



PMQA หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประจำปี 2560

หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการกำหนดวิธีการที่ใช้รับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันผลและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดนี้เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิธีการในการค้นหาและใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หัวข้อ 3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการพิจารณากระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการตอบสนองตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

สำหรับนิยามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีการให้คำจำกัดความตามตารางดังนี้

กำหนดความหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความหมาย
ผู้รับบริการ	ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจาก กง.ทร. โดยตรง หรือผ่านทางช่องทางการสื่อสารสารสนเทศต่างๆ หมายถึงรวมถึงผู้รับบริการที่เป็นภาคเอกชน และส่วนราชการด้วย
ผู้รับบริการในอนาคต	ผู้รับบริการในอนาคต หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้ม/อยู่ในวิสัยที่จะมาใช้บริการจาก กง.ทร. โดยตรง หรือผ่านทางช่องทางการสื่อสารสารสนเทศต่างๆ หมายถึงรวมถึงผู้รับบริการที่เป็นภาคเอกชน และส่วนราชการด้วย แนวโน้มดังกล่าวเกิดขึ้นจากการขยายตัวของขอบเขตของภารกิจและบริการที่ กง.ทร. ได้รับมอบหมาย เป็นชั่วคราว/เฉพาะกิจ และมีแนวโน้มขยายตัวเป็นงานประจำต่อไปในอนาคต
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต หมายถึง ผู้มีแนวโน้ม/อยู่ในวิสัยที่จะได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของ กง.ทร. แนวโน้มดังกล่าวเกิดขึ้นจากการขยายตัวของขอบเขตของภารกิจและบริการที่ กง.ทร. ได้รับมอบหมาย เป็นชั่วคราว/เฉพาะกิจ และมีแนวโน้มขยายตัวเป็นงานประจำต่อไปในอนาคต
-----------------------------	---

1. ทบทวนภารกิจ และพันธกิจ

1.1 ภารกิจ กรมการเงินทหารเรือ

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิก รับ จ่าย และเก็บรักษาเงิน และดำเนินงานด้านการเงิน การบัญชี ตลอดจนงานพัฒนาและการฝึกศึกษาของเหล่าทหารการเงิน มีเจ้ากรมการเงินทหารเรือเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

1.2 พันธกิจ

1.2.1 ดำเนินการเบิก รับจ่าย เก็บรักษาเงิน จัดทำบัญชี และรายงานทางการเงินของกองทัพเรือ

1.2.2 ควบคุมกำกับ ดูแล การดำเนินการด้านการเงิน การบัญชี ให้เป็นไปโดยถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

1.2.3 ให้คำแนะนำ และชี้แจงเกี่ยวกับวิทยาการในด้านการเงิน การบัญชี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานการเงิน

1.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึก และการศึกษาของเหล่าทหารการเงิน

2. แนวทางการวิเคราะห์บริการ

เพื่อให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบและครอบคลุมทุกภารกิจ ทร. จึงได้มีการทบทวนการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ผลผลิต ผลลัพธ์ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ นวัตกรรม ลักษณะสำคัญขององค์กร (หมวด P) กระบวนการ(หมวด 6) ของ กรมการเงินทหารเรือ มาประกอบในการพิจารณาเพื่อให้ครบถ้วน เป็นระบบและประสานสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกัน โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กรมการเงินทหารเรือตามภารกิจและพันธกิจของกรมการเงินทหารเรือ

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟัง

กรมการเงินทหารเรือมีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยใช้เครื่องมือดังต่อไปนี้

1. วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ได้แก่ ใช้การสำรวจสอบถามโดยแบบสอบถาม ณ จุดบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง การรับฟังสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการ เมื่อผ่านการติดต่อโดยตรงแล้ว มีการติดตามรับฟังและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการผ่านทาง, โทรศัพท์, โทรสาร Social media จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตั้รับฟังความคิดเห็น หรือรับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายวิทยาการการการเงินที่เกี่ยวข้องในแต่ละช่วงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากวิธีการเหล่านี้หากมีข้อเสนอแนะทั้งในเชิงบวกและเชิงลบจะมีการรวบรวมเสนอให้ผู้บริหารทราบเพื่อร่วมกันปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้หากผู้รับบริการ สนใจข่าวสารเพิ่มเติมของ กรมการเงินทหารเรือ สามารถติดตามข่าวสารได้จากเว็บไซต์และวารสารของ กรมการเงินทหารเรือ
2. การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมการเงินทหารเรือ ใช้สื่อ Social media ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ Line ,Facebook กระดาน Webboard เว็บไซต์กรมการเงินทหารเรือ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ก. วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมการเงินทหารเรือมีวิธีการใช้ช่องทางในการติดต่อที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงชีวิตของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยความแตกต่างแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะประกอบไปด้วยช่วงชีวิตที่รับราชการของข้าราชการประจำการสังกัดกองทัพเรือ และชีวิตหลังเกษียณอายุราชการ ช่องทางหรือวิธีการที่ใช้ติดต่อการที่เป็นข้าราชการประจำการสังกัดกองทัพเรือที่ยังรับราชการอยู่จะทำให้การติดต่อเป็นลักษณะการติดต่อโดยตรงหรือการรับรู้ข่าวสารผ่านนโยบาย/เอกสารราชการ/หนังสือเวียน แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ ตั้รับฟังความคิดเห็น ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม การพูดคุยโดยตรง รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง หรือการสื่อสารผ่าน Social Media เช่น Website Facebook, Line หรือมีการจัดการ

ประชุมสัมมนากลุ่มย่อย หรือการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเพื่อรับทราบความต้องการ ในส่วนของข้าราชการนอก
 ประจําการจะมีความแตกต่างในช่องทางการติดต่อที่ลดน้อยลงเช่นจะไม่มีกรณีการจัดการประชุมสัมมนากลุ่ม
 ย่อย หรือการจัดเวทีแลกเปลี่ยน การรับรู้ข่าวสารผ่านนโยบาย/เอกสารราชการ/หนังสือเวียน เนื่องจาก
 เกษียณอายุราชการแล้ว

ตารางช่องทางที่ใช้สื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามช่วงชีวิต

ช่องทางการที่ใช้ สื่อสาร/รับฟัง	วิธีการ	ช่องทางการสื่อสาร/รับฟัง	ความแตกต่าง
------------------------------------	---------	--------------------------	-------------

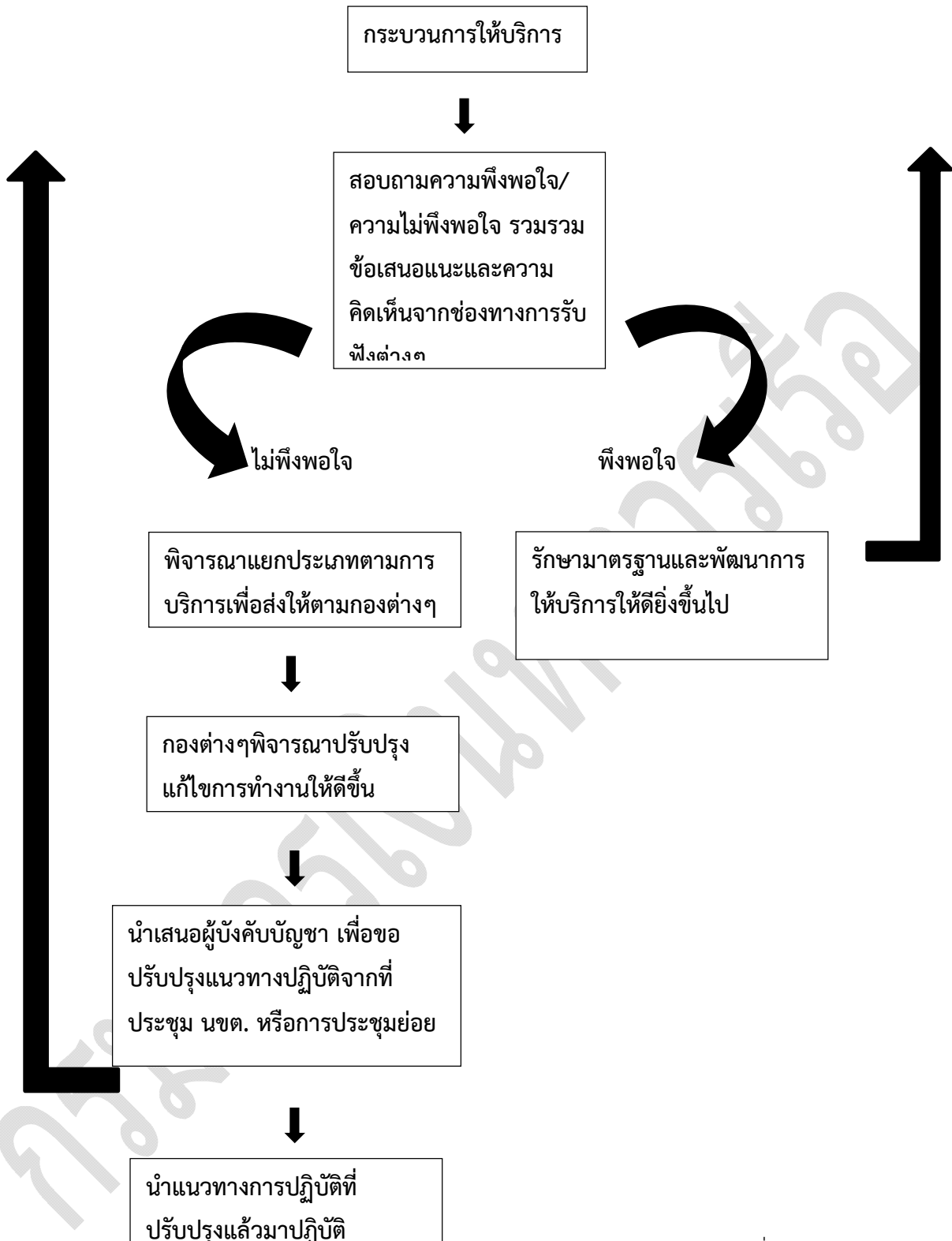
<p>-ผู้รับบริการ (ข้าราชการประจำการสังกัด ทร. นขต.ทร .และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. ติดต่อโดยตรง 4. เครือข่าย 5. Social Media 6. Focus Group 7.นโยบาย/หนังสือเวียน <p>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้บังคับบัญชาในปัจจุบัน กองทุนต่างๆ บริษัทห้างร้าน ธนาคาร กรมสรรพากร สมาชิกสหกรณ์ กำลังพลของ นขต.ทร .และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. ติดต่อโดยตรง 4. เครือข่าย 5. Social Media 6. สื่อสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - การพูดคุยโดยตรง - โทรศัพท์ โทรสาร - รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง - Website Facebook, Line - การประชุมสัมมนากลุ่มย่อย - การจัดเวทีแลกเปลี่ยน - การแจ้งข่าวสารทางหนังสือเวียน <ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - การพูดคุยโดยตรง - โทรศัพท์ โทรสาร - รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง - Website Facebook Line - รวบรวมข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ 	<p>-ผู้รับบริการ(ข้าราชการนอกประจำการสังกัด ทร. ครอบครั้ว)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. ติดต่อโดยตรง 4. เครือข่าย 5. Social Media <p>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้บังคับบัญชาหลังเกษียณอายุ กองทุนต่างๆ บริษัทห้างร้าน ธนาคาร กรมสรรพากร สมาชิกสหกรณ์ กำลังพลของ นขต.ทร .และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. ติดต่อโดยตรง 4. เครือข่าย 5. Social Media 6. สื่อสาธารณะ 	<p>ไม่มีการจัด Focus Group ที่ใช้วิธีการ เช่น การประชุมสัมมนา กลุ่มย่อย หรือ การจัดเวที แลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นในรูปแบบที่เป็นทางการ</p> <p>ไม่มีความแตกต่าง</p>
--	--	--	--

--	--	--	--

ข. กรมการเงินทหารเรือมีวิธีการในการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่าง
 ทั่วทั้งที่ และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วน
 ได้ส่วนเสียดังนี้

วิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 และการค้นหาข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ของ กง.ทร.



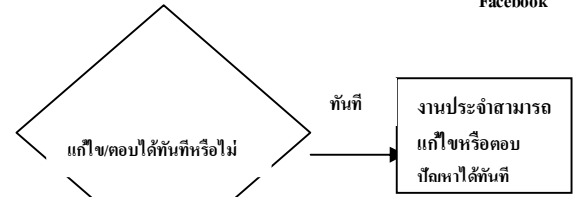


วิธีการค้นหาข้อมูลสอบถามกลับของคู่มือบรรณการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Facebook



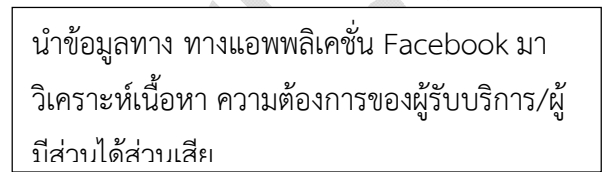
ผู้รับผิดชอบ
รอง ผอ.กองต่างๆ

ทุกวันทำการ



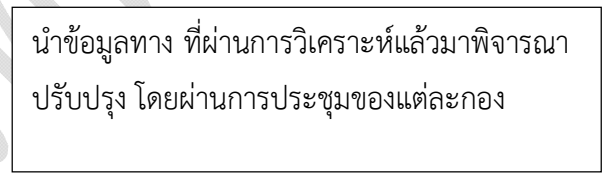
ผู้รับผิดชอบ
รอง ผอ.กองต่างๆ

ทุกวันทำการ



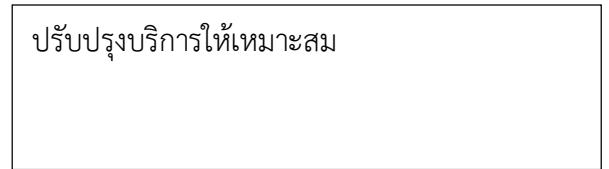
ที่ประชุม
นขต.กง.ทร.ที่เกี่ยวข้อง

ทุกวันสัปดาห์



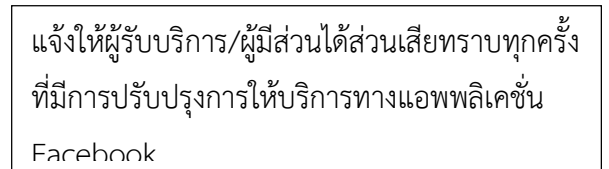
กองต่างๆ

ภายใน 7 วัน

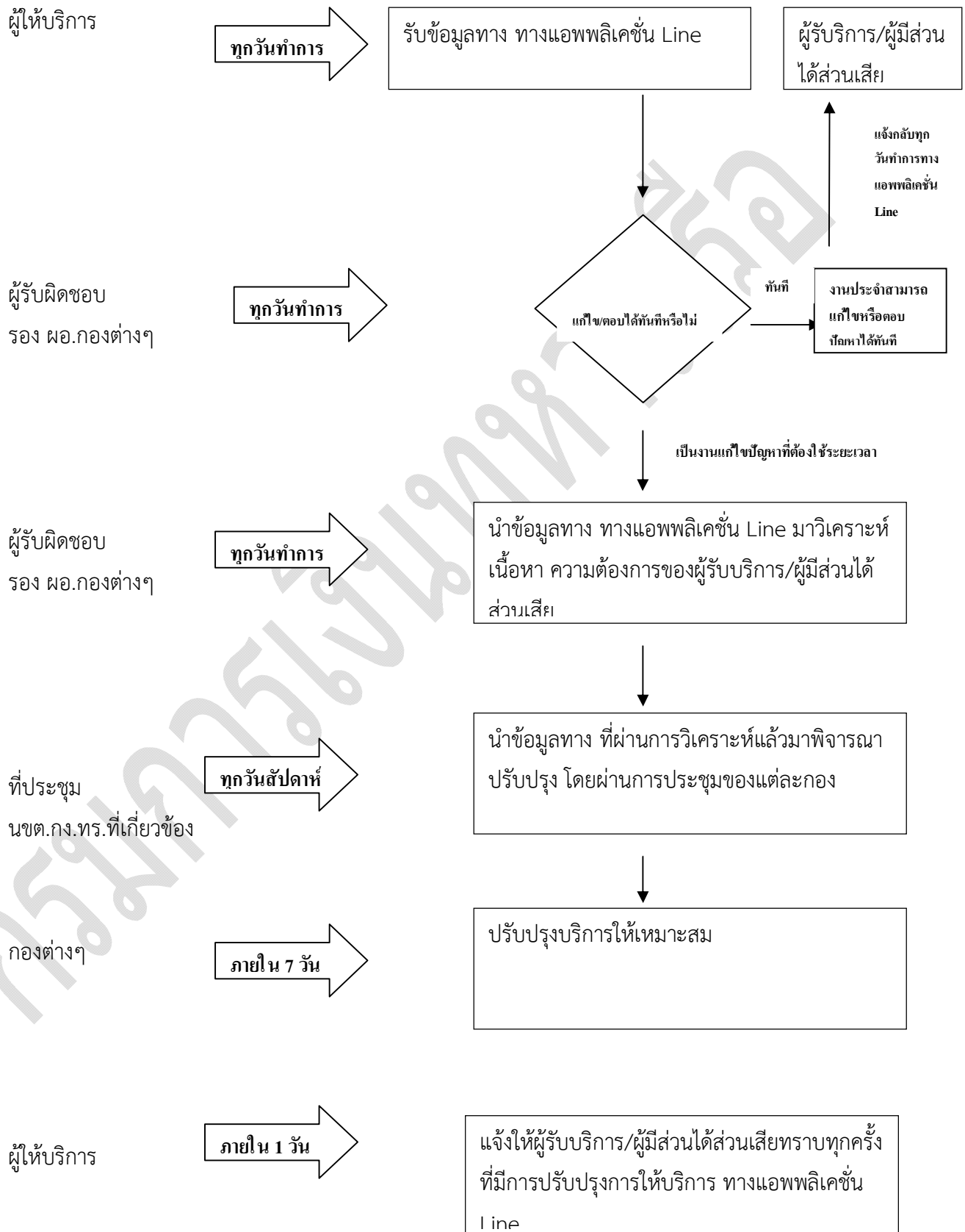


ผู้ให้บริการ

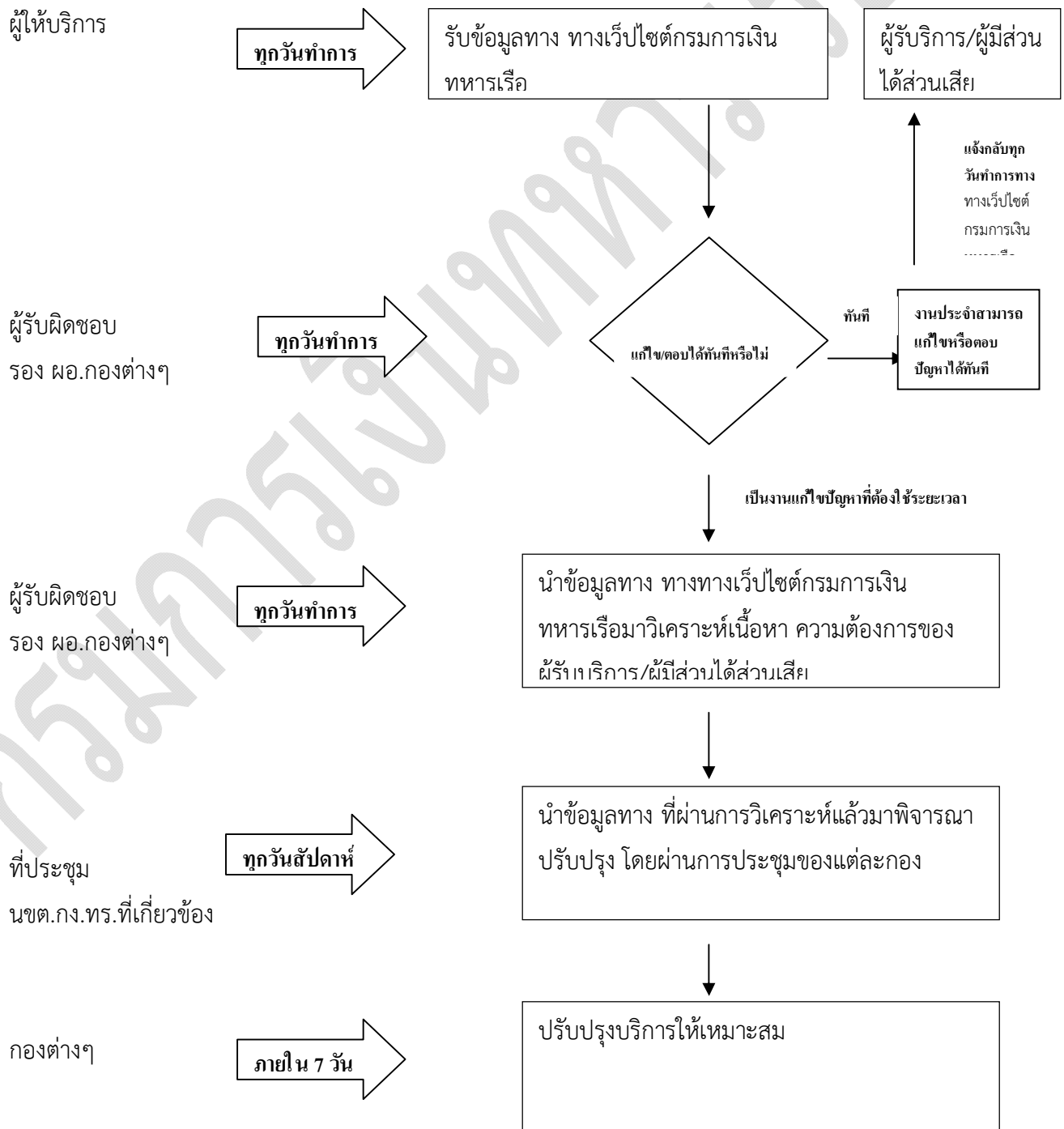
ภายใน 1 วัน



วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Line

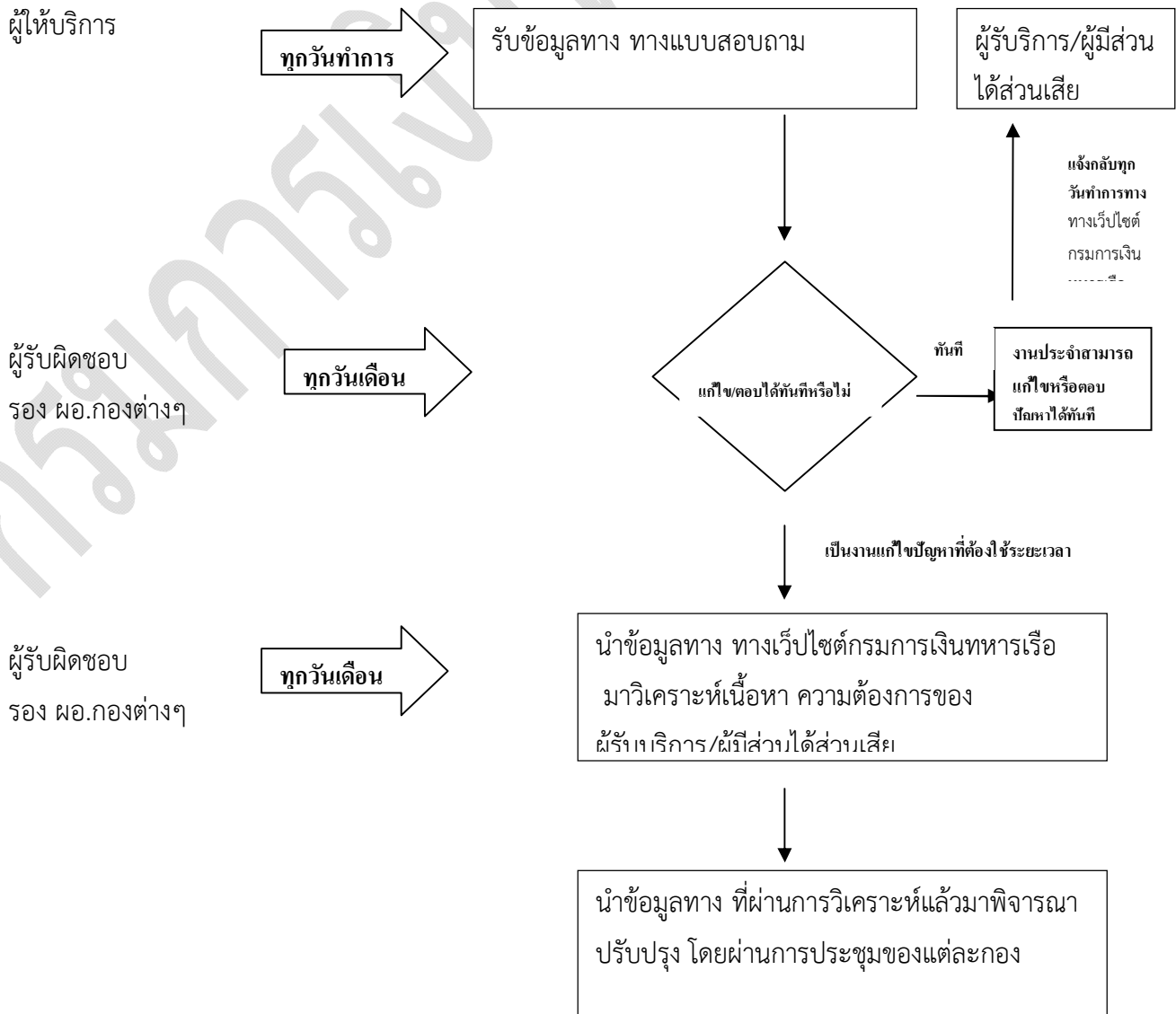


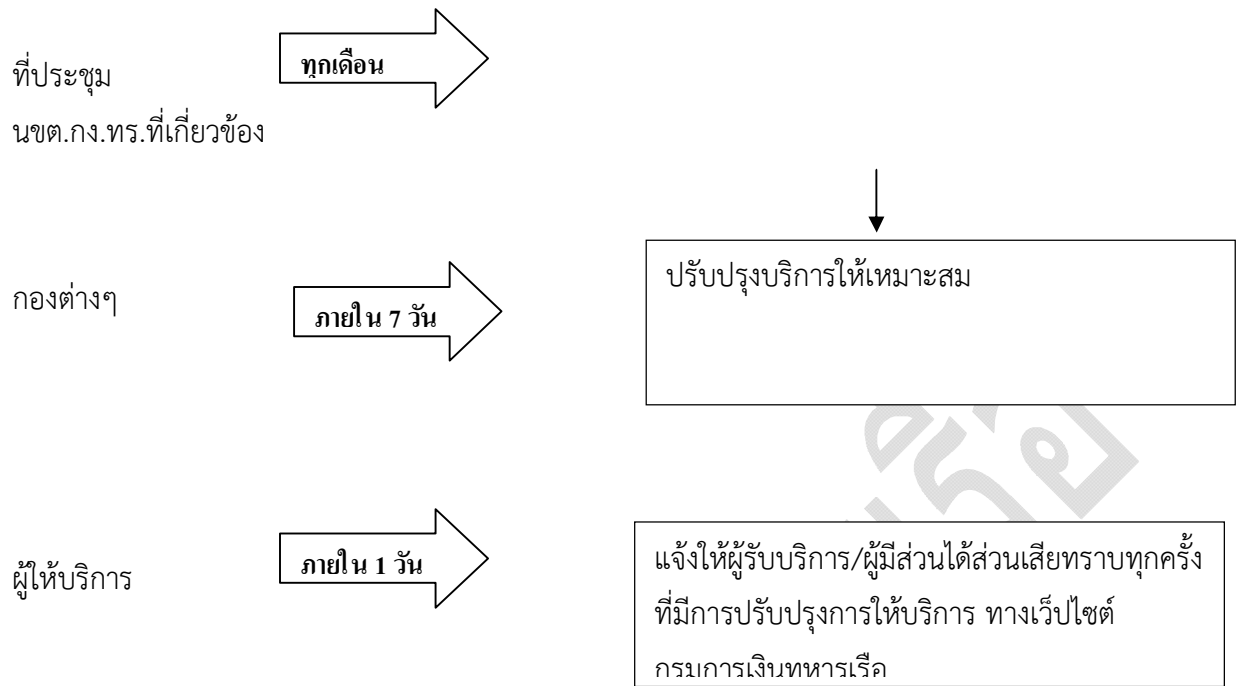
วิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางเว็บไซต์กรมการเงินทหารเรือ





วิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ





-ก.ท.มีการจัดช่องทางการรับฟังโดยการจัดสื่อสารสนเทศเพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตารางดังนี้
การจัดการช่องทางและการจัดการข้อมูลการรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่
------------------	---------	----------------------	---------

-ผู้รับบริการ			
1. สํารวจ สอบถาม	- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
2. สังเกตพฤติกรรม	- การพูดคุยโดยตรง	ผู้ให้บริการ	ทุกครั้งที่ได้รับบริการ
3. ติดต่อโดยตรง	- โทรศัพท์ โทรสาร	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
4. เครือข่าย	- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
5. Social Media	- Website Facebook, Line	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวัน
6. Focus Group	- การประชุมสัมมนาในกลุ่มย่อย - การจัดเวทีแลกเปลี่ยน	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	1-2 ครั้ง ต่อปี
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1. สํารวจ สอบถาม	- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
2. สังเกตพฤติกรรม	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ผู้ให้บริการ	ทุกครั้งที่ได้รับบริการ
3. ติดต่อโดยตรง	- การพูดคุยโดยตรง - โทรศัพท์ โทรสาร	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
4. เครือข่าย	- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
5. Social Media	- Website Facebook Line	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวัน
6. สื่อสารธารณะ	- รวบรวมข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์	นายทหารประชาสัมพันธ์ของ กง.ทร.	ทุกวัน

จากการที่ได้กำหนดช่องทางการติดต่อสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมแล้วเพื่อให้มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกำลังพลของกรมการเงินทหารเรือรับทราบ เข้าใจ รวมถึงสามารถเข้าถึงการ

ให้บริการของกรมการเงินทหารเรือได้สะดวก รวดเร็ว จึงมีการถ่ายทอด เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ช่างทางต่างๆ ผ่านช่องทางสารสนเทศ เช่น การประชุม โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

การรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อ

กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	1 การ ประชุม กับหน่วย ต่าง ๆ	2 นโยบาย/ คำสั่ง/ หนังสือสั่ง การ	3 โทรศัพท์/ โทรสาร	4 Web Site กง.ทร.	5 สื่อสังคม ออนไลน์	6 ผู้รับฟัง ความ คิดเห็น	7 แบบสอบถาม ความคิดเห็น
ผู้รับบริการ 1. นชต. ทร. และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร.	⇕⇕	↑	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
2.ข้าราชการ ประจำการสังกัด ทร.	⇕⇕	↑	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
3.ข้าราชการนอก ประจำการ สังกัดทร.	—	—	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
4.ครอบครัว ข้าราชการ	—	—	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
5. สหกรณ์และ กิจการสวัสดิการ ต่างๆ	—	—	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
6. กรมบัญชีกลาง	⇕⇕	↑	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	—	↑
7. สำนักงานตรวจ เงินแผ่นดิน	⇕⇕	↑	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
8. สตท. ทร.	⇕⇕	↑	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑
9. สปช. ทร.	⇕⇕	↑	⇕⇕	⇕⇕	⇕⇕	↑	↑

10.กำลังพล นขต. ทร. และหน่วย เฉพาะกิจ ทร. ที่เข้า รับการอบรม	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. จก.ก.ท.ท.	↑↓	↑	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
2.กองทุน ประกันสังคม	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	—	—
3.กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	—	—
4.กองทุนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	—	—
5.กรมสรรพากร	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	—	↑
7.ธนาคาร/สหกรณ์ กิจการสวัสดิการที่ เป็นเจ้าของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
8.สมาชิกสหกรณ์ และกิจการ สวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค.	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	—	—
9.กำลังพลของ นขต. ทร. และหน่วย เฉพาะกิจ ทร.	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
10.ป.ศ. ทร. ทำการ แทนผบ. ทร.	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
11. นขต. ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑

หน่วย							
12. นชต. ทร. กรณีที่เป็นเจ้าของเงินนอกงบประมาณ	—	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑
13. นชต. ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของกำลังพลที่เข้ารับการอบรม	—	↑↓	↑↓	↑↓	↑↓	↑	↑

ช่องทางการสื่อสารให้กับบุคคลภายในหน่วยและบุคคลภายนอก

ช่องทางการสื่อสาร	รูปแบบ		ทิศทาง	ความถี่	กลุ่มเป้าหมาย			ประเด็นการสื่อสาร
	ทางการ	ไม่เป็นทางการ			1	2	3	
1. สํารวจ สอบถาม	★		↑↓	ทุกวัน	●	●		- แลกเปลี่ยนข้อมูล - สอบถามประเด็นปัญหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง - รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
2. สังเกตพฤติกรรม		★	↑↓	ทุกวัน	●	●	●	- สอบถามประเด็นปัญหาแนวทางพัฒนาปรับปรุง
3. ติดต่อโดยตรง		★	↑↓	ทุกวัน	●	●	●	- ข้อมูลประเด็นปัญหา
4. เครือข่าย	★		↑↓	ทุกวัน	●	●		- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง

5.Social Media		★	↑↓	ทุกวัน	●	●	●	-แจ้งข้อมูลข่าวสาร -เร่งรัดการดำเนินการ
6.Focus Group	★		↑↓	1-2 ครั้ง ต่อปี			●	- การประชุมสัมมนากลุ่มย่อย - การจัดเวทีแลกเปลี่ยน
7. สื่อสารธารณะ		★	↑	ทุกวัน	●	●	●	-ประชาสัมพันธ์ -แจ้งข้อมูลข่าวสาร ประกาศ

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่ 1 หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างและพลทหารสังกัด กง.ทร.

กลุ่มที่ 2 หมายถึง ข้าราชการลูกจ้าง และพลทหาร สังกัด ทร. หน่วยต่างๆที่มีใช้ กง.ทร.

กลุ่มที่ 3 หมายถึง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อประสานงานกับ กง.ทร. ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานราชการภายนอก ทร. หน่วยงานเอกชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ รวมถึงญาติของข้าราชการ ในสังกัด ทร.

กรมการเงินทหารเรือ มีการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งข้อมูลที่ป้อนกลับ ที่ได้รับจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่างๆ รวมทั้งการใช้สื่อสารสนเทศ (Deployment) ได้แก่

1. การรวบรวมแบบสอบถาม รองผู้อำนวยการกองต่างๆจะเป็นผู้รับผิดชอบ โดยแบบสอบถามจะแจกจ่ายตามกองต่างๆ และรวบรวมในแต่ละกองทุกเดือน หากสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ทันที กองต่างๆ จะดำเนินการทันที กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เนื่องจากมีส่วนที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย จะประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา แล้วแจ้งให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบทันที ตามรายละเอียดที่ให้ไว้ หรือแจ้งผ่านเว็บไซต์ของกรมการเงินทหารเรือ ซึ่งในรอบทุกสามเดือนกรมการเงินทหารเรือจะรวบรวมแบบสอบถาม วิเคราะห์และรายงานผลให้เจ้ากรมการเงินทหารเรือทราบ และนำข้อคิดเห็นต่างๆที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงการให้บริการ

2. การรวบรวมข้อมูลสื่อสารสนเทศทางแอปพลิเคชัน Line Facebook เว็บไซต์ของกรมการเงินทหารเรือ โดยรองผู้อำนวยการกองต่างๆจะเป็นผู้รับผิดชอบ มีการดำเนินการรับฟังข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ และหากสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงได้จะดำเนินการทันที กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เนื่องจากมีส่วนที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย จะประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น กองเงินเดือน การได้รับการสอบถามเรื่องข้อมูลเงินเดือนบ่อยครั้ง จึงได้ประชุม และจัดให้มีการจัดทำสลิปเงินบำนาญทางมือถือ เป็นต้น

3. การรับฟังการผู้ใช้งาน FIN GL ผ่านฐานข้อมูลโปรแกรม FIN GL

4. การรับฟังผ่านทางโทรศัพท์ จะมีการบันทึกรายละเอียดของการรับฟังข้อมูลทางโทรศัพท์ และการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น กองเงินเดือน การไม่ได้รับใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายทางไปรษณีย์ จึงแก้ไขโดยการส่งทาง Email เป็นต้น

5. การรับฟังจากการติดต่อโดยตรง ตัวอย่างเช่น เจ้ากรมการเงินทหารเรือได้รับการแจ้งถึงการใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายไม่ชัดเจนของข้าราชการบำนาญ ในที่ประชุม นขต.กง.ทร. เจ้ากรมการเงินทหารเรือสั่งการให้กองเงินเดือนแก้ไข

ปัญหา

กรมการเงินทหารเรือได้นำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการตัวอย่าง เช่น

1. การรายงานรอบเดือน มิ.ย.60 มีข้อเสนอแนะให้การเบิกจ่ายเงินไปราชการผู้รับบริการอยากให้กรมการเงินทหารเรือกำหนดให้หน่วยในกองทัพเรือปฏิบัติเป็นแบบเดียวกันให้ชัดเจน ในการปรับปรุงตามคำแนะนำนี้ กองการเงินต่างประเทศได้จัดทำแผ่นพับคำแนะนำสำหรับผู้ที่จะเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว “จะอย่างไรเมื่อเดินทางไปราชการต่างประเทศ” และแบบฟอร์มที่ใช้ในการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวพร้อมตัวอย่างเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของกรมการเงินทหารเรือ การออกแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงหลักสูตรอาชีพเพื่อเลื่อนฐานะชั้นจำเอก กรมการเงินทหารเรือจะได้นำไปปรับปรุงหลักสูตรต่อไป
2. การรวบรวมข้อมูลสื่อสารสนเทศทางแอปพลิเคชัน Line Facebook เว็บไซต์ของกรมการเงินทหารเรือ โดยรองผู้อำนวยการกองต่างๆเป็นผู้รับผิดชอบ มีการดำเนินการรับฟังข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ และหากสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงได้จะดำเนินการทันที กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที เนื่องจากมีส่วนที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย จะประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น กองเงินเดือนการได้รับการสอบถามเรื่องข้อมูลเงินเดือนบ่อยครั้ง จึงได้ประชุม และจัดให้มีการจัดทำสลิปเงินบำนาญทางมือถือ เป็นต้น
3. การรับฟังการผู้ใช้งาน FIN GL ผ่านฐานข้อมูลโปรแกรม FIN GL
4. การรับฟังผ่านทางโทรศัพท์ จะมีการบันทึกรายละเอียดของการรับฟังข้อมูลทางโทรศัพท์ และการแก้ไขปัญหา ตัวอย่างเช่น กองเงินเดือนการไม่ได้รับใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายทางไปรษณีย์ จึงแก้ไขโดยการส่งทาง Email เป็นต้น
5. การรับฟังจากการติดต่อโดยตรง ตัวอย่างเช่น เจ้ากรมการเงินทหารได้รับการแจ้งถึงการใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายไม่ชัดเจนของข้าราชการบำนาญ ในที่ประชุม นชต.กท.ร. เจ้ากรมการเงินทหารเรือสั่งการให้กองเงินเดือนแก้ไขปัญหา

กรมการเงินทหารเรือมีการปรับปรุงวิธีการในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ช่องทางที่ใช้ในการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นช่องทางเดิมและช่องทางที่ปรับปรุงใหม่ที่พึงมีอนาคต

ช่องทางเดิม	ช่องทางที่ปรับปรุงใหม่
การติดต่อเพื่อขอรับบริการสามารถสื่อสารได้เฉพาะวันและเวลาราชการเท่านั้น โดยใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ หรือเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน	การติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการสามารถฝากข้อความความต้องการถึงผู้ให้บริการในระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลาและจะได้รับการตอบกลับในเวลาราชการ
ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากสารสนเทศที่ผู้ให้บริการกำหนดให้เท่านั้น	ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการได้ในหลายช่องทาง

ผู้รับบริการต้องทำการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	มีข้อมูลหลากหลายในระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเลือกใช้
---	---

(2) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูล ป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมการเงินทหารเรือ ใช้วิธีค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีตและของคู่แข่ง/คู่เทียบด้วยการหาข้อมูลจากสื่อสารสนเทศต่างๆและจากการประสานงาน,การประชุม และจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้ง กรมการเงินทหารเรือ กรมการเงินทหารบก กรมการเงินกระทรวงกลาโหม และ กรมการเงินทหารอากาศ เป็นต้น รวมทั้งเข้าไปศึกษาถึงการถามตอบในอดีตที่ผ่านมาทั้งของตนเองและคู่แข่ง/คู่เทียบ ดูการพัฒนา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และนำผลมาพัฒนาเพื่อให้เป็นผลดีต่อการปรับปรุงผลผลิตและการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

ตารางการให้บริการตามกระบวนการให้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ

ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ ในอดีต	(4) ผู้รับบริการ ในอนาคต	(5) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในอดีต	(6) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในอนาคต
CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน	บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน	1.นชต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร.	1.นชต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร.	1. จก.กง.ทร. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน	1. จก.กง.ทร. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน

กระบวนการหลัก	บริการ	ผู้รับบริการในอดีต	ผู้รับบริการในอนาคต	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
CP.2 การเก็บรักษาเงิน	บริการเก็บรักษาเงิน	3. ข้าราชการนอกประจำการ สังกัด ทร. 4. ครอบครัว ข้าราชการ	3. ข้าราชการนอกประจำการ สังกัด ทร.ใน อนาคต 4. ครอบครัว ข้าราชการ	บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหนี้ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ	บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหนี้ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการใน อนาคต

CP.3 การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	1.กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4.สพช.ทร.	1.กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4.สพช.ทร.	1. ปช.ทร.ทำการ แทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3.นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4.นขต.ทร. กรณี ที่เป็นเจ้าของเงิน นอกงบประมาณ	1. ปช.ทร.ทำการ แทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3.นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4.นขต.ทร. กรณีที่ เป็นเจ้าของเงิน นอกงบประมาณ
CP.4 การพัฒนา บุคลากร	บริการพัฒนา บุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	กำลังพลใน อนาคตของ นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม

ช่องทางที่ใช้ในการรับฟังข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของคู่แข่งคู่เทียบ

กองทัพเรือ	กองทัพอากาศ	กองทัพบก	กรมบัญชีกลาง
-สำรวจ สอบถาม -สังเกตพฤติกรรม -ติดต่อโดยตรง -เครือข่าย -Social media -เว็บไซต์ -Line	-สำรวจ สอบถาม -สังเกตพฤติกรรม -ติดต่อโดยตรง -เครือข่าย -Social media -เว็บไซต์ -	-สำรวจ สอบถาม -สังเกตพฤติกรรม -ติดต่อโดยตรง -เครือข่าย -Social media -เว็บไซต์ -	-สำรวจ สอบถาม -สังเกตพฤติกรรม -ติดต่อโดยตรง -เครือข่าย -Social media -เว็บไซต์ -

-Facebook -สื่อสาธารณะ -Focus Group	- -สื่อสาธารณะ -Focus Group	- -สื่อสาธารณะ -Focus Group	-Facebook -สื่อสาธารณะ -Focus Group
---	-----------------------------------	-----------------------------------	---

ช่องทางที่ใช้ในการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในอดีตและที่พึงมีอนาคต

อดีต	อนาคต
การติดต่อเพื่อขอรับบริการบริการสามารถสื่อสารได้เฉพาะวันและเวลาราชการเท่านั้น โดยใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ หรือเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน	การติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการสามารถฝากข้อความความต้องการถึงผู้ให้บริการในระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลาและจะได้รับการตอบกลับในเวลาราชการ
ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากสารสนเทศที่ผู้ให้บริการกำหนดให้เท่านั้น	ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการได้ในทุกๆช่องทาง
ผู้รับบริการต้องทำการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	มีข้อมูลหลากหลายในระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเลือกใช้

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมการเงินทหารเรือมีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ สามารถประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้จากแบบสอบถามมีการสรุปเสนอผู้บริหารทราบพร้อมทั้งมีแนวทางการปรับปรุงการให้บริการหากมีส่วนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ นอกจากนี้ยังได้รับฟังความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการไปตรวจเยี่ยมหน่วยการเงินตามพื้นที่ต่างๆผ่านการประชุมกลุ่ม มีการเก็บข้อมูลจากระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการสำหรับในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินได้จากเสียงตอบรับจากข้อมูลที่ได้รับจากทุกช่องทางการสื่อสาร นอกจากนี้ยังมีการประเมินผ่านการใช้เว็บไซต์ของกรมการเงินทหารเรือ เช่น การเข้าไปใช้บริการเกี่ยวกับสลิปเงินเดือน การพิมพ์ใบรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น

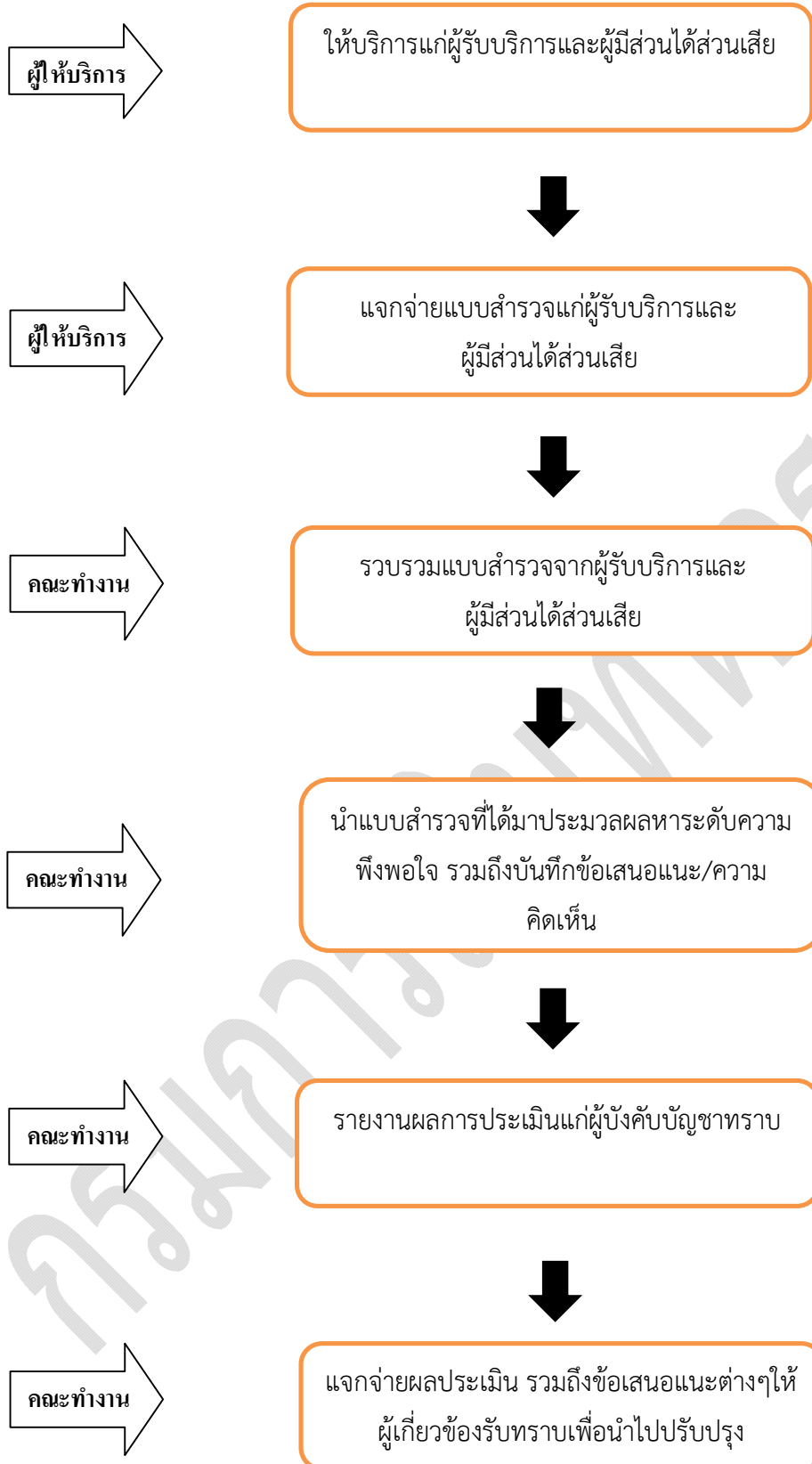
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถให้การตอบรับระหว่างการให้บริการทันที และสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระยะเวลาของการติดต่อ อาจได้รับฟังผลของการให้บริการช้ากว่าผู้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้ฟังผลตอบกลับจากทางโทรศัพท์ หรือทาง Social Media และทางไปรษณีย์.

- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

กรมการเงินทหารเรือได้รับฟังความคิดเห็นจากระบบสารสนเทศแล้วนำมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น การจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อดูสลิปเงินเดือนของข้าราชการประจำทางมือถือ เมื่อได้จัดทำไปแล้วผลตอบรับคือมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เมื่อมีการใช้บริการเป็นจำนวนมาก กรมการเงินทหารเรือจึงนำข้อมูลตอบรับนี้มาปรับปรุงการให้บริการดูสลิปเงินบำนาญจากแอปพลิเคชันในมือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับข้าราชการบำนาญอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งสร้างความสะดวกให้ข้าราชการบำนาญที่อยู่ห่างไกล ไม่ต้องโทรศัพท์ถามทุกเดือนหรือเดินทางมาติดต่อขอทราบข้อมูลที่หน่วยงาน

ลำดับขั้นตอนแสดงการวัดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การประเมินความพึงพอใจของ กรมการเงินทหารเรือ

กรมการเงินทหารเรือมีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน มีการสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของหน่วยงาน

การบริการของ กรมการเงินทหารเรือมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการโดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงการรวบรวมข้อขัดข้องต่างๆที่มีอยู่ทำแบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

กรมการเงินทหารเรือได้มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละบริการและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ	(4) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	(5) นขต.ก.ท.ร.ที่ แจก แบบสอบถาม
CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน	บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน	1.นขต.ท.ร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ท.ร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ท.ร. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ท.ร. 4. ครอบครัว ข้าราชการ	1. จก.ก.ท.ร. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ	กองบัญชา กองเงินเดือน กองการเงิน ต่างประเทศ กองค่าใช้จ่าย

กระบวนการหลัก	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นขต.กง.ทร.ที่ได้รับบริการแจกแบบสอบถาม
CP.2 การเก็บรักษาเงิน	บริการเก็บรักษาเงิน	1. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจทร. 2. สหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ	1. จก.กง.ทร. 2. สมาชิกสหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค. 3. กำลังพลของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจทร.	กองบัญชี
CP.3 การจัดทำรายงานด้านการเงิน	การจัดทำรายงานด้านการเงิน	1. กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4. สปช.ทร.	1. ปช.ทร.ทำการแทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3. นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4. นขต.ทร. กรณีที่เป็นเจ้าของเงินนอกงบประมาณ	กองบัญชี

CP.4 การพัฒนาบุคลากร	บริการพัฒนาบุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	กองวิทยาการ
----------------------	--------------------	---	---	-------------

ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของกรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจความพึงพอใจ ของ กรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจนี้ มีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จึงขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการ (เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อไป) และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี 41-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ข้าราชการประจำการ ข้าราชการนอกประจำการ
- บุคคลในครอบครัว หรือ ผู้ประกอบการ
- ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ

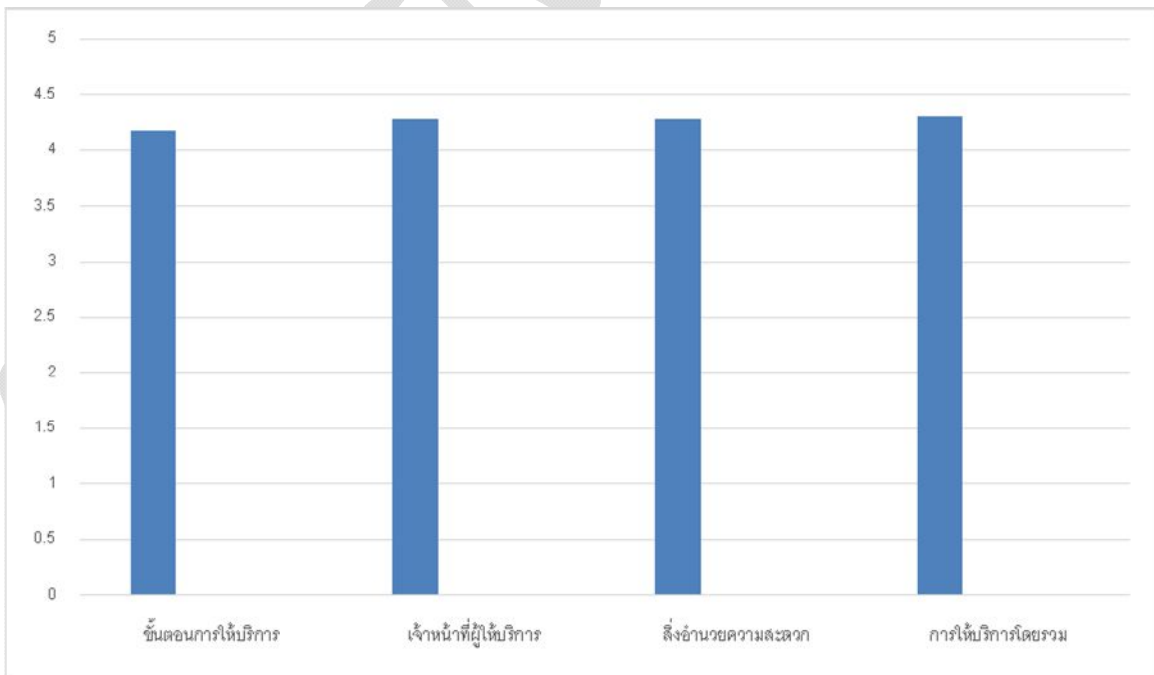
ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		(5) พอใจ มากที่สุด	(4) พอใจ มาก	(3) พอใจ	(2) พอใจ น้อย	(1) พอใจ น้อยที่สุด
1.	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
	1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
	1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน ด้วยความสุภาพ อุ่มเอี่ยม มีกิริยามารยาทและพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
	2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
3.	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน)					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม / ข้อเสนอแนะ.....
.....

ผลการประเมินความพึงพอใจของกรมการเงินทหารเรือ สรุปผลประเมินได้ ดังนี้

เกณฑ์ความพึงพอใจของ กรมการเงินทหารเรือแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ กล่าวคือ คะแนน 0.00 – 1.50 อยู่ในระดับคุณภาพต้องปรับปรุงคะแนน 1.51- 2.50 อยู่ในระดับคุณภาพควรปรับปรุงคะแนน 2.51 – 3.99 อยู่ในระดับคุณภาพดีคะแนน 4.00-5.00 อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60



ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60 แจกจ่ายแบบสอบถามให้ผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 100 ใบ และมีผู้ตอบกลับมาทั้งสิ้น 70 ใบ ทั้งนี้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ มีความพึงพอใจเฉลี่ยทุกข้ออยู่ที่ระดับ ดีมาก ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละหัวข้อแล้วพบว่าในหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 ซึ่งต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกหัวข้อ และรองลงมาได้แก่ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งกองการเงินต่างประเทศได้นำไปปรับปรุงการให้บริการของการเดินทางไปราชการต่างประเทศ โดยมีเอกสารแนะนำสำหรับผู้เดินทางทั้งก่อนการเดินทาง และหลังเดินทางว่าจะต้องทำอย่างไรบ้าง และเมื่อมีการรับเรื่องยืมเงินจากผู้ที่เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวแล้ว ให้เสนอเรื่องไปยังกองบัญชีภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

กรมการเงินทหารเรือมีการทบทวน/วิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยช่องทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่รวดเร็ว และสะดวก เช่น การเข้าไปใช้บริการเกี่ยวกับสลิปเงินเดือน การพิมพ์ใบรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น เป็นการให้ผู้เข้าไปใช้บริการทุกรูปที่แสดงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในระดับ 1 – 5 น้อยที่สุด ถึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้กรมการเงินทหารเรือยังนำสารสนเทศมาตอบสนองในประเด็น/สิ่งที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างเช่นประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ การดูสลิปเงินเดือนในมือถือ การพิมพ์ใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายโดยตนเอง เป็นต้น

(4) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกันหรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

กรมการเงินทหารเรือ ใช้การค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตโดยดูตามเว็บไซต์ของคู่แข่ง/คู่เทียบ เช่น กรมการเงินทหารบก กรมการเงินทหารอากาศ กรมการเงินกลาโหม ซึ่งมีลักษณะการให้บริการที่คล้ายกัน ปัจจุบันได้ติดตามดูการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ซึ่งมีลักษณะงานการให้บริการที่คล้ายคลึงกันแต่เครือข่ายการให้บริการกว้างกว่า

และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับบริการให้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ และนำการให้บริการที่ดีกว่ามาเปรียบเทียบกับปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

เช่น การให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการของกรมบัญชีกลางทาง face book มีผู้ใช้แชร์ต่อจำนวนมากแสดงถึงการให้ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจและเข้าใช้บริการมาก กรมการเงินทหารเรือจึงได้เตรียมปรับปรุงเว็บไซต์สำหรับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าถึงบริการได้ง่ายและมีความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น

การค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อหน่วย
เปรียบเทียบกับคู่แข่งคู่เทียบ(กรมบัญชีกลาง) และหน่วยงานอื่นที่มีผลผลิตหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน(กง.ทบ. กง.ทอ.)

