



การประเมินตนเองของ รฐท.สส.ตามเกณฑ์การประเมิน PMQA

หมวด ๓

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปี ๖๒

จัดทำโดย

เจ้าหน้าที่คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รฐท.สส.หมวด ๓

## ตามคำสั่ง รฐท.สส.(เฉพาะ)ที่ ๓๗๙/๒๕๖๑ ลง ๒๙ พ.ย.๖๑

### หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการตรวจประเมินว่าฐานทัพเรือสัตหีบให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของฐานทัพเรือสัตหีบในระยะยาวอย่างไรรวมทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการสร้างความสัมพันธ์และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไรในค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายวิธีการที่ฐานทัพเรือสัตหีบค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย

ฐานทัพเรือสัตหีบได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตาม SIPOC MODEL ในการระบุผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละบริการ โดยยึดหลักการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดว่าการปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ประกอบด้วย

1. พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกองทัพเรือกองทัพไทยกระทรวงกลาโหมพ.ศ. 2552 มาตรา 24 ฐานทัพเรือสัตหีบมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการฐานทัพการรักษาความสงบเรียบร้อยและระเบียบวินัยของทหารการสารวัตรทหาร การรักษาความปลอดภัยฐานที่ตั้งหน่วยทหารและพื้นที่ที่ได้รับมอบหมาย

การกิจการพลเรือน การเรือนจำ การสวัสดิการและสนับสนุนการปฏิบัติการทางเรือ ตลอดจนให้การฝึกและศึกษาวิชาการ  
ด้านการฐานทัพและวิชาการอื่นตามที่ได้รับมอบหมายมีผู้บัญชาการฐานทัพเรือสัตหีบเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

2. คำสั่งกองทัพเรือเฉพาะลับมาก ที่ 4/2552 ลง 1 เมษายน 2552
3. อัตราเฉพาะกิจ หมายเลข 2400 (ฐท.สส.)
4. อัตราเฉพาะกิจ 2430 (กรง.ฐท.สส.)
5. อัตราเฉพาะกิจ 2412 (กสพ.ฐท.สส.)
6. อัตราเฉพาะกิจ 2450 (กทส.ฐท.สส.)
7. อัตราเฉพาะกิจ 2470 (รพ.อากาศรา)



กระบวนการหลัก	การติดต่อด้วยตนเอง	นโยบาย/ คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ	การพบปะของผู้บังคับบัญชา	สายด่วนร้องทุกข์	โทรศัพท์/โทรสาร	แบบสอบถาม	สื่อสาธารณะ	Social Media
6.การขนส่ง	x	x	x	x	x	x	x	x
7.การก่อสร้างและพัฒนา	x	x	x	x	x	x	x	x
8.บริการงานช่างโยธาธิการ	x	x	x	x	x	x	x	x
9.การสวัสดิการและกิจการพิเศษ	x	x	x	x	x	x	x	x
10.การสารวัตร	x	x	x	x	x	x	x	x
11.บริการอสังหาริมทรัพย์	x	x	x	x	x	x	x	x
12.บริการเรือนจำ	x	x	x	x	x	x	x	x
13.บริการรักษาความปลอดภัยสำคัญ	x	x	x	x	x	x	x	x
14.บริการรักษาความสงบเรียบร้อย	x	x	x	x	x	x	x	x

- [ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีบนเว็บ รับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร](#)

ฐานทัพเรือสัตหีบได้ให้ แผนกกรรมวิธีข้อมูลของ ฐานทัพเรือสัตหีบเป็นหน่วยในการดำเนินการป้อนข้อมูลข่าวสาร ของกระบวนการหลักทั้ง ๑๔กระบวนการหลัก ลงในเวปไซด์ของ ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยมีการตั้งเวปเพจขึ้น โดยเฉพาะโดยใช้เวปเพจ ว่า“PMQAPublic Sector Management Quality Award Sattahip Naval Base” เป็นผู้ติดตามข่าวสารในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนี้แต่ละกระบวนการหลัก ทั้ง ๑๔ กระบวนการจะนำข้อมูลต่างๆส่งให้ แผนกกรรมวิธีข้อมูลของ ฐานทัพเรือสัตหีบเพื่อดำเนินการให้ทันสมัยและปรับปรุงตามข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วทั้งที่ และสามารถนำไปใช้เรื่องคุณภาพของผลผลิต และบริการ

วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันในส่วนของ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละกระบวนการ โดยทั้ง 14 กระบวนการเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ได้แก่ การติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางเอกสาร การติดต่อทางระบบ E – MAIL การติดต่อทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน การติดต่อทางโทรศัพท์มือถือกับ เจ้าหน้าที่ของกระบวนการนั้นๆ

## (2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดตั้งเจ้าหน้าที่กรรวมวิธีข้อมูลของแต่ละกระบวนการในการป้อนข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ ลงในระบบฐานข้อมูลโดยแยกเป็นกระบวนการต่างๆและสามารถส่งลิงค์ผ่าน Social Media ต่างๆ เช่น ระบบ Face Book ระบบ Line เป็นต้น ที่สามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ต้องการข้อมูลได้รับทราบอย่างรวดเร็วและทันสมัย

วิธีการค้นหา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	สารสนเทศที่ใช้
ระบบฐานข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ ในกระบวนการหลักต่างๆ	หน่วยงานราชการต่างๆและประชาชน	- Social Mediaเช่น ระบบ Face Book ระบบ Line เป็นต้น

ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### (3) ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่าง กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

- ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฐานทัพเรือสัตหีบ ใช้วิธีต่าง ๆ ในการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลัก ต่างๆของฐานทัพเรือสัตหีบ ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ การสำรวจข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการดังนี้

1. ผ่านการประชุม นขต.และหน่วยสมทบของฐานทัพเรือประจำเดือน
2. ผ่านระบบ Social Media
3. ผ่านทางเอกสารรายงาน
4. ผ่านช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 5.ผ่านข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

แบบสอบถามต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดทำมีดังนี้

- แบบสอบถามความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของกระบวนการหลักต่างๆ จำนวน 14 กระบวนการ โดยได้รับการระดมจาก คณะทำงานย่อยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ฐานทัพเรือสัตหีบ ( รายหมวด ) พร้อมทั้งได้รับการอนุมัติจาก เสนาธิการ ฐานทัพเรือสัตหีบ /ประธานคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ฐานทัพเรือสัตหีบ

- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)

- มีความแตกต่างกันในส่วนของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งหน่วยจะเน้นเป็นสำคัญในการปฏิบัติ โดยจะเน้นความถี่ในการตอบแบบสอบถามประมาณ 2 เดือน/ครั้ง
- สำหรับกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยจะดำเนินการสำรวจแบบสอบถามประมาณไตรมาสละ 1 ครั้ง

- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

- การประเมินดังกล่าวมีประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างมากทำให้กระบวนการหลักทั้ง 14 กระบวนการของฐานทัพเรือสัตหีบ ที่ให้บริการ ได้มีการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งด้านบุคลากรและด้านองค์ความรู้พร้อมทั้งด้านบริการ

#### (4) ประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง คู่เทียบ

ฐานทัพเรือสัตหีบ

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อส่วนราชการ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตที่คล้ายคลึงกันหรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

ฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะ จึงไม่มีคู่แข่ง/คู่เทียบ แต่พอที่จะมีหน่วยที่มีลักษณะเทียบเคียงได้คือ ฐานทัพเรือกรุงเทพ ฐานทัพเรือสงขลา และฐานทัพเรือพังงา ซึ่งเป็นหน่วยที่มีลักษณะเตรียมกำลังเหมือนกัน แต่มีโครงสร้างการจัดหน่วยและกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกัน

#### (5) ประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเหนือความหวัง

ฐานทัพเรือสัตหีบ



- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การประเมินดังกล่าวให้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

