



รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีด้านการจัดการความรู้ (KPI KM) กนอ. ปีงบประมาณ 2567

แบบฟอร์มที่ 1 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และผลการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

แบบฟอร์ม 1 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และผลการจัดการความรู้ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)		
ชื่อหน่วยงาน : กองลูกค้าสัมพันธ์ สังกัด : ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ สายงาน : บริหาร		
ยุทธศาสตร์ :	☐ SO1 สร้างการเติบโตและส่งเสริมการลงทุนด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ☒ SO2 มุ่งเน้นการบริการและการดำเนินงานด้วยมาตรฐานสากล ☐ SO3 ยกระดับการบริหารพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม ☒ SO4 เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:	☒ พนักงาน/ ลูกจ้าง ☒ ผู้ใช้บริการ ☐ หน่วยงานกำกับดูแล/ ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ☐ ผู้ส่งมอบ ☐ คู่ค้า ☐ คู่ความร่วมมือ ☐ ชุมชน/ สังคม ☐ สื่อมวลชน	
ขอบเขตความรู้	☐ ด้านการจัดตั้งนิคมฯ (ทั้งดำเนินการเอง/ร่วมดำเนินการ) ☐ ด้านการพัฒนาและจัดตั้งท่าเรืออุตสาหกรรม ☐ ด้านการบริหารนิคมอุตสาหกรรม ☐ ด้านการบริหารท่าเรืออุตสาหกรรม	☐ ด้านการลงทุน พัฒนา และบริหารธุรกิจใหม่ ☐ ด้านการอนุมัติ/อนุญาต ☐ ด้านการสนับสนุนวิชาชีพต่าง ๆ เช่น งานวิศวกรรม งานบัญชี งานสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ☒ ด้านการบริหารจัดการองค์กร และ Enablers หมวดต่างๆ
Knowledge Risk (KR)	☒ KR ที่มีโอกาสที่จะเกิดได้จากการปฏิบัติงาน	☐ KR ที่มีโอกาสที่จะเกิดได้จากบุคลากร/ทีมงานในองค์กร
	☐ KR ที่มีโอกาสที่จะเกิดได้จากความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร	
ข้อองค์ความรู้ที่จำเป็น :	การทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจำแนกลูกค้า	ประมาณการมูลค่าเพิ่มที่ได้รับ (หากมี): -
เหตุผลที่เลือก องค์ความรู้ :	เพื่อทบทวน/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจำแนกลูกค้า ให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และให้ผู้บริหาร และพนักงาน กนอ. สามารถนำไปปฏิบัติใช้กับลูกค้าในทิศทางเดียวกัน	แนวทางการนำความรู้ไปใช้ : สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงจัดอบรม/สัมมนา เพื่อนำผลการจำแนกลูกค้าไปใช้ในการรับฟังเสียงจากลูกค้า ตลอดจนจัดทำแผนงานให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มลูกค้า ในทิศทางเดียวกัน
ตัวชี้วัด (KPI) :	จำนวนองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ เป้าหมายการจัดการความรู้ : ระดับ 5 คือได้้องค์ความรู้ที่จำเป็นตามกระบวนการที่กำหนดไว้	



ลำดับ	กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรมหรือวิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน	
							Output/Outcome	ปัญหา/ อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ
1	การกำหนดความรู้	1.1 ประชุมเพื่อสรุปร่วมกันกับผู้บังคับบัญชาสายงาน ถึงองค์ความรู้ที่สร้างมูลค่าให้หน่วยงาน และเหตุผลที่เลือก 1.2 ระบุกลุ่ม/ผู้รับผิดชอบถอดบทเรียน	4 เดือน	มีข้อสรุปองค์ความรู้ที่จะดำเนินการ	ผู้บริหาร/ พนักงาน กลพ.	กลพ.	ได้หัวข้อองค์ความรู้ที่จะดำเนินการตามกระบวนการ	
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1 ระบุรูปแบบการถอดบทเรียน เช่น - จากการศึกษา รวบรวม ทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อทราบความต้องการ/ความคาดหวังจากเสียงของลูกค้า (VOCs) - จากการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด - จากการถอดบทเรียนความสำเร็จในการจำแนกลูกค้าในปีที่ผ่านมา	4 เดือน	ได้รูปแบบการถอดบทเรียนและผู้รับผิดชอบ	ผู้บริหาร/ พนักงาน กลพ.	กลพ.	แนวทางในการทบทวนคู่มือกระบวนการจำแนกลูกค้า	
3	การรวบรวมและจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.1 ดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนดขึ้นในลำดับที่ 2 3.2 รวบรวม และกรอกข้อมูล/ความรู้ที่สรุปลงตาม Template ที่กำหนดไว้	5 เดือน	ได้ (ร่าง) องค์ความรู้	พนักงาน กลพ.	กลพ.	(ร่าง) องค์ความรู้ที่เกิดจากการถอดบทเรียน	
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจำแนกลูกค้า	1 เดือน	ได้ องค์ความรู้	พนักงาน กนอ.	กลพ.	องค์ความรู้ฉบับสมบูรณ์	



