



หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการตรวจประเมินว่าฐานทัพเรือสัตหีบให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของฐานทัพเรือสัตหีบในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร รวมทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการสร้างความสัมพันธ์ และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุง และค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

ก. ความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๑) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

ฐานทัพเรือสัตหีบใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ช่องทางในการกำหนดสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่สามารถนำไปใช้ได้ ดังนี้

กระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ	ช่องทาง/วิธีการรับฟัง	ฐานข้อมูลผู้รับบริการ	วิธีดำเนินการ
แยกตามกระบวนการหลัก จำนวน ๔ กระบวนการ	<ul style="list-style-type: none"> - การติดต่อด้วยตนเอง - การประชุม/นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ - การพบปะของผู้บังคับบัญชา - สายด่วนร้องทุกข์ - โทรศัพท์ โทรสาร - แบบสอบถาม - สื่อสาธารณะ - Social Media ต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลพื้นฐาน - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ - ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ 	<ul style="list-style-type: none"> - อบรม/วิเคราะห์/ทบทวน/ดำเนินการ - แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ - ติดตาม/สรุปเสนอผู้บังคับบัญชา - วางแผน/ปรับปรุง/สร้างนวัตกรรม - สืบหาความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ฐานทัพเรือสัตหีบ โดยแผนกกรรมวิธีข้อมูลของฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นหน่วยในการดำเนินการป้อนข้อมูลข่าวสาร ของกระบวนการหลักทั้ง ๔ กระบวนการหลัก ลงในเว็บไซต์ของฐานทัพเรือสัตหีบ โดยมีการตั้งเว็บเพลสขึ้นโดยใช้เว็บเพลสว่า “PMQA Public Sector Management Quality Award Sattahip Naval Base” ทั้งนี้แต่ละกระบวนการหลัก ทั้ง ๔ กระบวนการจะนำข้อมูลต่าง ๆ ส่งให้แผนกกรรมวิธีข้อมูลของฐานทัพเรือสัตหีบเพื่อดำเนินการให้ทันสมัยอีกทั้งเป็นผู้ติดตามข่าวสารในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ร่วมกับกองกิจการพลเรือน รฐ.สส. ในการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน เข้ามาในช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่รับมาดำเนินการกรรมวิธีตามขั้นตอนเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ซึ่งจะนำไปสู่การทบทวน พัฒนาปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป

จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตาม SIPOC MODEL ในการระบุผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละบริการ โดยวิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันในส่วน ของ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของแต่ละกระบวนการ โดยทั้ง ๔ กระบวนการเป็นการสื่อสารแบบ ๒ ทางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตามช่องทางที่มีอยู่ได้แก่ การติดต่อด้วยตนเอง การติดต่อทางเอกสาร การติดต่อ ทางระบบสารสนเทศ การติดต่อทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน การติดต่อทางโทรศัพท์มือถือกับเจ้าหน้าที่ของกระบวนการนั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ/ข้อเสนอแนะที่ทันที่และส่งมอบข้อมูลไปใช้พัฒนาคุณภาพผลผลิตและบริการ



(๒) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฐานทัพเรือสัตหีบ มีการจัดตั้งเจ้าหน้าที่กรรมวิธีข้อมูลของแต่ละกระบวนการในการดำเนินการวิธีข้อมูลของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลในเรื่องต่างๆ เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลงในระบบฐานข้อมูล โดยแยกเป็นกระบวนการต่างๆ โดยสามารถดำเนินการผ่านระบบสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook Line หรือช่องทางต่างๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการด้านต่าง ๆ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนในด้านต่างๆ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ต้องการข้อมูล ได้รับทราบอย่างรวดเร็วและทันสมัย ซึ่งจะนำมาซึ่งการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาเพื่อตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตต่อไป

วิธีการค้นหา	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	สารสนเทศที่ใช้
ระบบฐานข้อมูลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของ คู่แข่ง/คู่เทียบ ในกระบวนการหลักต่าง ๆ	หน่วยงานราชการต่างๆ ประชาชน/ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- Social Media เช่น ระบบ Facebook ระบบ Line เป็นต้น

ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลผลิตและการบริการ

(๓) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฐานทัพเรือสัตหีบ มีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model ตามขั้นตอนดำเนินการดังนี้

