

หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการตรวจประเมินว่า กองทัพเรือให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของกองทัพเรือในระยะยาว อย่างไรก็ตามทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการสร้างความสัมพันธ์และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายวิธีการที่กองทัพเรือค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือกลุ่มเป้าหมาย
- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)
- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วทั้งที่สามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อได้

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกองทัพเรือ ประกอบด้วย 9 กลุ่ม คือ

1. สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)
2. รัฐบาล
3. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ภาค 4
4. ประชาชนชาวไทย
5. กระทรวงกลาโหม

6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ
7. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล
8. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบกิจการ ในพื้นที่ภาคใต้
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ

(ตรวจสอบข้อมูลกับหมวด P)

การรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กองทัพเรือใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารเป็นวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ดังนี้

ผู้รับบริการ	1. การประชุม	2. หน่วยหลักในการจัดกิจกรรม	3. นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	4. โทรศัพท์/โทรสาร	5. การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	6. web site กองทัพเรือ	7. สายด่วนร้องทุกข์	8. ผู้รับฟังความคิดเห็นทางอิเล็กทรอนิกส์	9. Facebook หรือ Twitter	10. สื่อประชาสัมพันธ์ภาครัฐและเอกชน
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	✓	✓	✓	✓		-	-	-	-	-
2. รัฐบาล	-	✓	✓		✓	-	-	-	-	-
3. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรภาค 4	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-	-
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การประชุม	2. หน่วยหลักในการจัดกิจกรรม	3. นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	4. โทรศัพท์/โทรสาร	5. การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	6. web site กองทัพเรือ	7. สายด่วนร้องทุกข์	8. ผู้รับฟังความคิดเห็นทางอิเล็กทรอนิกส์	9. Facebook หรือ Twitter	10. สื่อประชาสัมพันธ์ภาครัฐและเอกชน
1. รัฐบาล	-	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	-
2. กระทรวงกลาโหม	-	-	✓		✓	-	-	-	-	-
3. ประชาชนชาวไทย	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
4. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบกิจการในพื้นที่ภาคใต้	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓

- ตรวจสอบสายด่วน สปก.ทร.
- ตรวจสอบสายด่วนผู้ประสบภัยในทะเล โทร.1696 หรือสายด่วน สปก.ทร.

- ตรวจสอบศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร.
- ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ
- ตรวจสอบการปฏิบัติของ 3 จชต. ในการพบปะเพื่อรับฟังข้อมูล

- วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความแตกต่าง		
	การสื่อสารแบบ ทางเดียว	การสื่อสาร แบบ 2 ทาง	การสื่อสาร มากกว่า 2 ทาง
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	✓	✓	
2. รัฐบาล	✓	✓	
3. กระทรวงกลาโหม	✓	✓	
4. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ราชอาณาจักร	✓	✓	
5. ประชาชนชาวไทย			✓
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และ พื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ			✓
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ กิจการ ในพื้นที่ภาคใต้			✓
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ กิจการ ในพื้นที่ภาคใต้			✓
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ			✓

- ตรวจสอบให้สัมพันธ์กับช่องทางที่เขียนไว้

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	- ไม่มีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. รัฐบาล	- ไม่มีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. กระทรวงกลาโหม	- ไม่มีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ราชอาณาจักร ภาค 4	- เครือข่าย Social media ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (น.อ.อุทานฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน)
5. ประชาชนชาวไทย	1. website กองทัพเรือ และหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ 2. Facebook 3. twitter
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของ	1. website กองทัพเรือ และหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ 2. Facebook 3. twitter

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
กองทัพเรือ	
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	1. website กองทัพเรือ และหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ 2. Facebook 3. twitter
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	1. website กองทัพเรือ และหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ 2. Facebook 3. twitter
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	1. website กองทัพเรือ และหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ 2. Facebook 3. twitter

- อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ – ทำอะไร – ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไรต่อ/เอาไปใช้อะไร

- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไร ตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรการเป็น C/S		
	ก่อนเป็น C/S	ระหว่างเป็น C/S	หลังเป็น C/S
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	๑. รับฟังผ่านการประชุมของกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัยฯ ระหว่างหน่วยของกองทัพเรือในพื้นที่ร่วมกับกรมราชองครักษ์ ๒. รับฟังผ่านหน่วยงานที่เป็นหน่วยหลักในการจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ ๓. หนังสือสั่งการ ๔. โทรศัพท์/โทรสาร		
2. รัฐบาล	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ๒. รับฟังจากคณะกรรมการ/คณะทำงานของรัฐบาล ที่มอบหมายงานให้กองทัพเรือดำเนินการในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ๓. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะ หรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ		
3. กระทรวงกลาโหม	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง ๒. การประชุมผู้บัญชาการเหล่าทัพ		
4. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑. รับฟังผ่านทางนโยบายของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ๒. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะ หรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ		
5. ประชาชนชาวไทย	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์		

