



PMQA หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปี 2560

หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันผลความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดนี้เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการในการค้นหาและใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการพิจารณากระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

สำหรับนิยามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีการให้คำจำกัดความตามตารางดังนี้

กำหนดความหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความหมาย
ผู้รับบริการ	ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่รับบริการจากหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินโดยตรง
ผู้รับบริการในอนาคต	ผู้รับบริการในอนาคต หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้ม/อยู่ในวิสัยที่จะมารับบริการจากหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินโดยตรง แนวโน้มดังกล่าวเกิดขึ้นจากการขยายตัวของขอบเขตของภารกิจและบริการที่ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้รับมอบหมาย เป็นชั่วคราว/เฉพาะกิจ และมีแนวโน้มขยายตัวเป็นงานประจำต่อไปในอนาคต
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต หมายถึง ผู้มีแนวโน้ม/อยู่ในวิสัยที่จะได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน แนวโน้มดังกล่าวเกิดขึ้นจากการขยายตัวของขอบเขตของภารกิจและบริการที่ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ได้รับมอบหมาย เป็นชั่วคราว/เฉพาะกิจ และมีแนวโน้มขยายตัวเป็นงานประจำต่อไปในอนาคต

1. ทบทวนภารกิจ และพันธกิจ

1.1 ภารกิจ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

1.1.1 ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการ กองทัพเรือ กองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2552 มาตรา 22 กล่าวว่า “ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีหน้าที่

รับผิดชอบจัดและเตรียมกำลังฝ่ายนาวิกโยธินให้มีสมรรถภาพ และอยู่ในฐานะที่พร้อมทำการรบได้ มีผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ ”

1.1.2 ตามอัตรากิจการเฉพาะกิจ ของกองทัพเรือ อฉก.2200 หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน กล่าวว่า “ มีหน้าที่จัดและเตรียมกำลังฝ่ายนาวิกโยธิน อำนาจการฝึกหน่วยในบังคับบัญชา ให้มีสมรรถภาพและอยู่ในฐานะพร้อมที่จะทำการรบได้ มีผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ ”

1.2 พันธกิจตาม อฉก.2200

- 1.2.1 จัดเตรียมและฝึกอบรบกำลังทหารนาวิกโยธินให้มีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะปฏิบัติภารกิจ
- 1.2.2 ปฏิบัติการยุทธสะเทินน้ำสะเทินบก การรบทางบก และการรบพิเศษ
- 1.2.3 จัดเตรียมและฝึกอบรบกำลังทหารนาวิกโยธิน เพื่อการรักษาความปลอดภัยแก่พื้นที่ฐานที่ตั้งหน่วยทหารของกองทัพเรือ ณ ที่ตั้งปกติบนบก
- 1.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับวิทยาการของทหารนาวิกโยธิน ได้แก่ การกำหนดหลักนิยม การวิจัยและพัฒนา การจัดทำตำราและแบบฝึกหัด เป็นต้น
- 1.2.5 ปฏิบัติภารกิจอื่น ๆ ตามที่กองทัพเรือจะมอบหมาย

1.3 บริการหรือสินค้า ได้แก่ กำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม

1.4 ผู้รับบริการ ได้แก่ หน่วยที่นำกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อมไปใช้ จำนวน 12 หน่วย

- 1.4.1 หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินกองทัพเรือ
- 1.4.2 หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน (ฉก.นย.ภต. ฉก.นย.411)
- 1.4.3 กองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด
- 1.4.4 หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง
- 1.4.5 ทหารเรือภาค 1 – 3
- 1.4.6 ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ เมื่อสั่งใช้ (ทภ.1)
- 1.4.7 กรมสรรพาวุธทหารเรือ
- 1.4.8 ฐานทัพเรือกรุงเทพ
- 1.4.9 ฐานทัพเรือสัตหีบ
- 1.4.10 ฐานทัพเรือสงขลา
- 1.4.11 ฐานทัพเรือพังงา
- 1.4.12 กองการบินทหารเรือ

1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจขององค์กร

- 1.5.1 กองเรือยุทธการ
- 1.5.2 หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง

2. แนวทางการวิเคราะห์บริการ

เพื่อให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบและครอบคลุมทุกพันธกิจ จึงได้มีการทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้นำวิสัยทัศน์ ภารกิจ พันธกิจ บริการ มาประกอบในการพิจารณาเพื่อให้ครบถ้วน เป็นระบบและประสานสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกัน โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ตามภารกิจและพันธกิจของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน จากการสัมมนาของกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า กองเรือยุทธการ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน และหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง เป็นหน่วยเตรียมกำลัง มีบริการที่สำคัญประการเดียวคือ “ กำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม ”

ตาราง SIPOC Model

Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers
- ทร.	- Man - Material - Money	- Management	- กำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม	- ฉก.นย.ทร. - ฉก.นย.ภต. - กปช.จต. - นรข. - ทรภ.1 – 3 - ศปก.ทร.เมื่อสั่งใช้ - รฐท.กท. - สพ.ทร. - รฐท.สส. - กปร. - รฐท.สข. - รฐท.พง.
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พันธมิตร			
- กร. - สอ.รฝ.	- ฐานทัพเรือ - หน่วยเทคนิค 10 สายงาน			

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีบนเว็บ เพื่อรับฟังรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์	ความถี่	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
การประชุม	1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน
นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา
การพบปะของผู้บังคับบัญชา	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา
สายด่วนร้องทุกข์	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา
โทรศัพท์ โทรสาร	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา
แบบสอบถาม http://www.marines.navy.mi.th/questionary	2 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี
สื่อสาธารณะ (โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ)	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา
วารสารนาวิกโยธิน	1 ครั้ง/เดือน	1 ครั้ง/เดือน
Social Media Facebook : https://www.facebook.com/rtrmc2099 Line : RTMC Group Web site : http://www.marines2.navy.mi.th	ตลอดเวลา	ตลอดเวลา

ตารางความแตกต่างของวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน								
	การประชุม	นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ	การพบปะของ ผู้บังคับบัญชา	สายด่วนร้องทุกข์	โทรศัพท์ โทรสาร	แบบสอบถาม	สื่อสาธารณะ	วารสารนาวิกโยธิน	Social Media
หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินกองทัพเรือ	↕	↓	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินภาคใต้	↕	↓	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
กองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด	↕	↓	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำ แม่น้ำโขง	↕	↓	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
ทัพเรือภาค 1 - 3	↕	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ เมื่อสั่งใช้ (ทภ.1)	↕	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
กรมสรรพาวุธทหารเรือ	-	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
ฐานทัพเรือกรุงเทพ	-	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
ฐานทัพเรือสัตหีบ	-	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
ฐานทัพเรือสงขลา	-	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
ฐานทัพเรือพังงา	-	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
กองการบินทหารเรือ	-	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
กองเรือยุทธการ	↕	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕
หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง	↕	-	↕	↑	↕	↑	↕	↓	↕

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินใช้ช่องทางดังกล่าวรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ปัญหาและข้อเสนอแนะ นำไปรวบรวมเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน รวมถึงทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อพัฒนาบริการหรือกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม ผ่านระบบบริหารงาน PMQA