กง.ทร.	กง.ทอ.	กง.ทบ.	กรมบัญชีกลาง
-ค้นหาความพึงพอใจจากเว็บไซต์ของกง.ทร.ในกระดานข่าว กง.ทร.	-ค้นหาความพึงพอใจจากเว็บไซต์ของกง.ทอ.	-ค้นหาความพึงพอใจจากเว็บไซต์ของกง.ทบ.	-ค้นหาความพึงพอใจจากเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง
-ค้นหาความพึงพอใจจากเฟซบุ๊กของ กง.ทร. ในส่วนของโพสต์จากผู้เข้าชม และคำวิจารณ์	-รับฟังความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยกง.ทอ.จากสื่อสิ่งพิมพ์	-รับฟังความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยกง.ทบ.จากสื่อสิ่งพิมพ์	-ค้นหาความพึงพอใจจากเฟซบุ๊กของกรมบัญชีกลาง ในส่วนของโพสต์จากผู้เข้าชม และคำวิจารณ์
-ค้นหาความพึงพอใจจากการแสดงความคิดเห็น ในแอปพลิเคชันไลน์ของกง.ทร. ตามกลุ่มของงานต่างๆ			-รับฟังความพึงพอใจที่มีต่อกรมบัญชีกลางจากสื่อสิ่งพิมพ์
-รับฟังความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยกง.ทร.จากสื่อสิ่งพิมพ์			

ตารางแสดงการเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างหน่วยงาน
ด้านการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการบำนาญ

การให้บริการ	กง.ทร.	กง.ทอ.	กง.ทบ.	กรมบัญชีกลาง
--------------	--------	--------	--------	--------------

1.สถานที่เบิกและรับ จ่ายเงินสวัสดิการ ข้าราชการบำนาญ	- ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร กง.ทร. กองทัพเรือ พระราชวังเดิม * ทร. มีข้อจำกัดเรื่องกำลัง พลและสถานที่ในการ ให้บริการตามพื้นที่ ต่างจังหวัด	-ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร อาคาร 80 ปี หอประชุม กองทัพอากาศ	- ในพื้นที่ มณฑลทหารบก ทุกจังหวัด	-มีสาขาการให้บริการต่าง คลังจังหวัดต่างๆ
2.ระยะเวลาการจ่ายเงิน สวัสดิการให้กับ ผู้รับบริการ	-สามารถนำเอกสาร ประกอบการเบิกจ่ายเงินที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ไปขอ เบิกเงินและรับเงินสดได้ จากสถานที่ทำการ	- ประมาณ 15 วัน (ภายหลังจากยื่นเบิก)	- ประมาณ 15 วัน (ภายหลังจากยื่นเบิก)	-สามารถนำเอกสาร ประกอบการเบิกจ่ายเงินที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ไปขอ เบิกเงินและรับเงินสดได้ จากสถานที่ทำการ
3.ช่องทางการรับฟัง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	1. สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. Focus Group 4. ติดต่อโดยตรง 5. เครือข่าย 6. สื่อสาธารณะ 7. Social Media - Web Site - Group Line แยกตาม กลุ่มงาน - Facebook	1. สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. Focus Group 4. ติดต่อโดยตรง 5. เครือข่าย 6. สื่อสาธารณะ 7. Social Media - Web Site - E-mail - Group Line แยกตาม กลุ่มงาน - Facebook แยกตาม กลุ่มงาน	1. สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. Focus Group 4. ติดต่อโดยตรง 5. เครือข่าย 6. สื่อสาธารณะ 7. Social Media - Web Site - Group Line แยกตาม กลุ่มงาน	1. สํารวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. Focus Group 4. ติดต่อโดยตรง 5. เครือข่าย 6. สื่อสาธารณะ 7. Social Media - Web Site - Group Line แยกตาม กลุ่มงาน - Facebook

กรมการเงินทหารเรือได้หาข้อมูลระยะเวลาการจ่ายเงินสวัสดิการให้กับผู้รับบริการระหว่างหน่วยงานคู่แข่งคู่แข่ง (กรมบัญชีกลาง) และหน่วยงานอื่นที่มีผลผลิตหรือบริการที่คล้ายคลึงกัน (ก.ท.บ. ก.ท.อ.) จะเห็นได้ว่า ก.ท.ร. มีระยะเวลาการให้บริการที่น้อยกว่า ทำให้ผู้รับบริการจาก ทร. มีความพึงพอใจมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับคู่แข่งคู่แข่ง (กรมบัญชีกลาง) กรมการเงินทหารเรือยังต้องปรับปรุงสถานที่เบิกและรับจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการบำนาญให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่

การปรับปรุงทบทวน/ปรับปรุง แนวทาง/วิธีการในการค้นหาสารสนเทศด้าน ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคู่แข่งคู่เทียบ

เดิม	ปัจจุบัน
<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ข้อมูลจากทางโทรศัพท์ - ใช้ข้อมูลจากการพบปะพูดคุยโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ข้อมูลจากทางโทรศัพท์ - ใช้ข้อมูลจากการพบปะพูดคุยโดยตรง - ใช้รับข้อมูลความต้องการจากสื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ - Facebook - Line

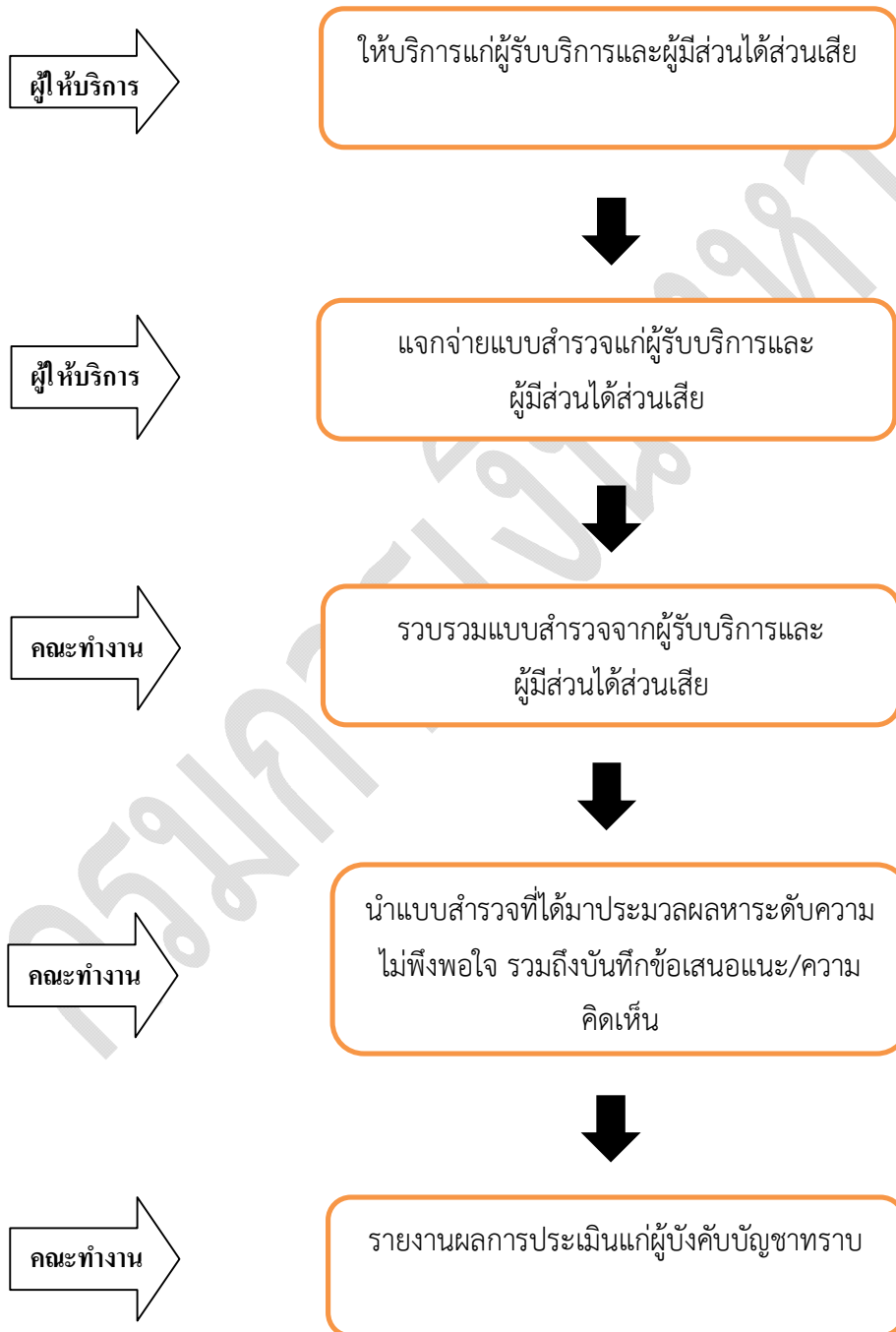
(5) ความไม่พึงพอใจ

<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

กรมการเงินทหารเรือมีแบบสอบถามประเมินความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสำรวจข้อมูลความไม่พึงพอใจจากระบบสารสนเทศของ กรมการเงินทหารเรือ ข้อมูลจากการรับฟังความไม่พึงพอใจทางโทรศัพท์ จดหมายทางไปรษณีย์และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางนำไปสู่การออกแบบการให้บริการ และการสื่อสารที่เหมาะสมและปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอเช่นเมื่อผู้รับบำนาญมารับบริการที่แผนกเบี้ยหวัดบำนาญ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุมีการสอบถามพูดคุยและสังเกตว่าเวลามาติดต่อหลายทีแล้วลำบากต้องเดินทางไปมาระหว่าง

หน่วยงานที่มาติดต่อ ได้มีการวางแผนในอนาคตที่จะมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดศูนย์รับบริการ เบ็ดเสร็จในอนาคตซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่องานได้ครบในจุดให้บริการจุดเดียว

ลำดับขั้นตอนแสดงการวัดผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





แจกจ่ายผลประเมิน รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆให้
ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปปรับปรุง

การประเมินความไม่พึงพอใจของ กรมการเงินทหารเรือ

กรมการเงินทหารเรือมีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการของ
หน่วยงาน มีการสำรวจไม่ความพึงพอใจทั้งสิ้น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านระยะเวลา
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านอื่นๆ

การบริการของ กรมการเงินทหารเรือ มีการประเมินความไม่พึงพอใจในการให้บริการโดยใช้แบบสอบถาม รวมถึง
การรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อขัดข้องต่างๆที่มีอยู่ท้ายแบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง

ตัวอย่างแบบสำรวจความไม่พึงพอใจของกรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจความไม่พึงพอใจ ของ กรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจนี้มีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน จึงขอความร่วมมือตอบแบบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการ (เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อไป) และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
- 3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
 - 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) สถานภาพของผู้มารับบริการ
 - 1) ข้าราชการประจำการ 2) ข้าราชการนอกประจำการ
 - 3) บุคคลในครอบครัว ทร. 4) ผู้ประกอบการ
 - 5) ประชาชนผู้รับบริการ 6) ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 การสำรวจความไม่พึงพอใจ (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจ)

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ระดับความไม่พึงพอใจ				
		(5) ไม่พอใจ น้อยที่สุด	(4) ไม่พอใจ น้อย	(3) ไม่พอใจ ปานกลาง	(2) ไม่พอใจ มาก	(1) ไม่พอใจ มากที่สุด
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3	ด้านระยะเวลา					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5	ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ.....					

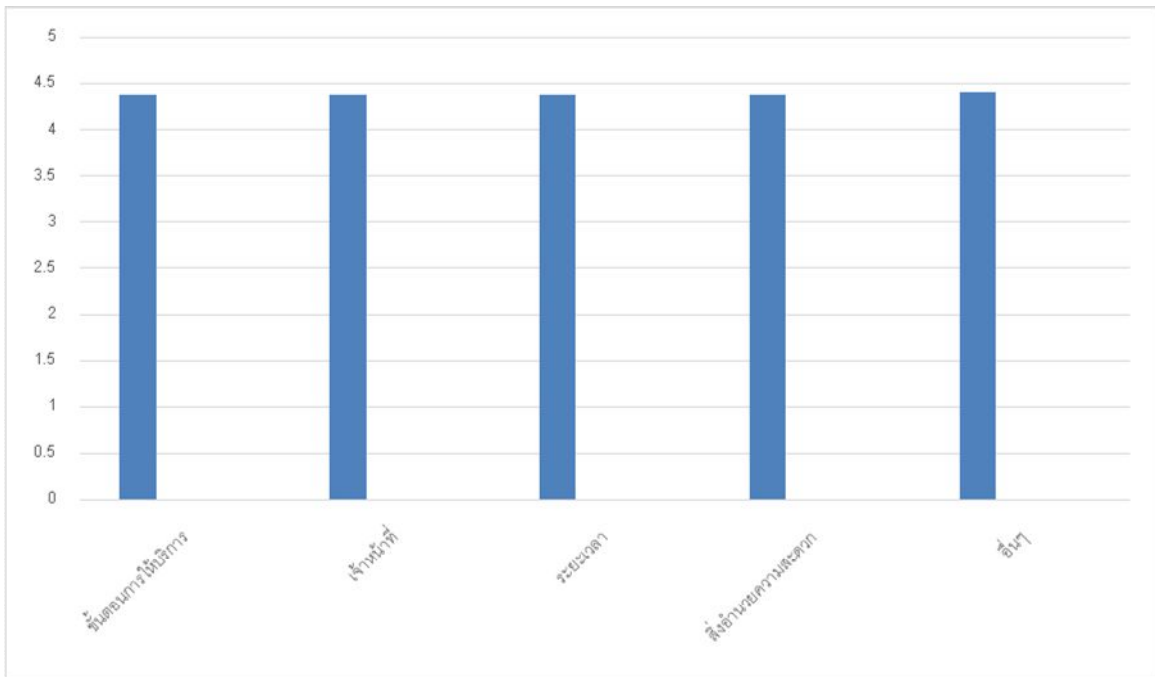
ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ผลการ
พึงพอใจ
ผล
ไม่พึงพอใจ
ทหารเรือ
ดังนี้
เกณฑ์
กรมการเงิน
ได้เป็น 5
คะแนน 0.00
คุณภาพต้อง
1.51 - 2.50
ควรปรับปรุง
3.99 ในระดับคุณภาพดี คะแนน 4.00 - 5.00 อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก

ประเมินความไม่
การประเมินความ
ของกรมการเงิน
สรุปผลประเมินได้
ความพึงพอใจของ
ทหารเรือ แบ่งออก
ระดับ กล่าวคือ
- 1.50 อยู่ในระดับ
ปรับปรุง คะแนน
อยู่ในระดับคุณภาพ
คะแนน 2.51 -

แผนภูมิแสดงระดับความไม่พึงพอใจในแต่ละด้าน หัวง 1 ม.ค.60 - 2 มิ.ย.60



ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กง.ทร. ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60 แจกจ่ายแบบสอบถามให้ผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 100 ใบ และมีผู้ตอบกลับมาทั้งสิ้น 82 ใบ ทั้งนี้บริการของ กง.ทร. มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดเฉลี่ยทุกหัวข้ออยู่ที่ระดับ ดีมาก (คะแนน 4.00 – 5.00) แต่จะมีความคิดเห็นจากผู้รับบริการว่าการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน ซึ่งกองการเงินต่างประเทศได้นำไปปรับปรุงการให้บริการของการเดินทางไปราชการต่างประเทศ โดยมีเอกสารแนะนำสำหรับผู้เดินทางทั้งก่อนการเดินทาง และหลังเดินทางว่าจะต้องทำอะไรบ้าง และเมื่อมีการรับเรื่องยืมเงินจากผู้ที่เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวแล้ว ให้เสนอเรื่องไปยังกองบัญชีภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

กรมการเงินทหารเรือมีการทบทวน/วิธีการในการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยช่องทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่รวดเร็ว และสะดวก เช่น การเข้าไปใช้บริการเกี่ยวกับสลิปเงินเดือน การพิมพ์ใบรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น เป็นการให้ผู้เข้าไปใช้บริการกรูปรูปีที่แสดงความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในระดับ 1 – 5 น้อยที่สุด ถึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้กรมการเงินทหารเรือยังนำสารสนเทศมาตอบสนองในประเด็น/สิ่งที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างเช่น ประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ การดูสลิปเงินเดือนในมือถือ การพิมพ์ใบรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายโดยตนเอง เป็นต้น

กรมการเงินทหารเรือได้มีการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละบริการและครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ	(4) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	(5) นขต.กท.ท.ที่ แจก แบบสอบถาม
CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน	บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน	1.นขต.ทท.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทท. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทท. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ทท. 4. ครอบครัว ข้าราชการ	1. จก.กท.ท. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ	กองบัญชี กองเงินเดือน กองการเงิน ต่างประเทศ กองค่าใช้จ่าย

กระบวนกรหลัก	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	นขต.กง.ทร.ที่ได้รับการแจกแบบสอบถาม
CP.2 การเก็บรักษาเงิน	บริการเก็บรักษาเงิน	1. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2.สภกรรมและกิจการสวัสดิการต่างๆ	1. จก.กง.ทร. 2. สมาชิกสหกรรมและกิจการสวัสดิการต่างๆ กรรมบัญชีกลาง กค. 3. กำลังพลของนขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.	กองบัญชี
CP.3 การจัดทำรายงานด้านการเงิน	การจัดทำรายงานด้านการเงิน	1.กรรมบัญชีกลาง 2. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4.สปช.ทร.	1. ปช.ทร.ทำการแทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3.นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4.นขต.ทร. กรณีที่เป็นเจ้าของเงินนอกงบประมาณ	กองบัญชี
CP.4 การพัฒนาบุคลากร	บริการพัฒนาบุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการอบรม	นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของกำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	กองวิทยาการ

--	--	--	--	--

3.2 การสร้างความผูกพัน: ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความผูกพัน และสร้างความสัมพันธ์

ให้อธิบายวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดผลผลิต บริการ และกลไกการสื่อสารต่างๆ เพื่อสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้ส่วนราชการตอบคำถามต่อไปนี้

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(6) ผลผลิตและการบริการ

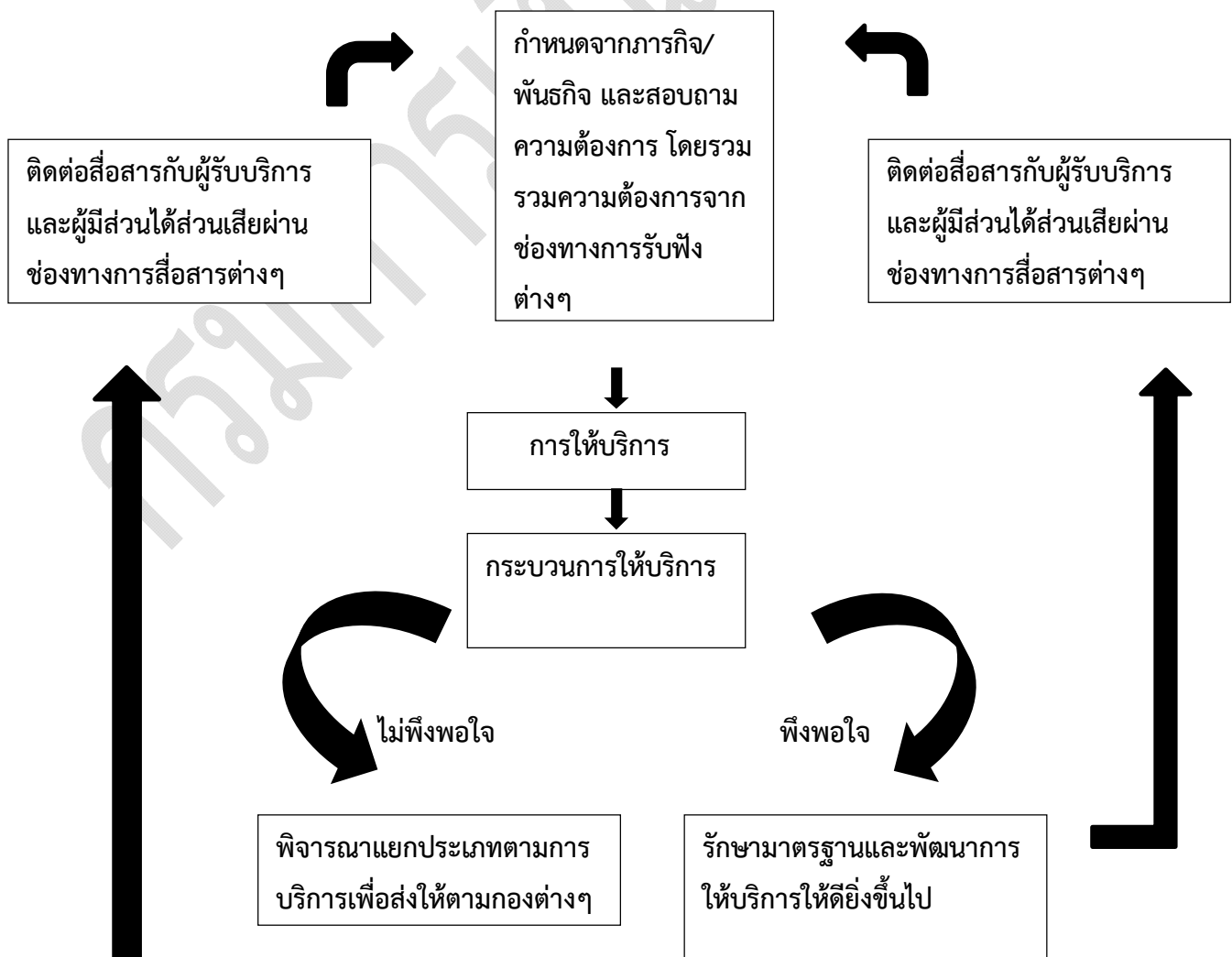
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการ

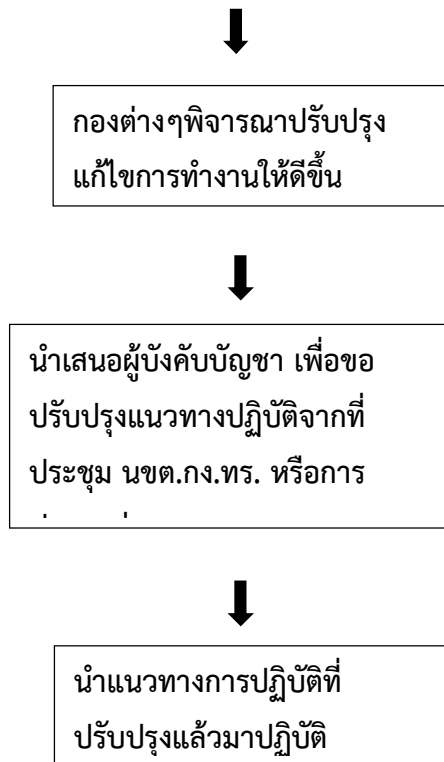
กรมการเงินทหารเรือได้กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการ ดังนี้

1. กำหนดตามภารกิจ โดยพิจารณาจากลักษณะ/ประเภทของบริการต่างๆที่กรมการเงินทหารเรือต้องปฏิบัติตามภารกิจ และหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ แล้วนำมากำหนดเป็นความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิต และบริการ

- กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิต และบริการโดยการออกแบบสอบถาม หรือช่องทางการสื่อสารต่างๆ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิต และบริการ โดยตรง

แนวทาง/วิธีการในการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการ

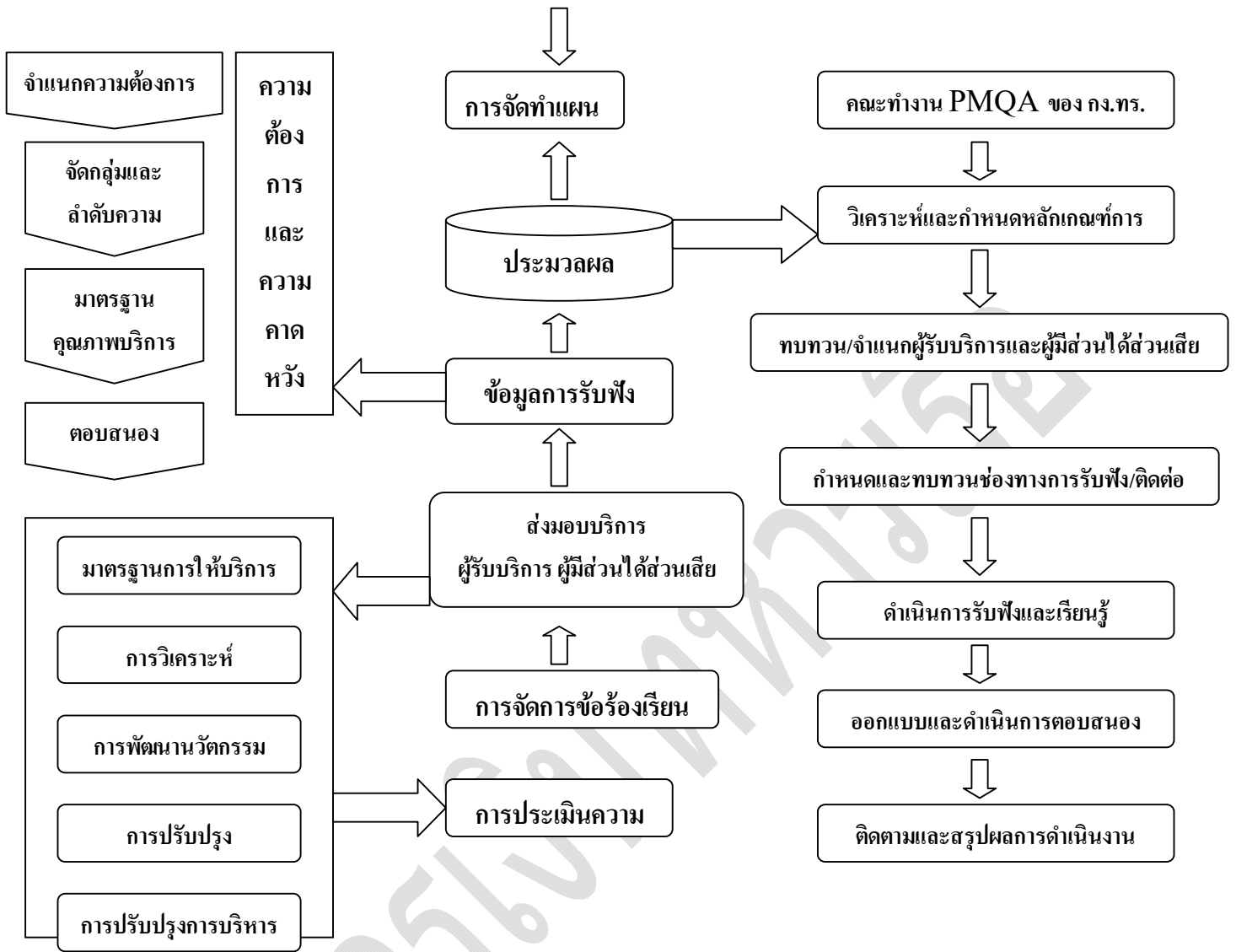




กรมการเงินทหารเรือมีวิธีการในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนึงถึงคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและให้ความสำคัญกับแนวโน้มสภาพแวดล้อมไว้ล่วงหน้า เพื่อเตรียมพร้อมในการวางแผนการให้บริการ กำหนดช่องทางการสื่อสาร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

ระบบรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

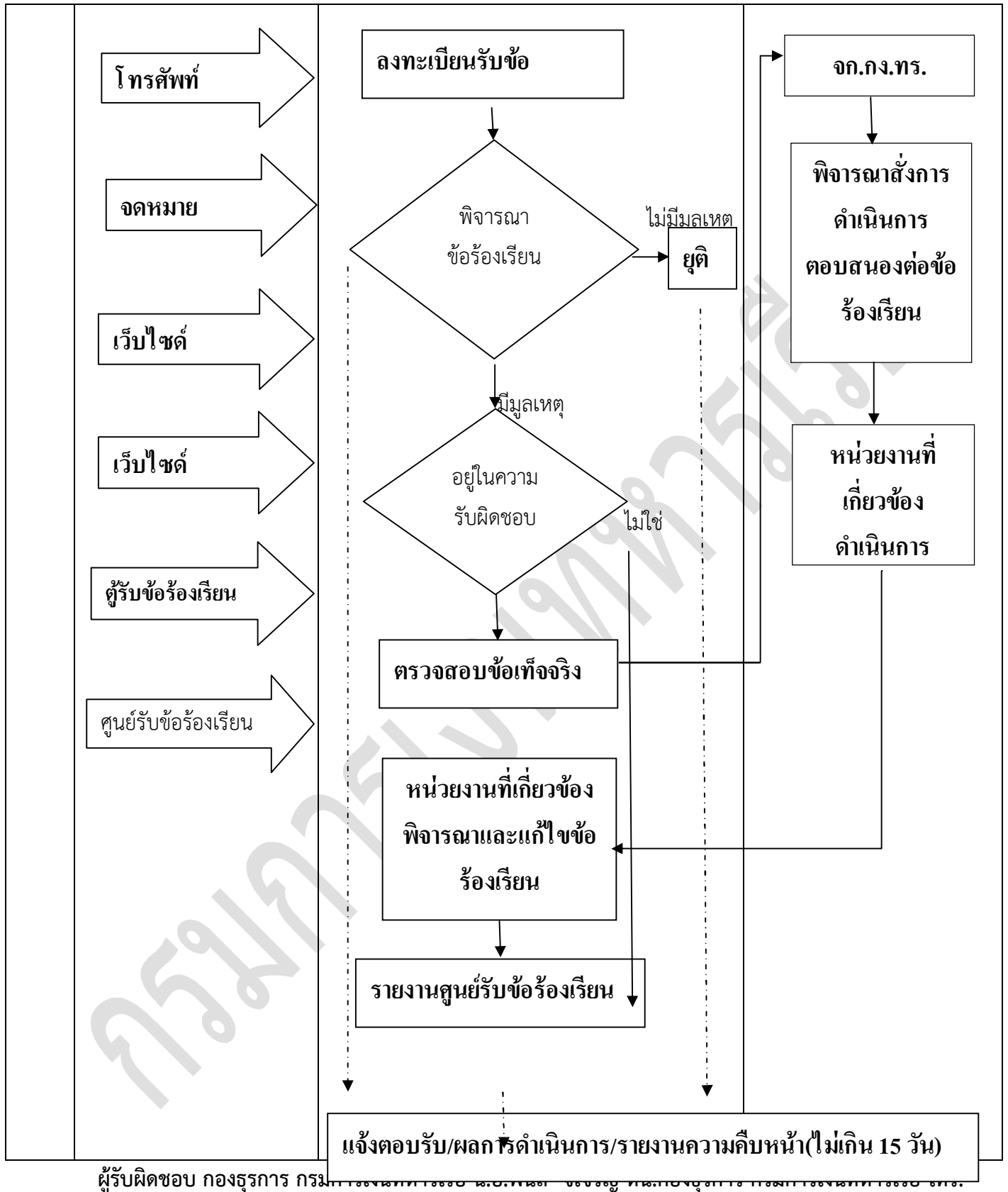




กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมการเงินทหารเรือ

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	กรมการเงินทหารเรือ	ผู้บริหาร
---------------------------	--------------------	-----------

--	--	--



แสดงผลการวิเคราะห์ และการกำหนด/คัดเลือก/จัดลำดับความสำคัญในการปรับผลผลิตและการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวอย่างเช่น กรมการเงินทหารเรือมีแบบสอบถามประเมินความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสำรวจข้อมูลความไม่พึงพอใจจากระบบสารสนเทศของ กรมการเงินทหารเรือ ข้อมูลจากการรับฟังความไม่พึงพอใจทาง โทรศัพท์ จดหมายทางไปรษณีย์และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางนำไปสู่การออกแบบการให้บริการ และการสื่อสารที่เหมาะสมและปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ เช่น การจัดลำดับความสำคัญตามพันธกิจ ข้าราชการนอกประจำการ สังกัด ทร. จะอยู่ลำดับที่ 2 เนื่องจาก มีการติดต่อ เบิกเงินต่างๆกับ กง.ทร. โดยผ่านผู้ให้บริการของ กง.ทร. โดยตรง เมื่อผู้รับบำนาญมารับบริการที่แผนกเบี้ยหวัดบำนาญส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุมีการสอบถามพูดคุยและสังเกตว่า เวลาติดต่อหลายที่แล้วลำบากต้องเดินทางไปมาระหว่างหน่วยงานที่มาติดต่อ ได้มีการวางแผนในอนาคตที่จะมีการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเปิดศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จในอนาคตซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่องานได้ครบในจุดให้บริการจุดเดียว

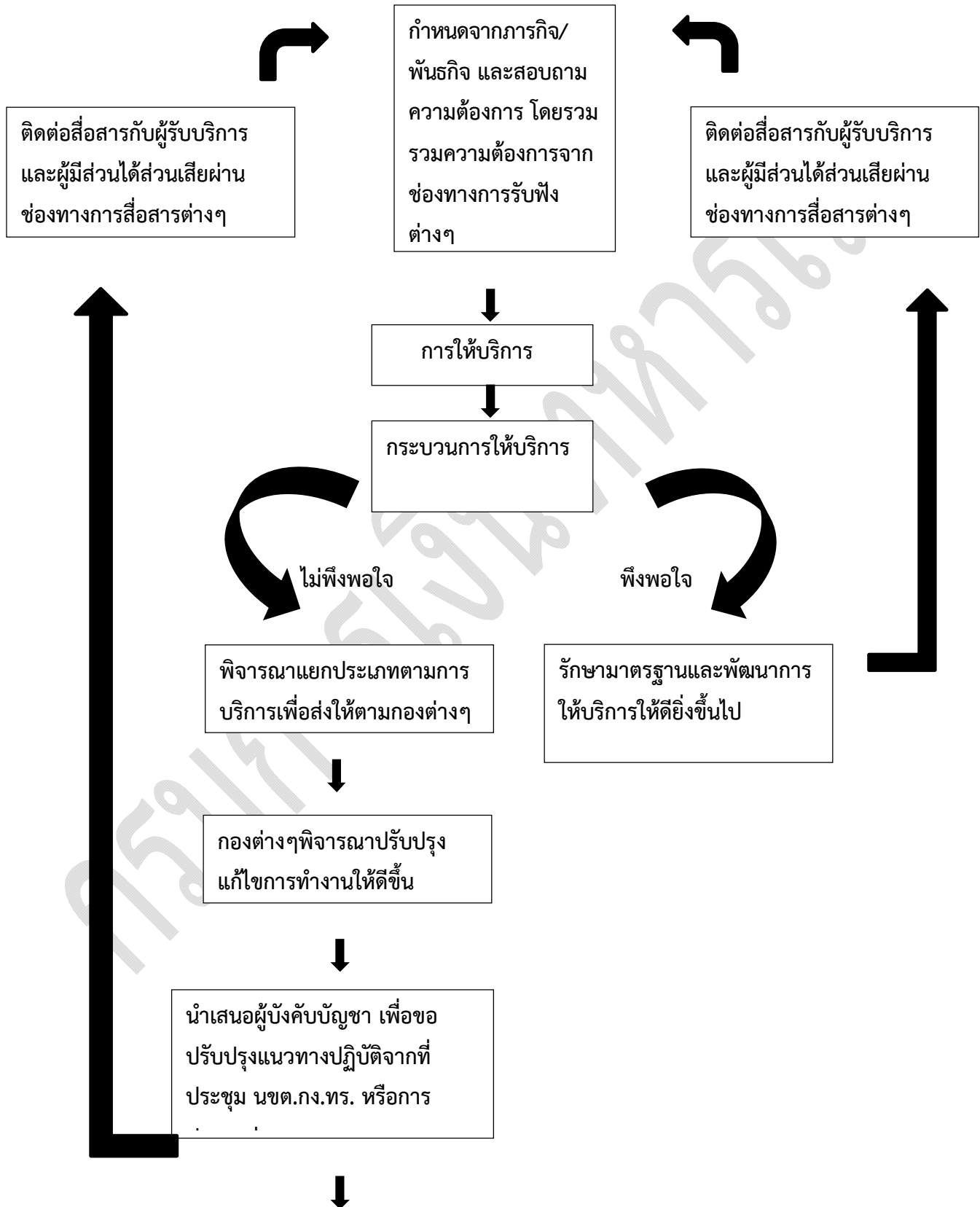
แสดงผลการวิเคราะห์ที่สามารถปรับผลผลิต และการบริการให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย ตัวอย่าง เช่น

กองเงินเดือน การได้รับการสอบถามเรื่องข้อมูลเงินเดือนบ่อยครั้ง จึงได้ประชุม และจัดให้มีการจัดทำสลิปเงินบำนาญทางมือถือ เป็นต้น

แสดงวิธีการระบุความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของผลผลิตและบริการ

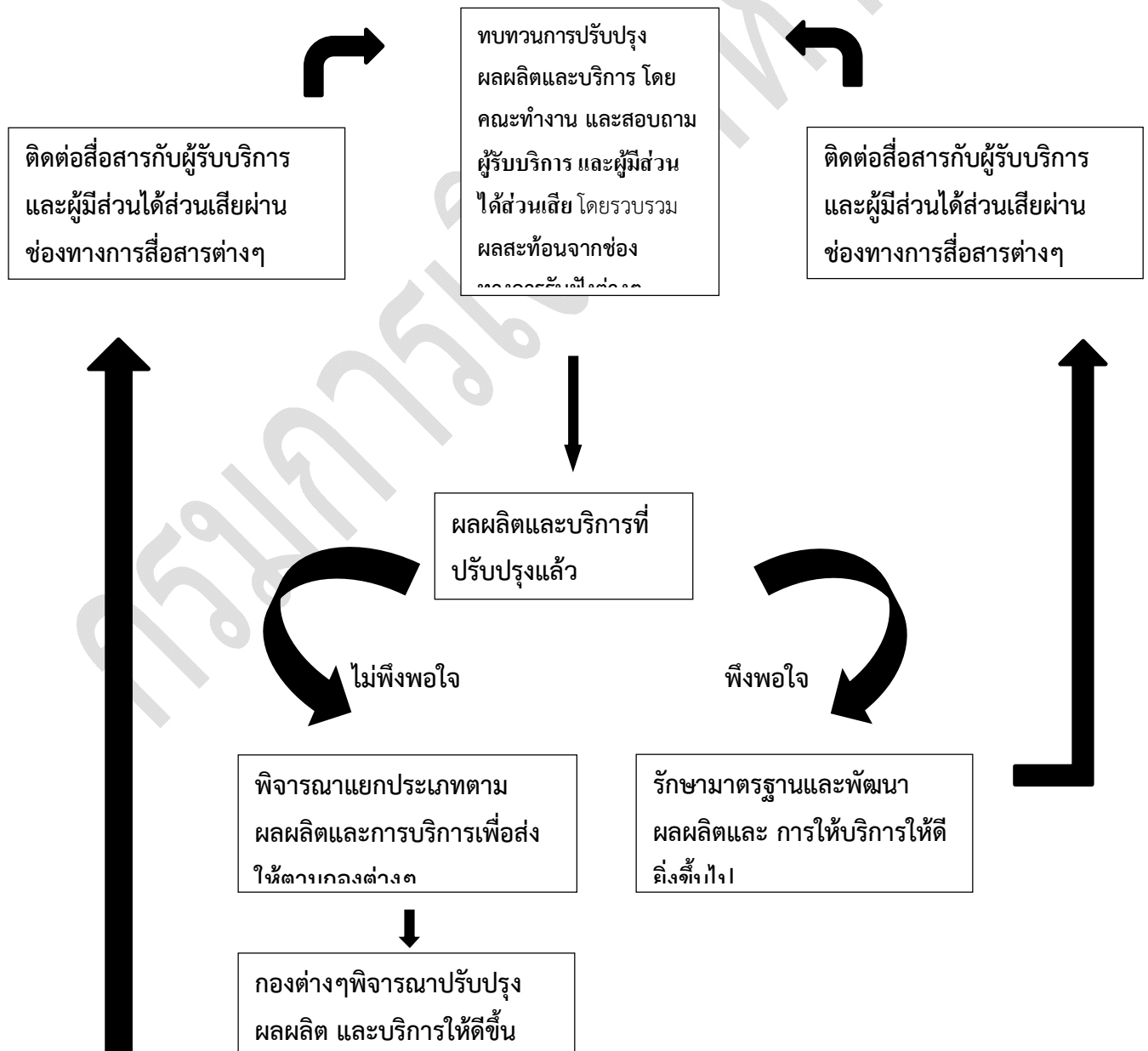
แนวทาง/วิธีการในการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและบริการ

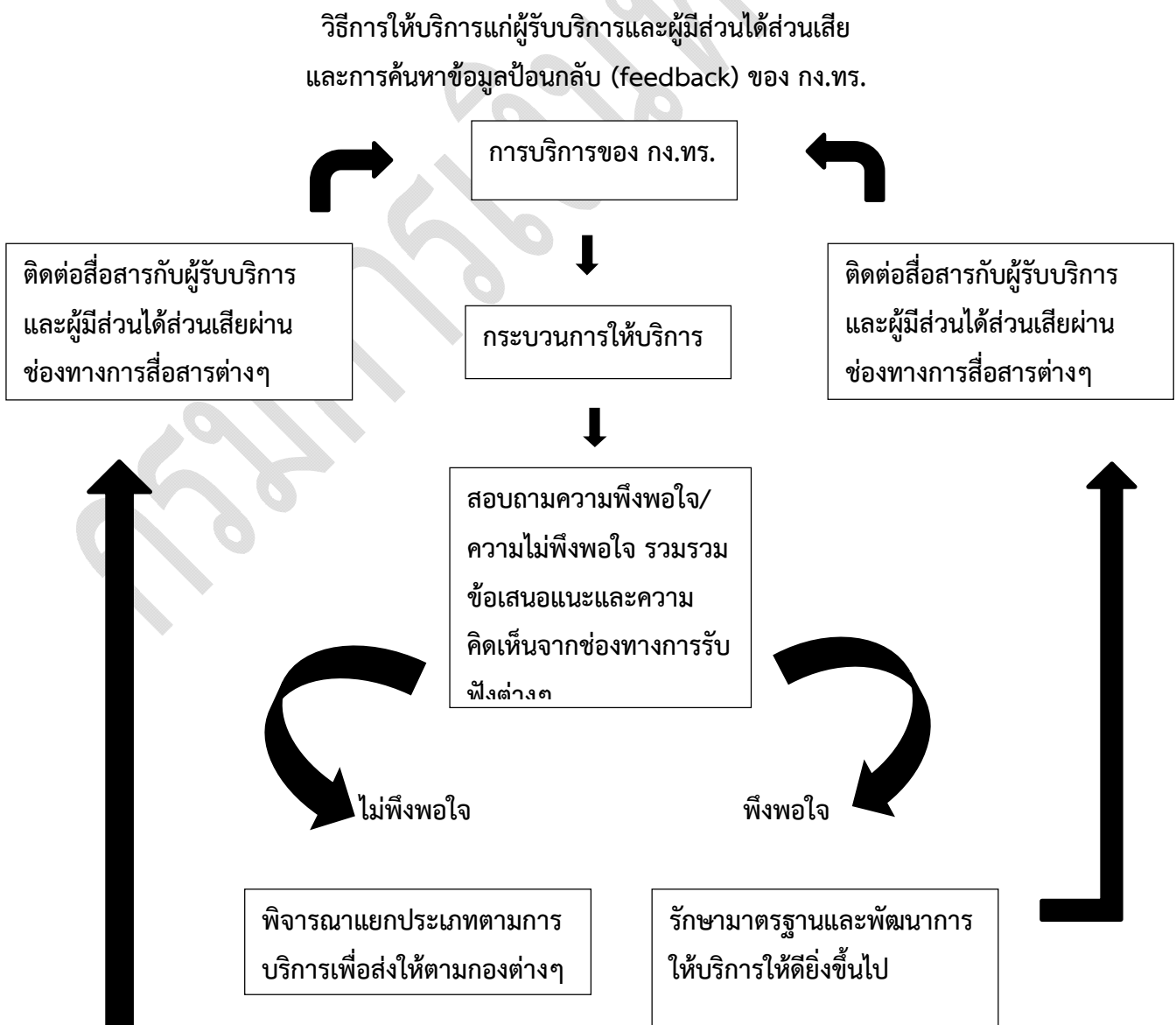
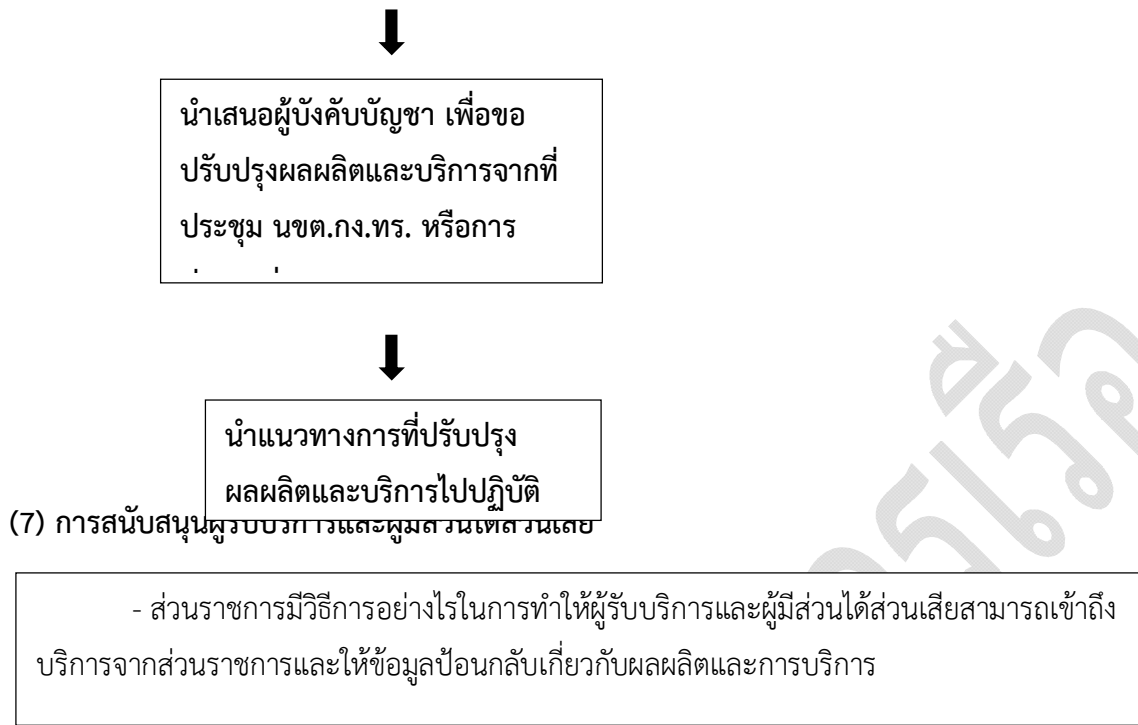


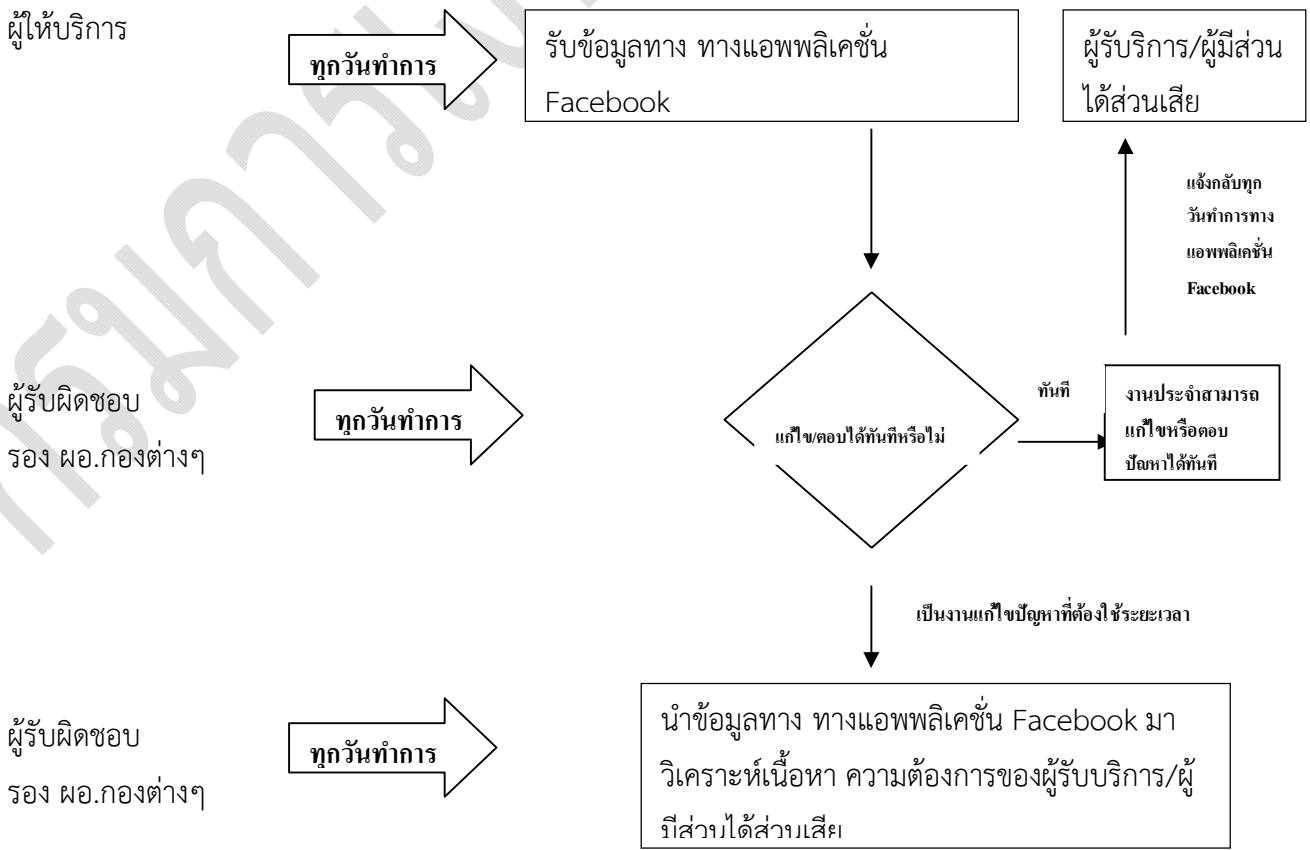
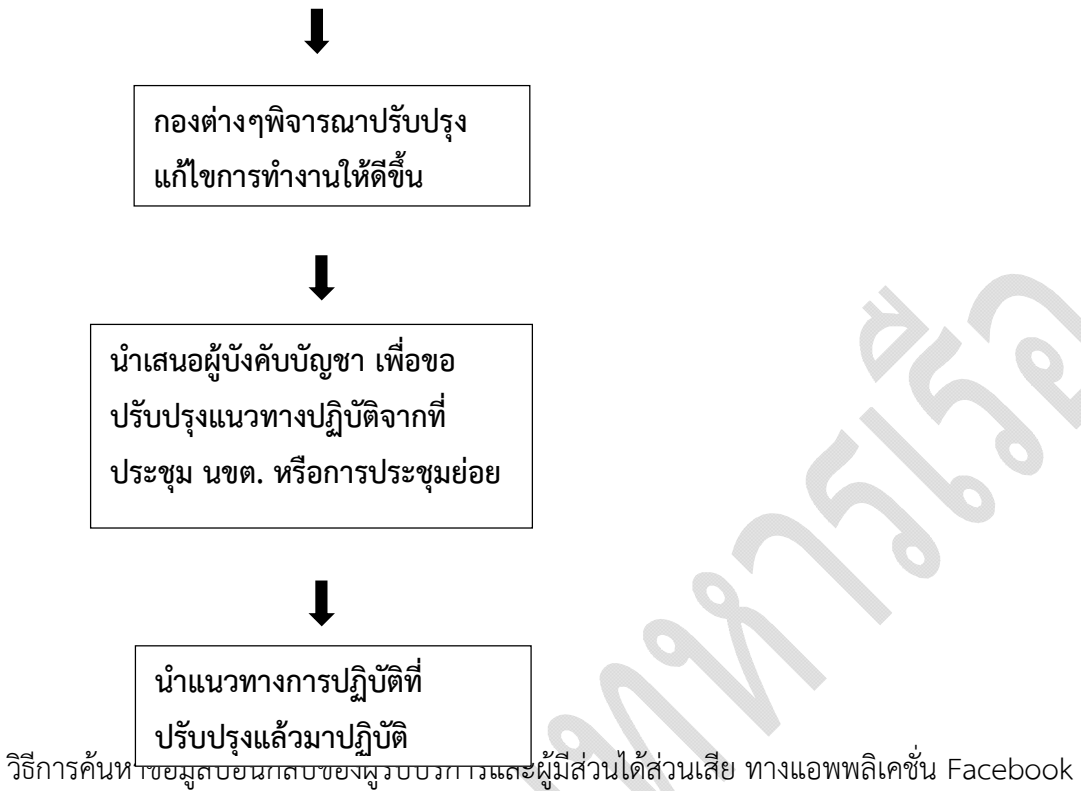
นำแนวทางการปฏิบัติที่ปรับปรุงแล้วมาปฏิบัติ

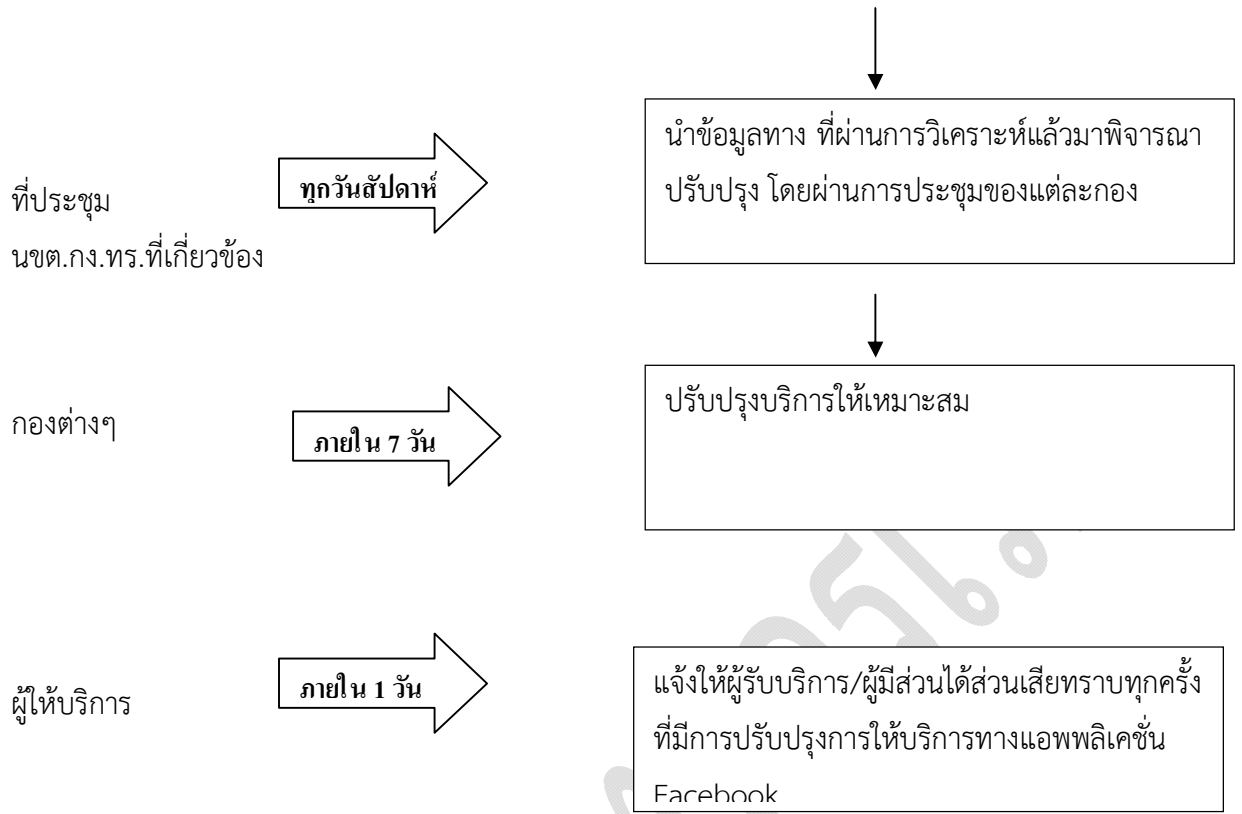
ผลผลิตและบริการของที่กรมการเงินทหารเรือได้รับฟังความคิดเห็นจากระบบสารสนเทศแล้วนำมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น การจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อดูสลิปเงินเดือนของข้าราชการประจำทางมือถือ เมื่อได้จัดทำไปแล้วผลตอบรับคือมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เมื่อมีการใช้บริการเป็นจำนวนมาก กรมการเงินทหารเรือจึงนำข้อมูลตอบรับนี้มาปรับปรุงการให้บริการดูสลิปเงินเดือนจากแอปพลิเคชันในมือถือ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับข้าราชการบำนาญอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งสร้างความสะดวกให้ข้าราชการ เป็นสิ่งที่เหนือความคาดหมาย