๑. พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ ของส่วนราชการกองทัพเรือกองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๒๔ ฐานทัพเรือสัตหีบมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการฐานทัพการรักษา ความสงบเรียบร้อยและระเบียบวินัยของทหารการสารวัตรทหาร การรักษาความปลอดภัยฐานที่ตั้งหน่วยทหาร และพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายภารกิจการพลเรือน การเรือนจำ การสวัสดิการและสนับสนุนการปฏิบัติการทางเรือ ตลอดจนให้การฝึกและศึกษาวิชาการด้านการฐานทัพและวิชาการอื่นตามที่ได้รับมอบหมายมีผู้บัญชาการ ฐานทัพเรือสัตหีบเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

๒. คำสั่งกองทัพเรือ(เฉพาะ)ลับมาก ที่ ๔/๒๕๕๒ ลง ๑ เมษายน ๒๕๕๒

๓. อัตราเฉพาะกิจ หมายเลข ๒๔๐๐ (ฐท.สส.)

๔. อัตราเฉพาะกิจ ๒๔๓๐ (กรง.ฐท.สส.)

๕. อัตราเฉพาะกิจ ๒๔๕๐ (กทส.ฐท.สส.)

๖. อัตราเฉพาะกิจ ๒๔๖๐ (รพ.อากาศรา)

๗. ใช้เครื่องมือ SIPOC Model เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาในบริการแต่ละบริการว่า บริการนั้น ๆ ใครคือผู้ที่ฐานทัพเรือสัตหีบส่งมอบบริการนั้น ๆ ให้โดยตรงหรือโดยอ้อม และใครคือผู้ที่ได้รับผลกระทบทางตรงหรือทางอ้อมจากการให้บริการของ ฐานทัพเรือสัตหีบ



โดยนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและลำดับความสำคัญของความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและวิเคราะห์เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการ ให้บริการที่ตรงกลุ่มเป้าหมายและสามารถนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อไป

พิจารณาจากกระบวนการต่าง ๆ ทั้ง ๔ กระบวนการที่ตอบสนองงานด้านบริการ ให้กับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมทั้งแผนพัฒนาประเทศตามนโยบายของรัฐบาลและกองทัพเรือ

ในส่วนของ ฐานทัพเรือสัตหีบ กลุ่มเป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการเตรียมกระบวนการและเตรียมความพร้อม ด้านบริการของกระบวนการ ทั้ง ๔ กระบวนการ นั้นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญจะต้องมารับบริการตาม ภารกิจและนโยบายของ รัฐบาล/กองทัพเรือ และฐานทัพเรือสัตหีบ ตามกระบวนการทั้ง ๔ กระบวนการ

กระบวนการหลัก	การติดต่อด้วยตนเอง	การประชุม/ นโยบาย/คำสั่ง/	การพบปะของ ผู้บังคับบัญชา	สายด่วนร้องทุกข์	โทรศัพท์/โทรสาร	แบบสอบถาม	สื่อสาธารณะ	Social Media
๑.กระบวนการสนับสนุน ฅปภ./ รภ.บุคคลสำคัญ	X	X	X	X	X	-	X	X
๒.กระบวนการรักษาความปลอดภัย พื้นที่	X	X	X	X	X	-	X	X
๓.กระบวนการให้บริการท่าเรือ	X	X	X	X	X	X	X	X
๔.กระบวนการบรรเทาสาธารณภัย และช่วยเหลือประชาชน	X	X	X	X	X	X	X	X

(๔) ผลผลิต การบริการ

- ฐานทัพเรือสัตหีบ กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณา จากลักษณะ/
ประเภทของบริการต่าง ๆ ต้องปฏิบัติตามภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบ ที่กฎหมายต่าง ๆ กำหนดไว้ แล้วนำมากำหนด
เป็นความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ฐานทัพเรือสัตหีบเห็นว่าจะต้องดำเนินการให้ประสบความสำเร็จจำแนก
เป็นรายบริการในแต่ละพันธกิจ

- นอกจากนั้นแล้วฐานทัพเรือสัตหีบกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ฐานทัพเรือสัตหีบได้ดำเนินการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การพบปะผู้รับบริการ
การเข้าเยี่ยมสร้างความสัมพันธ์ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้



การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ข้อมูลบริการ) ฐานทัพเรือสัตหีบได้ ดำเนินการจัดทำ บริการของ ฐานทัพเรือสัตหีบ ให้ผู้รับบริการดังนี้

