



RTN KM

การจัดการความรู้ ทร.

รายงานการประเมินการจัดการความรู้ด้วยตนเอง (Knowledge Management Assessment)

ของ



เรือรบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คำนำ

รายงานการประเมินการจัดการความรู้ด้วยตนเอง หรือ Knowledge Management Assessment (KMA) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินการจัดทํางานของ เรือนจำฐานทัพอากาศ โดยมิตัดดูประสงค์เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการด้านการจัดการความรู้และการแสวงหาแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ มุ่งเน้น การสร้างเสริมองค์ความรู้ของกระบวนการ/ขั้นตอนในการจัดการความรู้ตาม แนวทางที่คณะกรรมการพัฒนากําลังพลและการจัดการความรู้ของกองทัพเรือกำหนด เพื่อให้บุคลากรที่มี ความเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของ เรือนจำฐานทัพอากาศ ได้รับทราบวิธีการและแนวทางเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานของหน่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพและ สอดคล้องกับนโยบายของผู้บัญชาการเรือนจำฐานทัพอากาศ

สำหรับการจัดทํางานความรู้(Knowledge Management : KM) ของเรือนจำฐานทัพอากาศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ได้กำหนดแนวทางในการจัดทําโดยพิจารณาตามนโยบายการ บริหารจัดการความรู้ของกองทัพเรือ และกรอบประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงและสอดคล้องกับภารกิจ ตามกระบวนการหลัก (CP) ของเรือนจำฐานทัพอากาศ พร้อมทั้ง ได้นำผลจากการปฏิบัติงานของหน่วยในสังกัดเรือนจำฐานทัพอากาศ ตามวิธีหรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่ได้มีการจัดทํางานความรู้ในห้วงที่ผ่านมา เป็นข้อมูลประกอบการจัดทํางานความรู้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในลักษณะการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเรือนจำฐานทัพอากาศ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการประเมินการจัดการความรู้ด้วยตนเองฉบับนี้ จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาหัวข้อองค์ความรู้ที่มีอยู่ และแสวงหาองค์ความรู้ที่ยังขาด เพื่อพัฒนาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ที่สามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเรือนจำฐานทัพอากาศ รวมทั้งส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงใต้ได้อย่างมีระบบ สามารถนำไปศึกษาเรียนรู้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

คณะทํางานการจัดการความรู้ เรือนจำฐานทัพอากาศ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

การประเมินการจัดการความรู้ด้วยตนเอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (Knowledge Management Assessment : KMA)

๑. ผู้นำ/ผู้บริหารด้านการจัดการความรู้หมายถึง บทบาทของผู้บังคับบัญชา และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนการจัดการความรู้ให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีการกำหนดนโยบาย วางแผน กำกับดูแลและติดตามประเมินผลรวมทั้งเข้าร่วม กิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ โดยต่อเนื่อง มุ่งเน้นการสร้างองค์ความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เป็นหลัก ในส่วนของเรือนจำฐานทัพอากาศที่บึงสามพัน นั้น ได้มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

๑.๑ การกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ การทบทวนและสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อแสวงหาแนวทาง/วิธีการในการปรับปรุงการทำงานของหน่วย ผู้บังคับเรือนจำฐานทัพอากาศที่บึงสามพัน รอง ผบ.รจ.ฐท.สส. ผู้คุม และ เจ้าพนักงานเรือนจำ ผู้บริหารจัดการความรู้ (CKO) ได้กำหนดนโยบายการจัดการความรู้โดยให้สอดคล้องกับ ภารกิจของ รจ.ฐท.สส.