แสดงวิธีการทบทวนการปรับปรุงแนวทาง/วิธีการในการวิเคราะห์และกำหนดเป็นการปรับปรุงผลผลิตเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

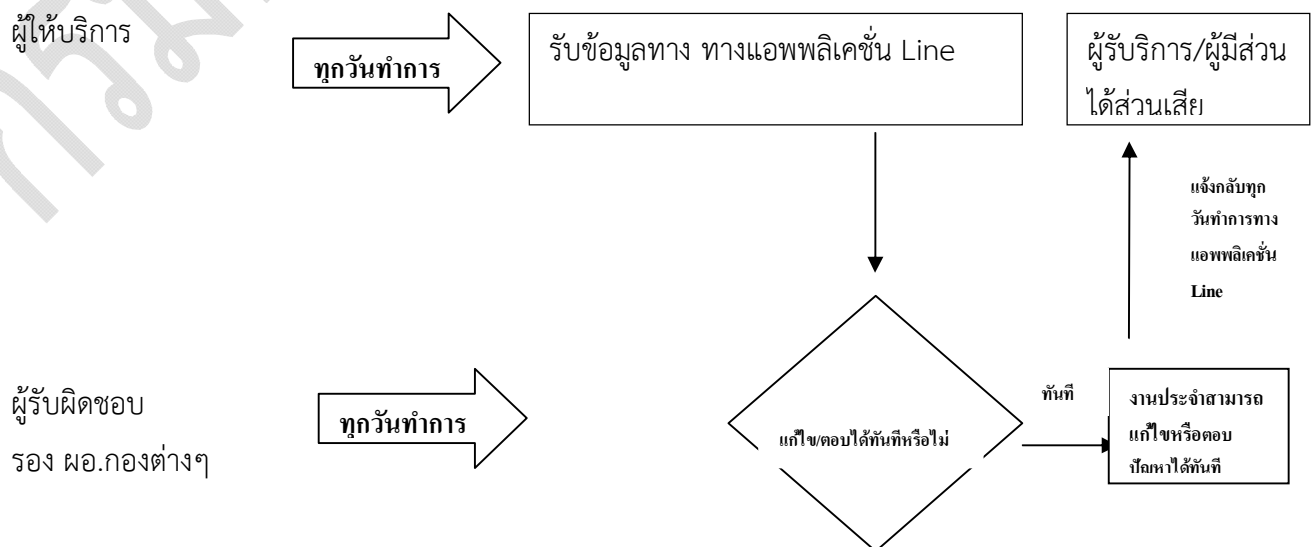


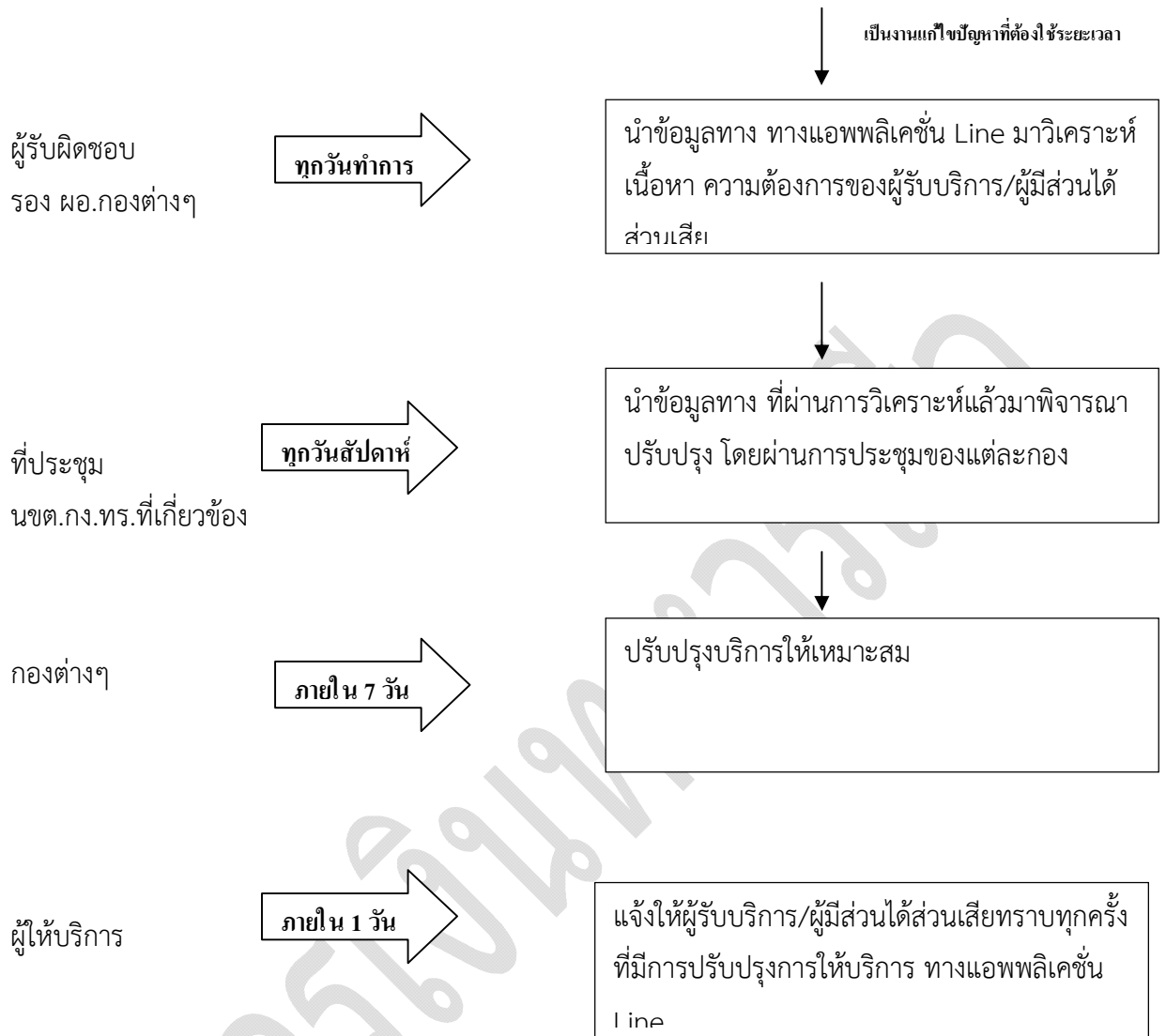




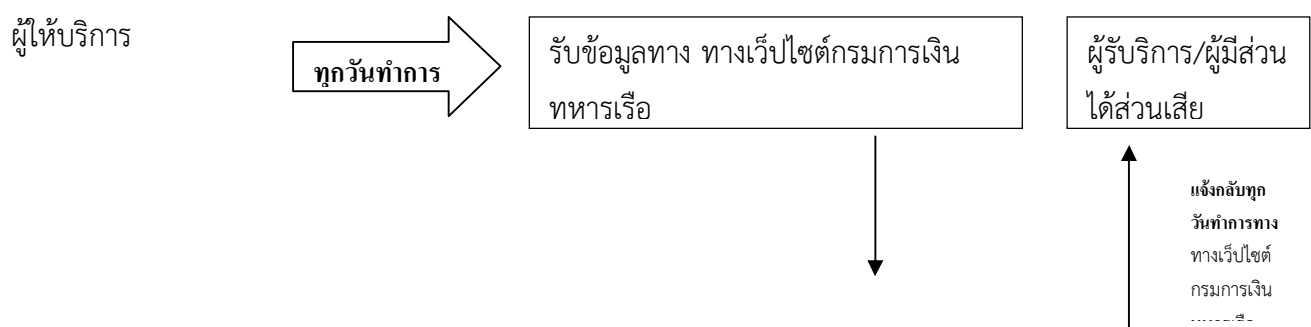


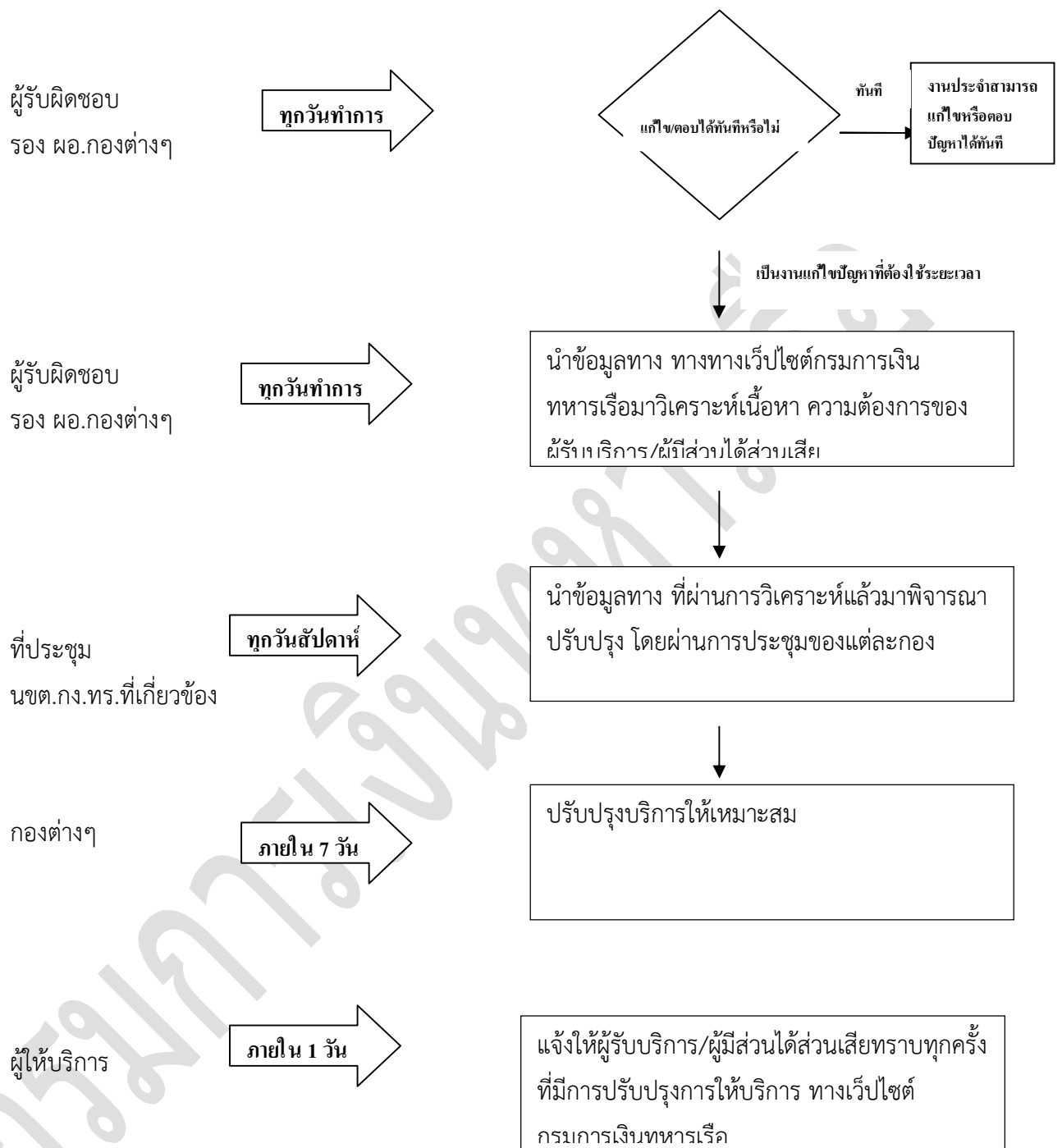
วิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Line



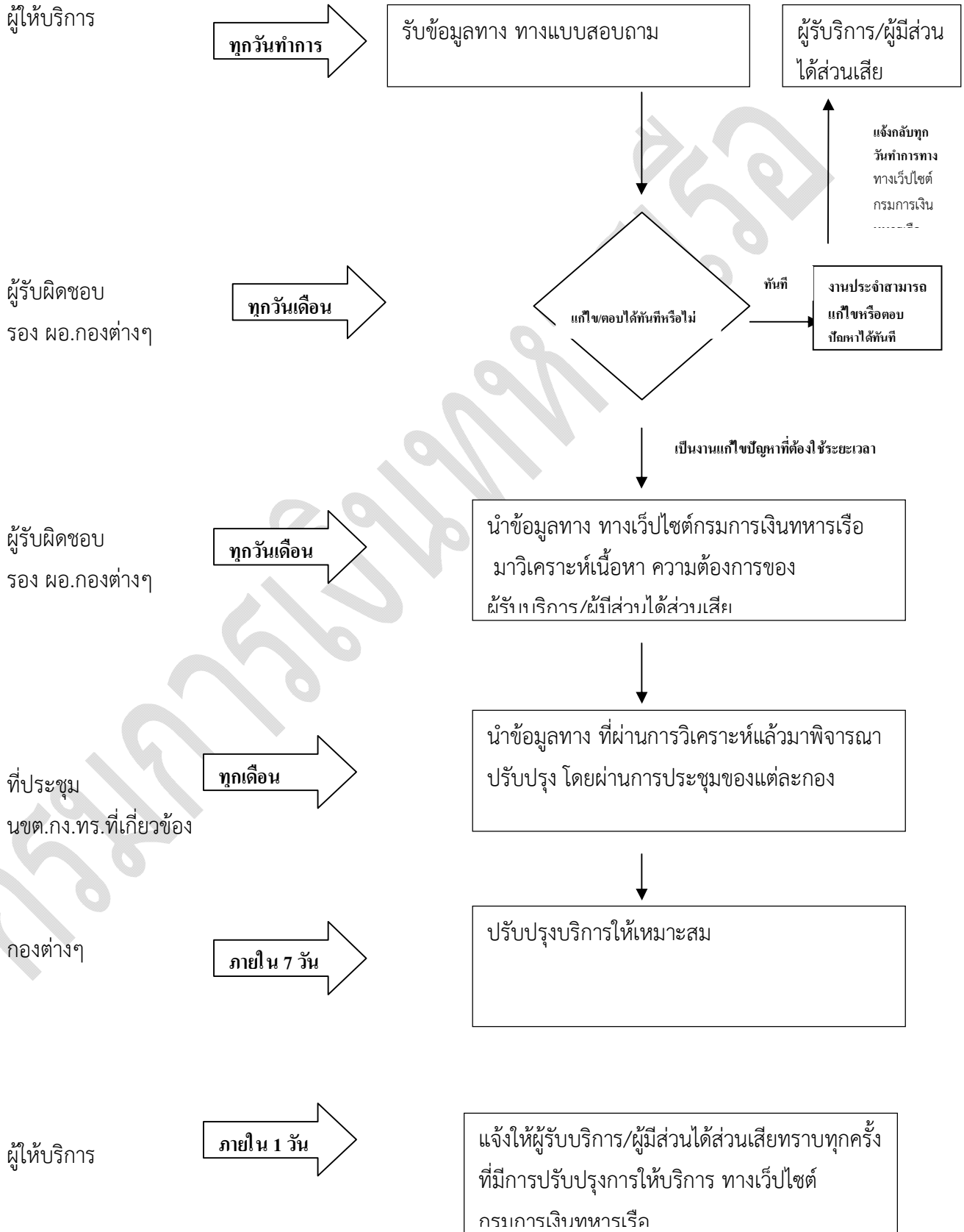


วิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางเว็บไซต์กรมการเงินทหารเรือ





วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไรระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน

กรมการเงินทหารเรือใช้ กลไกการสื่อสารที่ใช้สนับสนุนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจุบันกรมการเงินทหารเรือ ใช้ระบบการทำงานช่วยในการทำงานและสนับสนุนการให้บริการกับข้าราชการตัวอย่างเช่น

1. การมาติดต่อขอรับเงินสวัสดิการของข้าราชการบำนาญจะได้รับการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่จะใช้การพิมพ์ข้อมูลผ่านระบบ EASY FIN โดยพิมพ์รายการลงในใบเบิกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ประกอบการเบิกจ่ายได้ โดยที่ผู้รับบำนาญเพียงลงลายมือชื่ออย่างเดียว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังใช้ข้อมูลที่บันทึกลงในระบบแล้วนั้นนำมาประกอบการตั้งฎีกาเบิกเงินได้ด้วย การดำเนินการตามระบบ EASY FIN นี้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการติดต่อ

2. สำหรับข้าราชการประจำการสังกัดกองทัพเรือ มีการให้บริการกับเจ้าหน้าที่การเงินที่ปฏิบัติงานด้านการบัญชี โดยใช้ระบบ FIN GL ช่วยในการทำงานด้านบัญชีโดยระบบนี้จะช่วยให้หน่วยการเงินตามพื้นที่ต่างๆมีการทำงานด้านบัญชีเป็นมาตรฐานเดียวกันพร้อมทั้งมีช่องทางการติดต่อในระบบเพื่อให้มีการถามตอบปัญหาได้อย่างสะดวก การดำเนินการตามระบบ FIN GL ทำให้ผู้รับบริการได้รับรายงานการเงินที่ถูกต้องตรงตามเวลาที่กำหนดและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับบริการที่ช่วยให้การจัดทำรายงานการเงินถูกต้องและสมบูรณ์ พร้อมส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

3. การให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่การเงินและผู้รับบริการ มีการเผยแพร่คู่มือการทำงานไว้ในเว็บไซต์ ของกอง.ทร. เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเงินได้ถูกต้อง

รูปแบบและกลไกเหล่านี้ช่วยให้การทำงานและการให้บริการดีขึ้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของเสียงตอบรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะรับฟังจาก การใช้โทรศัพท์, การแสดงความคิดเห็นตามสื่อต่างๆของกอง.ทร. ซึ่งจะได้การสื่อสารที่ชัดเจน

ความแตกต่างของรูปแบบและกลไกของการสื่อสารกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความแตกต่างกัน

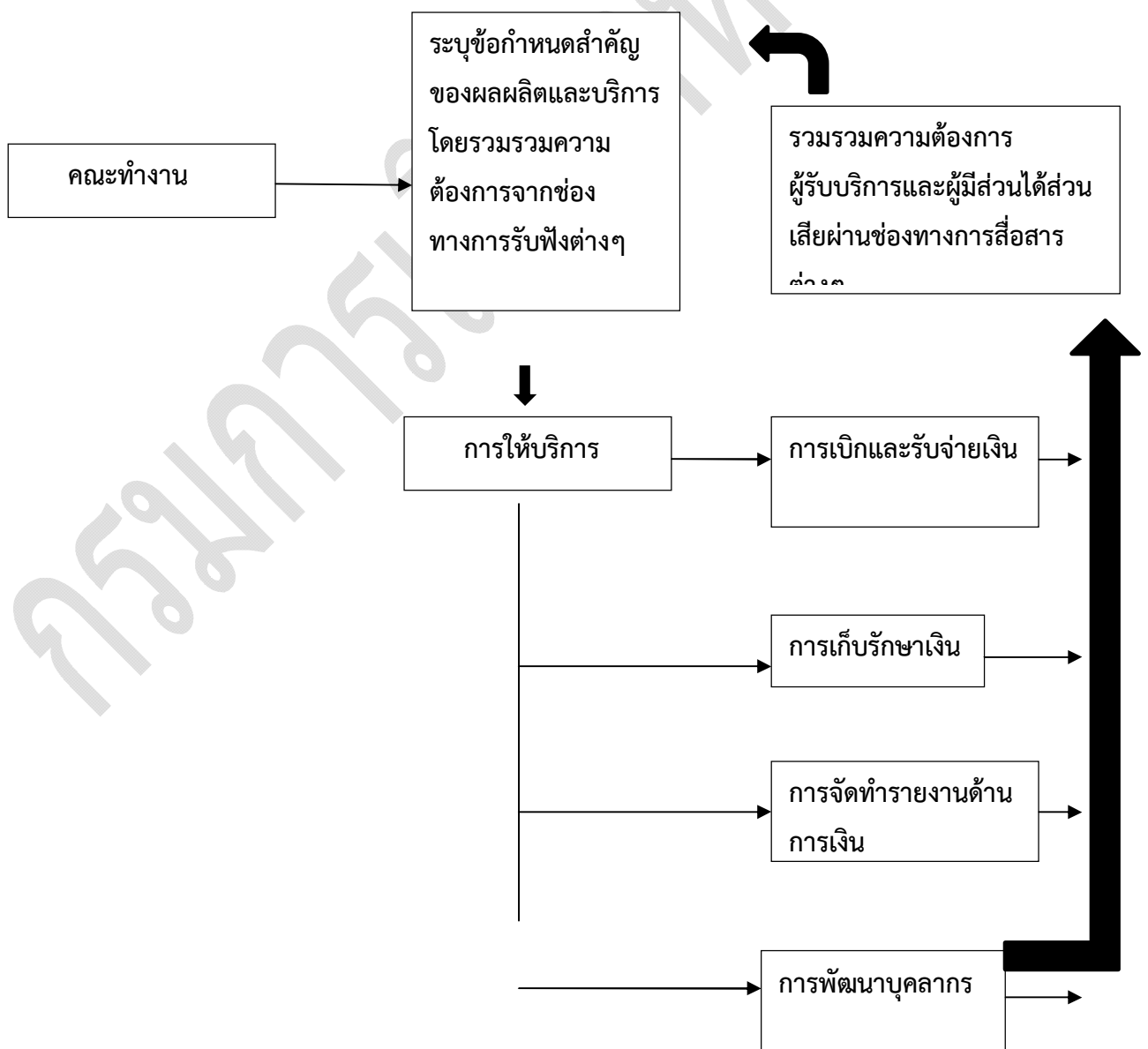
ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	การสื่อสารที่แตกต่างกัน
------------------	---------	-------------------------

<p>-ผู้รับบริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำรวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. ติดต่อโดยตรง 4. เครือข่าย 5. Social Media 6. Focus Group 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - การพูดคุยโดยตรง - โทรศัพท์ โทรสาร - รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง - Website Facebook, Line - การประชุมสัมมนากลุ่มย่อย - การจัดเวทีแลกเปลี่ยน 	<p>ไม่มีการใช้สื่อสาธารณะ</p>
<p>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำรวจ สอบถาม 2. สังเกตพฤติกรรม 3. ติดต่อโดยตรง 4. เครือข่าย 5. Social Media 6. สื่อสาธารณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - การพูดคุยโดยตรง - โทรศัพท์ โทรสาร - รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง - Website Facebook Line - รวบรวมข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ 	<p>ไม่มีการจัด Focus Group โดยจัดการประชุมสัมมนากลุ่มย่อยหรือการจัดเวทีแลกเปลี่ยน</p>

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการมั่นใจได้อย่างไรว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการ/ แนวทางการระบุข้อกำหนดสำคัญของผลผลิตและบริการที่ใช้สนับสนุนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมการเงินทหารเรือจะรวบรวมความต้องการ/คาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แล้วนำมาระบุข้อกำหนดสำคัญของผลผลิตและบริการที่ใช้สนับสนุนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการดำเนินการดังนี้

แนวทาง/วิธีการในการระบุข้อกำหนดสำคัญของผลผลิตและบริการที่ใช้สนับสนุนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



กรมการเงินทหารเรือกำหนดการให้บริการโดยแยกประเภทตามกลุ่มงานและความสำคัญรวมทั้งความเร่งด่วนของความต้องการรับบริการ มีการจัดช่องทางการรับฟัง,วิธีการรับฟัง,กำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบรวมถึงความถี่ในการรับฟัง ส่วนการให้บริการที่สำคัญจะกำหนดการรับฟังที่มีความถี่มากเมื่อรับฟังแล้วหากมีปัญหาจะนำมาปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนของการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ กง.ทร.มีการจัดการประชุมกลุ่มระหว่างกลุ่มงานต่างๆเป็นการนำปัญหาและข้อมูลมาแลกเปลี่ยนกันรวมทั้งร่วมกันหาหนทางปฏิบัติที่ดีขึ้นและนำผลของการประชุมไปสู่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้มีการจัดการอบรมตามวงรอบประจำปี รวมทั้งมีการทำคู่มือให้แนวทางปฏิบัติงานสำหรับงานที่ต้องดำเนินการทั้งงานที่ปฏิบัติประจำและงานที่แตกต่างจากการปฏิบัติประจำ

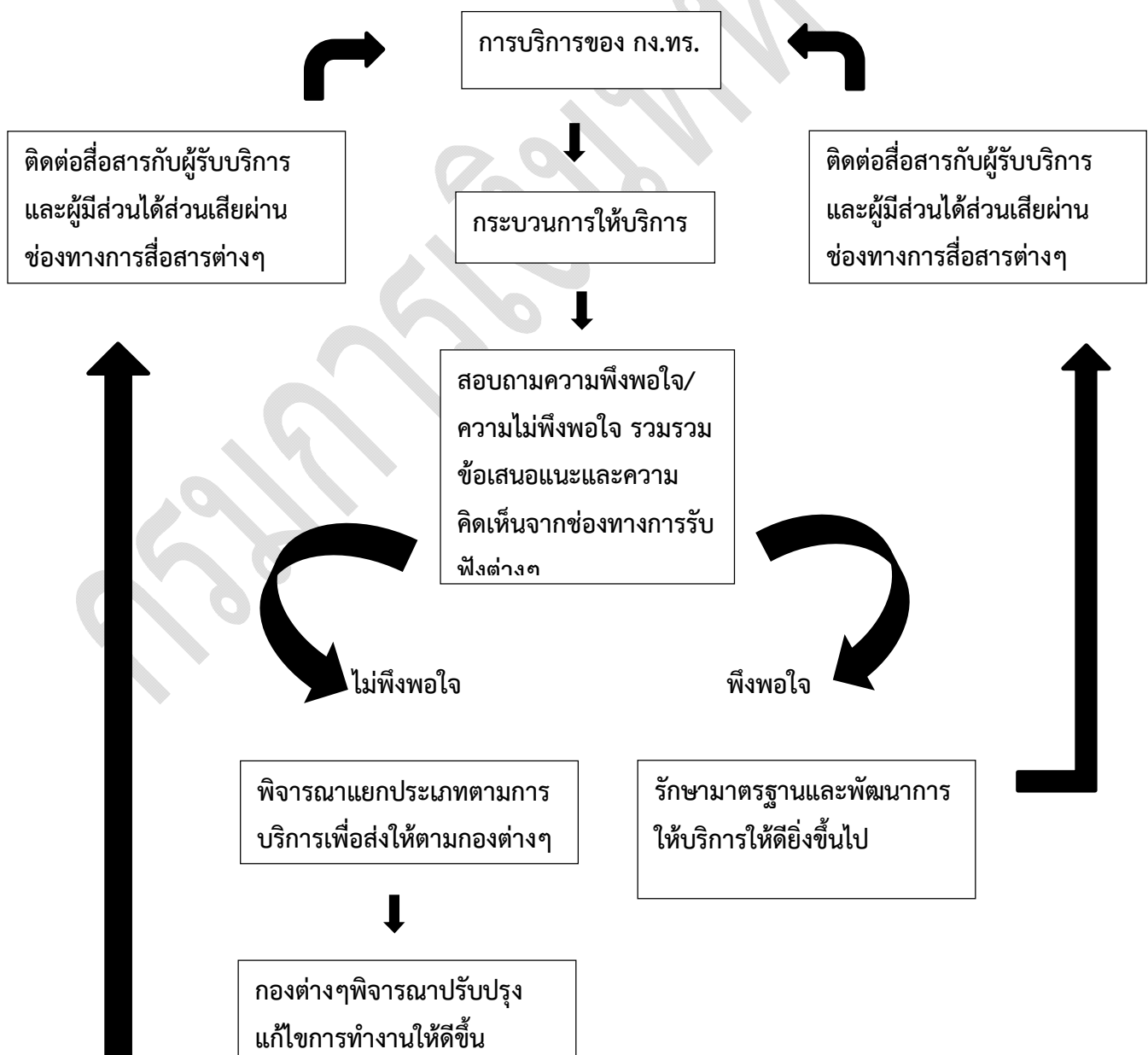
มีการศึกษาขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละจุดที่ผู้รับบริการจะต้องมาติดต่อ เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรครวมถึงความไม่เข้าใจที่จะต้องอธิบายให้แก่ผู้รับบริการ แล้วจึงนำมาทำเป็นข้อกำหนด ลำดับขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติจากนั้นก็อบรมผู้มีหน้าที่ให้บริการทุกคนรับทราบพร้อมทั้งติดบอร์ดให้ผู้รับบริการทราบ