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรการเป็น C/S		
	ก่อนเป็น C/S	ระหว่างเป็น C/S	หลังเป็น C/S
	หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ		
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของ กองทัพเรือ	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ		
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ		
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ		
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน		

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรการเป็น C/S		
	ก่อนเป็น C/S	ระหว่างเป็น C/S	หลังเป็น C/S
	๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ		

- ยังตอบได้ไม่ชัดเจน - ช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ยังไม่ได้มาใช้บริการ = เชิญชวนมาใช้บริการ
- มาใช้บริการแล้ว = ติดตามการให้บริการ
- หลังจากมาใช้บริการ = สอบถามความพอใจ

- อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ - ทำอะไร - ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไรต่อ/เอาไปใช้อะไร

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	วิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์
๑. สถาบันพระมหากษัตริย์	๑. รับฟังผ่านการประชุมของกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัยฯ ระหว่างหน่วยของกองทัพเรือในพื้นที่ร่วมกับกรมราชองครักษ์ ๒. รับฟังผ่านหน่วยงานที่เป็นหน่วยหลักในการจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ ๓. หนังสือสั่งการ ๔. โทรศัพท์/โทรสาร
๒. รัฐบาล	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ๒. รับฟังจากคณะกรรมการ/คณะทำงานของรัฐบาล ที่มอบหมายงานให้กองทัพเรือดำเนินการในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ๓. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะหรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ
๓. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑. รับฟังผ่านทางนโยบายของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ๒. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะหรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์
๑. รัฐบาล	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์
	๒. รับฟังจากคณะกรรมการ/คณะทำงานของรัฐบาล ที่มอบหมายงานให้กองทัพเรือดำเนินการในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ๓. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะหรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ
๒. กระทรวงกลาโหม	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง ๒. การประชุมผู้บัญชาการเหล่าทัพ
๓. ประชาชนชาวไทย	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ
๔. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ
๕. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบกิจการ ในพื้นที่ภาคใต้	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบกิจการ ในพื้นที่ภาคใต้	
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	

(เพิ่มเติมข้อมูลให้ครบกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

- อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ – ทำอะไร – ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไรต่อ/เอาไปใช้อะไร

- คำถาม คือ ค้นหาข้อมูล feedback ที่มีอยู่แล้ว ให้ใช้ได้เมื่อต้องการใช้ หรือให้รับ feedback ทันที ภายหลังการให้บริการ แล้วค่อยนำไปใช้ ??

(2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พึงมีในอนาคต

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ เกี่ยวกับผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพเรือยังไม่มี การสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

คำถาม = ผู้รับบริการในอดีตคือใคร ในอนาคตจะมีหรือไม่ มีการเก็บข้อมูลไว้หรือไม่

ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (*)
 - การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

- แบบสอบถาม/การสัมภาษณ์/การพบปะภายหลังการปฏิบัติ/การรายงานผลการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น

1. การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
2. การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเล ทางบก และลำนํ้า
3. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
4. การรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน
5. การแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

- ฉก.นย.ทร. = แบบสอบถามการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน

(น.อ.อุทานฯ - ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม + สรุปผลการประเมินฯ ในแต่ละวงรอบ และรายงานให้ ผบ.ฉก.นย.ทร. + การนำไปปรับปรุงการปฏิบัติของหน่วยเปรียบเทียบการปฏิบัติเดิม VS การปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่)

6. การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

- กปช.จต. = การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของ กปช.จต.

(น.อ.อุทานฯ - ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม + สรุปผลการประเมินฯ ในแต่ละวงรอบ และรายงานให้ ผบ.กปช.จต. + การนำไปปรับปรุงการปฏิบัติของหน่วยเปรียบเทียบการปฏิบัติเดิม VS การปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่)

- กองทัพเรือยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการตามพันธกิจ

(4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทัพเรือ เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกันหรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

- กองทัพเรือยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการตามพันธกิจ

1. การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
2. การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเล ทางบก และล่าน้ำ
3. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
4. การรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน
5. การแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้

- ฉก.นย.ทร. = แบบสอบถามการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน

(น.อ.อุทานฯ - ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม + สรุปผลการประเมินฯ ในแต่ละวงรอบ และรายงานให้ ผบ.ฉก.นย.ทร. + การนำไปปรับปรุงการปฏิบัติของหน่วยเปรียบเทียบการปฏิบัติเดิม VS การปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่)

6. การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

- กปช.จต. = การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งของ กปช.จต.