๑.๒ การสื่อสาร การถ่ายทอดทิศทางของหน่วยงาน และแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อให้ บุคลากรในหน่วยได้รับรู้ เข้าใจถึงเป้าหมายและนำไปสู่การปฏิบัติ ผู้บังคับเรือนจำฐานทัพอากาศที่บึงสามพัน ในทุกระดับ ทำการ ถ่ายทอดนโยบาย แนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป้าประสงค์ของหน่วยลงไปสู่กำลังพลในทุกระดับ จนถึง พลทหาร ผ่านไป ในทุกช่องทางไม่ว่าจะเป็นการสั่งการในที่ประชุม ช่องทางการ สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สื่อออนไลน์บันทึกสั่งการ และ เครื่องมือหลักที่สำคัญคือการบังคับบัญชา ตามลำดับชั้น ซึ่งจากการประเมินการรับรู้ และความเข้าใจในวิสัยทัศน์ และค่านิยมพบว่าบุคลากรมีความรับรู้ ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ ๘๕ แต่ก็ยังมีบุคลากรบางส่วนที่ยังไม่เข้าใจอย่าง ถ่องแท้ และจะต้องมีแนวทางในการส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๓ ส่งเสริมการจัดการความรู้ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านนโยบาย/กระบวนการ/ผลผลิต ผบ.รจ.ฐท.สส. มีนโยบายที่จะนำพาหน่วยเรือนจำฐานทัพอากาศที่บึงสามพัน ให้ก้าวไปสู่วัฒนธรรมที่เป็นมาตรฐาน ในส่วนของการควบคุมผู้ต้องขัง นั้นได้มอบหมายให้ รอง ผบ.รจ.ฐท.สส. เป็นผู้นำ การจัดการความรู้ (CKO) และประธานคณะทำงานฯ ในการขับเคลื่อนองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้ไปสู่องค์กรที่มีการ บริหารจัดการความรู้ที่เป็นเลิศในระดับ ทร. โดยมีการทำงานการจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อให้ขับเคลื่อนองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการความรู้ของ ทร. โดยคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ การ ดำเนินการจัดทำ สืบค้น ข้อมูล ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงได้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อยกระดับให้มีมาตรฐาน การปฏิบัติงานจะต้องก้าวให้ทัน กระแสของการเปลี่ยนแปลง เป็นองค์กร หน่วยงานแห่งการอบรมวินัย มิให้เกิดการกระทำผิดกฎระเบียบวินัยทหารอีกต่อไป จัดระบบการเก็บ รวบรวม และการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เหมาะสม ทันสมัย และให้ บุคลากรที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ผู้คุมเข้าถึงได้ โดยง่าย

๒. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้อย่างมีระบบและบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ของ เรือนจำฐานทัพอากาศตามแนวทางและนโยบายที่กำหนด พร้อมทั้ง ต้องสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในสังกัด เรือนจำฐานทัพอากาศที่รับผิดชอบ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถติดตามและประเมินผลเพื่อปรับปรุงพัฒนา และเกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของ เรือนจำฐานทัพอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังมีการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ กระบวนการวางแผนการจัดการความรู้ที่ตอบสนองความท้าทายบรรลุเป้าหมายของหน่วย การสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและมุ่งเน้นประโยชน์สุขให้กับผู้บริการด้วยกระบวนการวิเคราะห์ จัดทำแผนที่องค์ความรู้ทั้งระดับองค์กรและกระบวนการ (KM Map : Organization & Process) ตาม ภารกิจหน้าที่ของหน่วยการคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ด้วยการประเมินสถานะความรู้ภายในหน่วย (KMAudit) การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้และแนวทางการจัดกิจกรรม (KM Landscape) เพื่อจัดทำ แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์/แผนขององค์กร เรือนจำฐานทัพอากาศ ได้ ทบทวนกระบวนการจัดทำแผนองค์ความรู้ ด้านการอบรมวิทยากรที่กระทำความผิด มาเป็นแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของเรือนจำฐานทัพอากาศ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วย โดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบงานตามกระบวนการหลักให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นหลักในการพัฒนา ซึ่งจะส่งผลให้ รจ.ฐท.สส. สามารถปฏิบัติภารกิจที่ได้ รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองการพัฒนากองทัพเรือและประเทศชาติและเกิดประโยชน์สูงสุด เรือนจำฐานทัพอากาศ มีการกำหนดแผนงาน โครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด และงบประมาณ ในการจัดการความรู้ในภาพรวม และแผนการจัดการความรู้ในสาขาต่าง ๆ เป็นการส่งเสริมให้กำลังพลได้มี การเรียนรู้องค์ความรู้มีการระดมความคิดเห็นอันหลากหลายเพื่อช่วยกันค้นหาสิ่งที่ดีที่สุดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง จนเกิดมาเป็น Best Practice จนสามารถนำไปสู่การเกิดนวัตกรรมที่จะนำมา เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีคณะทำงานการจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส. ช่วยในการส่งเสริม และสนับสนุนให้กำลังพลของ รจ.ฐท.สส. มีส่วนร่วมในการจัดการจัดทำองค์ความรู้ ในกระบวนการทำงานหลัก และยกย่องชมเชยกำลังพลที่มีผลการจัดการความรู้ที่ดีสามารถนำไปพัฒนาต่อยอด จนเกิดเป็นนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้กำลังพลเห็นความสำคัญ และนำองค์ความรู้ของตนเองไปใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเรือนจำฐานทัพอากาศให้บรรลุตาม วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างดีการดำเนินการในการจัดการความรู้ ของ รจ.ฐท.สส. นั้น ได้ดำเนินการโดยนำ แนวคิดการจัดการความรู้จากการปฏิบัติงานจริงมาสู่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีการปรับปรุง พัฒนาองค์ความรู้ไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา โดยมีผลลัพธ์เป็น องค์ความรู้ที่เป็นเลิศไปพัฒนาต่อยอดส่งเสริมให้ภารกิจหน่วยไปถึงเป้าประสงค์