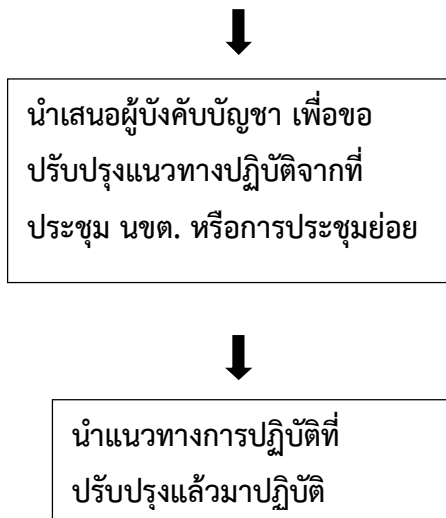
กรมการเงินทหารเรือได้นำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่างๆมาเป็นข้อมูลในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญในการให้บริการ โดยจัดให้มีคณะทำงานวิเคราะห์ทบทวนกระบวนการของกรมการเงินทหารเรือ แล้ว วิเคราะห์ขั้นตอนงานอย่างละเอียดและได้เสนอขั้นตอนกระบวนการใหม่ มาปฏิบัติ รวมทั้ง ได้พัฒนาคู่มือปฏิบัติงาน กำหนดวิธีการรายละเอียดเป็นมาตรฐานการทำงาน เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการในเรื่องนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นแบบอย่างให้กระบวนการอื่นนำไปพัฒนางานจนเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการต่อไป และได้มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการ

วิธีการถ่ายทอดข้อกำหนดลงสู่ผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

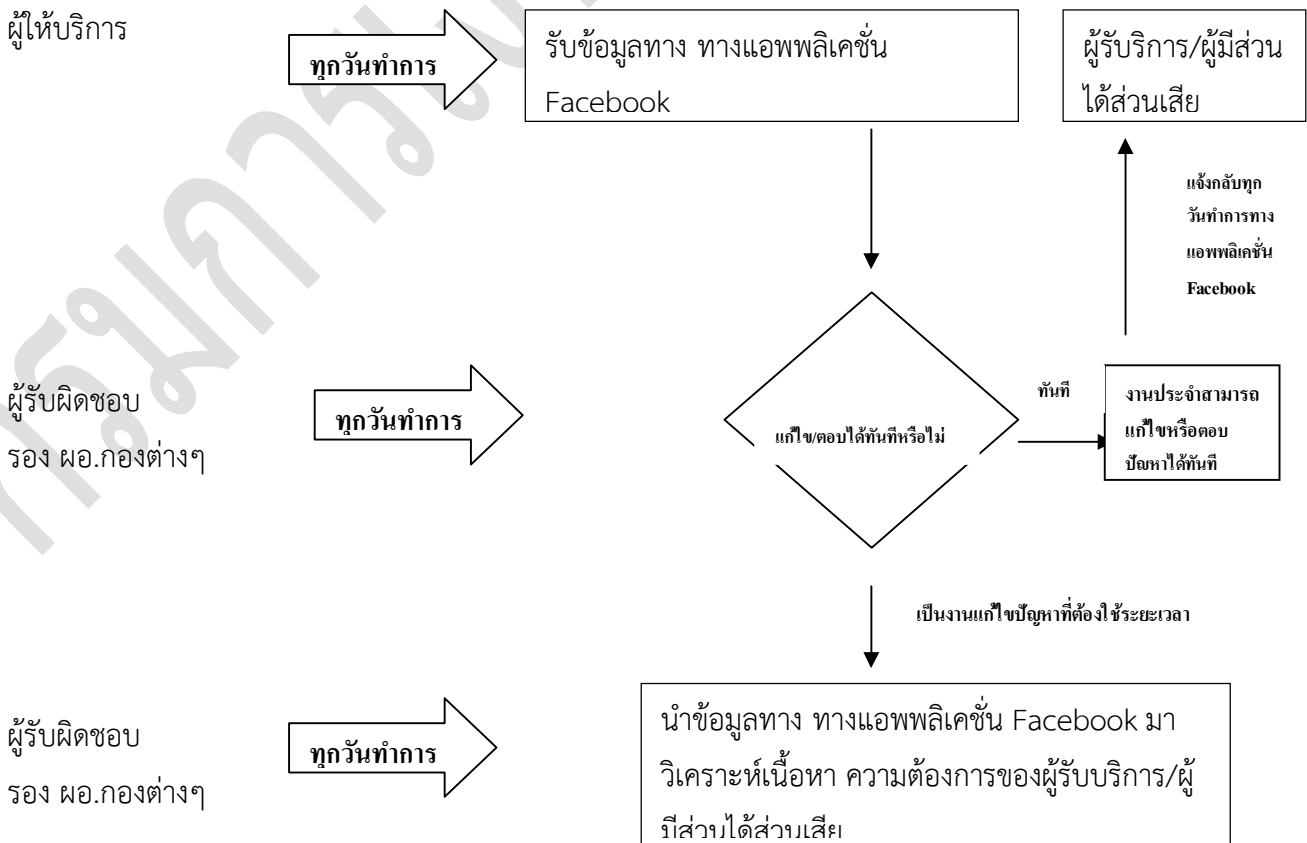
1. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
2. การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. การประชุมเพื่อชี้แจงข้อกำหนดที่สำคัญ

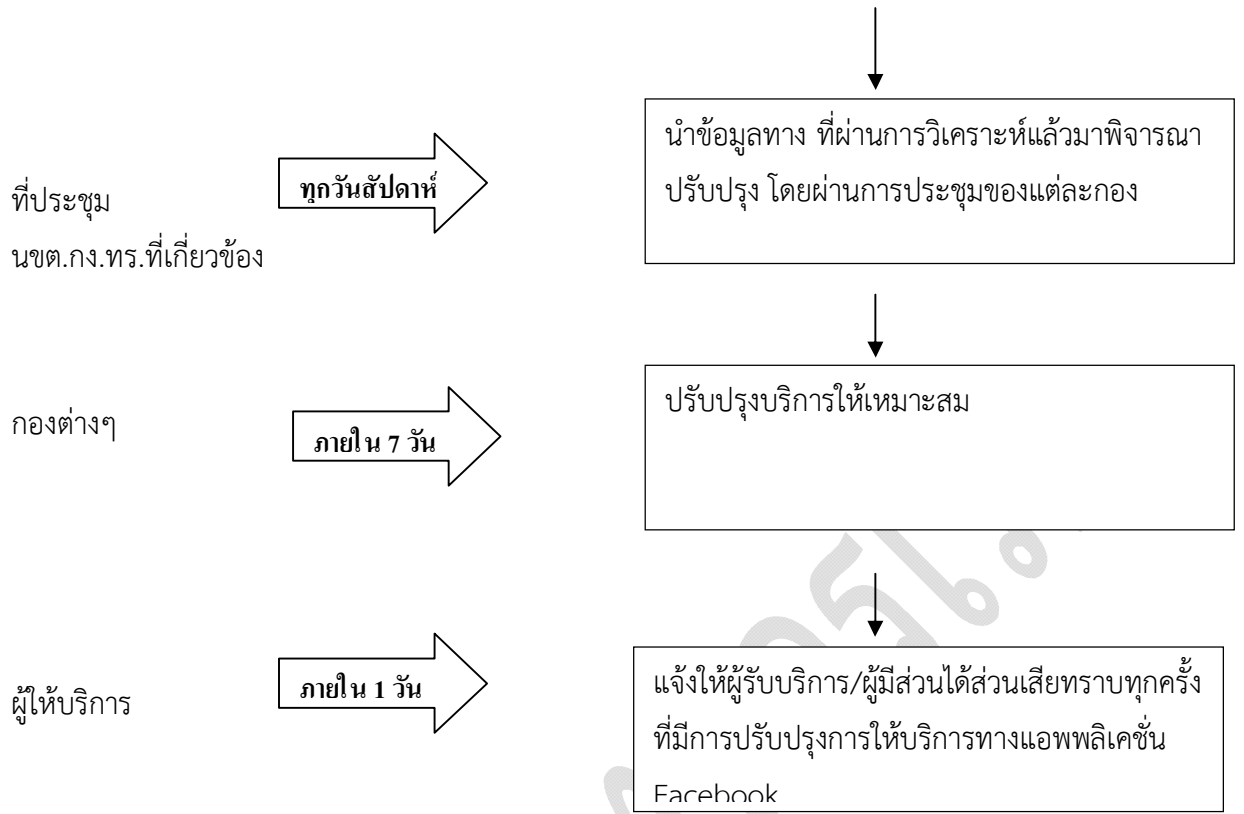
วิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และการค้นหาข้อมูลป้อนกลับ (feedback) ของ กง.ทร.



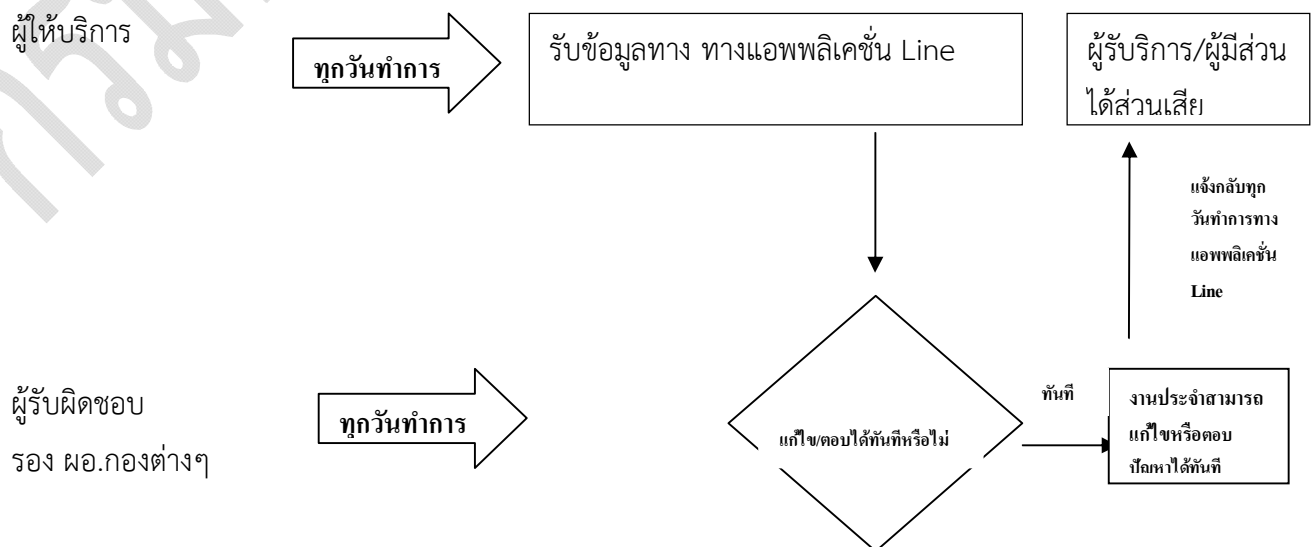


ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Facebook

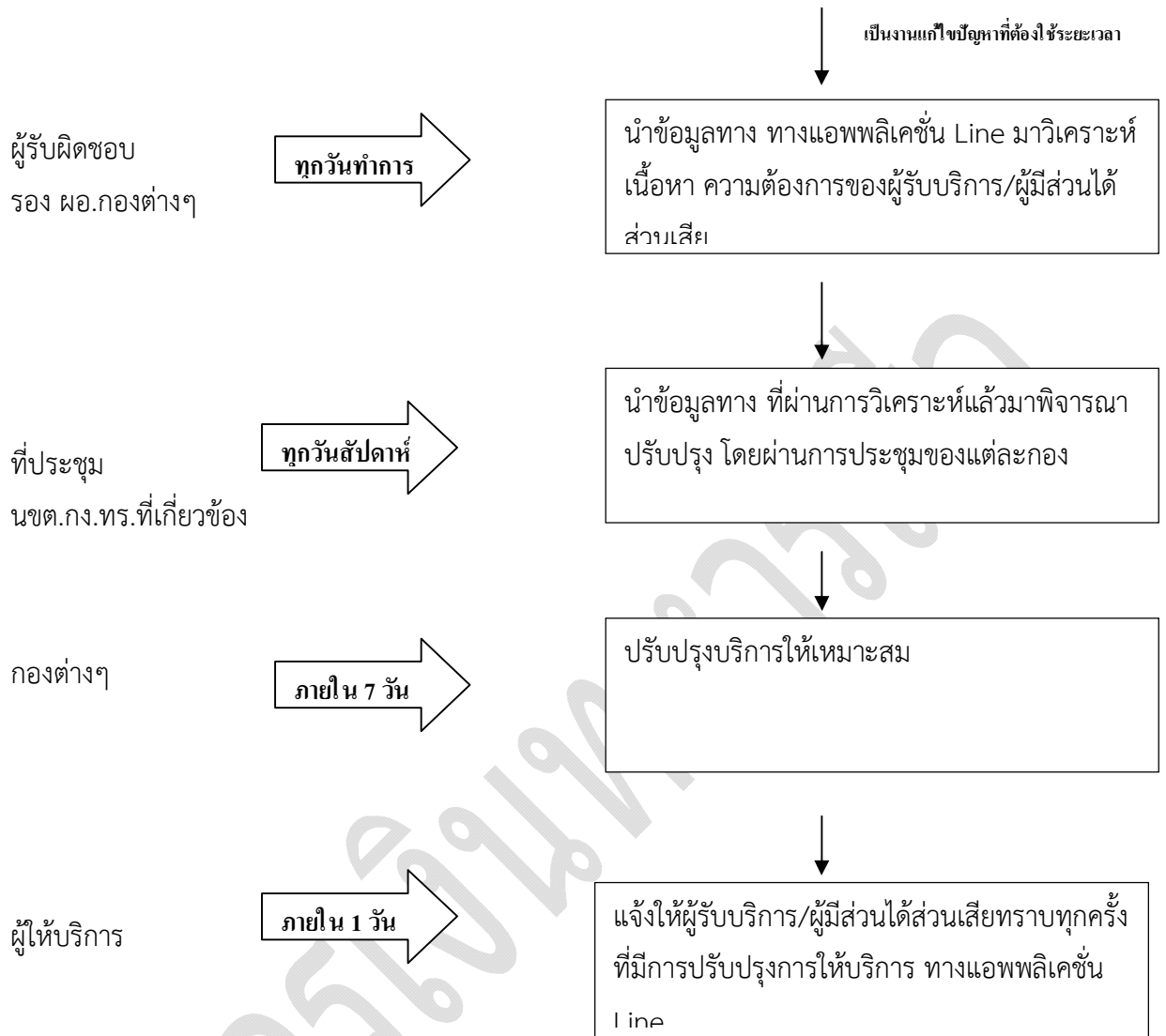




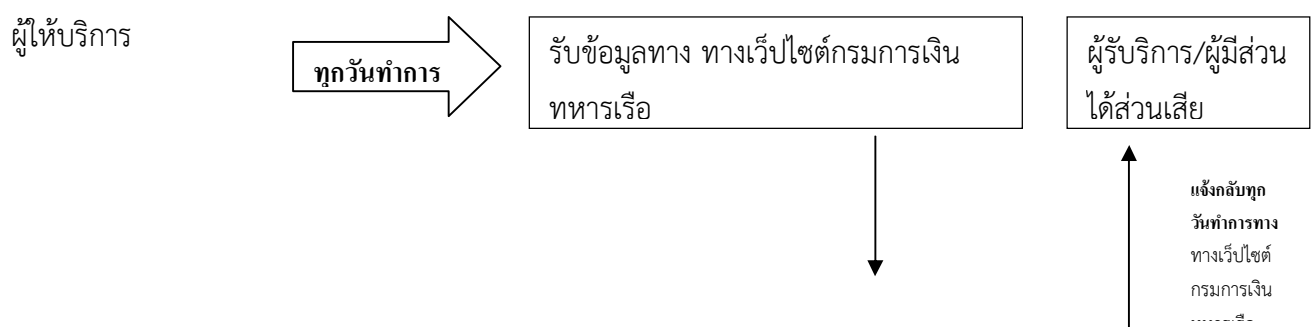
ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Line

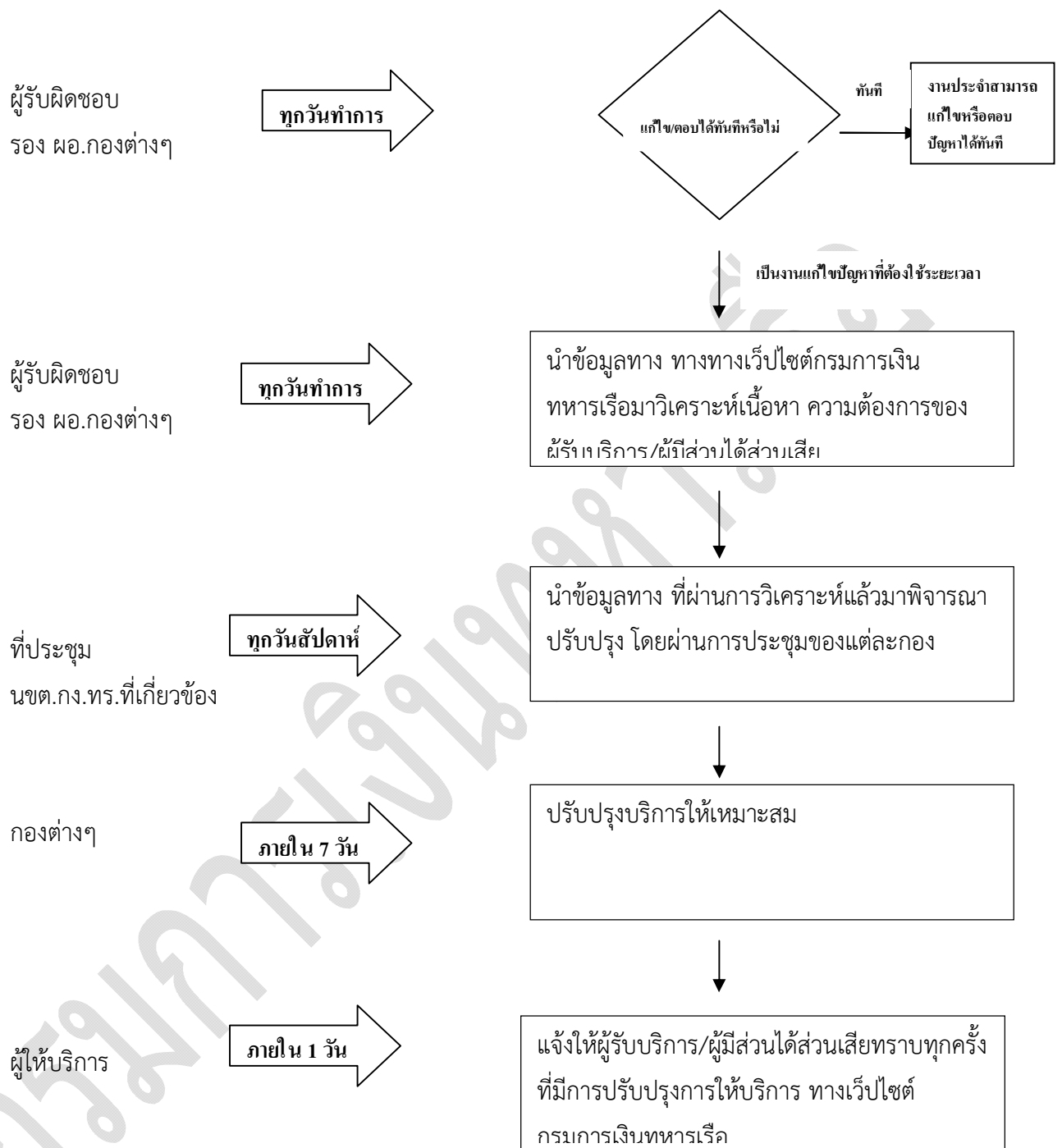


ผู้รับผิดชอบ รอง ผอ.กองต่างๆ

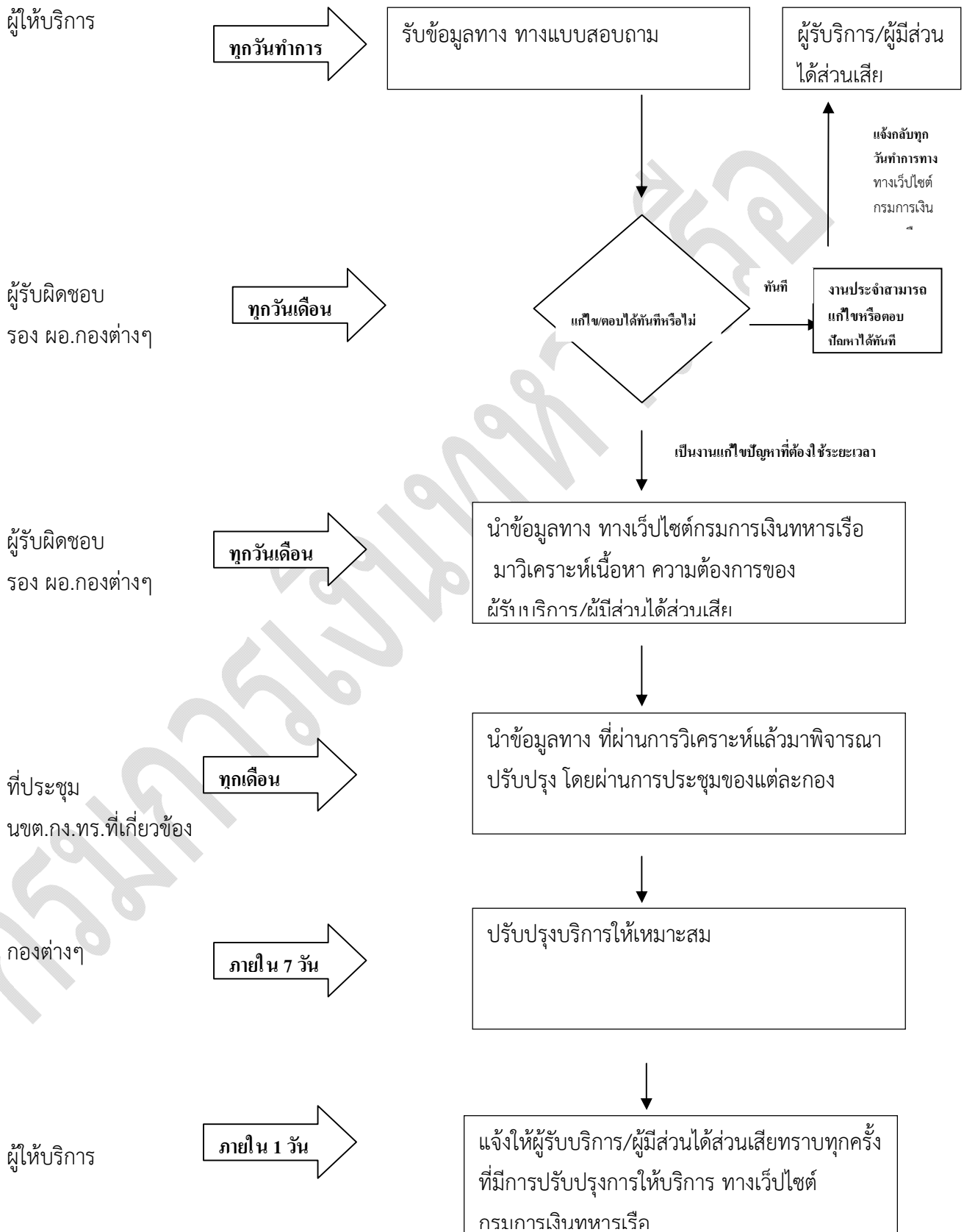


ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางเว็บไซต์กรมการเงินทหารเรือ





ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ



ข้อมูลความต้องการที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาทำข้อกำหนดกระบวนการ

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ	(4) ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ	(5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(6) ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน	บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน	1. นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ทร. 4. ครอบครัว ข้าราชการ	การรับเงินอย่าง รวดเร็ว ครบถ้วน	1. จก.กง.ทร. 2. กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6. บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7. ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ	การเบิกจ่าย เป็นไปอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน

กระบวนการหลัก	บริการ	ผู้รับบริการ	ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อมูลความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CP.2 การเก็บรักษาเงิน	บริการเก็บรักษาเงิน	1. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจทร. 2. สหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ	การเก็บรักษาเงินอย่างปลอดภัย	1. จก.กท.ทร. 2. สมาชิกสหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค. 3. กำลังพลของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจทร.	การเก็บรักษาเงินอย่างปลอดภัย

CP.3 การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	1.กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตบ.ทร. 4.สปช.ทร.	รายงานการเงิน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านเกณฑ์ที่ กระทรวงการคลัง กำหนด	1. ปช.ทร.ทำการ แทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3.นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4.นขต.ทร. กรณี ที่เป็นเจ้าของเงิน นอกงบประมาณ	งบการเงินถูกต้อง และแสดงฐานะ ทางการเงินได้ ครบถ้วน
CP.4 การพัฒนา บุคลากร	บริการพัฒนา บุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	กำลังพลได้รับ การพัฒนาให้มี ความรู้	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	ผลงานจากกำลัง พลที่ได้รับการ พัฒนาแล้วอย่าง ถูกต้องและ ครบถ้วน

ข้อกำหนดของบริการที่สนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามผลผลิตและบริการ

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ	(4) ข้อกำหนดของ บริการที่ สนับสนุน ผู้รับบริการตาม ผลผลิตและ บริการ	(5) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	(6) ข้อกำหนด ของบริการ ที่สนับสนุน ผู้รับบริการ ตาม ผลผลิต และบริการ
----------------------	---------------	---------------------	---	---------------------------------	---

<p>CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน</p>	<p>บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน</p>	<p>1.นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ทร. 4. ครอบครัว ข้าราชการ</p>	<p>การรับเงินอย่าง รวดเร็ว ครบถ้วน</p>	<p>1. จก.กง.ทร. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ</p>	<p>การเบิกจ่ายเป็นไป อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน</p>
<p>กระบวนการหลัก</p>	<p>บริการ</p>	<p>ผู้รับบริการ</p>	<p>ข้อกำหนดของ บริการที่ สนับสนุน ผู้รับบริการตาม ผลผลิตและ</p>	<p>ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย</p>	<p>ข้อกำหนดของ บริการที่สนับสนุน ผู้รับบริการตาม ผลผลิตและบริการ</p>

			บริการ		
CP.2 การเก็บรักษาเงิน	บริการเก็บรักษาเงิน	1. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2.สหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ	การเก็บรักษาเงินอย่างปลอดภัย	1. จก.กง.ทร. 2. สมาชิกสหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค. 3. กำลังพลของนขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.	การเก็บรักษาเงินอย่างปลอดภัย
CP.3 การจัดทำรายงานด้านการเงิน	การจัดทำรายงานด้านการเงิน	1.กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4.สปช.ทร.	รายงานการเงินถูกต้อง ทันเวลา ผ่านเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด	1. ปช.ทร.ทำการแทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3.นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4.นขต.ทร. กรณีที่เป็นเจ้าของเงินนอกงบประมาณ	งบการเงินถูกต้อง และแสดงฐานะทางการเงินได้ครบถ้วน
CP.4 การพัฒนาบุคลากร	บริการพัฒนาบุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการอบรม	กำลังพลได้รับการพัฒนาให้มีความรู้	นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของกำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	ผลงานจากกำลังพลที่ได้รับการพัฒนาแล้วอย่างถูกต้องและครบถ้วน