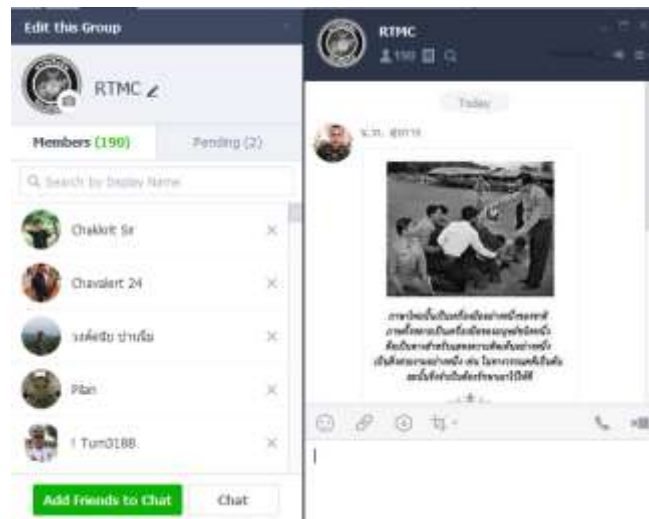
วิธีการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้ สามารถดำเนินการได้โดยผ่านกระบวนการวางแผน ตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุง (PDCA) ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม โดยกำหนดนโยบายให้กองฝ่ายอำนวยการและ ศปก.นย.ติดตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เช่น กำหนดให้มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้แก่ผู้รับบริการในรูปแบบที่แตกต่างไปตามความเหมาะสมของกระบวนการ โดยมีการนำเสนอข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้มาทบทวนปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ให้เหมาะสม กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเฉพาะในการนำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการทบทวนปรับปรุงการรับฟังและเรียนรู้จากหน่วยงานต่าง ๆ ในหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มาวิเคราะห์จัดกลุ่มเพื่อปรับปรุงการให้บริการได้เหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินพิจารณาใช้สื่อ Social media เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 3 ช่องทางดังนี้

1. Facebook : <https://www.facebook.com/rmmc2099>



2. Line Group : RTMC



3. Web site : <http://www.marines2.navy.mi.th>



หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วย
2. แสดงเจตนาของผู้บังคับบัญชา
3. การเคลื่อนไหว พัฒนาของหน่วยงาน
4. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
5. สอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความแตกต่างของวิธีการรับฟัง ตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละช่วงวงจรชีวิต

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้แบ่งกลุ่มช่วงชีวิตของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 3 ช่วงคือ

1. ก่อนจะมาเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ระหว่างเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. หลังจากไม่ได้เป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

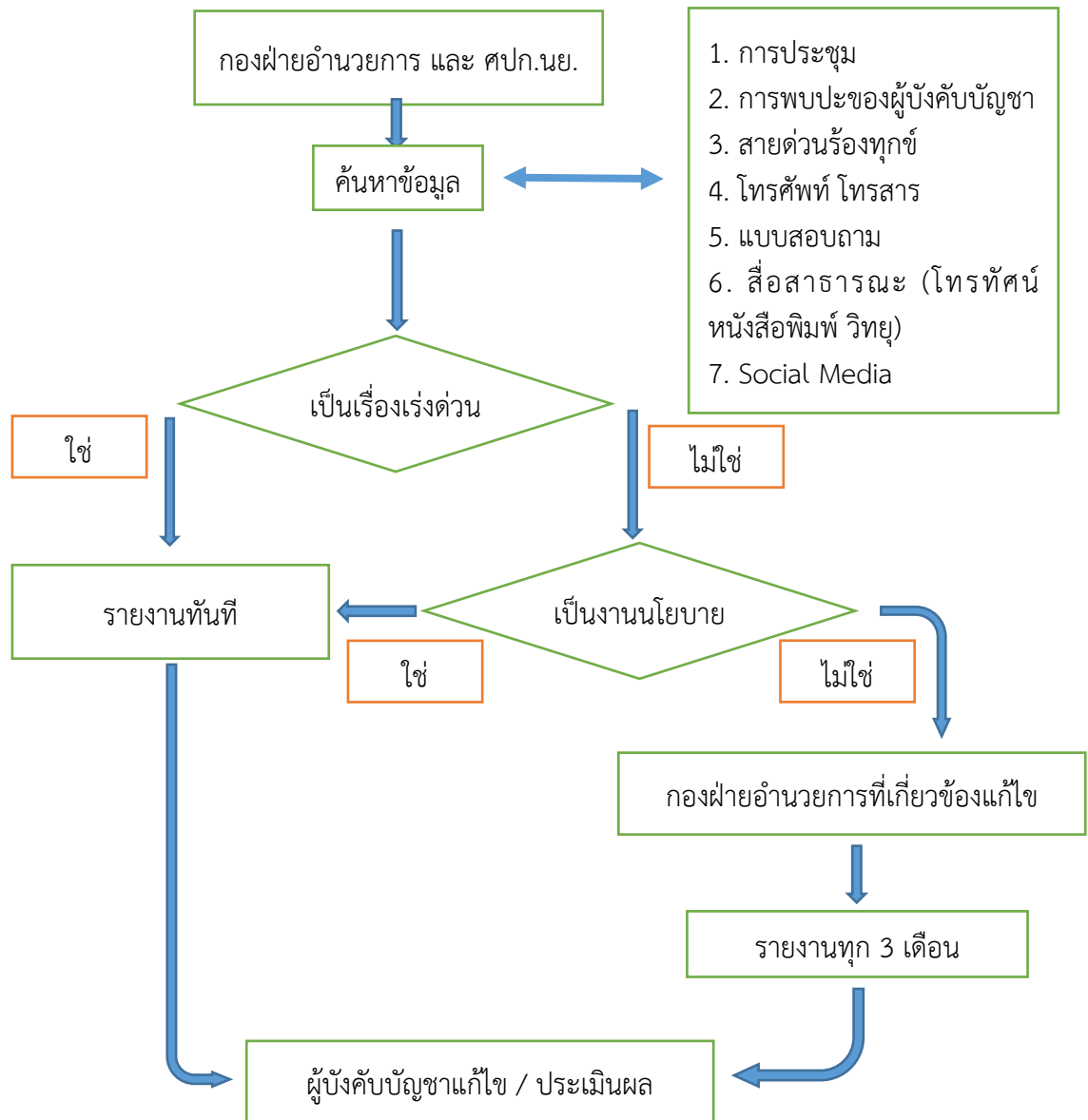
ความแตกต่างของวิธีการรับฟัง		
ก่อนมาเป็น	ระหว่างที่เป็น	หลังจากไม่ได้เป็น
การประชุม	การประชุม	การพบปะของผู้บังคับบัญชา
การพบปะของผู้บังคับบัญชา	นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	สายด่วนร้องทุกข์
สายด่วนร้องทุกข์	การพบปะของผู้บังคับบัญชา	โทรศัพท์ โทรสาร
โทรศัพท์ โทรสาร	สายด่วนร้องทุกข์	แบบสอบถาม
แบบสอบถาม	โทรศัพท์ โทรสาร	สื่อสารธารณะ
สื่อสารธารณะ	แบบสอบถาม	วารสารนาวิกโยธิน
วารสารนาวิกโยธิน	สื่อสารธารณะ	Social Media
Social Media	วารสารนาวิกโยธิน	
	Social Media	

วิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง
ทันท่วงที และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน
เสียดังนี้