๑. ผ่านการประชุมหน่วยขึ้นตรง ฐานทัพเรือสัตหีบ ประจำเดือน

๒. ผ่านระบบ Social Media

๓. ผ่านทางเอกสารรายงาน

๔. ผ่านช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ผ่านข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

ในส่วนของ ฐานทัพเรือสัตหีบเป็นหน่วยสนับสนุน เกี่ยวกับกระบวนการหลัก จำนวน ๔ กระบวนการ ให้กับ ผู้รับบริการโดยตรง ทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบ และกลไกการสื่อสารไม่มีความแตกต่างกัน



ฐานทัพเรือสัตหีบ 51 งบ. 64

เลขที่ประกาศ	ประกาศเรื่อง	TOR	รายละเอียด	ข้อมูลราคากลาง	ผลการจัดซื้อจัดจ้าง
3/งป.2564	จ้างงานโครงการจ้างบริษัทประจวบโพธิ์ท่า คลองทัพเรือสัตหีบ	• TOR	18 / ประเภทการจัดซื้อ จัดจ้าง : 18 สดเลือก / จ้างก่อสร้าง หมวด : ฐานทัพเรือสัตหีบ รับ / เวลาขายแบบ : - / เวลา 0000 - 0000 น. รับ / เวลายื่นซอง : 28 ธ.ค. 2564 / เวลา 0900 - 1000 น. รับ / เวลาเปิดซอง : 28 ธ.ค. 2564 / เวลา 1000 - 0000 น.	33,395,900.00 เมื่อ 21/01/2564 [รายละเอียด]	บริษัท ที.บี.ที. อี.เอส.พี. คอมพิวเตอร์ จำกัด [รายละเอียด] สถานะ : [รายละเอียด]
4/งป.2564	จ้างรถขนานท่าเทียบเรือ หมายเลข 13 พลท.ภทส.ฐพ.ส.	• TOR	18 / ประเภทการจัดซื้อ จัดจ้าง : 18 สดเลือก / จ้างก่อสร้าง หมวด : ฐานทัพเรือสัตหีบ รับ / เวลาขายแบบ : - / เวลา 0000 - 0000 น. รับ / เวลายื่นซอง : 28 ธ.ค. 2564 - / เวลา 0900 - 1000 น. รับ / เวลาเปิดซอง : 28 ธ.ค. 2564 / เวลา 1000 - 0000 น.	9,610,000.00 เมื่อ 19/01/2564 [รายละเอียด]	บจก. โพธิ์หมื่นเคอร์ [รายละเอียด] สถานะ : [รายละเอียด]
2/งป.2564	จ้างงานโครงการจ้างบริษัทประจวบโพธิ์ท่าพร. ทัพเรือสัตหีบ ระยะที่ ๑	• TOR	18 / ประเภทการจัดซื้อ จัดจ้าง : 18 สดเลือก / จัดจ้าง หมวด : ฐานทัพเรือสัตหีบ รับ / เวลาขายแบบ : - / เวลา 0000 - 0000 น. รับ / เวลายื่นซอง : 25 ธ.ค. 2563 - / เวลา 0900 - 1000 น. รับ / เวลาเปิดซอง : 25 ธ.ค. 2563 / เวลา 1000 - 0000 น.	47,414,000.00 เมื่อ 17/12/2563 [รายละเอียด]	ที.บี.ซี. อี.เอส.พี. คอมพิวเตอร์ จำกัด และ บริษัท ประจวบโพธิ์ท่าพร. [รายละเอียด] สถานะ : [รายละเอียด]
1/งป.2564	จัดซื้อวัสดุเครื่องมือระบบรักษาความปลอดภัยกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ให้กับท่าเรือจากเสม็ด	• TOR	18 / ประเภทการจัดซื้อ จัดจ้าง : 18 สดเลือก / ซื้อ หมวด : ฐานทัพเรือสัตหีบ รับ / เวลาขายแบบ : - / เวลา 0000 - 0000 น. รับ / เวลายื่นซอง : 24 ธ.ค. 2563 / เวลา 0900 - 1000 น. รับ / เวลาเปิดซอง : 24 ธ.ค. 2563 / เวลา 1000 - 0000 น.	5,441,485.00 เมื่อ 17/12/2563 [รายละเอียด]	บริษัท ตรีภา จำกัด [รายละเอียด] สถานะ : [รายละเอียด]