ตัวอย่างการนำข้อกำหนดไปปรับกระบวนการ

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ	(4) การนำ ข้อกำหนดไป ปรับ กระบวนการ ทำงาน	(5) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	(6) การนำข้อกำหนด ไปปรับ กระบวนการ ทำงาน
CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน	บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน	1. นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ทร. 4. ครอบครัว ข้าราชการ	การรับเงินอย่าง รวดเร็ว ครบถ้วน -Fin GL -การเบิกเงิน ลูกหนี้เงินใน งบประมาณ -การดูสลิป เงินเดือนในมือ	1. จก.กง.ทร. 2. กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6. บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7. ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ	การเบิกจ่าย เป็นไปอย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน -Fin GL -การเบิกเงินลูกหนี้ เงินในงบประมาณ -การดูสลิป เงินเดือนในมือ

กระบวนการหลัก	บริการ	ผู้รับบริการ	การนำ ข้อกำหนดไป ปรับ กระบวนการ ทำงาน	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	การนำข้อกำหนด ไปปรับ กระบวนการ ทำงาน
CP.2 การเก็บ รักษาเงิน	บริการเก็บ รักษาเงิน	1. นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. สหกรณ์และ กิจการสวัสดิการ ต่างๆ	การเก็บรักษาเงิน อย่างปลอดภัย	1. จก.กง.ทร. 2. สมาชิกสหกรณ์ และกิจการ สวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค. 3. กำลังพลของ นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร.	การเก็บรักษาเงิน อย่างปลอดภัย
CP.3 การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	1. กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4. สปช.ทร.	รายงานการเงิน ถูกต้อง ทันเวลา ผ่านเกณฑ์ที่ กระทรวงการคลัง กำหนด -Fin GL -การเบิกเงิน ลูกหนี้เงินใน งบประมาณ	1. ปช.ทร.ทำการ แทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3. นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4. นขต.ทร. กรณี ที่เป็นเจ้าของเงิน นอกงบประมาณ	งบการเงินถูกต้อง และแสดงฐานะ ทางการเงินได้ ครบถ้วน -Fin GL -การเบิกเงินลูกหนี้ เงินในงบประมาณ

CP.4 การพัฒนา บุคลากร	บริการพัฒนา บุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	กำลังพลได้รับ การพัฒนาให้มี ความรู้ -การปรับปรุง หลักสูตร	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	ผลงานจากกำลัง พลที่ได้รับการ พัฒนาแล้วอย่าง ถูกต้องและ ครบถ้วน -การปรับปรุง หลักสูตร
--------------------------	------------------------	---	---	---	--

คู่มือการปฏิบัติงาน ของ กง.ทร. มีทั้งหมด 10 เล่ม คือ

1. คู่มือปฏิบัติด้านการเงิน อทร.6001
2. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการบัญชีเรื่องการใช้โปรแกรมบัญชีเงินราชการของ กง.ทร.(FIN GL)
3. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องเบี้ยหวัด บำนาญ
4. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องเงินเดือนและเงินอื่นที่เบิกจ่ายในลักษณะเงินเดือน
5. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องค่าจ้างลูกจ้างและค่าตอบแทนพนักงาน
6. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศ(ชั่วคราว)
7. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องค่าเช่าบ้านข้าราชการ
8. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
9. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินเรื่องเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
10. คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชีเรื่องการเบิกจ่ายเพื่อยืมเงินในงบประมาณ

(8) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่วนราชการมีวิธีอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

กง.ทร. กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลำดับและประเภทการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกตามพันธกิจของ กง.ทร. ออกเป็น 4 กลุ่ม โดยวิเคราะห์ SIPOC model ทั้งนี้ทุกกลุ่มงานมีทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยนำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพิจารณาตามกลุ่มการให้บริการตามพันธกิจ ดังนี้

1. ด้านการเบิกและรับจ่ายเงิน ผู้รับบริการ ได้แก่ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. , ข้าราชการประจำการ สังกัด ทร. ,ข้าราชการนอกประจำการ สังกัด ทร. และครอบครัวข้าราชการ กง.ทร. มีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการโดยมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการ เช่น ใช้การสำรวจสอบถามโดยแบบสอบถาม ณ จุดบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง และผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการ เมื่อผ่านการติดต่อโดยตรงแล้ว มีการติดตามรับฟัง และปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการผ่านทาง, โทรศัพท์, โทรสาร Social media จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือรับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายวิทยากรการเงินที่เกี่ยวข้องในแต่ละช่วงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากวิธีการเหล่านี้หาก

มีข้อเสนอแนะทั้งในเชิงบวกและเชิงลบจะมีการรวบรวมเสนอให้ผู้บริหารทราบเพื่อร่วมกันปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้หากผู้รับบริการ สนใจข่าวสารเพิ่มเติมของ กง.ทร. สามารถติดตามข่าวสารได้จากเว็บไซต์และวารสารของ กง.ทร

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ จก.กง.ทร. , กองทุนประกันสังคม, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, กองทุนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ, กรมสรรพากร, บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงินและธนาคาร/สหกรณ์ กิจการสวัสดิการที่เป็นเจ้าหน้าที่ของข้าราชการประจำการและนอกประจำการ กลุ่มนี้การรับฟังและปฏิสัมพันธ์มีวิธีการคล้ายกับผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร หนังสือแจ้งข้อมูลเพื่อติดต่อกับงานหรือเพิ่มเติมข้อมูลและมีการใช้จดหมาย อิเลคทรอนิกส์และsocial mediaตามความจำเป็น

2. ด้านการเก็บรักษาเงิน ผู้รับบริการ ได้แก่ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. สมาชิกสหกรณ์ และกิจการสวัสดิการต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ จก.กง.ทร. สมาชิกสหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และกำลังพลของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. มีการสังเกตผู้รับบริการจากการสอบถามโดยตรงและสังเกตพฤติกรรม หากมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการใช้โทรศัพท์ โทรสาร ในการติดตามวัน เวลา ในการรับฝากและถอนเงิน ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกง.ทร.จะได้รับฟังเสียงความพึงพอใจ,ไม่พึงพอใจและผลกระทบของการให้บริการผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้องผ่านทาง Social Media

3. ด้านการจัดทำรายงานด้านการเงิน ผู้รับบริการ ได้แก่ กรมบัญชีกลาง สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สตท.ทร. ,สปช.ทร. ในส่วนของการให้บริการมีการรับฟังตามกลุ่มผู้รับบริการและในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการ มีการติดต่อ พูดคุย โทรศัพท์โดยตรงในการประสานงานและให้คำปรึกษา เมื่อต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ข้อมูลด้านการจัดทำรายงานด้านการเงิน หรือการให้ข้อมูลด้านการจัดทำรายงานด้านการเงิน หากต้องมีการสอบถามความถูกต้อง จะใช้โทรสารเป็นสื่อในการติดต่อ นอกจากนี้เมื่อต้องแจ้งรายการหรือรายละเอียดวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมหรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติจะใช้การสื่อสารพร้อมรับฟังผ่านทางเครือข่าย และ Social Media รวมทั้งมีการใช้ Focus Group ตามความสำคัญของงานในแต่ละช่วงวงจรของงานนั้นๆ ในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะใช้การรับฟังและปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเครือข่าย, Social Media, รวบรวมข่าวสารจากสื่อสาธารณะต่างๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ปช.ทร.ทำการแทน ผบ.ทร. , จก.กง.ทร. , นขต.ทร. 36 หน่วยและ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย และ นขต.ทร. กรณีเป็นเจ้าของเงินนอกงบประมาณวิธีการรับฟังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะคล้ายกับกลุ่มผู้รับบริการมีการติดต่อพูดคุยประสานงานกันโดยตรงและส่งหนังสือแจ้งข้อมูลต่อกันส่วนที่ได้รับฟังข้อมูลทั้งในเชิงบวกและลบจะนำมาปรับปรุงการให้บริการ

4.ด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้รับบริการ ได้แก่ กำลังพล นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการอบรม และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.ต้นสังกัดของกำลังพลที่เข้ารับการอบรม ในส่วนของผู้รับบริการ กง.ทร.รับฟังผู้เข้ารับการอบรมด้วยการให้กรอกแบบสอบถามทันทีหลังจากเข้ารับการอบรม ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กง.ทร.ส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยต่างๆที่ส่งกำลังพลเข้ารับการอบรม เพื่อให้ทราบถึงผลที่ได้รับจากกำลังพลที่เข้ารับการอบรมเพื่อให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับและนำมาปรับปรุงบริการได้อย่างทันที่

พันธกิจ	Supplier & Partner	Input	Process	Output	Customer (CS)& Stake holder (STH)
---------	-----------------------	-------	---------	--------	--------------------------------------

กรมการเงินทหารเรือ

1.การเบิก และรับ จ่ายเงิน	Key Process CP.1 กระบวนการด้านเบิกและรับจ่ายเงิน (พันธกิจที่ 1และ 2)				
	<u>Supplier</u> 1. กระทบวงกลาโหม 2. กองทัพเรือ 3. สปช.ทร. <u>Partner</u> 1. กรมบัญชีกลาง กค. 2. ธนาคารพาณิชย์ ที่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายเงิน	1. บุคลากร 2. เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. ระบบทะเบียนคุม ฎีกาของ กง.ทร. 4. ระบบ Intranet 5. ระบบ Internet 6. ระบบ RTN ERP 7. ระบบ GFMS	<u>Key Process</u> CP1.กระบวนการ เบิกและรับจ่ายเงิน	<u>Output</u> 1. การเบิกจ่ายเงินใน ระบบ GFMS 2. การได้รับโอนเงิน จาก กค. ในระบบ GFMS 3. การจ่ายเงินให้กับ ผู้รับบริการ <u>Outcome</u> 1. ผู้เบิกได้รับเงิน อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน	<u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> 1. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการประจำการ สังกัด ทร. 3. ข้าราชการนอกประจำการ สังกัด ทร. 4. ครอบครัวข้าราชการ <u>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. จก.กง.ทร. 2. กองทุนประกันสังคม 3. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 4. กองทุนบำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6. บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7. ธนาคาร/สหกรณ์ กิจการสวัสดิการ ที่เป็นเจ้าหนี้ของข้าราชการ ประจำการและนอกประจำการ

การจำแนกและการเชื่อมโยงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการใช้ SIPOC Model

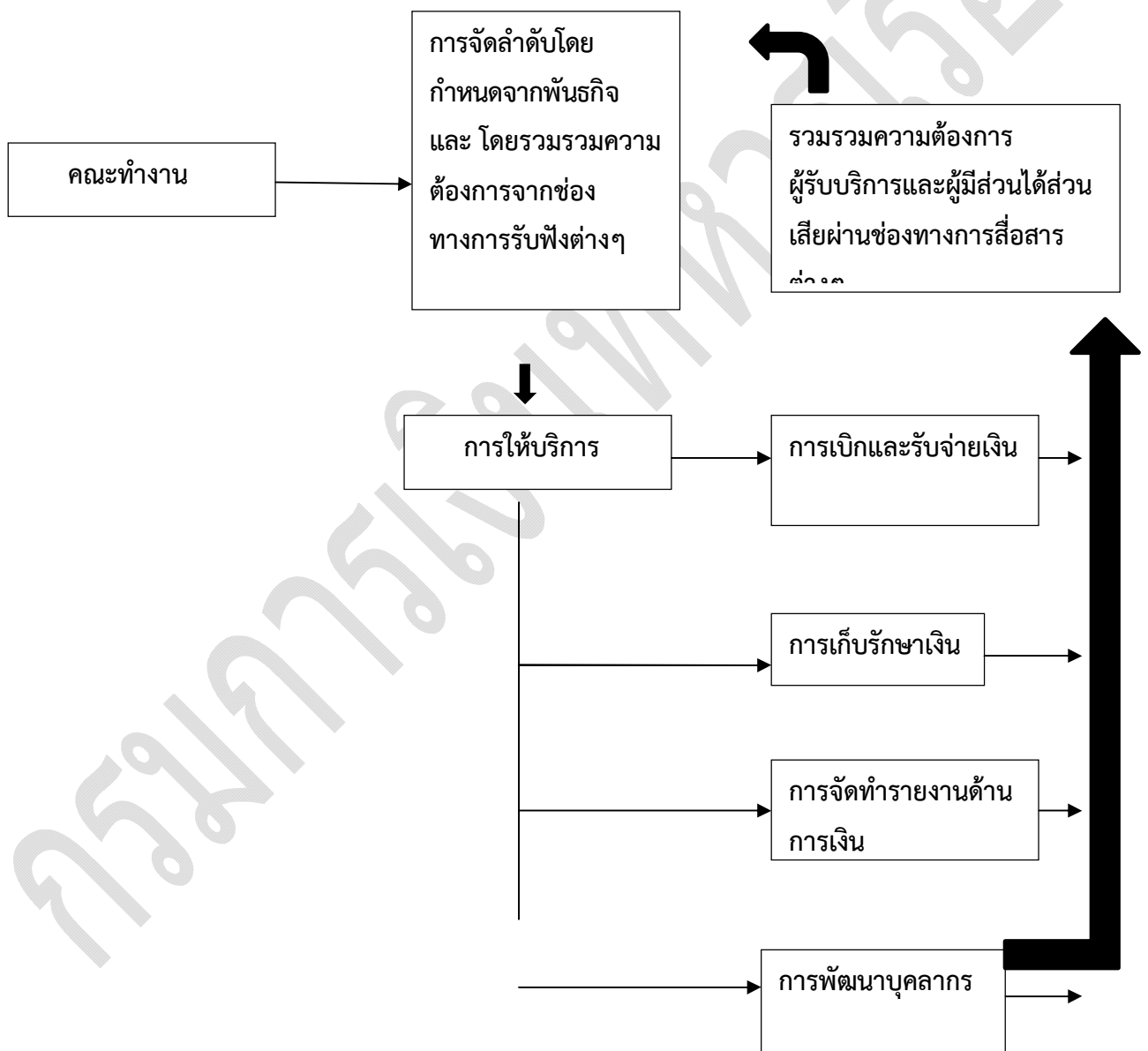
พันธกิจ	Supplier & Partner	Input	Process	Output	Customer (CS)& Stake holder (STH)
2.การเก็บ รักษาเงิน	Key Process CP.2 การเก็บรักษาเงิน (พันธกิจที่ 1)				
	<u>Supplier</u> 1. กระทรวงกลาโหม 2. กองทัพอเรือ <u>Partner</u> -	1. บุคลากร 2. ฐานิรภัยของ กง.ทร.	<u>Key Process</u> CP2.กระบวนการ เก็บรักษาเงิน	<u>Output</u> 1. การเก็บรักษาเงินในตู้ นิรภัย <u>Outcome</u> 1. เงินของทางราชการ ได้รับการเก็บรักษาอย่าง ปลอดภัย	<u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> 1. นขต.ทร.และหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 2. สหกรณ์และกิจการ สวัสดิการต่างๆ <u>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. จก.กง.ทร. 2. สมาชิกสหกรณ์และ กิจการสวัสดิการต่างๆ 3. กำลังพลของ นขต.ทร. และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.

กรมการเงินทหารเรือ

พันธกิจ	Supplier & Partner	Input	Process	Output	Customer (CS)& Stake holder (STH)
3.การ จัดทำ รายงาน ด้าน การเงิน	Key Process CP.3 การจัดทำรายงานด้านการเงิน (พันธกิจที่ 1, 2 และ 3)				
	<u>Supplier</u> 1. กระทรวงกลาโหม 2. กองทัพอากาศ <u>Partner</u> 1. สปช.ทร. กรณีต้อง ปรับ แก้ไขบัญชี 2. กรมบัญชีกลาง กรณี ต้องปรับแก้ไขบัญชี	1. บุคลากร 2. เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. หลักสูตรการอบรม 4. ระบบ Intranet 5. ระบบ Internet	Key Process CP3. กระบวนการจัดทำ รายงานด้านการเงิน	<u>Output</u> 1. รายงานการเงินเงินใน งบประมาณของ ทร. 2. รายงานการเงินเงิน นอกงบประมาณของ ทร. <u>Outcome</u> 1. รายงานการเงินถูกต้อง ทันเวลา ที่ กค. กำหนด และ เชื่อถือได้ 2. รายงานการเงินผ่าน เกณฑ์ที่ กค. กำหนด 3. รายงานการเงินที่ผ่าน การตรวจของ สตง. และ ได้รับการรับรอง 4. กรมบัญชีกลางได้รับ รายงานการเงินที่ผ่านการ รับรองจาก สตง. สามารถ นำไปรวบรวมจัดทำ รายงานการเงินของ ภาครัฐ ให้ผู้บริหาร ประเทศนำไปเป็นข้อมูล ในการวิเคราะห์ แผนพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศ	<u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> 1. กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตง.ทร. 4. สปช.ทร. <u>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. พช.ทร.ทำการแทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3. นขต.ทร. 36 หน่วยและ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4. นขต.ทร. กรณีที่เป็น เจ้าของเงินนอกงบประมาณ

พันธกิจ	Supplier & Partner	Input	Process	Output	Customer (CS)& Stake holder (STH)
4.การ พัฒนา บุคลากร	Key Process CP.4 การพัฒนาบุคลากร (พันธกิจที่ 4)				
	<u>Supplier</u> 1. กระทรวงกลาโหม 2. กองทัพอากาศ 2.1 กพ.ทร. 2.2 กง.ทร. 2.3 สปช.ทร. 3. หน่วยเทคนิคกลุ่มที่ 2 <u>Partner</u> 1. หน่วยที่จัดวิทยากร ในแต่ละวิชา	1. บุคลากร 2. เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. หลักสูตรการเรียน การสอน 4. การประกันคุณภาพ การศึกษา 5. งบประมาณแผ่นดิน ที่ ทร. ได้รับจัดสรร 6. ระบบ Intranet 7. ระบบ Internet	KeyProcess CP4. กระบวนการพัฒนา บุคลากร	<u>Output</u> 1. ข้าราชการเหล่าทหาร การเงินมีความรู้ ความ เข้าใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน <u>Outcome</u> 1. ข้าราชการ ทร. ได้รับ การบริการที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบแบบ แผนของทางราชการ	<u>กลุ่มผู้รับบริการ</u> 1. กำลังพล นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับ การอบรม <u>กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะ กิจ ทร. ต้นสังกัดของกำลังพล ที่เข้ารับการอบรม

แนวทาง/วิธีการในการจัดลำดับความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แยกตามพันธกิจ



การจัดลำดับความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แยกตามพันธกิจ

พันธกิจ	ความสำคัญ
1.ด้านการเบิกและรับจ่ายเงิน ลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ 1.1 ข้าราชการประจำการ สังกัด ทร.	- มีการติดต่อ เบิกเงินต่างๆกับ กง.ทร. โดยผ่านผู้ให้บริการของ กง.ทร. โดยตรง
1.2 ข้าราชการนอกประจำการ สังกัด ทร.	- มีการติดต่อ เบิกเงินต่างๆกับ กง.ทร. โดยผ่านผู้ให้บริการของ กง.ทร. โดยตรง
1.3 ครอบครัวข้าราชการ	- มีการติดต่อ เบิกเงินต่างๆกับ กง.ทร. โดยผ่านผู้ให้บริการของ กง.ทร. โดยตรง
1.4 นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.	- การติดต่อขอเบิกเงินของหน่วยตามขั้นตอนการทำงานตามความเร่งด่วนของงานต่างๆ
ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1.1 จก.กง.ทร.	- เป็นผู้รับผิดชอบ บังคับบัญชาของ กง.ทร. โดยตรง
1.2 บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน	- มีการติดต่อขอรับเงินทุกงานในเวลาตามกำหนดของเวลานั้นๆ

<p>1.3 กองทุนประกันสังคม</p> <p>1.4 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</p> <p>1.5 กองทุนบำเหน็จ บำนาญข้าราชการ</p> <p>1.6 กรมสรรพากร</p> <p>1.7 ธนาคาร/สหกรณ์ กิจการสวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของข้าราชการประจำการและนอก ประจำการ</p>	<p>- ให้ความสำคัญเป็นลำดับถัดมาเนื่องจากมีการ ติดต่อโดยเฉลี่ยเป็นห้วงเวลาเป็นประจำทุกเดือน</p>
---	--

พันธกิจ	ความสำคัญ
<p>2. ด้านการเก็บรักษาเงิน</p> <p>ลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ</p> <p>2.1 นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.</p>	<p>- มีการติดต่อนำฝากเงินสดในรูปแบบหีบห่อโดยนำฝาก ในตู้নিরภัยของ กง.ทร.</p>
<p>2.2 สหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ</p>	<p>- มีการติดต่อนำฝากเงินสดในรูปแบบหีบห่อโดยนำฝาก ในตู้নিরภัยของ กง.ทร.</p>
<p>ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>2.1 จก.กง.ทร.</p>	<p>- เป็นผู้รับผิดชอบ บังคับบัญชาของ กง.ทร. โดยตรง</p>

<p>2.2 สมาชิกสหกรณ์และกิจการสวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค.</p> <p>2.3 กำลังพลของ นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร.</p>	<p>- จะได้รับผลกระทบทางด้านที่ดีจากการเก็บ รักษาเงินที่ปลอดภัย</p>
---	--

พันธกิจ	ความสำคัญ
<p>3. ด้านการจัดทำรายงานด้านการเงิน ลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ</p> <p>3.1 สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน</p> <p>3.2 สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน</p>	<p>- เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการเงิน</p>
<p>3.3 สปช.ทร.</p>	<p>- ใช้ข้อมูลจากรายงานการเงินประกอบการ ควบคุมงบประมาณของ ทร.</p>
<p>3.4 กรมบัญชีกลาง</p>	<p>- ใช้ข้อมูลรายงานการเงินที่ถูกต้องเพื่อ ประกอบการบริหารประเทศโดยรวม</p>

<p>ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>3.1 นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วยเฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย</p> <p>3.2 นขต.ทร. กรณีที่เป็นเจ้าของเงินนอก งบประมาณ</p>	<p>- ต้องการรายงานการเงินของหน่วยที่ถูกต้อง</p>
<p>3.3 จก.กก.ทร.</p>	<p>- เป็นผู้รับผิดชอบ บังคับบัญชาของ กก.ทร. โดยตรง</p>
<p>3.4 ปช.ทร.ทำการแทน ผบ.ทร.</p>	<p>- ต้องการรายงานทางการเงินที่แสดงข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน</p>
<p>พันธกิจ</p>	<p>ความสำคัญ</p>

<p>4. ด้านการพัฒนาบุคลากร ลำดับความสำคัญของผู้รับบริการ 4.1 กำลังพล นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการอบรม</p>	<p>- ต้องการได้รับการอบรมความรู้ ความเข้าใจ ที่ถูกต้อง สามารถนำกลับไปใช้ประกอบการทำงานได้อย่างดี</p>
<p>ลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.1 นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัด ของกำลังพลที่เข้ารับการอบรม</p>	<p>- ต้องการบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ</p>

การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมาย แยกตามสถานะของกลุ่มเป้าหมายที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของพันธกิจ
ของกรมการเงินทหารเรือ

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มที่ 1 หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างและพลทหารสังกัด กง.ทร.

กลุ่มที่ 2 หมายถึง ข้าราชการลูกจ้าง และพลทหาร สังกัด ทร. หน่วยต่างๆที่มีใช้ กง.ทร.

กลุ่มที่ 3 หมายถึง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อประสานงานกับ กง.ทร. ซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานราชการภายนอก ทร. หน่วยงานเอกชน บริษัท ห้างร้านต่างๆ รวมถึงญาติของข้าราชการ ในสังกัด ทร.

ตัวอย่าง เช่น ผลผลิตด้านการจ่ายเงินให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแยกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1.การใช้ระบบ Easy FIN ประกอบการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการบำนาญ ทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายในการรับบริการมากขึ้น

2.การใช้ระบบ FIN GL เพื่อติดต่อและให้การสนับสนุนในการจัดทำบัญชีให้กับข้าราชการเหล่าการเงินที่สังกัดหน่วย นขต.ทร.และหน่วยเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของพันธกิจด้านการจัดทำรายงานด้านการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงานด้านการเงินของหน่วยดังกล่าว ทำให้การจัดทำรายงานการเงินเสนอให้กับกลุ่มผู้รับบริการตามพันธกิจมีประสิทธิภาพ

กง.ทร. จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต โดยศึกษาจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างผลผลิตและบริการใหม่ๆที่เหมาะสม เช่น มีการคำนึงถึงสังคมผู้สูงอายุในอนาคต อันมีผลให้เกิดกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการบำนาญจำนวนสูงขึ้น จึงมีการเตรียมการร่วมกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการร่วมมือในการจัดทำศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับข้าราชการบำนาญประกอบการให้บริการด้านการเงินของ กง.ทร. , สอ.วต. , ธนาคารต่างๆและ ด้านกำลังพลโดย กพ.ทร. รวมถึงด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการบำนาญและครอบครัว โดยเป็นการให้บริการรวมกันอยู่ ณ จุดให้บริการเดียว เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความสะดวกในการติดต่อราชการ

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณาดังกล่าว ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยเร็ว

กง.ทร. เรียนรู้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อให้ส่งมอบบริการได้ตรงกับความ ต้องการ ด้วยวิธีสำรวจรายกลุ่ม, การปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ,การรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ปฏิบัติที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง, จากสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ และเว็บไซต์รวมถึงข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากอินเทอร์เน็ต, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์แล้วจึง

กำหนดแนวทางการให้บริการตามกลุ่มผู้รับบริการอย่างเหมาะสม สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม กง.ทร. เน้นกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการประจำ โดยจะพัฒนาการให้ข้อมูลประกอบการให้บริการด้านการเงินและข่าวสารผ่านเทคโนโลยีใหม่ๆ อันจะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ชัดเจนและรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้มีการดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินของกองทัพเรือมีทิศทางการพัฒนาควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนประเทศไทยให้บรรลุตามโมเดลประเทศไทย 4.0

ตารางการให้บริการตามกระบวนการให้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ

ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(1) กระบวนการหลัก	(2) บริการ	(3) ผู้รับบริการ ปัจจุบัน	(4) ผู้รับบริการ ในอนาคต	(5) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	(6) ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในอนาคต
CP.1 กระบวนการด้าน เบิกและรับ จ่ายเงิน	บริการเบิกและ รับจ่ายเงิน	1.นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ทร. 4. ครอบครัว ข้าราชการ	1.นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. ข้าราชการ ประจำการ สังกัด ทร. 3. ข้าราชการ นอกประจำการ สังกัด ทร.ใน อนาคต 4. ครอบครัว ข้าราชการ	1. จก.กง.ทร. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการ	1. จก.กง.ทร. 2.กองทุน ประกันสังคม 3. กองทุนสำรอง เลี้ยงชีพ 4. กองทุน บำเหน็จ บำนาญ ข้าราชการ 5. กรมสรรพากร 6.บริษัท/ห้างร้าน ผู้รับเงิน 7.ธนาคาร/ สหกรณ์ กิจการ สวัสดิการที่เป็น เจ้าหน้าที่ของ ข้าราชการ ประจำการและ นอกประจำการใน อนาคต

กระบวนการหลัก	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้รับบริการ ในอนาคต	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในอนาคต
CP.2 การเก็บ รักษาเงิน	บริการเก็บ รักษาเงิน	1. นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. สหกรณ์และ กิจการสวัสดิการ ต่างๆ	1. นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. 2. สหกรณ์และ กิจการสวัสดิการ ต่างๆ	1. จก.กง.ทร. 2. สมาชิกสหกรณ์ และกิจการ สวัสดิการต่างๆ กรมบัญชีกลาง กค. 3. กำลังพลของ นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร.	1. จก.กง.ทร. (ท่านใหม่) 2. สมาชิกสหกรณ์ และกิจการ สวัสดิการต่างๆ 3. กำลังพลของ นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร.
CP.3 การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	การจัดทำ รายงานด้าน การเงิน	1. กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4. สปช.ทร.	1. กรมบัญชีกลาง 2. สำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน 3. สตท.ทร. 4. สปช.ทร.	1. ปช.ทร.ทำการ แทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3. นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4. นขต.ทร. กรณี ที่เป็นเจ้าของเงิน นอกงบประมาณ	1. ปช.ทร.ทำการ แทน ผบ.ทร. 2. จก.กง.ทร. 3. นขต.ทร. 36 หน่วยและหน่วย เฉพาะกิจ ทร. 3 หน่วย 4. นขต.ทร. กรณีที่ เป็นเจ้าของเงิน นอกงบประมาณ