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางติดต่อสื่อสาร ที่สามารถป้อนกลับได้	หน่วยงานรับผิดชอบ/ ความถี่
1. หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินกองทัพเรือ 2. หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินภาคใต้ 3. กองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด 4. หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง 5. ท้าเรือภาค 1 – 3 6. ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ เมื่อสั่งใช้ (ทภ.1) 7. กรมสรรพาวุธทหารเรือ 8. ฐานทัพเรือกรุงเทพ 9. ฐานทัพเรือสัตหีบ 10. ฐานทัพเรือสงขลา 11. ฐานทัพเรือพังงา 12. กองการบินทหารเรือ 13. กองเรือยุทธการ 14. หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง	1. การประชุม 2. การพบปะของผู้บังคับบัญชา 3. สายด่วนร้องทุกข์ 4. โทรศัพท์ โทรสาร 5. แบบสอบถาม 6. สื่อสาธารณะ (หนังสือพิมพ์โทรทัศน์ วิทยุ) 7. Social Media	กองฝ่ายอำนวยการ และ ศปก.นย. รายงานให้ผู้บังคับบัญชา รับทราบทุก 3 เดือนหรือ เมื่อมีเรื่องเร่งด่วน ที่ต้อง รับแก้ไข

แนวทาง/วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ



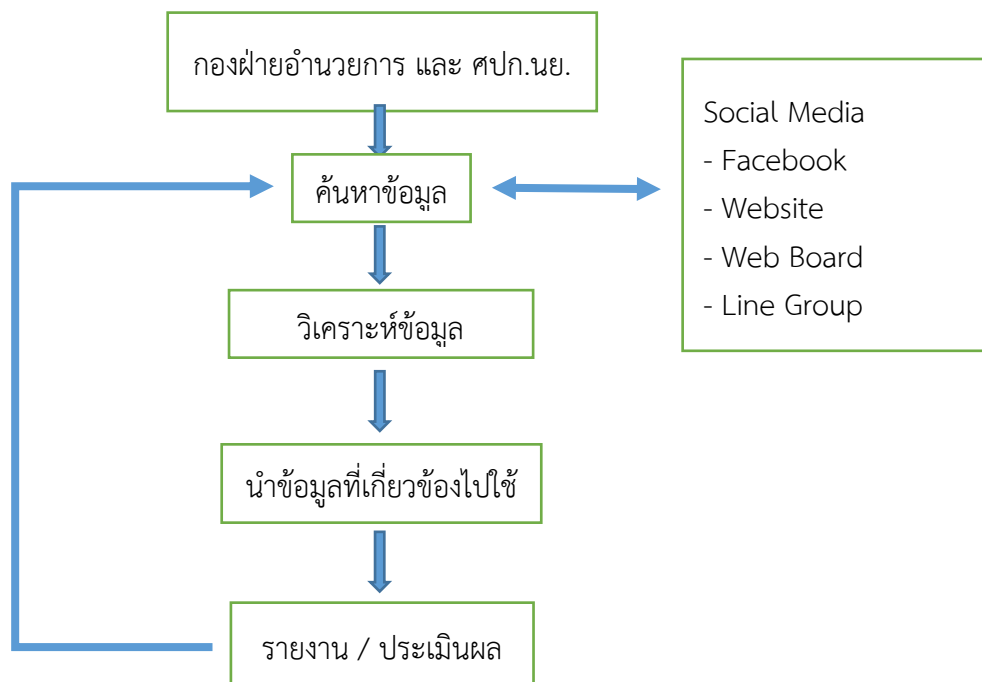
(2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ใช้วิธีค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีตและของคู่แข่ง/คู่เทียบด้วยการหาข้อมูลจากสื่อสารสนเทศต่าง ๆ เว็บไซต์ เว็บบอร์ดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจากการประสานงาน การประชุม และจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้ง กองเรือยุทธการ หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยาน และรักษาฝั่ง รวมทั้งเข้าไปศึกษาถึงการถามตอบในอดีตที่ผ่านมาทั้งของตนเองและคู่แข่ง/คู่เทียบ ดูการพัฒนา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำผลมาพัฒนาเพื่อให้เป็นผลดีต่อการปรับปรุงผลผลิตและการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

แนวทาง/วิธีการค้นหาสารสนเทศ



ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

วิธีการประเมินความพึงพอใจ

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ พัฒนาการเตรียมกำลังนาวิกโยธินให้มีความพร้อม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อทหารนาวิกโยธิน

$$\text{ความพึงพอใจลูกค้า} = \text{ความคาดหวัง} - \text{บริการที่ได้รับ}$$

วัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยค้นหาว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อทราบผลการดำเนินงานในปัจจุบันของการเตรียมกำลัง สามารถนำผลที่ได้มากำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายในอนาคต
3. เพื่อลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน หรือช่องว่างระหว่างการเตรียมกำลังกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การวัดความพึงพอใจเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่วยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความรู้สึกที่ดีต่อการเตรียมกำลัง ในการใส่ใจการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง
5. ผลการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง

ขั้นตอนในการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. กำหนดปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
2. จัดทำแผนการวิจัย (ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ระยะเวลา งบประมาณ เป็นต้น)
3. กำหนดวิธีการวิจัย เครื่องมือการวิจัย และการเก็บข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูลและการควบคุมคุณภาพ
5. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย

6. จัดการทำรายงานผลการสำรวจวิจัย
7. วางกลยุทธ์ และจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจลูกค้า

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

1. การสังเกต(Observe) : คือการเฝ้าดูปรากฏการณ์ที่สนใจจากกลุ่มตัวอย่าง และบันทึกสิ่งที่ได้พบเห็นไว้
อย่างเป็นระบบ การสังเกตอาจทำอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้
2. การสัมภาษณ์(interview)
 - 2.1 การสัมภาษณ์รายบุคคล(Personal Interview): เป็นวิธีที่นิยมในการสำรวจข้อมูลเชิงคุณภาพมากกว่า
ปริมาณ เนื่องจากสามารถสอบถามข้อมูลเชิงลึก รวมถึงความรู้สึกได้
 - 2.2 การสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group): เป็นการสัมภาษณ์แบบกลุ่มรูปแบบหนึ่ง โดยกำหนดหัวข้อให้กลุ่ม
พิจารณาและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยมี Facilitator เป็นผู้ดำเนินรายการอภิปราย
3. แบบสอบถาม (Questionnaire): คือการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบผ่านการ
ตรวจสอบทางสถิติ ถือเป็นเครื่องมือ ที่ได้มาตรฐาน และนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในแวดวงธุรกิจและวิชาการ

ทางเลือกในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

1. Experiencing : คือวิธีการที่ผู้บริหารสร้างเป็นลูกค้าเข้าไปใช้บริการด้วยตนเอง แล้วสังเกตพฤติกรรมของ
พนักงาน หากจุดบกพร่องในการบริการ แต่ไม่ควรเป็นการจับผิดเพื่อลงโทษพนักงาน
2. Talking to Customers : เป็นการพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง เพื่อรับฟังปัญหาและกระตุ้นให้ลูกค้าแสดง
ความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผย แต่ต้องระวังให้เป็นการแก้ตัว
3. Talking to Employees : เป็นการพูดคุยกับพนักงานโดยเฉพาะพนักงาน Frontline ที่มีโอกาสสัมผัส
ลูกค้ามากที่สุด เพราะพนักงานกลุ่มนี้มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. Basic Data Analysis : คือการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เช่น การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแสดงผลใน
รูปแบบตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ เป็นต้น
2. Customer Satisfaction Index : เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การตรวจติดตามความพึงพอใจลูกค้าเป็นไปอย่าง
ต่อเนื่อง ช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานทราบผลการปฏิบัติงานของตนเองตลอดเวลา การจัดทำดัชนีชี้วัดความพึง
พอใจขององค์กรทำได้โดยการรวบรวมคะแนนจากการประเมินในทุก ๆ ด้านให้รวมอยู่ในค่าเฉลี่ยที่สะท้อนความพึง
พอใจโดยรวมและกำหนดให้ค่าความพึงพอใจในปีก่อนเท่ากับ 100
3. Gap Analysis : คือการประเมินความพึงพอใจเทียบกับความสำคัญในสายตาของลูกค้าซึ่งจากการ
วิเคราะห์หาช่องว่างนี้จะทำให้ทราบว่า อะไรคือจุดแข็งของธุรกิจในอนาคตของลูกค้า ช่วยให้ธุรกิจสามารถลำดับ
ความสำคัญของงานที่ควรปรับปรุงก่อน-หลังได้อย่างถูกต้อง และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม
4. Correlation/Regression Analysis : เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
โดยรวม หรือความภักดีของลูกค้า เทียบกับหัวข้อความพึงพอใจโดยรวมมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารจัดลำดับ
ความสำคัญสิ่งที่จะต้องปรับปรุงก่อนหลังได้อย่างถูกต้อง และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