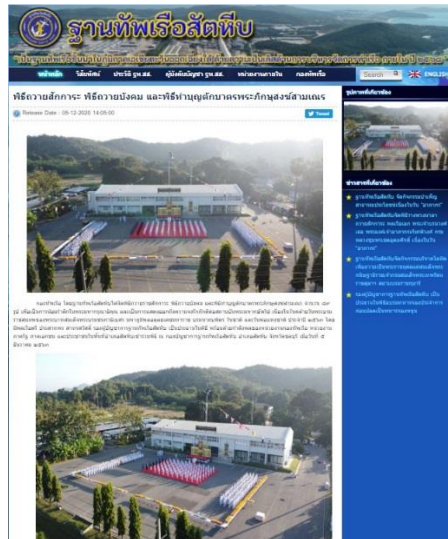


ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(๕) การจัดการความสัมพันธ์

ฐานทัพเรือสัตหีบ สื่อสารและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่

๑. การแข่งขันกีฬา
๒. การจัดกิจกรรมตรวจสอบคุณภาพของครอบครัว
๓. สนับสนุนการจัดงานวันเด็กแห่งชาติ
๔. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่รับผิดชอบ และพื้นที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
๕. การสนับสนุนการจัดงานรำลึกวันวีรชนกองทัพเรือ
๖. การจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ
๗. กิจกรรมพบญาติใกล้ชิด



จัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติ



ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ



การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



(๖) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งฐานทัพเรือสัตหีบมีการใช้ประโยชน์จากสื่อสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกองทัพเรือ โดยการประชาสัมพันธ์และตอบข้อซักถาม ผ่านระบบสารสนเทศ เช่น E – MAIL ระบบ Facebook Line โดยปฏิบัติตามข้อบังคับด้านความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสาร



เฟซบุ๊ก



เว็บไซต์

(๗) การจัดการข้อร้องเรียน

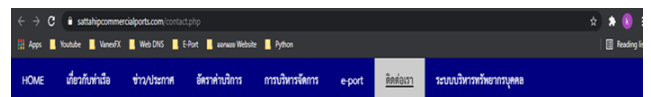
๑. การจัดตั้ง เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ การร้องเรียน ผ่านระบบสารสนเทศต่างๆ ที่มีของกระบวนการทั้ง ๔ กระบวนการโดยผ่านทาง เว็บไซต์ ของกระบวนการนั้น ๆ

๒. การจัดเจ้าหน้าที่กำลังพลของแผนกกรรมวิธีข้อมูลของ ฐานทัพเรือสัตหีบดูแลการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของฐานทัพเรือสัตหีบ

๓. การสร้างเว็บเพจ Facebook ของฐานทัพเรือสัตหีบ และหน่วยขึ้นตรงฐานทัพเรือสัตหีบ เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ฐานทัพเรือสัตหีบมีอยู่หลายพื้นที่ รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ฐานทัพเรือสัตหีบได้ดำเนินการจัดกิจกรรม สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

๔. จัดตั้งคณะกรรมการจัดการเมื่อมีข้อร้องเรียน โดยแยกหมวดหมู่ในการดำเนินการแก้ไขเพื่อติดตามผล และแจ้งตอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบภายในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม

๕. วิเคราะห์ เก็บสถิติข้อมูล ข้อร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ติดต่อทำเรื่องผ่านเว็บไซต์ - กองทัพเรือ

เรื่องร้องเรียน

ชื่อ

ข้อความ

E-mail



๑. การจัดการข้อร้องเรียนของ ฐานทัพเรือสัตหีบกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ ทั้ง ๔ กระบวนการ ไว้อย่างชัดเจน และมีการแจ้งความคืบหน้าการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียน

๒. ฐานทัพเรือสัตหีบจะดำเนินการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น



ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

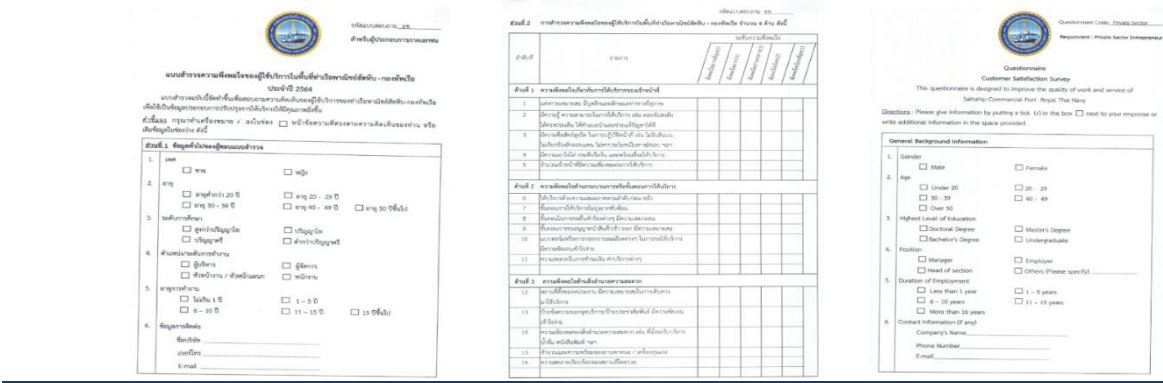
(๘) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน

ฐานทัพเรือสัตหีบ รับฟังข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย ในการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อกระบวนการหลักต่าง ๆ ของฐานทัพเรือสัตหีบ ในการปฏิบัติการกิจต่าง ๆ การสำรวจข้อมูลป้อนกลับ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการดังนี้

๑. ผ่านการประชุมหน่วยขึ้นตรง และหน่วยสมทบของฐานทัพเรือสัตหีบประจำเดือน
๒. ผ่านระบบ Social Media
๓. ผ่านทางเอกสารรายงาน
๔. ผ่านช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ผ่านข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

แบบสอบถามต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดทำมีดังนี้

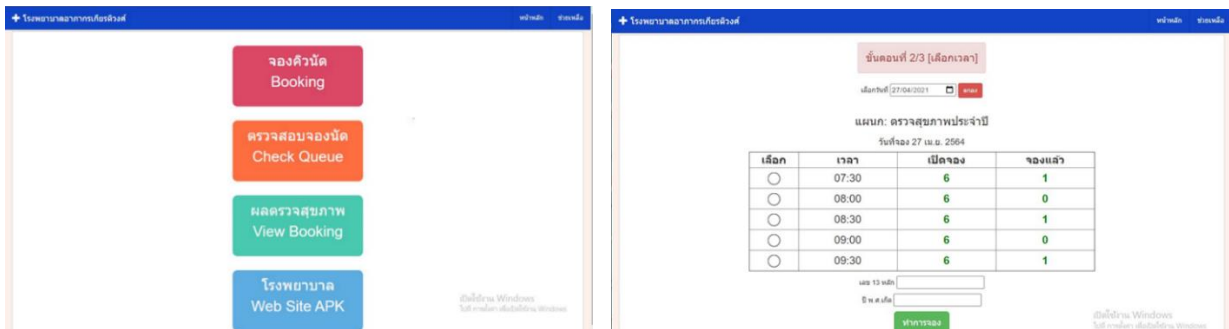
แบบสอบถามความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของกระบวนการหลักต่าง ๆ จำนวน ๔ กระบวนการ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะทำงานย่อยพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ ฐานทัพเรือสัตหีบ (รายนาม) พร้อมทั้งได้รับการอนุมัติจาก รองผู้บัญชาการฐานทัพเรือสัตหีบ /ประธานคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของฐานทัพเรือสัตหีบ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในส่วนของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งหน่วยจะเน้นเป็นสำคัญในการปฏิบัติ โดยจะเน้นความถี่ในการตอบแบบสอบถามประมาณ ๒ เดือน/ครั้ง สำหรับกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยจะดำเนินการสำรวจแบบสอบถามประมาณไตรมาสละ ๑ ครั้ง และมีการประเมินการดำเนินกระบวนการหลัก ทั้ง ๔ กระบวนการ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบสารสนเทศ เพื่อตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้พัฒนาดียิ่งขึ้น