(น.อ.อุทานฯ - ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม + สรุปผลการประเมินฯ ในแต่ละวงรอบ และรายงานให้ ผบ.กปช.จต. + การนำไปปรับปรุงการปฏิบัติของหน่วยเปรียบเทียบการปฏิบัติเดิม VS การปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่)

(5) ความไม่พึงพอใจ

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

- กองทัพเรือยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการตามพันธกิจ
 1. การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
 2. การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเล ทางบก และลำน้ำ
 3. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
 4. การรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน
 5. การแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้
 6. การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- ตัวอย่างการประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการตามพันธกิจ
 - กรมแพทย์ทหารเรือ กรมการเงินทหารเรือ
 - กรมสารบรรณทหารเรือ
- ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม + สรุปผลการประเมินฯ ในแต่ละวงรอบ และรายงานให้ ผบ. กปช.จต.ทน.หน่วย + การนำไปปรับปรุงการปฏิบัติของหน่วย เปรียบเทียบการปฏิบัติเดิม VS การปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่)
- ตรวจสอบการปฏิบัติในบริการอื่นๆ

3.2 การสร้างความผูกพัน: กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์

ให้อธิบายวิธีการที่กองทัพเรือกำหนดผลผลิตบริการและกลไกการสื่อสารต่างๆเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิตการบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(6) ผลผลิตและการบริการ

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ
- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ

และทำให้เห็นอกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน (*)

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ

= กำหนดเอง จากงานที่ต้องปฏิบัติ

= สอบถามความต้องการจากผู้รับบริการ

- กองทัพเรือกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากลักษณะ/ประเภทของบริการต่างๆ ที่กองทัพเรือต้องปฏิบัติตามภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบ ที่กฎหมายต่างๆ กำหนดไว้ แล้วนำมากำหนดเป็นความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กองทัพเรือเห็นว่าจะต้องดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ จำแนกเป็นรายบริการในแต่ละพันธกิจ

- นอกจากนั้นแล้วกองทัพเรือกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพเรือยังไม่มี การสอบถามความต้องการฯ

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นอกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน (*)

- ยังไม่มี การสอบถามความต้องการฯ

- ยังไม่มี การพิจารณาปรับผลผลิตและการบริการ

(7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากกองทัพเรือ และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง
- รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่าง
- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากกองทัพเรือและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ

= ผู้รับบริการต้องมาขอรับบริการ/ให้ feedback ที่หน่วยของกองทัพเรือ ณ ที่ตั้งปกติ

= มีเจ้าหน้าที่ออกไปรับบริการ/รับ feedback ภายนอกที่ตั้งปกติ

= ขอรับบริการ/ให้ feedback ผ่านระบบสารสนเทศ

1. การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
2. การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเล ทางบก และลำน้ำ
3. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
4. การรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน
5. การแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้
6. การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

บริการ	การเข้าถึงบริการ	การให้ข้อมูลย้อนกลับ
๑. การถวายความปลอดภัยและเทิดพระเกียรติ สถาบันพระมหากษัตริย์		
๒. การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลและทางบกในความรับผิดชอบ		
๓. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล		
๔. การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้		
๕. การรักษาความมั่นคงทางทะเลตามแนวชายแดน		

- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง

- ปรับเป็นตารางให้จำแนกตามรูปแบบและกลไกการสื่อสาร
- ใช้ตารางเดียวกับการรับฟังฯ ได้หรือไม่ ?? = เลือกเอาเฉพาะที่มีลักษณะเป็นการเข้าถึงบริการ และให้ Feedback