การประเมินความพึงพอใจของ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

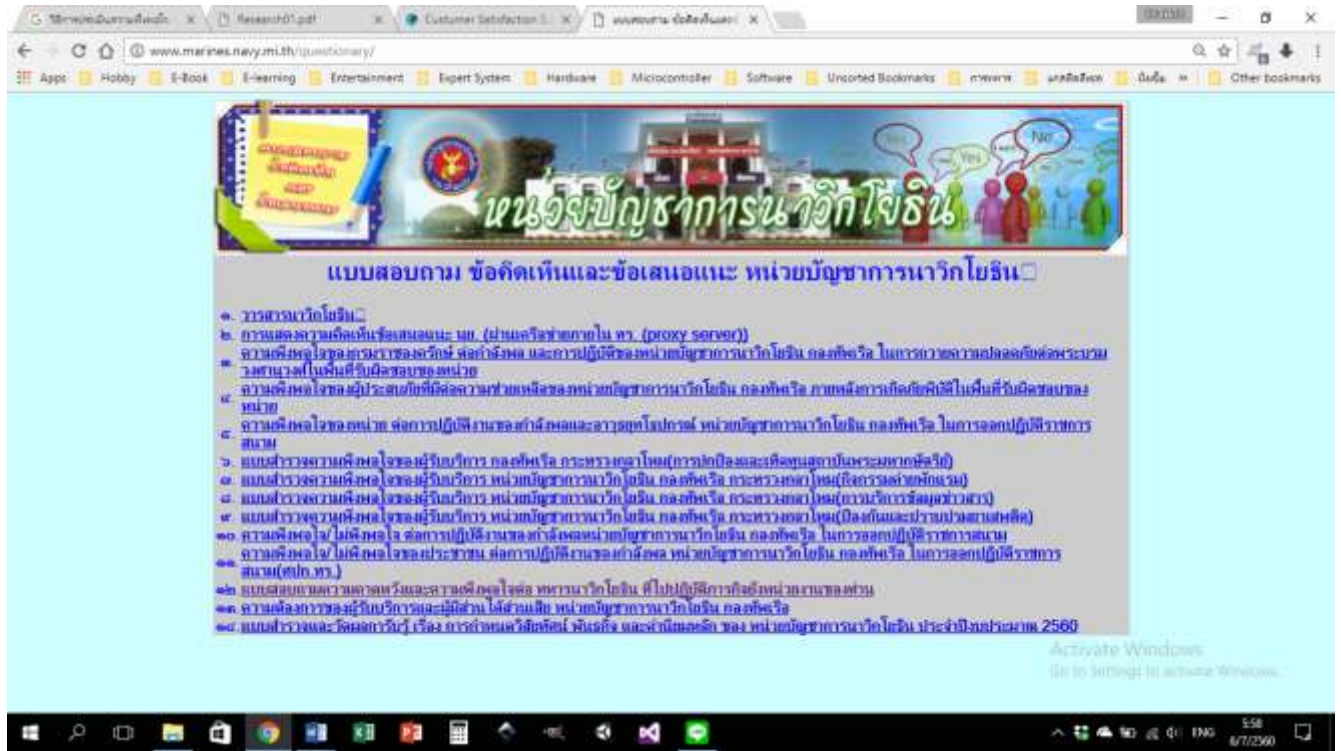
หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการ
ของหน่วยงาน มีการสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อองค์บุคคลของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม
2. ความพึงพอใจต่อองค์วัตถุของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม

3. ความพึงพอใจต่อองค์ความรู้ของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม
4. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม

การบริการของ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงการรวบรวมข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่มีอยู่ท้ายแบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน



การดำเนินการที่ผ่านมา

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้ทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ/ความคาดหวัง แบบ 3 ตัวเลือก ผ่านระบบ Google Form และส่งไปให้หน่วยต่าง ๆ ผ่านระบบ Line Group เพื่อตอบแบบสอบถาม รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

ผลการวิเคราะห์

ปัญหาที่พบ ได้รับการตอบกลับเป็นจำนวนน้อยมาก มีหน่วยตอบกลับมาจำนวน 8 ราย แบ่งเป็น กปช.จต. 5 นาย ทรภ. 3 นาย การแก้ไขต้องเพิ่มความถี่ในการสอบถามความพึงพอใจหรือ ให้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีอื่น หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีปัญหาเกี่ยวกับองค์วัตถุเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะยุทธโธปกรณ์ใช้ราชการมานาน หลายระบบล้าสมัย มีจำนวนไม่เพียงพอต่อใช้งาน

ความแตกต่างของวิธีการระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. มีความแตกต่างกันในส่วนของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งหน่วยจะเน้นเป็นสำคัญในการปฏิบัติ โดยจะเน้นความถี่ในการตอบแบบสอบถามประมาณ 2 ครั้ง/ปี
2. สำหรับกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยจะดำเนินการสำรวจแบบสอบถามประมาณ 1 ครั้ง/ปี

กลุ่ม	ความถี่
ผู้รับบริการ	2 ครั้ง/ปี
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1 ครั้ง/ปี

การตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้วิเคราะห์ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่าเรื่องยุทธโธปกรณ์มีอายุใช้ราชการมานาน จำนวนไม่เพียงพอและบางส่วนล้าสมัยนั้น เป็นปัญหาหลักของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินจึงได้พยายามพัฒนายุทธโธปกรณ์ให้ทันสมัย เช่น นำระบบ UAV มาใช้เพื่อตอบสนองการปฏิบัติภารกิจ ในที่ซึ่งยากต่อการเข้าถึงด้วยการเดินเท้า หรือในพื้นที่เสี่ยงภัย เพื่อ

1. ภารกิจตรวจการณ์/ลาดตระเวน
2. ภารกิจปรับการยิง ป.
3. ภารกิจหาข่าว ยืนยันเป้าหมาย
4. ภารกิจสำรวจพื้นที่บุกกรุกป่าตามแนวชายแดน
5. ภารกิจปิดล้อม ตรวจค้น
6. ภารกิจถ่ายภาพ ประชาสัมพันธ์

การใช้ UAV ปฏิบัติภารกิจ





(4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่คล้ายคลึงกันหรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

วิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินเป็นหน่วยงานราชการ มีบริการเป็นการเตรียมกำลัง ไม่มีคู่แข่ง แต่มีหน่วยข้างเคียงที่เป็นคู่เทียบได้แก่ กองเรือยุทธการและหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง ใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของคู่เทียบดังนี้

ช่องทางสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- Facebook	- Facebook
- Website	- Website