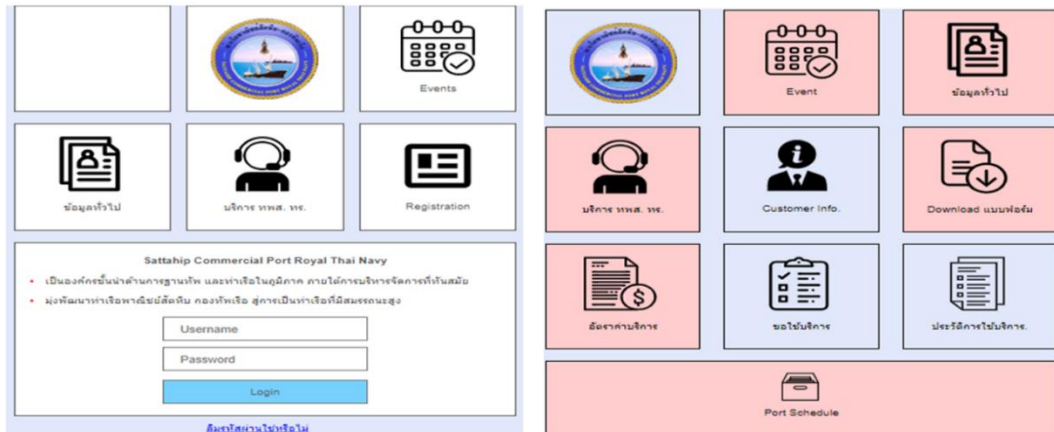


วิธีการจัดเก็บสารสนเทศ

ฐานทัพเรือสัตหีบ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจ ในหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำ มาพิจารณาทบทวนและแก้ไขเพื่อค้นหาช่องทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม ขยายช่องทางการเข้าถึงให้ง่ายขึ้น เป็นต้น โดยนำข้อมูลมาขยายผลทำเป็นแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ โดยเพิ่มรายละเอียดในแบบสอบถามเพื่อที่จะวิเคราะห์และชี้ชัดถึงความไม่พึงพอใจออกมาให้ได้ เพื่อนำไปขยายผลสู่การแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป



ระบบสารสนเทศในการให้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์



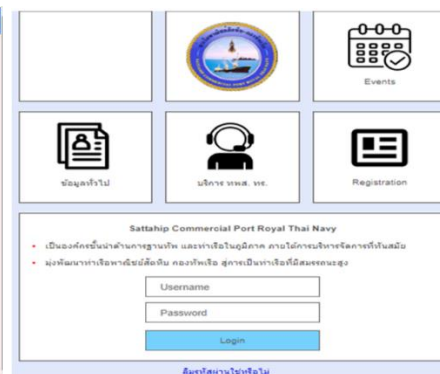
ระบบสารสนเทศในการให้บริการโรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์

(๙) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

ฐานทัพเรือสัตหีบ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เฉพาะ ซึ่งมีหน่วยที่มีลักษณะเทียบเคียงได้คือ ฐานทัพเรือกรุงเทพ ฐานทัพเรือสงขลา และฐานทัพเรือพังงา ซึ่งเป็นหน่วยที่มีลักษณะเตรียมกำลังเหมือนกัน แต่มีโครงสร้างการจัดหน่วยและกระบวนการในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งช่องทางในการนำมาใช้อาจมีความเหมือนหรือต่างกันแต่ในด้านสารสนเทศอาจมีช่องทางที่คล้ายคลึงกัน บนพื้นฐานของระบบสารสนเทศเดียวกัน



ช่องทางการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ





ผลลัพธ์สำคัญของหมวด ๗ ที่เป็นผลมาจากการดำเนินการของหมวด ๓

ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ฐานทัพเรือสัตหีบมีการสำรวจข้อมูลสารสนเทศจากแบบสอบถามความพึงพอใจ และจากช่องทางต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดทำขึ้น ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อติชม ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ซึ่งจะนำมาปรับปรุงแก้ไขในภาพรวม โดยผลร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแนวโน้มที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขในด้านต่าง ๆ ซึ่งฐานทัพเรือสัตหีบจะต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้นตามความคาดหวัง และแนวโน้มในการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ และการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการแก้ไขจนผู้ร่วมพอใจนั้น ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทุกเรื่องที่มีการร้องเรียน ส่วนในบางเรื่องนั้นยังอยู่ในกระบวนการของการดำเนินการตามขั้นตอนซึ่งจะได้แจ้งผลการร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องต่อไป ส่วนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับการแก้ไขนั้น มีแนวโน้มที่สามารถตอบสนองข้อเสนอแนะได้ดีสามารถดำเนินการได้ตามที่ผู้เสนอแนะได้ให้ข้อมูล ซึ่งในบางเรื่องที่เกิดขึ้นความสามารถนั้น ฐานทัพเรือสัตหีบจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและจัดทำสถิติ เพื่อพัฒนาการให้บริการ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตต่อไป