๒.๒ วิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้สู่ผู้ปฏิบัติให้เกิดการดำเนินการทั่วถึง ทั่วหน่วยงาน ผู้นำองค์กรและผู้บริหารจัดการความรู้(Chief Knowledge Officer) ของ รจ.ฐท.สส. มีการถ่ายทอด แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ลงไปสู่ผู้ปฏิบัติ ผ่านคณะทำงาน KM Fa ของหน่วย มีการสั่งการไปยังฝ่ายต่างๆ มีการสั่งการในการประชุมเพื่อขับเคลื่อน การออกบันทึกสั่งการ และการนำเทคโนโลยี สารสนเทศที่หน่วยงานมีอยู่มาช่วย และมีการกำกับดูแลตามลำดับชั้นของ สายการบังคับบัญชา เพื่อให้แผนการบริหารจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส. เป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรของ หน่วยเข้าใจ รับรู้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการจัดทำองค์ความรู้ของแต่ละหน่วย เพื่อให้มีองค์ความรู้ ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ การติดตามและการประเมินผลตามแผนการจัดการความรู้ ผู้นำองค์กรและผู้บริหารจัดการความรู้(Chief Knowledge Officer) ยังได้กำหนดแนวทางในการ เรียนรู้ในองค์กร Learning Organization เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในชีวิตการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ รจ.ฐท.สส. ได้ดำเนินการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ปรับปรุงแนวปฏิบัติหรือระเบียบที่ได้จัดทำไว้แล้วให้ทันสมัย โดยประชุมรับฟังความคิดเห็นของ ผู้คุมและผู้ปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รองรับการบรรลุเป้าประสงค์ เช่น ปรับปรุงกระบวนการมาตรการควบคุม ผู้ต้องขัง การทำงาน การอนามัย และการสุขภาพ
- มีการดำเนินการรวบรวมจัดทำองค์ความรู้ขององค์กรในแต่ละด้าน เช่น ด้านการรับตัวผู้ต้องขังที่เข้าใหม่ ด้านการแยกประเภท ด้านการฝึกอบรมวินัยและศีลธรรม ด้านการควบคุมการทำงานทั้งภายในและนอกพื้นที่เรือนจำ เป็นต้น โดยมีการนำองค์ความรู้ขององค์กรในแต่ละด้านไปใช้เป็นแบบแผน เพื่อการพัฒนาเจ้าพนักงานเรือนจำ ให้ได้ปฏิบัติไปเป็นในแนวทางเดียวกัน
- พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบมิติใหม่ สามารถเรียนรู้และทดสอบความรู้ได้สะดวกและง่าย ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้กำลังพลได้เห็นและเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย คณะทำงานจัดการความรู้ฯ ได้ประเมินจากความร่วมมือของกำลังพลในหน่วย ในการเสนอหัวข้อองค์ความรู้ที่หน่วยยังมีไม่เพียงพอ มาเป็นแนวทางเพิ่มเติมต่อไป
- กำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดในระดับบุคคล เกี่ยวกับองค์ความรู้ในตำแหน่งงานต่าง ๆ ซึ่งจะเป็น แนวทางที่จะดำเนินการในอนาคต นอกจากนั้น ยังได้ส่งเสริมให้มีการประชุมทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review) เป็นประจำ เพื่อช่วยให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน

๓. การจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การรวบรวมข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ผู้รับบริการในระดับพื้นที่ มุ่งเน้น ข้อร้องเรียน ความต้องการ และความพึงพอใจจากองค์กรภาครัฐ และภาคประชาชน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการในมิติต่าง ๆ โดยมี แนวทางดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ การนำข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้ในการกำหนดแผนการจัดการความรู้ รจ.ฐท.สส. มีกระบวนการหลัก (Core Process) ของหน่วยอยู่ ๓ ประการ ได้แก่ CP1 :กระบวนการรับตัวผู้ต้องขัง CP2 : กระบวนการควบคุมผู้ต้องขัง CP3 : กระบวนการปล่อยตัวผู้ต้องขัง

๓.๒ การติดตามผลลัพธ์/ความพึงพอใจที่เกิดกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาจากจัดการความรู้ การติดตามผลลัพธ์ในการสำรวจความคิดเห็น ความพึงพอใจที่เกิดกับผู้รับบริการนั้น คณะทำงานจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส. ได้มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง และข้าราชการของหน่วยงานในพื้นที่สัสหีบ โดยใช้เครื่องมือในการประเมินผลคือ “แบบสอบถามความพึงพอใจของญาติ” (ด้านการการเยี่ยมญาติ)