- Web Board - Line Group	- Web Board - Line Group
-----------------------------	-----------------------------

การเปรียบเทียบความพึงพอใจ บริการ

บริการ การเตรียมกำลัง	นย.	กร.	สอ.รฝ.
องค์บุคคล - จำนวน - ความเชี่ยวชาญ	โดดเด่นด้านความแข็งแรง		
องค์วัสดุ - จำนวน - คุณภาพ - ทนสมัย		โดดเด่นด้านความทันสมัย	โดดเด่นด้านป้องกันภัยทาง อากาศ
องค์ยุทธวิธี - คุณภาพ	ไม่สามารถเปรียบเทียบได้	ไม่สามารถเปรียบเทียบได้	ไม่สามารถเปรียบเทียบได้
ประสิทธิภาพ - ความน่าเชื่อถือ - ความมั่นใจ - การตอบสนอง	ยังปฏิบัติการจริงอย่าง ต่อเนื่อง (รบนอกแบบ)		

**การปรับปรุงทบทวน/ปรับปรุง แนวทาง/วิธีการในการค้นหาสารสนเทศด้าน ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคู่แข่งคู่เทียบ**

เดิม	ปัจจุบัน
การสังเกต - การประชุม - Social Media - เอกสารรายงาน - สื่อสาธารณะ การสัมภาษณ์ - การพบปะของผู้บังคับบัญชา - โทรศัพท์/โทรสาร แบบสอบถาม - ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ - แบบสอบถาม	การสังเกต - การประชุม - Social Media - เอกสารรายงาน - สื่อสาธารณะ การสัมภาษณ์ - การพบปะของผู้บังคับบัญชา - โทรศัพท์/โทรสาร แบบสอบถาม - ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ - แบบสอบถาม Social Media - Facebook - Website - Web Board - Line Group

(5) ความไม่พึงพอใจ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

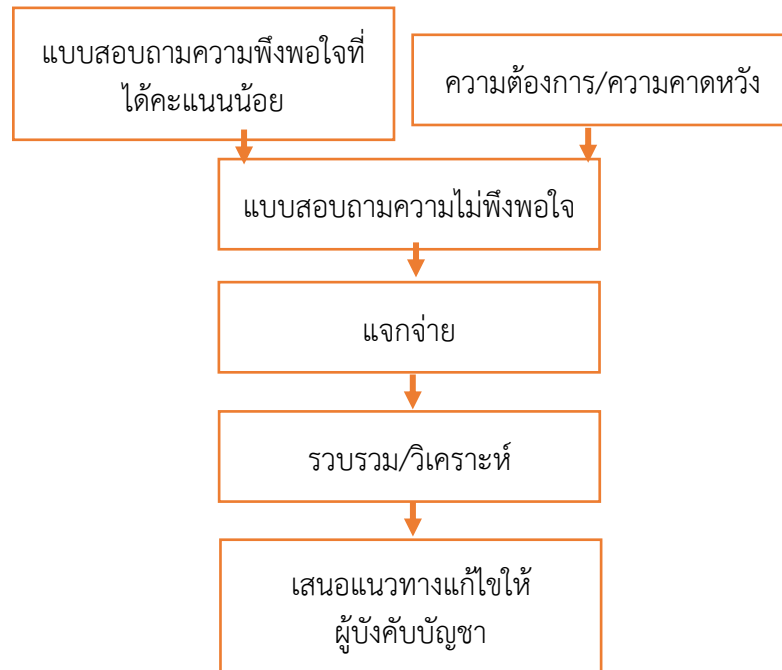
การประเมินความไม่พึงพอใจของ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม มีการสำรวจความไม่พึงพอใจทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อองค์บุคคลของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม
2. ความพึงพอใจต่อองค์วัตถุของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม
3. ความพึงพอใจต่อองค์ยุทธวิธีของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม
4. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม

การบริการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการ โดยขยายผลจากการประเมินความพึงพอใจข้อที่ได้คะแนนน้อย รวมถึงการรวบรวมข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิดท้ายแบบสอบถาม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ ปัจจุบันหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินยังไม่ได้ดำเนินการประเมินความไม่พึงพอใจ

ขั้นตอนแสดงการวัดผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



3.2 การสร้างความผูกพัน: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดผลผลิต บริการ และกลไกการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(6) ผลผลิตและการบริการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและปรับผลผลิต และการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการดังนี้

1. กำหนดตามภารกิจ โดยพิจารณาจากลักษณะ/ประเภทของบริการต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องปฏิบัติตามภารกิจ และหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ แล้วนำมากำหนดเป็นความต้องการ
2. กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิต และบริการโดยการออกแบบสอบถามหรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตโดยตรง

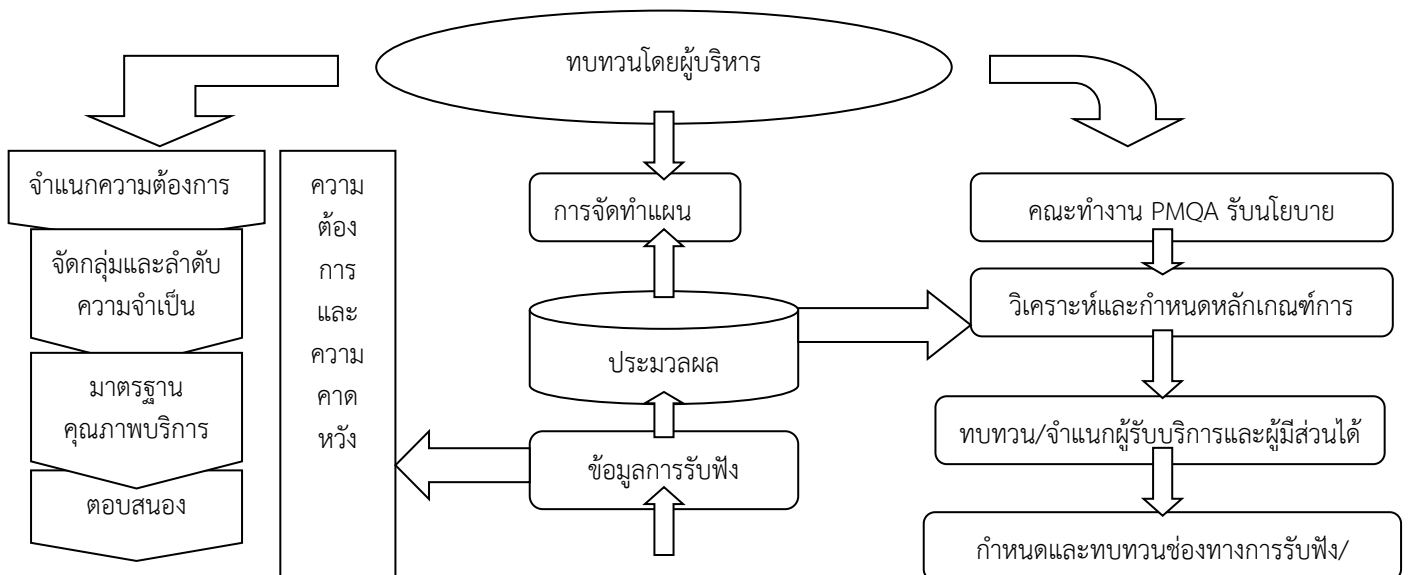
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
1. หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินกองทัพเรือ	แก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน (ฉก.นย.411 ฉก.นย.ภต.)	แก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. กองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด	- รักษาความมั่นคงในพื้นที่ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ทั้งทางบก และทางทะเล - รักษาอธิปไตย - สถาปนาความมั่นคงตามแนวชายแดน
4. หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง	- ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย - คุ่มครองและช่วยเหลือประชาชนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ตามหลักมนุษยธรรมในพื้นที่รับผิดชอบ - สนับสนุนกำลังทางบกในการรักษาความมั่นคงและป้องกันประเทศ
5. ทหารเรือภาค 1 – 3	- ป้องกันราชอาณาจักรและรักษาความมั่นคง