การนำผลการประเมินความพึงพอใจ ในหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำ มาพิจารณาและแก้ไขโดยนำข้อมูลมาขยายผล ทำเป็นแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ โดยเพิ่มรายละเอียดในแบบสอบถามเพื่อที่จะวิเคราะห์และชี้ชัดถึงความไม่พึงพอใจออกมาให้ได้ เพื่อนำไปขยายผลสู่การแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

### 3.2 การสร้างความผูกพัน

ให้อธิบายวิธีการที่กองทัพเรือกำหนดผลผลิตบริการและกลไกการสื่อสารต่างๆ เพื่อสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. ผลผลิตการบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(6) กำหนด ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดและสร้าง นวัตกรรมตอบสนองความต้องการของแต่ละกลุ่ม

##### ฐานทัพเรือสัตหีบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิต และการบริการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนด และปรับผลผลิต และการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร)

- ฐานทัพเรือสัตหีบ กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากลักษณะ/ประเภทของบริการต่างๆ ต้องปฏิบัติตามภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบ ที่กฎหมายต่างๆ กำหนดไว้ แล้วนำมากำหนดเป็นความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กองทัพเรือเห็นว่าจะต้องดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ จำแนกเป็นรายบริการในแต่ละพันธกิจ

- นอกจากนั้นแล้วกองทัพเรือกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฐานทัพเรือสัตหีบได้ดำเนินการจัดทำ Flow Chart ของแต่ละกระบวนการ ทั้ง 14 กระบวนการ ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร

(7) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ข้อมูลบริการ)

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากฐานทัพเรือสัตหีบ และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ

ฐานทัพเรือสัตหีบได้ดำเนินการจัดทำบริการของ ฐานทัพเรือสัตหีบให้ผู้รับบริการดังนี้

1. ผ่านการประชุม นขต.ฐานทัพเรือสัตหีบประจำเดือน
2. ผ่านระบบ Social Media
3. ผ่านทางเอกสารรายงาน
4. ผ่านช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
5. ผ่านข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง กลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความต้องการแตกต่างกัน

ในส่วนของ ฐานทัพเรือสัตหีบเป็นหน่วยสนับสนุนเกี่ยวกับกระบวนการหลัก จำนวน 14 กระบวนการ ให้กับผู้รับบริการโดยตรง ทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบ และกลไกการสื่อสารไม่มีความแตกต่างกัน

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการนั้นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผ่านการรายงานต่าง ๆ ของ นขต.ฐานทัพเรือสัตหีบ ทั้งทางเอกสาร การประชุม การพบปะของผู้บังคับบัญชา

#### (8) จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบันและอนาคต

ฐานทัพเรือสัตหีบ

- ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model ตามขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกองทัพเรือกองทัพไทยกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2552 มาตรา 24 ฐานทัพเรือสัตหีบมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการฐานทัพการรักษาความสงบเรียบร้อยและระเบียบวินัยของทหารการสารวัตรทหาร การรักษาความปลอดภัยฐานที่ตั้งหน่วยทหารและพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายภารกิจการพลเรือน การเรือนจำ การสวัสดิการและสนับสนุนการปฏิบัติการทางเรือ ตลอดจนให้การฝึกและศึกษาวิชาการด้านการฐานทัพและวิชาการอื่นตามที่ได้รับมอบหมายมีผู้บัญชาการฐานทัพเรือสัตหีบเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

2. คำสั่งกองทัพเรือเฉพาะลับมาก ที่ 4/2552 ลง 1 เมษายน 2552

3. อัตราเฉพาะกิจ หมายเลข 2400 (ฐท.สส.)

4. อัตราเฉพาะกิจ 2430 (กรง.ฐท.สส.)

5. อัตราเฉพาะกิจ 2412 (กสพ.ฐท.สส.)

6. อัตราเฉพาะกิจ 2450 (กทส.ฐท.สส.)

