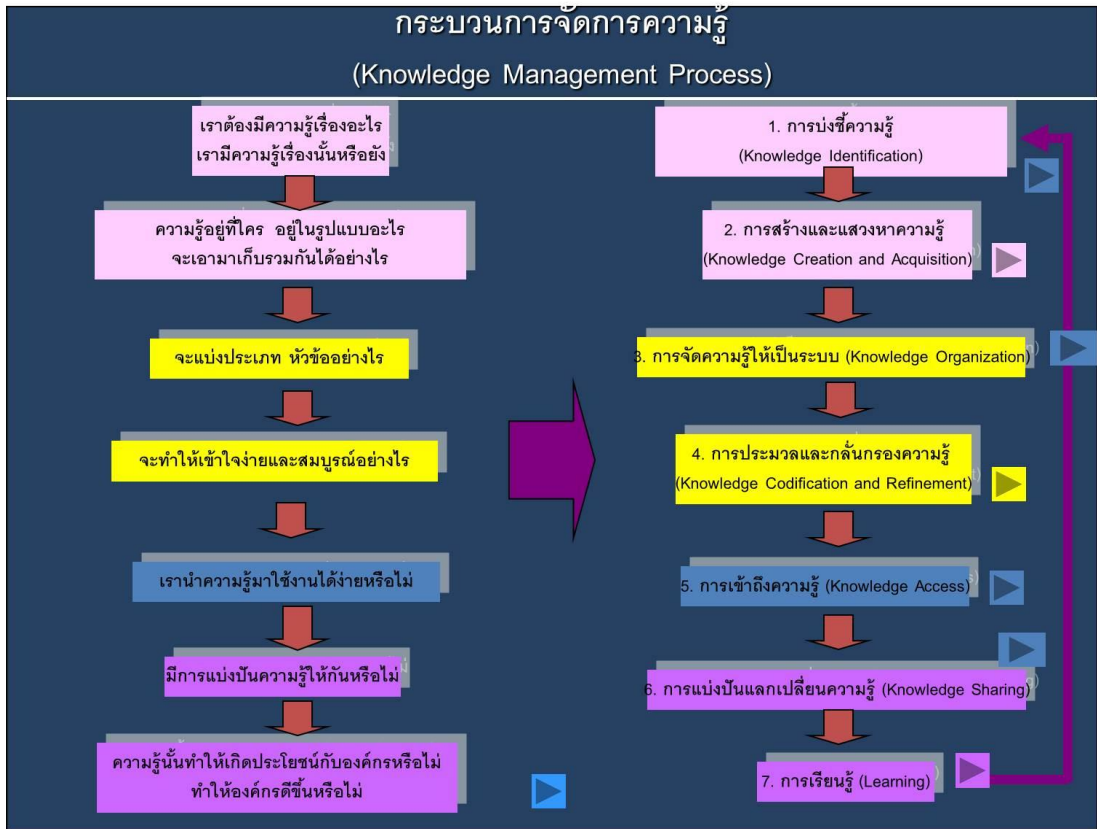
- ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการจัดการและเพิ่มพูนทรัพย์สินทางความรู้ของส่วนราชการและวิธีการเรียนรู้ ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน

### ก. ความรู้ของส่วนราชการ

#### (๙) การจัดการความรู้

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการ
  - \* รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร
  - \* ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างกองทัพเรือ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ
  - \* แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
  - \* รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

แนวทางในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรของ ทรภ.๒ โดยทั่วไปจะใช้แนวทางตามที่คณะอนุกรรมการการจัดการความรู้ของ ทร. กำหนด โดยในปี ๒๐๖๐ นี้ เน้นการใช้เครื่องมือในการจัดเก็บองค์ความรู้ ๔ ประเภท ได้แก่ การหาวิธีหรือแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practise) เรื่องเล่า (Story Telling) การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review:AAR) และ การสรุปบทเรียนหนึ่งประเด็น (One Sheet Lesson:OSL) ซึ่งการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่าง ทรภ.๒ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ นั้น ทรภ.๒ ใช้ช่องทางการประชุมสัมมนา การเผยแพร่ความรู้ทาง Website KM และการนำเสนอเอกสารผลงานการจัดการความรู้ให้กับคณะอนุกรรมการการจัดการความรู้ของ ทร. เพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับผู้เกี่ยวข้องต่อไป นอกจากนี้ ทรภ.๒ ได้กำหนดแนวทางการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ โดย ในปี ๒๐๕๙ คณะทำงานการจัดการความรู้ของ ทรภ. ๒ ได้ออกบันทึกแจ้งเวียนให้หน่วยปฏิบัติต่างๆ ได้รับทราบและแบ่งปัน แนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในเรื่อง การดำเนินการกับเรือค่าน้ำมันเถื่อน เพื่อตรวจสอบ เสนอข้อคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อขัดข้อง สำหรับการปรับปรุงแนวทางต่อไป ซึ่งในขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการ และยังไม่เกิดนวัตกรรมขึ้น



แนวทางปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องการจัดสรรทรัพยากร การกระตุ้นผลักดัน การประสานงาน กำกับติดตาม และการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง
๒. ผู้เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ควรได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ และนำความรู้ที่ได้ไปศึกษาค้นคว้าต่อยอดความรู้
๓. ใช้ระบบที่เอื้อยขับเคลื่อนการจัดการความรู้
๔. ปลุกฝังการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนเกิดเป็นนวัตกรรมในองค์กร
๕. นำความรู้จากแต่ละบุคคลมาบูรณาการร่วมกันและจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

### (๑๐) การเรียนรู้ระดับองค์กร

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

ทรภ.๒ ใช้นโยบายตามที่กองทัพเรือกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ โดยกำหนดให้มีการจัดเก็บความรู้ในตำแหน่งที่สำคัญของแต่ละหน่วยงาน อย่างน้อย ๑ กอง ๑ องค์ความรู้ รวมทั้ง ได้เผยแพร่กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นเลิศของหน่วยให้หน่วยงานภายนอกได้รับทราบ ผ่านนิทรรศการการจัดการความรู้ที่กองทัพเรือจัดขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกได้เข้ามาดูงานการจัดการความรู้ในกองทัพเรือ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยต่างๆ ต้องรักษามาตรฐานที่เป็นเลิศไว้ นอกจากนั้นแล้วยังได้ส่งเสริมให้มีการประชุมทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review) เป็นประจำ เพื่อช่วยให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน

### ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### (๑๑) คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ

ทรภ.๒ ใช้วิธีปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่กองทัพเรือกำหนด ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ ดังนี้

๑. ศึกษาความต้องการ วิเคราะห์และออกแบบระบบงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมกับหน่วยงานเจ้าของระบบงานและผู้ใช้งาน

๒. ควบคุมการพัฒนาาระบบสารสนเทศอย่างเป็นกระบวนการและมีมาตรฐาน และมีการทดสอบระบบงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคร่วมกับหน่วยงานเจ้าของระบบงานและผู้ใช้งาน

๓. จัดทำคู่มือการใช้งาน คู่มือการบริหารจัดการระบบ และคู่มือการจัดการระบบด้านเทคนิค รวมทั้งมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

๔. ติดตามผลการใช้ระบบงาน เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงให้ระบบมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

๕. ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในด้านหนึ่งด้านใด เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้อง และทันสมัย

๖. หน่วยเจ้าของระบบจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามความจำเป็นในการใช้งานเท่านั้น

### (๑๒) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรภ.๒ มีวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. ศึกษาความต้องการ วิเคราะห์และออกแบบระบบงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ร่วมกับหน่วยงานเจ้าของระบบงานและตัวแทนผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง

๒. สอบถามความเห็นผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานและใช้งานง่าย

๓. มีการสำรองข้อมูลและระบบงานเพื่อให้สามารถนำมาใช้ทดแทนได้ในกรณีข้อมูลหรือระบบงานเกิดความเสียหาย ไว้ที่เว็บไซต์ ทรภ.๒ ([www2.nac2.navy.mi.th](http://www2.nac2.navy.mi.th))