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญที่สนับสนุน
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	๑. รับฟังผ่านการประชุมของกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัยฯ ระหว่างหน่วยของกองทัพเรือในพื้นที่ร่วมกับกรมราชองครักษ์ ๒. รับฟังผ่านหน่วยงานที่เป็นหน่วยหลักในการจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ ๓. หนังสือสั่งการ ๔. โทรศัพท์/โทรสาร
2. รัฐบาล	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ๒. รับฟังจากคณะกรรมการ/คณะทำงานของรัฐบาล ที่มอบหมายงานให้กองทัพเรือดำเนินการในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ๓. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะ หรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ
3. กระทรวงกลาโหม	๑. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง ๒. การประชุมผู้บัญชาการเหล่าทัพ
4. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๑. รับฟังผ่านทางนโยบายของกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน ๒. รับฟังผ่านการพูดคุยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับ ในการพบปะ หรือการประชุมหารือร่วมกันในกรณีต่างๆ
5. ประชาชนชาวไทย	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789 หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook, twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์02-475-4789 หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook, twitter

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญที่สนับสนุน
	๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	๑. รับฟังผ่าน web site ของกองทัพเรือหรือ สายด่วนร้องทุกข์ 02-475-4789 หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook, twitter ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	

- รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน

ผู้รับบริการ	รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญที่สนับสนุน
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	
2. รัฐบาล	
3. กระทรวงกลาโหม	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญที่สนับสนุน
4. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ภาค 4	
5. ประชาชนชาวไทย	
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ	
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	

- กองทัพอากาศเรือมีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

= ใช้ข้อมูลจากข้อกำหนดของกระบวนการ (หมวด 6) ที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นข้อกำหนดในกาสนับสนุนฯ

= อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ - ทำอะไร - ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไร ต่อ/เอาไปใช้อะไร

ผู้รับบริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	
2. รัฐบาล	
3. กระทรวงกลาโหม	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดที่สำคัญ
4. กองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ภาค 4	
5. ประชาชนชาวไทย	
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพอากาศ	
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ	

- กองทัพอากาศเรือยังไม่มีวิธีการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง และการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับมาเป็นข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กองทัพอากาศเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

- กองทัพอากาศเรือมีวิธีการอย่างไร ในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณาดังกล่าว

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

กองทัพเรือมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model และการใช้ฉันทามติจากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Consensus) ตามขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบว่าตาม พ.ร.บ.การจัดส่วนราชการกระทรวงกลาโหมฯ ได้กำหนดให้กองทัพเรือมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการในเรื่องใดบ้าง
2. หน้าที่ที่ต้องดำเนินการดังกล่าว สามารถกำหนดเป็นพันธกิจของกองทัพเรือที่จะต้องดำเนินการให้เป็นตามกฎหมายดังกล่าวอะไรบ้าง ได้ข้อยุติว่า กองทัพเรือมีพันธกิจต้องดำเนินการ จำนวน 3 พันธกิจได้แก่
 - พันธกิจที่ 1 เตรียมกำลังให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติตามภารกิจ
 - พันธกิจที่ 2 ใช้กำลังอย่างมีประสิทธิภาพในการรักษาอธิปไตย และผลประโยชน์ของชาติทางทะเลรักษาความมั่นคง ถวายความปลอดภัยและเทิดพระเกียรติสถาบันพระมหากษัตริย์ พัฒนาประเทศและปฏิบัติการกิจอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
 - พันธกิจที่ 3 พัฒนางองค์กร กำลังพล และระบบการทำงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. ในแต่ละพันธกิจที่กำหนดไว้ มีลักษณะ/ประเภท/ขอบเขต ของการให้บริการอะไรบ้าง แล้วกำหนดเป็นบริการที่กองทัพเรือต้องให้บริการในแต่ละพันธกิจนั้นๆ ได้ข้อยุติว่า กองทัพเรือมีบริการที่ต้องให้บริการกับผู้รับบริการ จำนวน 5 บริการ ได้แก่

พันธกิจ	บริการ
1. เตรียมกำลังให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติตามภารกิจ	- เป็นบริการภายในกองทัพเรือ ไม่ได้ให้บริการออกไปภายนอกกองทัพเรือ
2. ใช้กำลังอย่างมีประสิทธิภาพในการรักษาอธิปไตย และผลประโยชน์ของชาติทางทะเลรักษาความมั่นคง ถวายความปลอดภัยและเทิดพระเกียรติสถาบันพระมหากษัตริย์ พัฒนาประเทศและปฏิบัติการกิจอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย	บริการที่ 1 การปกป้อง และเทิดทูน สถาบันพระมหากษัตริย์
	บริการที่ 2 การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลและทางบกในความรับผิดชอบ
	บริการที่ 3 การคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
	บริการที่ 4 การแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
	บริการที่ 5 การรักษาความมั่นคงทางทะเลและ