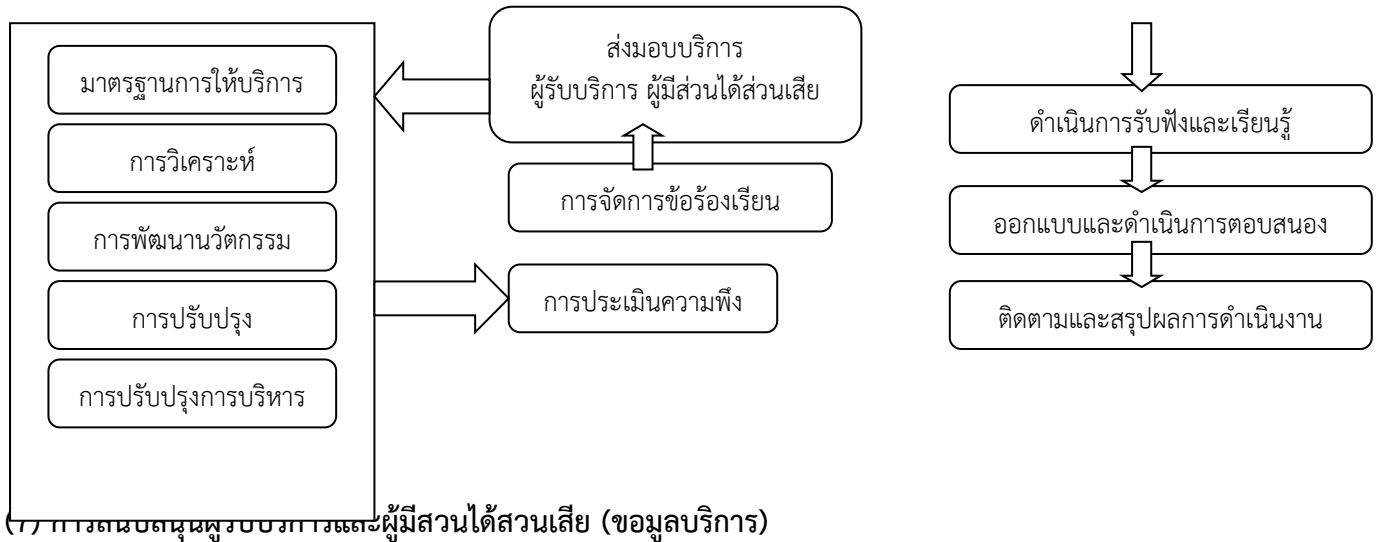
	<ul style="list-style-type: none"> - รักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบ - ดำเนินการเกี่ยวกับการฐานทัพ การป้องกันพื้นที่ การสารวัตรทหาร กิจการพลเรือน - การควบคุมเรือพาณิชย์ตามที่ได้รับมอบหมาย
6. ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ เมื่อสั่งใช้	
7. กรมสรรพาวุธทหารเรือ	ป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้แก่พื้นที่ตั้งหน่วยทหารปกติ ในเขตความรับผิดชอบ
8. ฐานทัพเรือกรุงเทพ	
9. ฐานทัพเรือสัตหีบ	
10. ฐานทัพเรือสงขลา	
11. ฐานทัพเรือพังงา	
12. กองการบินทหารเรือ	
13. กองเรือยุทธการ	- กำลั้งรบยกพลขึ้นบก
14. หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง	- การป้องกันภัยทางอากาศ

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีวิธีการในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและให้ความสำคัญกับแนวโน้มสภาพแวดล้อมไว้ล่วงหน้า เพื่อเตรียมพร้อมในการวางแผนการให้บริการ กำหนดช่องทางการสื่อสาร วิธีการให้บริการ การฝึกอบรมบุคลากรไว้ล่วงหน้า เพื่อสามารถให้บริการตามผู้รับบริการที่เปลี่ยนไปได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา โดยมีแนวทางการดำเนินการ คือ แบ่งกลุ่มผู้รับบริการตามประเภทของการให้บริการ, จัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการ, จัดกลุ่มผู้รับบริการ และดำเนินการให้บริการที่เหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้งค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

วิธีกำหนดและปรับผลผลิต และการบริการ

ระบบรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





- นย. มีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจาก นย. และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง กลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความต้องการแตกต่างกัน
- นย. มีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สวนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการเข้าถึงบริการ

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีวิธีการในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ เป็น 2 แบบคือ

1. ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งคนมารับการฝึกอบรม ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน
2. หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ส่งกำลังนาวิกโยธินที่มีความพร้อม ไปให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการตามช่องทางติดต่อสื่อสารดังนี้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางติดต่อสื่อสารที่สามารถป้อนกลับได้ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน						
	การประชุม	การพบปะของ ผู้บังคับบัญชา	สายด่วนร้องทุกข์	โทรศัพท์ โทรสาร	แบบสอบถาม	สื่อสาธารณะ	Social Media
หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินกองทัพเรือ	↕	↕	↑	↕	↑	↕	↕

หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินภาคใต้	↕	↕	↑	↕	↑	↕	↕
กองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด	↕	↕	↑	↕	↑	↕	↕
หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง	↕	↕	↑	↕	↑	↕	↕
ทัพเรือภาค 1 - 3	↕	-	↑	↕	↑	↕	↕
ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ เมื่อสั่งใช้ (ทภ.1)	↕	-	↑	↕	↑	↕	↕
กรมสรรพาวุธทหารเรือ	-	-	↑	↕	↑	↕	↕
ฐานทัพเรือกรุงเทพ	-	-	↑	↕	↑	↕	↕
ฐานทัพเรือสัตหีบ	-	-	↑	↕	↑	↕	↕
ฐานทัพเรือสงขลา	-	-	↑	↕	↑	↕	↕
ฐานทัพเรือพังงา	-	-	↑	↕	↑	↕	↕
กองการบินทหารเรือ	-	-	↑	↕	↑	↕	↕
กองเรือยุทธการ	↕	-	↑	↕	↑	↕	↕
หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง	↕	-	↑	↕	↑	↕	↕

รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้งานมากขึ้น ดังนั้นกลไกที่สำคัญจึงได้แก่ ระบบติดต่อสื่อสารอินเทอร์เน็ตของกองทัพเรือ แต่ระบบดังกล่าวยังมีความเร็วต่ำ ไม่สามารถรองรับปริมาณข้อมูลซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น การรักษาความปลอดภัยในระบบซึ่งมีการคุกคามในหลากหลายรูปแบบ อีกทั้งบางหน่วยงานยังไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ทุกช่วงเวลา

ความแตกต่างของกลไกการสื่อสาร

ในส่วนของ นย.เป็นหน่วยเตรียมกำลัง ซึ่งเมื่อผลิตกำลัง ฝึกยุทธวิธี และการบำรุงรักษาอาวุธยุทโธปกรณ์แล้วก็จะนำส่งกำลังพล และอาวุธยุทโธปกรณ์เหล่านั้นให้กับผู้รับบริการโดยตรง ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบ และกลไกการสื่อสารมีความแตกต่างกันตามตารางที่ได้เสนอไว้แล้ว