๔. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ที่มีความ สอดคล้องกับตัวชี้วัดสำคัญในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของ เรือนจำฐานทัพบเรือสัตหีบ มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดเพื่อจัดทำข้อมูลเชิงสถิติในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและประเมินผล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดของเรือนจำฐานทัพบเรือสัตหีบ พร้อมทั้งมีการนำตัวชี้วัดที่กำหนดมาวิเคราะห์แนวทางเพื่อจัดการเรียนรู้ตามกระบวนการหรือขั้นตอนการจัดการความรู้ ที่กำหนด ดังนี้

๔.๑ การเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญของการจัดการความรู้ ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องไปในแนวทาง เดียวกันกับ ตัวชี้วัดที่สำคัญของหน่วย รจ.ฐท.สส. ซึ่งเป็นหน่วยขึ้นตรงของ ฐท.สส. มีการวัดผลการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ รจ.ฐท.สส. โดยใช้ข้อมูลและเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ประกอบด้วย พระราชบัญญัติเรือนจำ พ.ศ.๒๕๓๙ , พ.ศ.๒๕๕๐ และข้อบังคับกระทรวงกลาโหมว่าด้วยเรือนจำ พ.ศ.๒๕๕๕ โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกและรวบรวมข้อมูล จากแอปพลิเคชัน ต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการความรู้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วย คลังข้อมูลของแต่ละหน่วย เพื่อให้การจัดการความรู้ที่ได้ ดำเนินการตามแผน ที่กำหนดไว้ทำให้สามารถติดตามตัวชี้วัดและผลการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๔.๒ การบ่งชี้ สร้าง แสวงหาข้อมูล/ความรู้การกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญ (Body of Knowledge) จากแหล่งต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์กรที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและมี จริยธรรม รจ.ฐท.สส.ได้มีการบ่งชี้ สร้างและแสวงหาความรู้ที่สำคัญ โดยให้คณะกรรมการจัดทำความรู้ฯ ได้มีการจัดทำและรวบรวมองค์ความรู้แยกไว้ในแต่ละอย่าง เพื่อให้ง่ายในการสืบค้น นำมาใช้และพัฒนาองค์ความรู้ตามยุคสมัย ซึ่งเจ้าพนักงานเรือนจำทุกคนจะสามารถ ประเมินตนเองได้ว่า หัวข้อองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วนั้นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานแล้วหรือไม่ หากยังไม่เพียงพอ เจ้าพนักงานเรือนจำทุกคนและ คณะทำงานจัดการความรู้ฯ จะร่วมกันวิเคราะห์ และกำหนดหัวข้อองค์ความรู้ที่ควรจะมี เพิ่มเติม

๔.๓ การใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ที่หลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และแหล่งความรู้ รจ.ฐท.สส. มีการสร้างการแสวงหาความรู้เพื่อจะนำองค์ความรู้ที่ได้บ่งชี้มาแล้วว่าอยู่ที่ใครและรูปแบบใด โดยการใช้เครื่องมือ การจัดการความรู้ที่หลากหลาย ตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย แหล่งความรู้และวิธีการ เรียนรู้ในหลายรูปแบบ ดังนี้

๑. มีการแบ่งมอบหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการกำหนดหัวข้อสำคัญในการวิเคราะห์ความรู้ในแต่ละ ชัด ความสามารถเพื่อให้เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจหลัก โครงสร้าง และขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วย

๒. ระบบการส่งต่อหน้าที่ และระบบพี่สอนน้อง เนื่องจากกำลังพลของ รจ.ฐท.สส. มีอายุมากทำงานในด้านการ เรือนจำ เป็นเวลานาน มีประสบการณ์มาก สามารถส่งต่อหน้าที่ ส่งต่อองค์ความรู้ในลักษณะพี่สอนน้อง จึงมีความสำคัญและ ช่วยให้เห็นงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และมีการเรียนรู้องค์ความรู้ที่สำคัญเพิ่มเติมขึ้นอีกต่อไปตามยุคสมัย

๓. การจดบันทึกบทเรียนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานต่าง ๆ ก่อนการปฏิบัติงานมีการทำชี้แจงหน้าที่และข้อขัดข้อง ที่ผ่านมา และหลังการปฏิบัติงานต้องมีการรายงานผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่อง พร้อมกับ พิจารณาวางยั้งขาดความรู้ที่ชัดเจนในเรื่องใด อย่างไร เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานต่าง ๆ เกิดข้อผิดพลาด

๔. มีการปลูกจิตสำนึกให้รักอาชีพการเป็นผู้คุม มีความซื่อสัตย์ ไม่หวังผลตอบแทนจากญาติผู้ต้องขัง

๕. มีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในหน่วยให้ทำงานด้านการเรือนจำ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ เพื่อให้เกิดการมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖. การเผยแพร่ความรู้ลงบนเว็บไซต์ของหน่วย เพื่อเป็นช่องทางให้กำลังพลได้ศึกษาได้โดยง่าย