พันธกิจ	บริการ
	ตามแนวชายแดน
3. พัฒนางองค์กร กำลังพล และระบบการทำงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	- เป็นบริการภายในกองทัพเรือ ไม่ได้ให้บริการออกไปภายนอกกองทัพเรือ

4. ใช้เครื่องมือ SIPOC Model เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาในบริการแต่ละบริการว่า บริการนั้นๆ ใครคือผู้ที่กองทัพเรือส่งมอบบริการนั้นๆ ให้โดยตรงหรือโดยอ้อม และใครคือผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากการให้บริการของกองทัพเรือ ได้ข้อยุติว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกองทัพเรือประกอบด้วย 9 กลุ่ม คือ
1. สถาบันพระมหากษัตริย์(ผ่านกรมราชองครักษ์)
 2. รัฐบาล
 3. กองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ภาค 4
 4. ประชาชนชาวไทย
 5. กระทรวงกลาโหม
 6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ
 7. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล
 8. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบกิจการ ในพื้นที่ภาคใต้
 9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ
 10. ชาวต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน และทวีปต่างๆ ของโลก (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอนาคต)

= อาจเขียนแผนภาพให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว

= การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

= การขยายขีดความสามารถของสนามบินอู่ตะเภา

= นักท่องเที่ยว/กิจการท่องเที่ยว/การประมง/การหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย/ยาเสพติด/การก่อการร้าย - น.ท.ธนภัทรฯ ไปขยายความ

= อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ - ทำอะไร - ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไรต่อ/เอาไปใช้อะไร

กองทัพเรือได้วางแผนและจัดทำงบประมาณ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยพิจารณาถึงกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการร่วมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

- กองทัพอากาศเรือมีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้น เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

= เข้าตาราง Matrix เรียงความสำคัญ - จำแนกเป็นรายบริการ
= Factor - ผลกระทบกว้าง/แคบ -

= อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ - ทำอะไร - ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำ
อะไรต่อ/เอาไปใช้อะไร

กองทัพอากาศเรือยังไม่มีวิธีที่ชัดเจนในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวมแต่กองทัพอากาศเรือมีวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(9) การจัดการความสัมพันธ์

- กองทัพอากาศเรือมีวิธีการอย่างไร ในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ

= ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ

= รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นถึงความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

= เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพอากาศเรือ

- กองทัพอากาศเรือมีวิธีการอย่างไร ในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับกองทัพอากาศเรือ

- ตรวจสอบกิจกรรม = เน้นเรื่องกิจกรรมการรักษาความสัมพันธ์ + การสร้างความสัมพันธ์ + เพิ่มความผูกพันฯ

- งานวันเด็กแห่งชาติ
 - ค่ายเยาวชนภาคฤดูร้อน
 - งานวันกองทัพเรือ
 - การช่วยเหลือภัยแล้ง/น้ำท่วม
 - การนำเยาวชนจังหวัดชายแดนภาคใต้ทัศนศึกษาส่วนกลาง
 - กองทัพอากาศเรือจัดเลี้ยงสื่อมวลชน
 - กิจกรรมการประชาสัมพันธ์และปฏิบัติการจิตวิทยา ของ กพร.ทร.
- ฯลฯ

- การใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ฯ

○ ตรวจสอบข้อมูลกิจกรรม ...

= อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ - ทำอะไร - ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไร ต่อ/เอาไปใช้อะไร

การวิเคราะห์การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	เหตุผลที่เลือก
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	1. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ	-เพื่อเทิดพระเกียรติสถาบันฯ และปลูกจิตสำนึกของประชาชนให้มีความรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
2. รัฐบาล	1. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงาน 2. การจัดงานเลี้ยงรับรองเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ของกองทัพเรือ	-เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน และเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานระหว่างกัน
3. กระทรวงกลาโหม	1. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงาน 2. การจัดงานเลี้ยงรับรองเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ของกองทัพเรือ 3. การเชิญมาตรวจเยี่ยมหน่วยงาน	-เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน และเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานระหว่างกัน
4. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	1. การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงาน 2. การจัดงานเลี้ยงรับรองเนื่องในวันสำคัญต่างๆ ของหน่วยงาน 3. การเชิญมาตรวจเยี่ยมหน่วย	-เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน และเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานระหว่างกัน
5. ประชาชนชาวไทย	1. การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม 2. การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ 3. การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ	-เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชน และเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานร่วมกัน
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง	1. การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม	-เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	เหตุผลที่เลือก
ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ	2. การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ 3. การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ 4. การจัดการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่	ระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ และเป็นช่องทางทางการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานร่วมกันรวมทั้งการช่วยเสริมสร้างอาชีพที่เหมาะสมเพื่อการกินดีอยู่ดีของประชาชน
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	1. การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม 2. การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ 3. การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ 4. การจัดการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่	-เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ และเป็นช่องทางทางการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานร่วมกันรวมทั้งการช่วยเสริมสร้างอาชีพที่เหมาะสมเพื่อการกินดีอยู่ดีของประชาชน
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้		
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ		