(8) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบันและอนาคต

- หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- นย. มีวิธีการอย่างไร ในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว
- นย. วิธีการอย่างไร ในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้น เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

วิธีการใช้สารสนเทศเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model ตามขั้นตอน ได้ดำเนินการแบ่งไว้ดังนี้

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตาม SIPOC Model	
กลุ่มผู้รับบริการในปัจจุบัน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน

1. กลุ่มใช้กำลัง นย. 2. กลุ่มใช้กำลัง รป.นย. กลุ่มผู้รับบริการในอนาคต ไม่มี	1. กร. 2. สอ.รฝ. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต ไม่มี
--	--

วิธีการในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตมาประกอบการพิจารณา

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ยังไม่มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต ซึ่งในปัจจุบันได้พิจารณาจากแผนและคำสั่ง ที่มีการใช้กำลัง นย.เป็นหลัก เช่น แผนป้องกันประเทศด้านทิศตะวันออก หรือแผนกษัตริย์ศึก ว่าต้องใช้กำลังจำนวนเท่าไร ภารกิจอะไร มีการจัดหน่วยและการบังคับบัญชาเป็นอย่างไร เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาดังกล่าว

วิธีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายสำคัญ

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญจาก

1. ผู้บังคับบัญชา
2. หน่วยเหนือ
3. ภารกิจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบัญชาการนาวิกโยธินจัดแบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่มและให้ความสำคัญตามลำดับดังนี้

1. แก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. รักษาความมั่นคงและป้องกันประเทศ
3. ปฏิบัติตามแผน/คำสั่ง/นโยบาย
4. ป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้แก่พื้นที่ตั้งหน่วยทหารปกติ ในเขตความรับผิดชอบ
5. หน่วยเตรียมกำลัง

ตารางแสดงการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มเป้าหมาย
1. หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธินกองทัพเรือ 2. หน่วยเฉพาะกิจนาวิกโยธิน (ฉก.นย.411 ฉก.นย.ภต.)	แก้ไขปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. กองกำลังป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด 4. หน่วยเรือรักษาความสงบเรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง 5. ทหารเรือภาค 1 – 3	รักษาความมั่นคงและป้องกันประเทศ
6. ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพเรือ เมื่อสั่งใช้	ปฏิบัติตามแผน/คำสั่ง/นโยบาย
7. กรมสรรพาวุธทหารเรือ 8. ฐานทัพเรือกรุงเทพ 9. ฐานทัพเรือสัตหีบ 10. ฐานทัพเรือสงขลา 11. ฐานทัพเรือพังงา 12. กองการบินทหารเรือ	ป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้แก่พื้นที่ตั้งหน่วยทหารปกติ ในเขตความรับผิดชอบ
13. กองเรือยุทธการ 14. หน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง	หน่วยเตรียมกำลัง

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(9) สร้างจัดการระบบความสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเก่า

- นย.มีวิธีการอย่างไร ในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ
- = ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
- = รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- = เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ
- นย.มีวิธีการอย่างไร ในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ

วิธีการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นย.มีวิธีการสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

1. รู้จักผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
 - 1.1 จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงผู้รับบริการในอนาคต
 - 1.2 รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย
 - 1.3 ทบทวนปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบัน
2. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
 - 2.1 จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกที่ชัดเจน
 - 2.2 กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่จะสร้างความสัมพันธ์ด้วย
3. กำหนดกลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์
 - 3.1 กำหนดกลยุทธ์ และวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์
 - 3.2 ทบทวนและปรับปรุงช่องทางที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียติดต่อเข้ามา
 - 3.3 ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน 78 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. ดำเนินการตามกลยุทธ์ และให้บริการ
 - 4.1 ดำเนินการตามกลยุทธ์ และแผนงาน
 - 4.2 ทบทวนและปรับปรุง
 - 4.3 ประเมินผลความพึงพอใจ

กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์ของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

1. สนับสนุนการจัดงานวันเด็กแห่งชาติให้กับหน่วยต่าง ๆ
2. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ และพื้นที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
3. การสนับสนุนการจัดงานรำลึกวันวีรชนกองทัพเรือ
4. การจัดงานกองพลจันทบุรี
5. การจัดงานเลี้ยงสื่อมวลชนแบบบูรณาการในพื้นที่สวดทิว
6. กิจกรรมสื่อประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่

7. กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ
8. กิจกรรมมวลชนสัมพันธ์
9. กิจกรรมเยาวชนสัมพันธ์
10. กิจกรรมทหารนาวิกโยธินเยี่ยมโรงเรียน
11. กิจกรรมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ในวันสำคัญต่าง ๆ
12. การฝึก และการฝึกพร้อมต่าง ๆ ของ นย.
13. มารีนมาราธอน
14. จักรยานทัวร์ออฟสต๊อปปี้
15. โครงการแต่น้องผู้มีความหวัง
16. ฟุตบอล 4 เส้า
17. การฝึก ทร.
18. การฝึกพร้อม นย. – สอ.รฝ.
19. การประชุม นขต.ทร.
20. การประชุม นขต.นย.
21. งานวันคล้ายวันสถาปนาหน่วย
22. กีฬาราชนาวิก
23. กีฬาภายใน นย.



วิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

นาย.มีการใช้ประโยชน์จากสื่อสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับกองทัพเรือผ่าน Social Media โดย

1. ใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วย
2. แสดงเจตนารมณ์ของผู้บังคับบัญชา
3. การเคลื่อนไหว พัฒนาของหน่วยงาน
4. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
5. แบบสอบถาม

(10) จัดการกับข้อร้องเรียน ให้ได้รับการแก้ไขทันและมีประสิทธิภาพ

- นาย.มีวิธีการอย่างไร ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ
- การจัดการข้อร้องเรียนของ นาย.สามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับคืนมาและสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนและวิธีการแก้ไข

1. ศึกษาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนและผู้ร้องเรียน
2. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอผู้บริหาร
3. กรณีที่มีการร้องเรียนในเรื่องนั้นบ่อยครั้ง มีการหารือร่วมกัน เพื่อจัดทำเป็นนโยบาย/มาตรการป้องกัน และระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น
4. ติดประกาศ ประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการ
5. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ในการแก้ไข ปรับปรุง และแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียน

การดำเนินการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

เมื่อผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือมีหนังสือร้องเรียน ผ่านทาง ทร. หน่วย นขต.ทร. หรือผ่านเวปไซค์ นาย.ที่ระบุบุคคล (ชื่อ ชื่อสกุล ยศ สังกัด) เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ประสานงาน (กพร.นย.) จะดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

1. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
2. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
3. กรณีเรื่องร้องเรียนระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงของ นาย.