### (๑๓) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ปลอดภัย และใช้งานง่าย

ทรภ.๒ ใช้แนวทางตามระเบียบกองทัพเรือว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ พ.ศ.๒๕๕๔ ทำให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังนี้

### ด้านฮาร์ดแวร์

๑. มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของฮาร์ดแวร์ โดยทั่วไปจะเป็นไปตามคุณลักษณะเฉพาะตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแนะนำ และหากมีความต้องการใช้งานนอกเหนือคุณลักษณะเฉพาะดังกล่าว จะกำหนดคุณลักษณะฮาร์ดแวร์ ให้เหมาะสมกับการใช้งานเป็นกรณีๆ ไป

๒. มีการกำหนดสถานที่ติดตั้งสำหรับกรณีฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องให้บริการ (Server) ให้กับระบบงานต่างๆ โดยฮาร์ดแวร์ฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องให้บริการระบบงานหลักของกองทัพเรือส่วนใหญ่ จะติดตั้งไว้ที่ศูนย์ข้อมูลกลางกองทัพเรือ และศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ ซึ่งจะมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน ส่วนฮาร์ดแวร์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องให้บริการเฉพาะภายในหน่วยงานหรือระบบงานที่มีความสำคัญระดับรองลงไปจะติดตั้งในสถานที่ที่หน่วยงานเจ้าของระบบนั้นๆ เห็นว่าเหมาะสมและมีความมั่นคงปลอดภัย

### ด้านซอฟต์แวร์

๑. ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาตรฐานสำนักงานโดยทั่วไปที่ได้รับการรับรองคุณภาพจากเจ้าของลิขสิทธิ์

๒. กรณีที่ต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เป็นการเฉพาะตามความต้องการในการใช้งานในเรื่องนั้นๆ กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ หรือหน่วยงานเจ้าของระบบงานเฉพาะจะเป็นผู้พัฒนาขึ้นเอง หรือในกรณีมีการว่าจ้างบุคคลภายนอกพัฒนานั้น กรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ หรือหน่วยงานเจ้าของระบบงานเฉพาะ จะต้องควบคุมกำกับดูแลการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีการควบคุมและการตรวจรับให้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเป็นไปตามความต้องการในการใช้งาน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

๓. กองทัพเรือมีการกำหนดระเบียบกองทัพเรือว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ พ.ศ.๒๕๕๔ กำหนดหลักการและมาตรการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ กองทัพเรือ โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมในเรื่องการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล การรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ และพื้นที่ใช้งานระบบสารสนเทศ การจัดการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรม การรักษาความปลอดภัยการพัฒนาโปรแกรม การรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศที่มีชั้นความลับ และการปฏิบัติเมื่อเกิดการละเมิดการรักษาความปลอดภัย โดยมีกรมการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทหารเรือ เป็นรักษาการตามระเบียบ และมีกรมจเรทหารเรือ เป็นหน่วยงานตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ

### (๑๔) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นในภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

ทรภ.๒ มีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นในภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. มีการจัดทำแผนการสำรองข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดให้หน่วยต่างๆ ต้องสำรองข้อมูลสารสนเทศของหน่วยเป็นประจำ (ทรภ.๒ ฝาก website ไว้ที่ศูนย์ข้อมูลกลาง สำนักปฏิบัติการ สสท.ทร. ในลักษณะ Network Storage)

๒. มีการจัดทำแผนเผชิญเหตุด้านสารสนเทศ สำหรับการกู้คืนข้อมูลสารสนเทศ ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติกรณีต่างๆ

๓. ติดตามพัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงแผนงาน หรือข้อกำหนดความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

๔. ชักซ้อมหรือทบทวนการปฏิบัติตามแผน และนำจุดอ่อนที่พบมาปรับปรุงแผนเผชิญเหตุ



## หมวด ๔

# การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้

ปรับแก้ไข ๑๐ มิ.ย.๖๒