(เพิ่มเติมให้ครบกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ

การเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	เหตุผล
1. สถาบันพระมหากษัตริย์	-	-
2. รัฐบาล	-	-
3. กระทรวงกลาโหม	-	-
4. กองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	-	-
5. ประชาชนชาวไทย	1. Website 2. Facebook	- เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	เหตุผล
	3. Twitter	เนื่องจากประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทัพเรือมีอยู่หลายพื้นที่ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง
6. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่ง ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบก ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ	1. Website 2. Facebook 3. Twitter	- เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทัพเรือมีอยู่หลายพื้นที่ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง
7. ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้	1. Website 2. Facebook 3. Twitter	- เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทัพเรือมีอยู่หลายพื้นที่การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถเข้าถึงประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในพื้นที่ภาคใต้ได้อย่างทั่วถึง
8. ประชาชนหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการ ในพื้นที่ภาคใต้		
9. ชาวประมงในพื้นที่รับผิดชอบ		

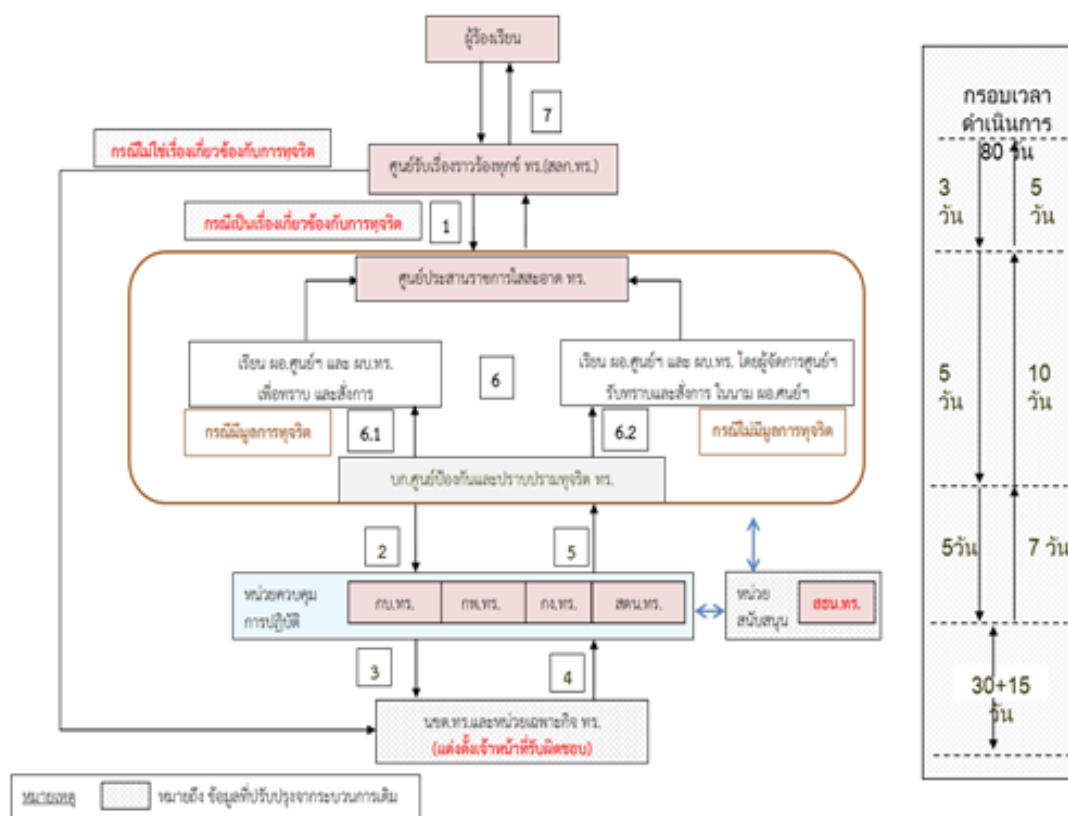
(เพิ่มเติมให้ครบกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