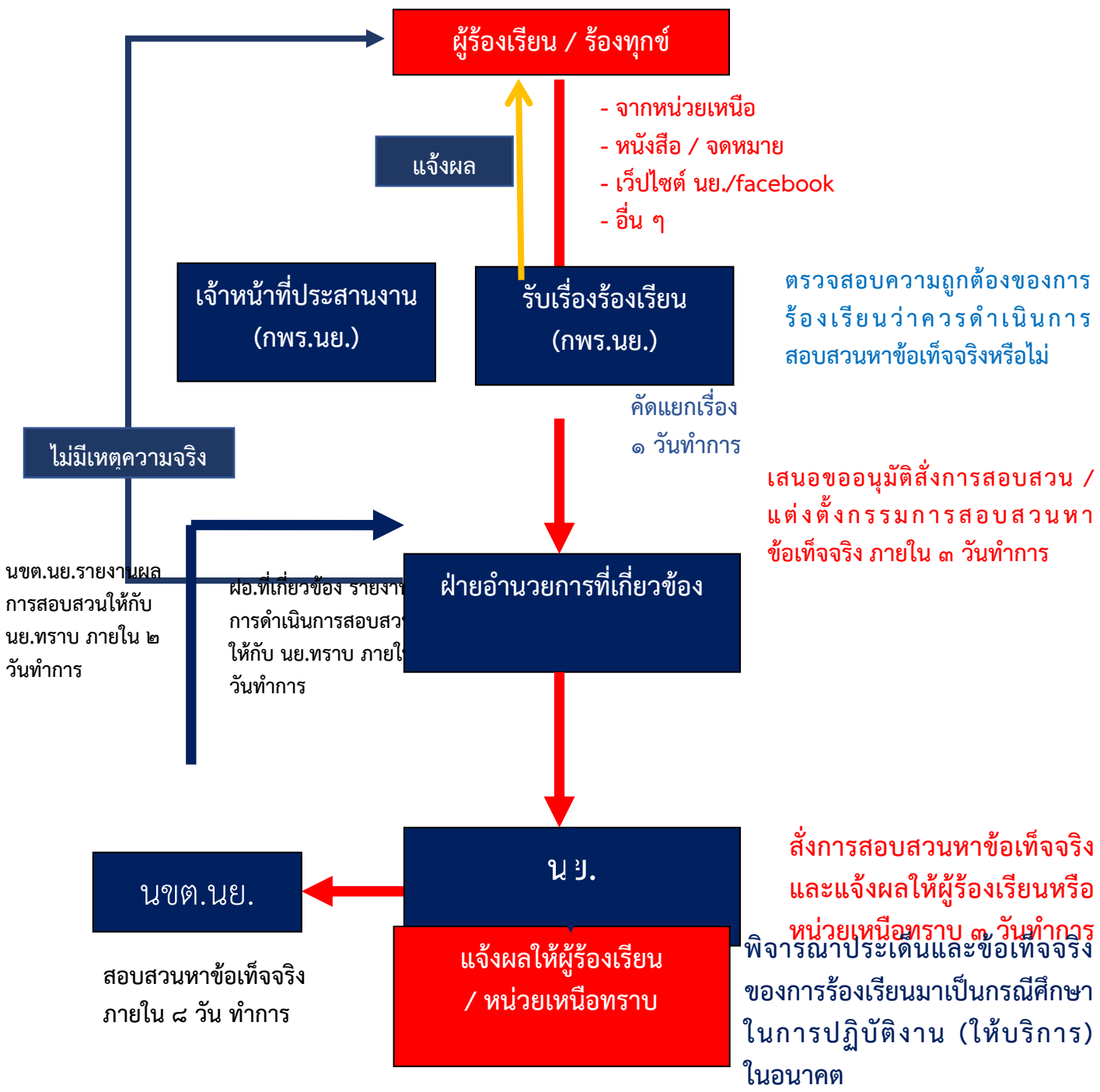
การดำเนินการ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ประสานงาน (กพร.นย.) ต้องดำเนินการตรวจสอบความมีตัวตน และสังกัดของผู้ร้องเรียน รวมถึงทั้งความพอเพียงของข้อมูลเบื้องต้น หากมีข้อมูลเพียงพอจะส่งเรื่องให้ฝ่ายอำนาจต่าง ๆ ของ นาย.ดำเนินการ ดังนี้

- | | |
|------------------|----------------------|
| 1.1 ด้านกำลังพล | ให้ กพร.นย.ดำเนินการ |
| 1.2 ด้านยุทธการ | ให้ ยก.นย.ดำเนินการ |
| 1.3 ด้านการจัดหา | ให้ กบ.นย.ดำเนินการ |
| 1.4 ด้านการเงิน | ให้ กง.นย.ดำเนินการ |

2. ตามข้อ 1 เจ้าหน้าที่ประสานงาน (กพร.นย.) จะดำเนินการตรวจสอบความพอเพียงของข้อมูล แล้วให้ฝ่ายอำนวยการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน 1 วัน
 3. หากมีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินการ ให้ ฝ่ายอำนวยการที่เกี่ยวข้องเสนอ นย.ขออนุมัติสั่งการสอบสวน และแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง ภายใน 3 วัน ทำการ
 4. นย.สั่งการหาข้อเท็จจริง โดยการสั่งการให้ นขต.นย.ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสอบสวน ภายใน 8 วันทำการ
 5. นขต.นย.ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการสอบสวนให้ นย.ทราบ ผ่านทาง ผอ.ที่รับผิดชอบ ภายใน 2 วันทำการ
 6. ผอ.ที่รับผิดชอบดำเนินการสรุปผลการดำเนินการสอบสวน ให้ นย.ทราบ โดยทั้งมีผลการทุจริต และไม่
มีผลการทุจริต ให้ดำเนินการรายงานให้กับหน่วยเหนือทราบ และแจ้งผลการร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบด้วย
- เมื่อสิ้นสุดปี งบประมาณ. กพร.นย.จะดำเนินการสรุปผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของ นย. และผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยรวบรวมเป็นสถิติจำแนกตามด้านต่าง ๆ แล้วทำการเปรียบเทียบกับสถิติในปี งบประมาณ.ที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์หาแนวโน้ม และสาเหตุของด้านที่เกิดการทุจริตเพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้ในการปรับปรุงมาตรการควบคุม ป้องกันการทุจริต ตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ นย. ในปีต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



การเรียกคืนความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. การจัดการข้อร้องเรียนของ นาย.กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการแจ้งความคืบหน้าการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง 2 ครั้ง คือ

1.1 ครั้งที่ 1 เมื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว จะดำเนินการแจ้งกับผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องดังกล่าวได้รับแล้ว และกำลังเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ

1.2 ครั้งที่ 2 เมื่อหน่วยที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนได้ข้อยุติแล้ว จะดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังรู้สึกไม่พึงพอใจกับผลการตรวจสอบก็สามารถที่จะขอให้ นาย.ดำเนินการตรวจสอบใหม่ได้ แต่ต้องข้อมูลใหม่หรือเอกสารหลักฐานอื่น ๆ เพิ่มเติมจากที่ได้ร้องเรียนมาก่อนหน้า

2. นาย.จะดำเนินการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทบทวน และปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น



คำสั่งกองกิจการพลเรือน กองบัญชาการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน
(เฉพาะ)

ที่ ๑ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คณะทำงาน PMQA (มว.๓) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องทุกข์

เพื่อให้การดำเนินงาน PMQA (มว.๓) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงให้ผู้มีรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะทำงาน

๑. น.อ.นิพัทธ์ สุดใจ	เป็น ประธานคณะทำงาน
๒. น.อ.กิตติพันธ์ กุลศิริปัญญา	เป็น รอง ประธานคณะทำงาน
๓. น.ท.พนนรัฐ พ่วงรักษ์	เป็น หัวหน้าคณะทำงาน
๔. น.ท.ณัฐพงศ์ สุวรรณวงศ์	เป็น นายทหารทำงาน/สายร้องทุกข์
๕. จ.อ.จิรกิตติ เจริญทรัพย์ทองดี	เป็น เจ้าหน้าที่สายร้องทุกข์
๖. จ.อ.คำพรัตน์ แก้วกาหลง	เป็น เจ้าหน้าที่รับข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E:Mail)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๐

น.อ.

(นิพัทธ์ สุดใจ)

ผอ.กพร.นย.