7. อัตราเฉพาะกิจ 2470 (รพ.อาภากรฯ)

8. ใช้เครื่องมือ SIPOC Model เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาในบริการแต่ละบริการว่า บริการนั้นๆ ใครคือผู้ที่ ฐานทัพเรือสัตหีบส่งมอบบริการนั้นๆ ให้โดยตรงหรือโดยอ้อม และใครคือผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากการให้บริการของ ฐานทัพเรือสัตหีบ

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไร ในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตมาประกอบการพิจารณาดังกล่าว

### ฐานทัพเรือสัตหีบ

พิจารณาจากกระบวนการต่างๆ ทั้ง 14 กระบวนการที่ตอบสนองงานด้านบริการ ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมทั้งแผนพัฒนาประเทศตามนโยบายของรัฐบาลและกองทัพเรือ

- ฐานทัพเรือสัตหีบวิธีการอย่างไร ในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้น เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

ในส่วนของ ฐานทัพเรือสัตหีบ กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการเตรียมกระบวนการและเตรียมความพร้อมด้านบริการของกระบวนการ ทั้ง 14 กระบวนการ นั้นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญจะต้องมารับบริการตาม ภารกิจและนโยบายของ รัฐบาล/กองทัพเรือ และฐานทัพเรือสัตหีบ ตามกระบวนการทั้ง 14 กระบวนการ

## ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(9) สร้างจัดการระบบความสัมพันธ์ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใหม่ และเพิ่มความผูกพันผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเก่า

### ฐานทัพเรือสัตหีบ

- ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไร ในการสื่อสารสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ
  - = ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
  - = รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - = เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ

ฐานทัพเรือสัตหีบสื่อสารและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่

- 1.การแข่งขันกีฬา
- 2.การจัดกิจกรรมตรวจสอบคุณภาพของครอบครัว
- 3.การจัดกิจกรรมฝากบ้าน ฝากรถ ไว้กับ ฐานทัพเรือสัตหีบ
- 4.สนับสนุนการจัดงานวันเด็กแห่งชาติ
- 5.การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ และพื้นที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 6.การสนับสนุนการจัดงานรำลึกวันวีรชนกองทัพเรือ
- 7.การจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ
- 8.โครงการตรวจรถยนต์ก่อนเดินทางไกล (เทศกาลสงกรานต์)
- 9.กิจกรรมพบญาติใกล้ชิด

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ

ฐานทัพเรือสัตหีบมีการใช้ประโยชน์จากสื่อสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ โดยการประชาสัมพันธ์และตอบข้อซักถาม ผ่านระบบ E - MAIL และ ผ่านระบบ Facebook

## (10) จัดการกับข้อร้องเรียน ให้ได้รับการแก้ไขทันและมีประสิทธิผล

### ในส่วนของ ฐานทัพเรือสัตหีบ

- ฐานทัพเรือสัตหีบมีวิธีการอย่างไร ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

- 1.การจัดตั้ง เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ การร้องเรียน ผ่านE – MAILของกระบวนการทั้ง 14 กระบวนการโดยผ่านทาง เว็บไซต์ ของกระบวนการนั้นๆ
2. การจัดเจ้าหน้าที่กำลังพลของ แผนกกรรมวิธีข้อมูลของ ฐานทัพเรือสัตหีบ ดูแล การร้องเรียน ผ่านเวปไซต์ ของ ฐานทัพเรือสัตหีบ
3. การสร้างเวปเพจ Facebook ของ ฐานทัพเรือสัตหีบและ นขต.ฐานทัพเรือสัตหีบเพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึง สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ฐานทัพเรือสัตหีบมีอยู่หลายพื้นที่ รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆที่ ฐานทัพเรือสัตหีบได้ดำเนินการจัดกิจกรรม สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

- การจัดการข้อร้องเรียนของ ฐานทัพเรือสัตหีบสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลับคืนมาและสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

1. การจัดการข้อร้องเรียนของ ฐานทัพเรือสัตหีบกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ ทั้ง 14 กระบวนการพร้อมทั้งการจัดทำ Flowchatไว้อย่างชัดเจน และมีการแจ้งความคืบหน้าการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียน
2. ฐานทัพเรือสัตหีบจะดำเนินการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทบทวน และปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น