(10) การจัดการกับข้อร้องเรียน

- กองทัพเรือมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
- การจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพเรือสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลับมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

กระบวนการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริต



เมื่อผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีหนังสือร้องเรียนเข้ามาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพเรือ สำนักงานเลขาธิการกองทัพอากาศจะดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 กรณีได้แก่

1) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะเสนอให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพอากาศดำเนินการ เมื่อศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ ได้รับหนังสือร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบความมีตัวตนและสังกัดของผู้ถูกร้อง รวมทั้งความพอเพียงของข้อมูลเบื้องต้น หากมีข้อมูลเพียงพอจะส่งเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านต่างๆ ดำเนินการ ได้แก่ ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล (กพ.ทธ.) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา (กบ.ทธ.) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน (กก.ทธ.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมข้อพิจารณาเสนอให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ ภายใน 30 วัน หากมีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้อีก 15 วัน โดยให้เสนอเหตุผล ความจำเป็นให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ ทราบ เพื่อทราบความคืบหน้าและรวบรวมเป็นสถิติข้อมูล หากล่วงเลยกำหนดเวลา ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ จะทำหนังสือถึงฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านที่รับผิดชอบ เพื่อทวงถามความคืบหน้าต่อไป เมื่อศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ ได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฝ่ายควบคุมการปฏิบัติฯ แล้ว จะพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และลงความเห็นว่ามีมูลความผิดตามข้อ

ร้องเรียนหรือไม่ โดยประสานข้อคิดเห็นด้านกฎหมายกับฝ่ายสนับสนุน (สชน.ทร.) เพิ่มเติมได้ หากมีมูลการทุจริต จะเสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ (ผบ.ทร.) รับทราบและสั่งการ ส่วนกรณีไม่มีมูลการทุจริต จะเสนอให้ผู้จัดการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ รับทราบและสั่งการโดยการรับคำสั่ง

2) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ จะเสนอให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง และสำเนาเรื่องให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ ทราบ

3) กรณีเรื่องร้องเรียนระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงของกองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ จะเสนอให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ นำเรียนผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ (ผบ.ทร.) พิจารณาสั่งการเฉพาะกรณี

เมื่อสิ้นสุบปีงบประมาณศูนย์ประสานราชการใสสะอาดฯ จะดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือและผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยรวบรวมเป็นสถิติจำแนกตามด้านต่างๆ แล้วทำการเปรียบเทียบกับสถิติในปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์หาแนวโน้มและสาเหตุของด้านที่เกิดการทุจริตเพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้ในการปรับปรุงมาตรการควบคุมป้องกันการทุจริตบรรจุแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือในปีต่อไป

= อธิบาย “อย่างไร” ให้เห็นขั้นตอน ใครทำ - ทำอะไร - ทำเมื่อไหร่/ความถี่ - แล้วเอาไปทำอะไร ต่อ/เอาไปใช้อะไร

= น.ท.หญิง อภิญญา /น.ท.หญิง โชติมาฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานกับศูนย์ประสานราชการใสสะอาด ทร.

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ
- รายงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณ
- ตัวอย่างการปฏิบัติ

- การจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพเรือสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมาและสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

1. การจัดการข้อร้องเรียนของกองทัพเรือ กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการแจ้งความคืบหน้าการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง 2 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งกับผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องดังกล่าวได้รับแล้ว และกำลังเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ

ครั้งที่ 2 เมื่อหน่วยที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนได้ข้อยุติแล้ว จะดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังรู้สึกไม่พึงพอใจกับผลการตรวจสอบก็สามารถที่จะขอให้กองทัพเรือดำเนินการตรวจสอบใหม่ได้ แต่ต้องข้อมูลใหม่หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ เพิ่มเติมจากที่ได้ร้องเรียนมาก่อนหน้า

2. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพเรือจะดำเนินการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทบทวน และปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น

= น.ท.หญิง อภิญญา /น.ท.หญิง โชติมาฯ

- ตรวจสอบเรื่องผู้กำกับดูแลติดตามผลฯ ตามระยะเวลาต่างๆ
 - ตรวจสอบการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
-