๔.๔ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การกำหนด จำแนก องค์ความรู้หลัก และองค์ความรู้วิถีปฏิบัติที่ส่งผลให้ เป้าหมายของ หน่วยงาน การจัดหมวดหมู่ประเภทความรู้ KM Taxonomy รจ.ฐท.สส. มีการจัดการความรู้ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เป็นต้นมา โดยเป็นองค์ความรู้สำคัญของ ฝ่ายผู้คุม และในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้ คณะทำงานจัดการความรู้ฯ มีแนวทางในการจัดหมวดหมู่ ประเภทความรู้ KM Taxonomy จำแนกตามกระบวนการต่างๆ โดยมีการดำเนินงานจัดการความรู้ตามกระบวนการที่กำหนด ดังนี้

๑. กระบวนการรับตัวผู้ต้องขัง เมื่อมีผู้ต้องขังมาเข้าใหม่ การจัดการความรู้ฯ ของ ร.จ.ฐ.ท.ส.ส. จึงได้กำหนดให้มีการตรวจสอบเอกสารสำคัญ คือ คำสั่งของศาลทหาร , คำสั่งลงทัณฑ์ทางวินัยของหน่วยต้นสังกัด และหรือ เอกสารคำสั่งของผู้มีอำนาจลงโทษ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนบันทึกรายละเอียดการรับตัว ตรวจสอบของต้องห้ามที่ติดตัวมากับผู้ต้องขัง สิ่งของที่ห้ามนำเข้าเรือนจำให้ส่งคืนต้นสังกัดผู้ส่งตัว หรือยึดเก็บรักษาไว้ คืนเมื่อพ้นจากเรือนจำ ตรวจสอบร่างกายเบื้องต้น จากเจ้าหน้าที่พยาบาลของเรือนจำ พร้อมทั้งทำประวัติ เก็บไว้เป็นหลักฐาน เจ้าหน้าที่ผู้คุมทุกนายสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งถือได้ว่าเป็นความรู้ที่จำเป็นต้องมีในอาชีพผู้คุม และกำหนดให้เป็นรูปแบบเมื่อมีการปฏิบัติในทุกครั้ง

๒. กระบวนการควบคุมผู้ต้องขัง ตกเป็นหน้าที่ของ น.เวรประจำวัน โดยรับคำสั่ง ผบ.ร.จ.ฐ.ท.ส.ส. ดำเนินการนำตัวผู้ต้องขังเข้าแดนขัง ส่งต่อให้จำเวรแดน ผู้คุมอาชีพ(เวรประตู เวรตรวจและเวรแดน) ดำเนินการทางด้านธุรการในการควบคุมผู้ต้องขังต่อไป เริ่มต้นด้วยการตรวจค้นร่างกาย จดบันทึกรายละเอียดสิ่งของเครื่องใช้ที่ติดตัวเข้ามาในแดน เปลี่ยนเสื้อผ้าใส่ชุดผู้ต้องขัง แยกประเภทผู้ต้องขัง แจกกุญข้อห้าและข้อปฏิบัติของเรือนจำ และรอเวลาเข้าห้องขังต่อไป

๓. กระบวนการปล่อยตัวผู้ต้องขัง ถือเป็นงานขั้นสุดท้ายการเรือนจำ เมื่อผู้ต้องขังรับโทษทัณฑ์ครบกำหนดแล้ว หรือมีหมายปล่อยตัวจากศาลทหาร ก็ดำเนินการเปลี่ยนคืนชุดผู้ต้องขังที่จ่ายให้ใช้ในช่งที่ต้องโทษ เป็นชุดที่ใส่วันแรกที่เข้ามาเรือนจำ ปล่อยตัวออกจากแดนขัง มาดำเนินการด้านธุรการ ที่ บก.ร.จ.ฐ.ท.ส.ส. รับเอกสารใบแสดงความบริสุทธิ์ รอดต้นสังกัดมารับตัวกลับหน่วย

๔.๕ การประมวลกลั่นกรองความรู้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้ ร.จ.ฐ.ท.ส.ส. มีการกำหนดการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น แผนการจัดการความรู้ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ให้เป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องตามแนวทางการจัดการความรู้ของ ทร.กำหนด ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว โดยในการจัดทำเอกสารด้านการจัดการความรู้จะมีการประมวลกลั่นกรองความรู้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจาก ฐ.ท.ส.ส. โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญตามลักษณะงานนั้น ๆ และผู้บังคับบัญชาตามระดับของหน่วย