ลำดับ	กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรมหรือวิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน	
							Output/Outcome	ปัญหา/ อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ
5	การเข้าถึงความรู้	5.1 สื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น บันทึทิกเวียน www.ieat.go.th และการสัมมนา เป็นต้น 5.2 จัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้ลงระบบดิจิทัล		มีองค์ความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้	ผู้บริหาร/พนักงาน กนอ.	กลพ.	องค์ความรู้ เผยแพร่ และจัดเก็บลงระบบดิจิทัล	
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	การแบ่งปันคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจำแนกลูกค้าใน KM Site Map เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน สามารถเข้ามาแลกเปลี่ยนความรู้ได้		ผู้บริหารและพนักงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้	ผู้บริหาร/พนักงาน กนอ.	กลพ.	ผู้บริหารและพนักงาน กนอ. สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้วยตนเอง	
7	การเรียนรู้	ได้นำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการจำแนกลูกค้า เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของ Enablers หมวด CM ของ กนอ.		ยกระดับคะแนน CM	ผู้บริหาร/พนักงาน กนอ.	กลพ.	การจำแนกลูกค้าและกำหนดส่วนตลาดเป้าหมาย	
ผู้รายงานนายณัฐธรณ์ ธราสุวรรณ.....			ผู้อนุมัตินางสาวปิยนุช กัปปัญบุตร.....					
ตำแหน่งนักบริการการลงทุน 5.....			ตำแหน่งผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์.....					



แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มสรุปผลการจัดการความรู้ (ต่อ)

แบบฟอร์ม 2 แบบฟอร์มสรุปผลการจัดการความรู้		
ชื่อหน่วยงาน : กองลูกค้าสัมพันธ์		สังกัด : ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
		สายงาน : บริหาร
รูปแบบการจัดการความรู้	☒ การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ของผู้บริหาร/ผู้เชี่ยวชาญ ☐ การถอดบทเรียนจากการประชุม/สัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ☐ การถอดบทเรียนจากการศึกษาดูงาน หรือศึกษา Best Practice	☒ การจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงาน เช่น การมีคู่มือ การปรับปรุงกระบวนการ ฯลฯ ☒ การถอดบทเรียนความสำเร็จของงาน/โครงการ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
ประเด็น	สรุปรายละเอียด พร้อมเอกสารแนบ หรือภาพประกอบ (หากมี)	
1. ความเป็นมา สภาพปัญหา อุปสรรคที่พบบั้รนำมาสู่การได้มาซึ่งองค์ความรู้	การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญต่างๆ ทำให้ต้องมีการทบทวนกระบวนการจำแนกลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถดำเนินการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าเพิ่มขึ้น	
2. สรุปวิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ เทคนิคหรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือผลการประชุม/แลกเปลี่ยนเรียนรู้/จุดเด่น	ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านลูกค้าและตลาด สภาพแวดล้อมภายนอก การแข่งขันของตลาด และผลิตภัณฑ์ ผลการจำแนกลูกค้าปีที่ผ่านมา ผลการวิเคราะห์ลูกค้าและส่วนตลาด รวมถึงติดตามทิศทางและแนวโน้มอุตสาหกรรม และผลการจำแนกลูกค้าของคู่แข่ง เพื่อนำมาเป็นปัจจัยในการจำแนกลูกค้า	
3. ประโยชน์ ผลลัพธ์หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากความรู้ (Output) เช่น ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เวลาในการทำงานน้อยลง ฯลฯ	เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการ/ความคาดหวังที่ต่างกัน การนำผลการจำแนกไปปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น	
4. มูลค่าเพิ่ม หรือผลกระทบต่อองค์กรจากความรู้ (Outcome)	ยกระดับผลคะแนนประเมินรัฐวิสาหกิจ หมวด CM	
5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ (Key Success Factor)	ผู้บริหาร และพนักงาน ฝดล.	
6. ข้อคิด ข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุง หรือข้อพึงระวัง	การนำผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลของการจำแนกลูกค้าไปปรับปรุงและทำนวัตกรรม	

ชื่อ-นามสกุลผู้จัดการความรู้นายณฤศธร ธารสุวรรณ..... ตำแหน่ง.....นักบริการการลงทุน 5.... วัน/เดือน/ปี9/7/2567.....

ชื่อ-สกุลของผู้อนุมัตินางสาวปิยนุช กัปปิบุตร..... ตำแหน่ง.....ผอ.กคพ. วัน/เดือน/ปี 9/7/2567.....