๔.๖ การเข้าถึงองค์ความรู้ มีวิธีการหรือช่องทางที่ทำให้บุคลากรเข้าถึงและนำความรู้ไปใช้งาน ร.จ.ฐ.ท.ส.ส. มีการสนับสนุนการเข้าถึงองค์ความรู้ มีวิธีการหรือช่องทางที่ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึง และนำความรู้ไปใช้งาน ได้โดยง่าย โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ สื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับกำลังพล เช่น การ ประชาสัมพันธ์การเก็บรวบรวมไว้ในระบบสารสนเทศของหน่วย (เว็บไซต์) โดยจัดหมวดหมู่ตามชื่อเรื่อง ในแต่ละปีงบประมาณ โดยจัดทำเป็นคิวอาร์โค้ดแจกจ่ายให้กับผู้ใช้งานเพื่อให้ง่ายในการสแกนค้นหา และ นำความรู้ออกมาใช้ในแต่ละภารกิจ รวมทั้งมีการจัดเก็บรวบรวมไว้ในแฟ้มเอกสารของ กพ.ร.จ.ฐ.ท.ส.ส. อย่างเป็นระบบ กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน และให้แผนกที่เป็นเจ้าขององค์ความรู้นั้น ๆ เก็บรวบรวมองค์ ความรู้ของหน่วยและส่งต่อหน้าที่ให้กันในแต่ละปี เพื่อไม่ให้ความรู้นั้นสูญหายไปกับตัวบุคคล และหากเอกสาร นั้น มีการกำหนดชั้นความลับ ก็ให้สามารถติดต่อกับ จนท.รับผิดชอบ เพื่อให้สามารถขอเอกสารได้โดยตรง

๔.๗ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ รจ.ฐท.สส. มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ กับกำลังพล ขององค์กร และบุคลากรนอกหน่วยตามโอกาสที่เหมาะสม โดยบรรยายมอบความรู้ให้กับนักเรียนเจ้าหน้าที่ เหล่าทหารสารวัตรที่มาเยี่ยมชมและฝึกภาคปฏิบัติ จัดทำเอกสาร รับ-ส่งหน้าที่ โดยเนื้อหา มีการระบุหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน เช่น เอกสาร รับ-ส่งหน้าที่ ผบ.รจ.ฐท.สส. มีการจัดทำคู่มือหน้าที่ ประจำตำแหน่งของตนเอง และคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ โดยการนำความรู้ที่มีในตัวบุคคล มาทำเป็นรูปแบบเอกสาร โดยรวบรวมเรียบเรียงองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ทำงานของกำลังพลเรือนประจำที่อยู่มาก่อน

๔.๘ การเรียนรู้การนำองค์ความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม รจ.ฐท.สส. ได้เรียนรู้ในการนำองค์ความรู้ และแนวทางหรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของ รจ.ฐท.สส. ที่ได้ดำเนินการจัดการความรู้ในแต่ละปี มาเป็นบทเรียนและประสบการณ์ที่ได้รับมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนา และต่อยอด ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ด้วยผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติจริง ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา ตามกระบวนการจัดการความรู้ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจนได้ผลลัพธ์เป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของ รจ.ฐท.สส. ตลอดจนได้นำหัวข้อองค์ความรู้ที่ได้ดำเนินการไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง และในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของ รจ.ฐท.สส.

๕. การมุ่งเน้นบุคลากรด้านการจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดบุคลากรในสังกัด เรือนำฐานทัพเรือสัตหีบ รวมทั้งทีมงานที่เหมาะสมเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการ จัดทำองค์ความรู้โดยให้มีความสอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วย โดยให้มีการกำหนดในลักษณะครอบคลุม งานที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ มีการกำหนดทีมงาน/คณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้อย่างชัดเจน รจ.ฐท.สส.มีการกำหนดคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบการดำเนินการจัดการความรู้ของอย่างชัดเจน ครอบคลุมในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดโครงสร้างของคณะทำงานที่จัดมาจากผู้ที่มี องค์ความรู้ตามสาขาที่รับผิดชอบของหน่วย มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการดำเนินการ การจัดการความรู้และมีหน้าที่ของทีมงานในทุกระดับของหน่วยที่สอดคล้องกันอย่างชัดเจน คณะทำงานการจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส.มีหน้าที่ขับเคลื่อนองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางการ จัดการความรู้ของ ทร. โดยคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงาน เพื่อให้มีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ การดำเนินการจัดทำ สืบค้นข้อมูลจากหน่วยที่เกี่ยวข้องสำหรับการ จัดการความรู้ ประสาน สนับสนุน ส่งเสริมและเชื่อมโยงการจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส. ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และมีหน้าที่ ประสานงาน เสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน การจัดทำองค์ความรู้ที่สำคัญ และอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ของ รจ.ฐท.สส. ประสาน กำกับดูแล และนำการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยตนเอง ให้บรรลุตามภารกิจหลักของหน่วย

๕.๒ บุคลากรของหน่วยได้รับความรู้ และการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความรู้ ความ เข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับต่าง ๆ รจ.ฐท.สส. มีการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ของหน่วย ให้กับกำลังพลภายในหน่วย ให้ครอบคลุมเชื่อมโยงในแต่ละงาน โดยกำลังพลของหน่วย ได้รับการฝึกอบรมด้านการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ อย่าง ต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยจะมุ่งเน้นไปใน ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตนให้ถ่องแท้ โดยมีการส่งเสริมให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. จัดส่งกำลังพลของหน่วยเข้าร่วมกิจกรรมอบรมสัมมนาฯ ตามที่ ทร.กำหนด เพื่อพัฒนาศักยภาพ ของกำลังพลของหน่วย ให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานของ ทร.

๒. จัดการบรรยาย อบรมเรื่องสำคัญต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น การบรรยาย ถ่ายทอด ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้กำลังพลมีความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเรือนำ

๓. การจัดการประชุมทบทวนองค์ความรู้สำคัญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้นำองค์ความรู้ที่ตน มาถ่ายทอดให้ บุคลากรได้เข้าใจตรงกัน

๕.๓ มีวิธีการสนับสนุน ส่งเสริม จูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งการ สนับสนุน การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร รจ.ฐท.สส. ได้มีการสนับสนุน ส่งเสริม จูงใจให้กำลังพลมีส่วนร่วมในกิจกรรมการจัดการความรู้ ของหน่วย โดยได้ดำเนินการรวบรวมองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยตรง และ ถ่ายทอดผ่านการใช้เครื่องมือการ จัดการความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการความรู้สอดคล้องกับภารกิจ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ รจ.ฐท.สส. มีแผนงานส่งเสริมให้ บุคลากรภายในหน่วย มีส่วนรวมในการจัดทำองค์ความรู้และพิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ที่ดีเยี่ยม รวมทั้งประกาศยกย่องชมเชย บุคลากรที่จัดทำองค์ความรู้ดีเยี่ยม เพื่อกระตุ้นกำลังพลในทุกระดับชั้น มีส่วนร่วม มุ่งมั่น ให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมการจัดการ ความรู้ของหน่วย อีกทั้งยังมีแผนงานที่จะส่งเสริม ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกำลังพล และสามารถนำเสนอผลงานที่มีการ ปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

๕.๔ มีการกำหนดทำเนียบผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านที่ครอบคลุมขีดสมรรถนะหลัก รจ.ฐท.สส. ได้มีการกำหนด ผู้เชี่ยวชาญและได้มีการนำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมทั้งกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของ รจ.ฐท.สส. โดย กำหนดตัวผู้เชี่ยวชาญในงานแต่ละด้านของฝ่ายธุรการการเรือนจำ และการกำหนดผู้เชี่ยวชาญตามการปฏิบัติงานของฝ่ายผู้คุม ให้ ครอบคลุม ขีดสมรรถนะหลัก ในทุกด้านทั้งในด้านองค์บุคคลและองค์ความรู้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

๖. การมุ่งเน้นการจัดการความรู้ ในกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดการความรู้ที่มีความสอดคล้อง และเชื่อมโยงกับ กระบวนการหลัก รวมทั้ง กระบวนการสนับสนุนขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง กระบวนการต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพที่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

๖.๑ การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการหลัก (Core Process) ขององค์กร สำหรับการจัดการความรู้ที่ สอดคล้องกับกระบวนการหลักขององค์กรนั้น รจ.ฐท.สส. ได้ดำเนินการ จัดการความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหลักครบทุก Core Process แล้ว และนำเก็บไว้ในระบบสารสนเทศ บนหน้าเว็บไซต์ของหน่วย ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ที่มาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ได้เข้า ไปศึกษา ลดเวลาในการค้นหาความรู้ในแขนงต่าง ๆ ในช่วงการศึกษางาน ให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ในเวลาที่ เร็วขึ้น ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดการใช้ทรัพยากร ด้านเอกสารโดยไม่จำเป็นลง เป็นไปตามนโยบายด้านเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ของ ทร. และไม่ให้องค์ความรู้ที่มี อยู่สูญหายไปกับตัวบุคคลตามกาลเวลา

๖.๒ การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) ขององค์กร รจ.ฐท.สส. ได้มีการ บริหารจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) ของหน่วย ที่สำคัญ ดังนี้ การจัดการความรู้ด้าน กระบวนการกำลังพล ได้มีการจัดให้มี “การฝึกอบรมการกู้ชีพขั้นพื้นฐานและ การใช้เครื่องฟื้นคืนหัวใจด้วยไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ (AED)” ให้กับกำลังพล รจ.ฐท.สส. ซึ่งเป็นการปฏิบัติตาม นโยบายเร่งด่วน ผบ.ทร. ประจำปี๖๘ ด้านที่ ๔ การบริหารจัดการ มุ่งเน้นให้กำลังพลทุกนายที่ปฏิบัติงาน อยู่ในพื้นที่ ได้มีองค์ความรู้ในการกู้ชีพพื้นฐาน เพื่อให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง ช่วยเหลือประชาชน ในพื้นที่เมื่อเกิดสถานการณ์เฉพาะหน้า ซึ่งจะสนับสนุนกระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย เมื่อกำลังพลมีองค์ความรู้ในการปฐมพยาบาลที่ดีแล้วจะไม่ลังเลที่จะเข้าไปช่วยเหลือและเป็นที่ยิ่งของ ประชาชนได้ในทุกกรณี จาก การจัดการฝึกอบรมการกู้ชีพขั้นพื้นฐานฯ ที่ผ่านมานั้น คณะทำงานจัดการความรู้ฯ ได้ติดตามและประเมินผลว่ากำลังพลที่ได้รับการ ฝึกไปนั้น ได้นำองค์ความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานมากน้อย เพียงใด ซึ่งพบว่าตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ยังไม่มีการรายงานการให้ความ ช่วยเหลือประชาชน ไม่ว่าจะ เป็นเหตุการณ์ที่ประชาชนได้รับความบาดเจ็บเล็กน้อย จนไปถึงเหตุการณ์ที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรง หาก จะเป็น เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า กับกำลังพลของ รจ.ฐท.สส. จะเข้าไปให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาล และอำนวยความสะดวก ให้พลทหาร และผู้ต้องขังของ รจ.ฐท.สส. เท่านั้น

๖.๓ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ที่เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพ รจ.ฐท.สส. ได้ทบทวนกระบวนการ องค์ความรู้ และนำไปปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน โดยให้เจ้าพนักงานเรือนจำร่วมกันจัดทำแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ จะมุ่งเน้นให้เกิด การบูรณาการในด้านงานควบคุมผู้ต้องขัง มีการแบ่งมอบ หน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาไปดำเนินการอย่างถูกต้องเรียบร้อย สมเจตนาธรรมของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งทำให้มีผลการดำเนินการเกิดประสิทธิภาพ และมีคุณภาพต่อไป

๗. ผลลัพธ์ขององค์กรที่เกิดจากการสนับสนุนการจัดการความรู้ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติงาน ที่ได้มีการจัดการความรู้ไว้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ การบรรลุผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการวัดผลด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการจากการบริการส่วนราชการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน การเติบโตของโครงการที่มุ่งเน้นประโยชน์แก่กลุ่มผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ต้นทุนเพื่อการส่งมอบคุณค่าต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองเกิดความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นผลมาจากการวัดวิเคราะห์และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การจัดการความรู้ทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อกระบวนการหลักของ รจ.ฐท.สส. คือ “งานขั้นสุดท้ายของกระบวนการยุติธรรมของชาติ เพื่อผดุงอำนาจและให้คำสั่งของศาลศักดิ์สิทธิ์” กำลังพลหมั่นเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์กรอยู่เสมอด้วยการบริหาร จัดการด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ รจ.ฐท.สส. จึงมีการติดตามการ ดำเนินการต่าง ๆ ทั้งในส่วนของ การปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นญาติผู้ต้องขังและข้าราชการทหารของหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบ มีการพูดคุยถามความพึงพอใจกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและสามารถแก้ปัญหาได้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลกำหนดเป็นแผนการจัดการความรู้ให้หน่วย นำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้มีความพร้อม สูงสุด ให้ผู้รับบริการต่าง ๆ พึงพอใจ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการของการ สร้างผลผลิตและบริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเติมเต็มองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้กับกำลังพล ผ่านการกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติให้ดีขึ้นกว่าเดิม และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีต่อไป

๗.๒ การบรรลุผลลัพธ์ด้านการลดต้นทุนการสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการเป็นการวัด ความสำเร็จของการดำเนินการบรรลุเป้าหมายด้านการบริหารจัดการเพื่อการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ เป็นผลมาจากการวัดวิเคราะห์และการแบ่งปันแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นี้ รจ.ฐท.สส. สามารถบรรลุผลลัพธ์ในการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ พัฒนาศักยภาพ พัฒนาการสร้างการมีส่วนร่วมของส่วนราชการ พัฒนาการบริการ และเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันสามารถบรรลุเป้าหมายด้านการเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พร้อมกับสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งหน่วยผู้ให้ความรู้ หน่วยรับความรู้ และหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เกิดเป็นการจัดการความรู้ที่มีการบูรณาการร่วมกัน สามารถดำเนินการได้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องการ อีกทั้งได้นำระบบสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อ ตอบสนองให้กระบวนการงานหลักของ รจ.ฐท.สส. นำไปสู่การเกิดวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