CP.4 การพัฒนา บุคลากร	บริการพัฒนา บุคลากร	กำลังพล นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	กำลังพลใน อนาคตของ นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ที่เข้ารับการ อบรม	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม	นขต.ทร.และ หน่วยเฉพาะกิจ ทร. ต้นสังกัดของ กำลังพลที่เข้ารับ การอบรม

การปรับปรุงช่องทางในการรวบรวมข้อมูล ความต้องการและความคาดหวังรวมทั้งข้อมูลป้อนกลับจาก
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เดิม	ปัจจุบัน
------	----------

<ul style="list-style-type: none"> - รับข้อมูลจากทางโทรศัพท์ - รับข้อมูลจากการพบปะพูดคุยโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> - รับข้อมูลจากทางโทรศัพท์ - รับข้อมูลจากการพบปะพูดคุยโดยตรง - รับข้อมูลความต้องการจากสื่อออนไลน์ <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ - Facebook - Line
--	--

ช่องทางที่ใช้ในการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในอดีตและที่พึงมีอนาคต

อดีต	อนาคต
การติดต่อเพื่อขอรับบริการสามารถสื่อสารได้เฉพาะวันและเวลาราชการเท่านั้น โดยใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ หรือเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน	การติดต่อสื่อสารของผู้รับบริการสามารถฝากข้อความความต้องการถึงผู้ให้บริการในระบบสารสนเทศได้ตลอดเวลาและจะได้รับการตอบกลับในเวลาราชการ
ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากสารสนเทศที่ผู้ให้บริการกำหนดให้เท่านั้น	ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการได้ในทุกๆ ช่องทาง
ผู้รับบริการต้องทำการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	มีข้อมูลหลากหลายในระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเลือกใช้

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(9) การจัดการความสัมพันธ์

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ

1. ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
กรมการเงินทหารเรือ มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการโดยวิธีการ
 - 1.1 กรมการเงินทหารเรือจัดการความสัมพันธ์ด้วยการสร้างและทบทวนปรับปรุงความสัมพันธ์
 - 1.2 การเรียนรู้และศึกษาข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้กรมการเงินทหารเรือคาดเดาและกำหนดการทบทวนปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสม
 - 1.3 ศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อมากำหนดช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจ
2. การรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่า
ความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
กรมการเงินทหารเรือ ได้นำความคิดความต้องการของผู้รับบริการมาพิจารณา เพื่อนำไปสู่การออกแบบการให้บริการและการสื่อสารที่ไม่เป็นเพียงแต่การให้บริการแต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ด้วย เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว รวมถึงมีการจัดระดับการให้บริการที่มีความรวดเร็วและระยะเวลาที่เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ ด้วยผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความต้องการรับบริการที่แตกต่างกัน
3. เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ
กรมการเงินทหารเรือ เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการจากคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ โดยนำคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการที่ได้รับกับสิ่งที่จะต้องเสียไปมาพิจารณา เช่น มีการเปรียบเทียบเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยทำให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทิศทางขององค์กรทั้งภายในและภายนอกให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

กรมการเงินทหารเรือมีการจัดช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มเพื่อตอบสนองผู้รับบริการโดยมุ่งเน้นความต้องการเป็นเฉพาะรายกลุ่มหรือรายบุคคล

- แบ่งกลุ่มผู้รับบริการโดยระบุผู้รับบริการและแยกประเภทผู้รับบริการ
- จัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการ
- จัดกลุ่มผู้รับบริการเพื่อจัดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

- ใช้สารสนเทศสำหรับให้บริการที่เหมาะสมตามกลุ่มการให้บริการ

รูปแบบ/ช่องทางที่ใช้สื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่
-ผู้รับบริการ			
1. สํารวจ สอบถาม	- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ตั้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
2. สังเกตพฤติกรรม	- การพูดคุยโดยตรง	ผู้ให้บริการ	ทุกครั้งที่ใช้บริการ
3. ติดต่อโดยตรง	- โทรศัพท์ โทรสาร	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
4. เครือข่าย	- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
5. Social Media	- Website Facebook, Line	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวัน
6. Focus Group	- การประชุมสัมมนากลุ่มย่อย - การจัดเวทีแลกเปลี่ยน	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	1-2 ครั้ง ต่อปี
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1. สํารวจ สอบถาม	- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ตั้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
2. สังเกตพฤติกรรม	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ผู้ให้บริการ	ทุกครั้งที่ใช้บริการ
3. ติดต่อโดยตรง	- การพูดคุยโดยตรง - โทรศัพท์ โทรสาร	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
4. เครือข่าย	- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวันทำการ
5. Social Media	- Website Facebook Line	ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ	ทุกวัน
6. สื่อสาธารณะ	- รวบรวมข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์	นายทหารประชาสัมพันธ์ของ กง.ทร.	ทุกวัน

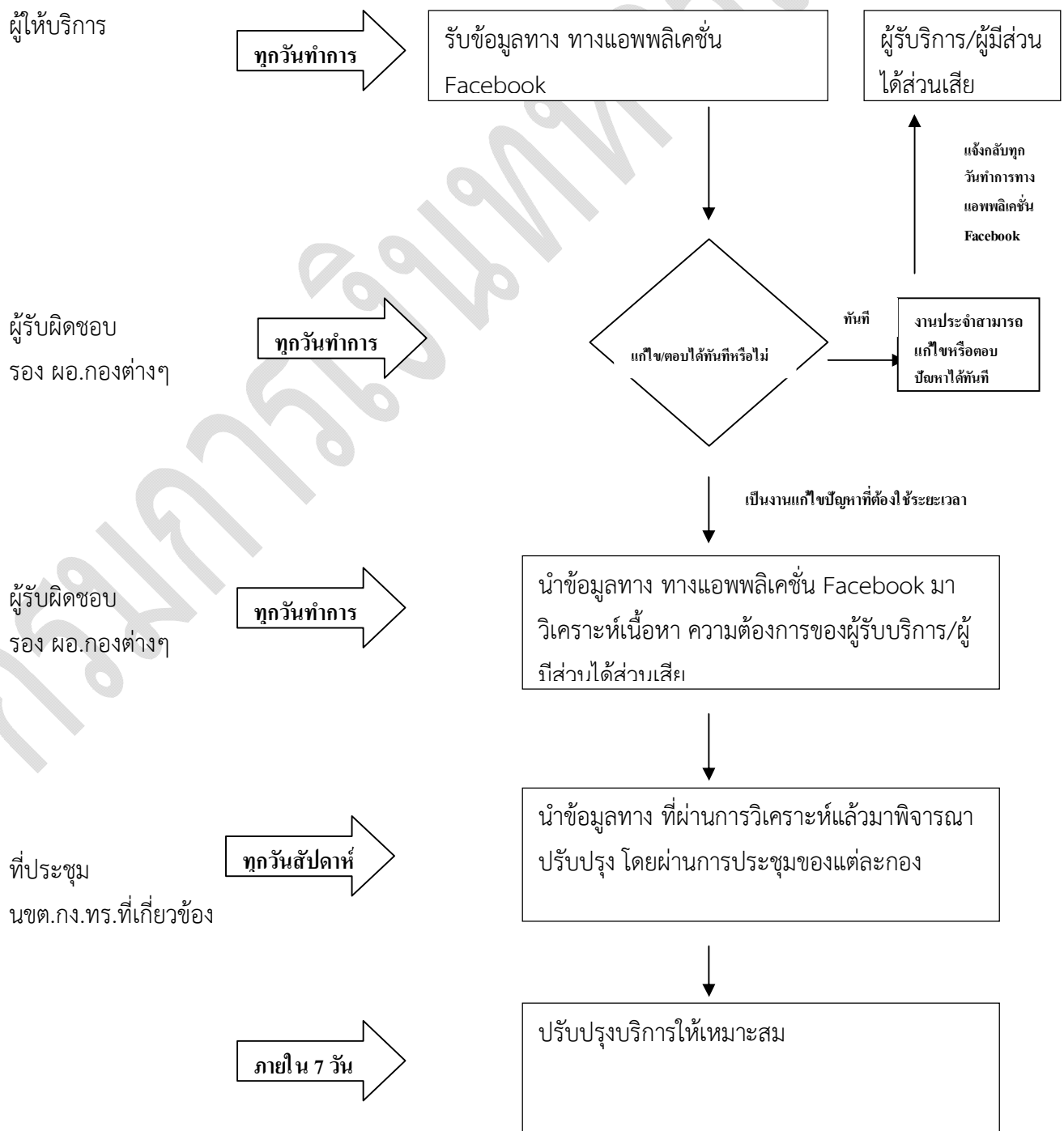
การสื่อสารที่แตกต่างกันของรูปแบบ/ช่องทางที่ใช้สื่อสารผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ

ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	การสื่อสารที่แตกต่างกัน
-ผู้รับบริการ		
1. สำรวจ สอบถาม	- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ไม่มีการใช้สื่อสารสาธารณะ
2. สังเกตพฤติกรรม	- การพูดคุยโดยตรง	
3. ติดต่อโดยตรง	- โทรศัพท์ โทรสาร	
4. เครือข่าย	- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง	
5. Social Media	- Website Facebook, Line	
6. Focus Group	- การประชุมสัมมนากลุ่มย่อย - การจัดเวทีแลกเปลี่ยน	
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
1. สำรวจ สอบถาม	- แบบสอบถาม ณ จุดให้บริการ - ผู้รับฟังความคิดเห็น - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม	ไม่มีการจัด Focus Group โดยจัดการประชุมสัมมนากลุ่มย่อยหรือการจัดเวทีแลกเปลี่ยน
2. สังเกตพฤติกรรม	- การพูดคุยโดยตรง	
3. ติดต่อโดยตรง	- โทรศัพท์ โทรสาร	
4. เครือข่าย	- รับฟังผ่านทางเครือข่ายของสายงานที่เกี่ยวข้อง	
5. Social Media	- Website Facebook Line	
6. สื่อสาธารณะ	- รวบรวมข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์	

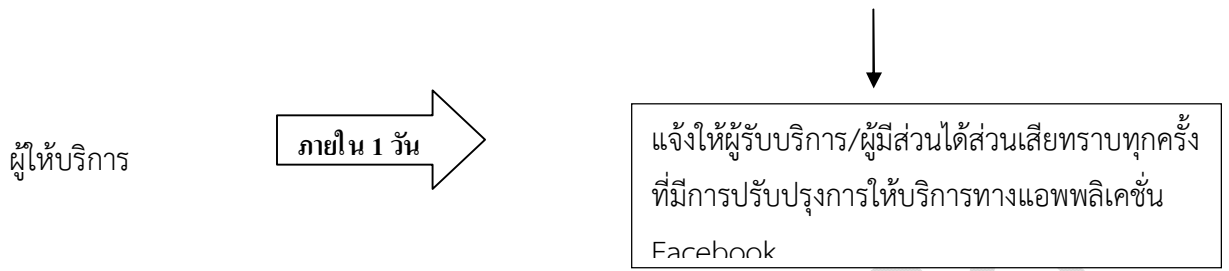
- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ

กรมการเงินทหารเรือมีการใช้ประโยชน์ของจากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ โดยมีการค้นหาข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกในการไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่ราชการ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และเป็นการโต้ตอบกันในการสื่อสารสองช่องทาง

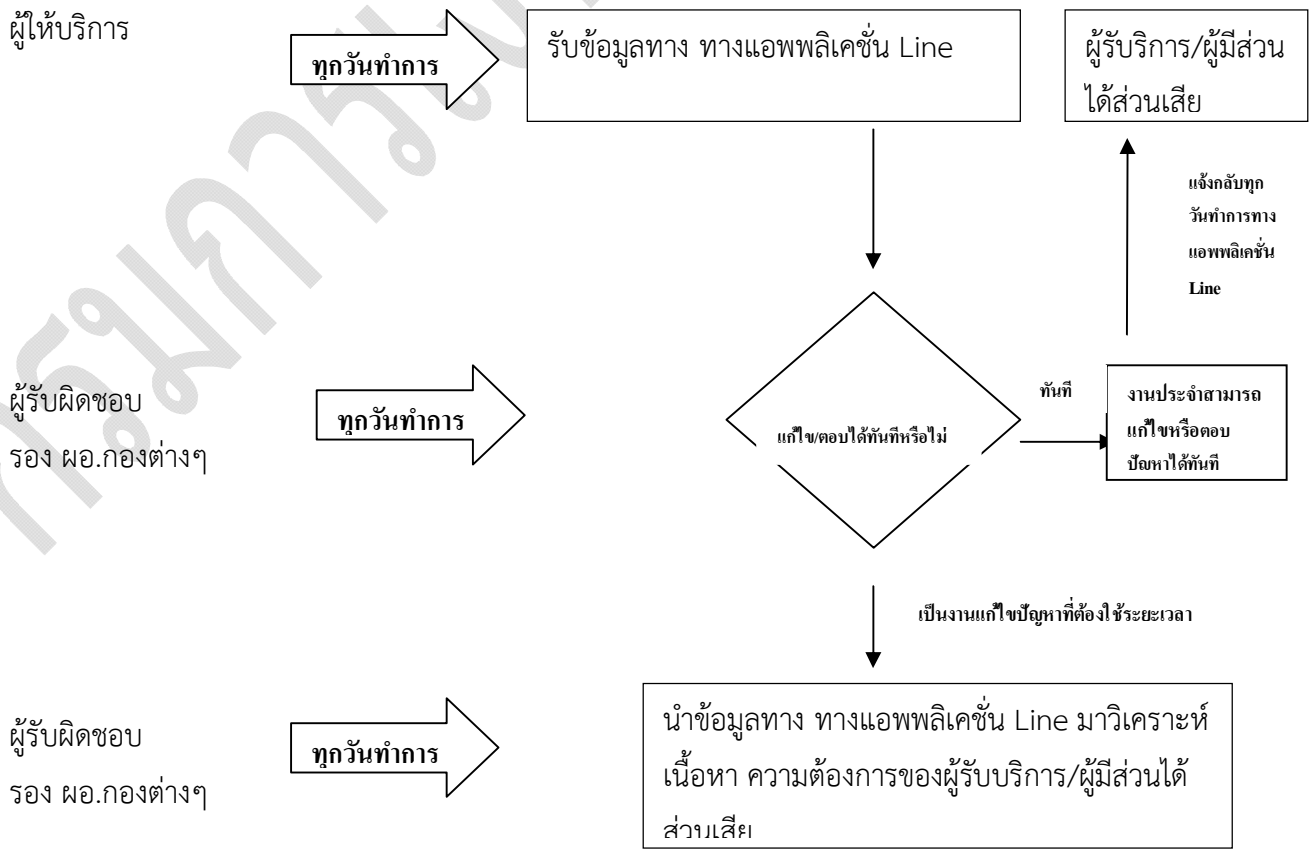
วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Facebook

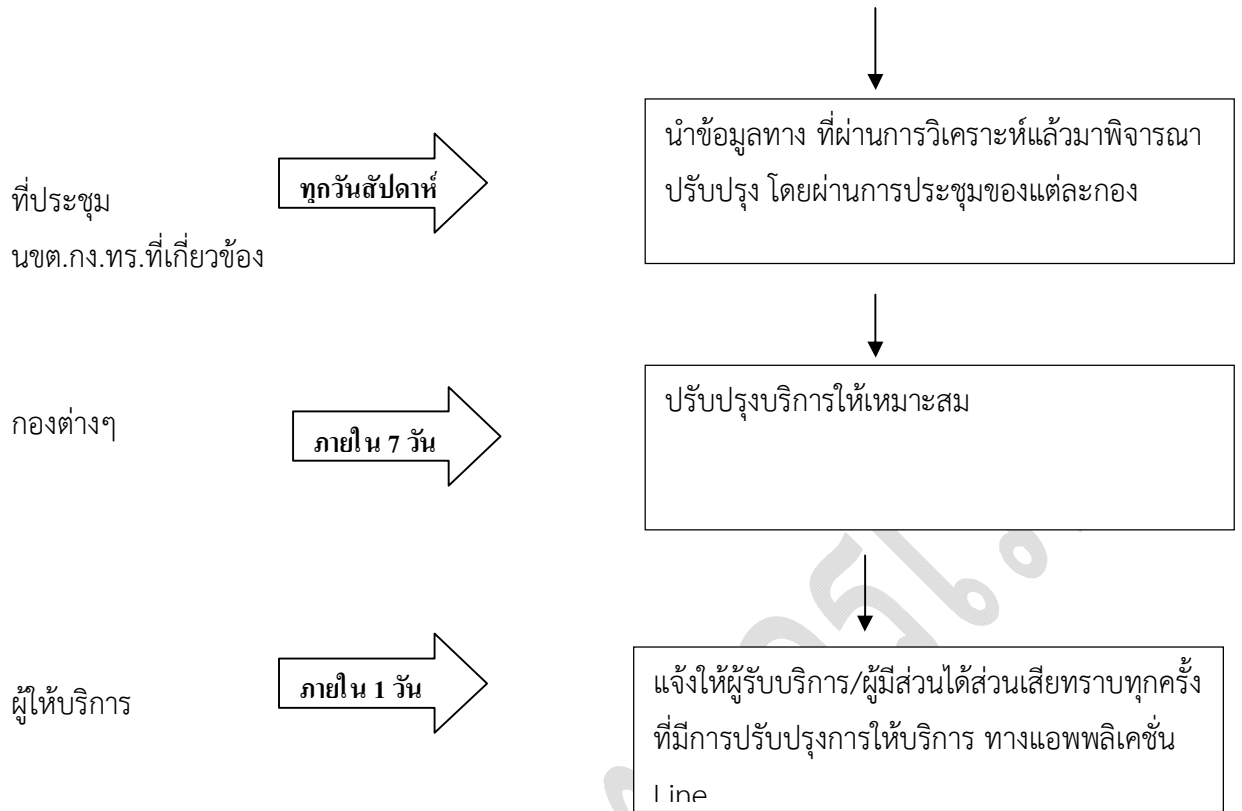


กองต่างๆ

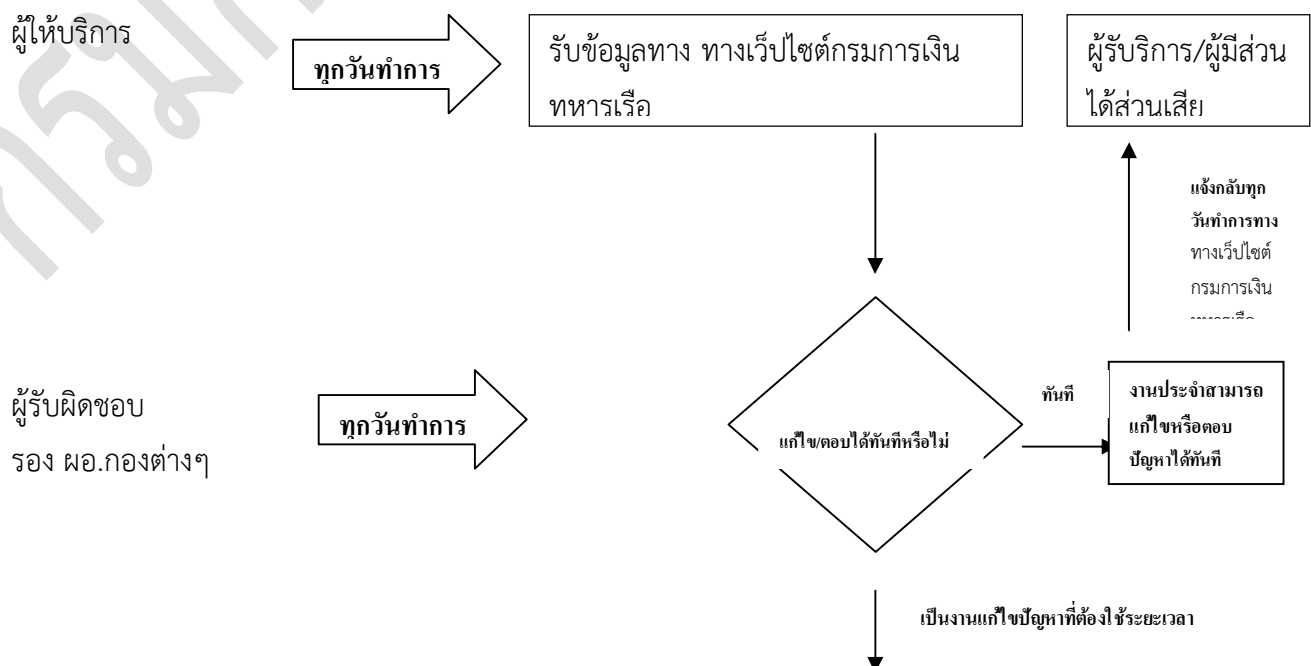


วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางแอปพลิเคชัน Line





วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางเว็บไซต์กรมการเงินทหารเรือ



ผู้รับผิดชอบ
รอง ผอ.กองต่างๆ

ทุกวันทำการ

นำข้อมูลทาง ทางทางเว็บไซต์กรมการเงิน
ทหารเรือมาวิเคราะห์เนื้อหา ความต้องการของ
ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่ประชุม
นขต.ก.ท.ที่เกี่ยวข้อง

ทุกวันสัปดาห์

นำข้อมูลทาง ที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วมาพิจารณา
ปรับปรุง โดยผ่านการประชุมของแต่ละกอง

กองต่างๆ

ภายใน 7 วัน

ปรับปรุงบริการให้เหมาะสม

ผู้

แบบสำรวจความพึงพอใจ ของ กรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจนี้ มีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน
จึงขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการ (เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพ
การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อไป) และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-40 ปี 41-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า
- ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
- สถานภาพของผู้มารับบริการ
- ข้าราชการประจำการ ข้าราชการนอกประจำการ
- บุคคลในครอบครัว ทร. ผู้ประกอบการ
- ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ
- อื่นๆ โปรดระบุ.....

วนเสียทราบทุกครั้ง
ทางเว็บไซต์

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		(5) พอใจ มากที่สุด	(4) พอใจ มาก	(3) พอใจ	(2) พอใจ น้อย	(1) พอใจ น้อยที่สุด
1.	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
	1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
	1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน ด้วยความสุภาพ อุ่มเอี่ยม มีกิริยามารยาทและพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
	2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
3.	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ความพึงพอใจโดยรวม ต่อการให้บริการของหน่วยงาน)					

ความพึงพอใจ
เงินทหารเรือ

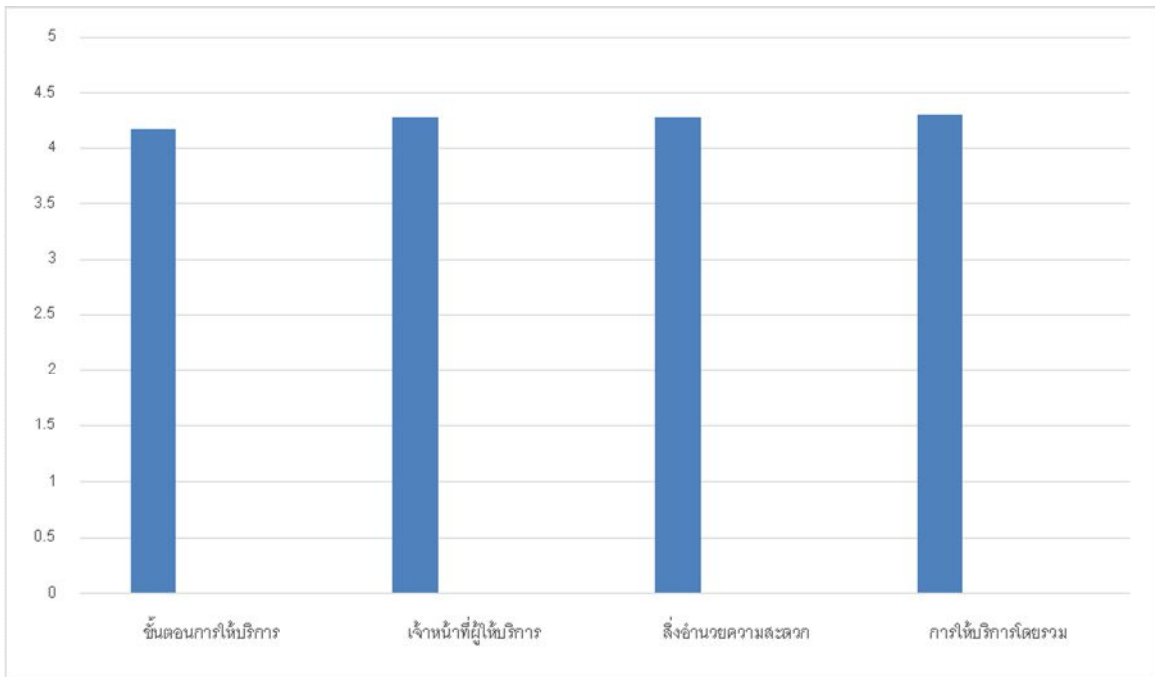
ผลสำรวจ
ของกรมการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม / ข้อเสนอแนะ.....
.....

ผลการประเมินความพึงพอใจของกรมการเงินทหารเรือ สรุปผลประเมินได้ ดังนี้

เกณฑ์ความพึงพอใจของ กรมการเงินทหารเรือแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ กล่าวคือ คะแนน 0.00 – 1.50 อยู่ในระดับคุณภาพต้องปรับปรุงคะแนน 1.51- 2.50 อยู่ในระดับคุณภาพควรปรับปรุงคะแนน 2.51 – 3.99 อยู่ในระดับคุณภาพดีคะแนน 4.00-5.00 อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก

แผนภูมิแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60



ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60 แจกจ่ายแบบสอบถามให้ผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 100 ใบ และมีผู้ตอบกลับมาทั้งสิ้น 70 ใบ ทั้งนี้บริการของ กรมการเงินทหารเรือ มีความพึงพอใจเฉลี่ยทุกข้ออยู่ที่ระดับ ดีมาก ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละหัวข้อแล้วพบว่าในหัวข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 ซึ่งต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกหัวข้อ และรองลงมาได้แก่ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งกองการเงินต่างประเทศได้นำไปปรับปรุงการให้บริการของการเดินทางไปราชการต่างประเทศ โดยมีเอกสารแนะนำสำหรับผู้เดินทางทั้งก่อนการเดินทาง และหลังเดินทางว่าจะต้องทำอะไรบ้าง และเมื่อมีการรับเรื่องยืมเงินจากผู้ที่เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวแล้ว ให้เสนอเรื่องไปยังกองบัญชีภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

กรมการเงินทหารเรือมีการทบทวน/วิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยช่องทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่รวดเร็ว และสะดวก เช่น การเข้าไปใช้บริการเกี่ยวกับสลิปเงินเดือน การพิมพ์ใบรับรองภาษี หัก ณ ที่จ่าย เป็นต้น เป็นการให้ผู้เข้าไปใช้บริการทุกรูปที่แสดงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในระดับ 1 – 5 น้อยที่สุด ถึงพอใจมากที่สุด

นอกจากนี้กรมการเงินทหารเรอยังนำสารสนเทศมาตอบสนองในประเด็น/สิ่งที่เกินความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างเช่นประเด็นความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ กรณีการให้ยืมเงินของกรมการเงินทหารเรือ กรณีมีอนุมัติให้เดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว กองการเงินต่างประเทศจะขออนุมัติการยืมเงินประเภทลูกหนี้เงินยืมในงบประมาณ ซึ่งจะรวดเร็วกว่าการให้ยืมเงินจากลูกหนี้เงินนอกงบประมาณ เป็นต้น

แบบสำรวจความไม่พึงพอใจของกรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจความไม่พึงพอใจ ของ กรมการเงินทหารเรือ

แบบสำรวจนี้มีความประสงค์จะประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน จึงขอความร่วมมือตอบแบบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการ (เพื่อจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อไป) และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 40 ปี 3) 41 - 60 ปี 4) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) สถานภาพของผู้มารับบริการ
- 1) ข้าราชการประจำการ 2) ข้าราชการนอกประจำการ
- 3) บุคคลในครอบครัว ทร. 4) ผู้ประกอบการ
- 5) ประชาชนผู้รับบริการ 6) ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 7) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 การสำรวจความไม่พึงพอใจ (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจ)

ลำดับ	ประเด็นคำถาม	ระดับความไม่พึงพอใจ				
		(5) ไม่พอใจ น้อยที่สุด	(4) ไม่พอใจ น้อย	(3) ไม่พอใจ ปานกลาง	(2) ไม่พอใจ มาก	(1) ไม่พอใจ มากที่สุด
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
3	ด้านระยะเวลา					
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
5	ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ.....					

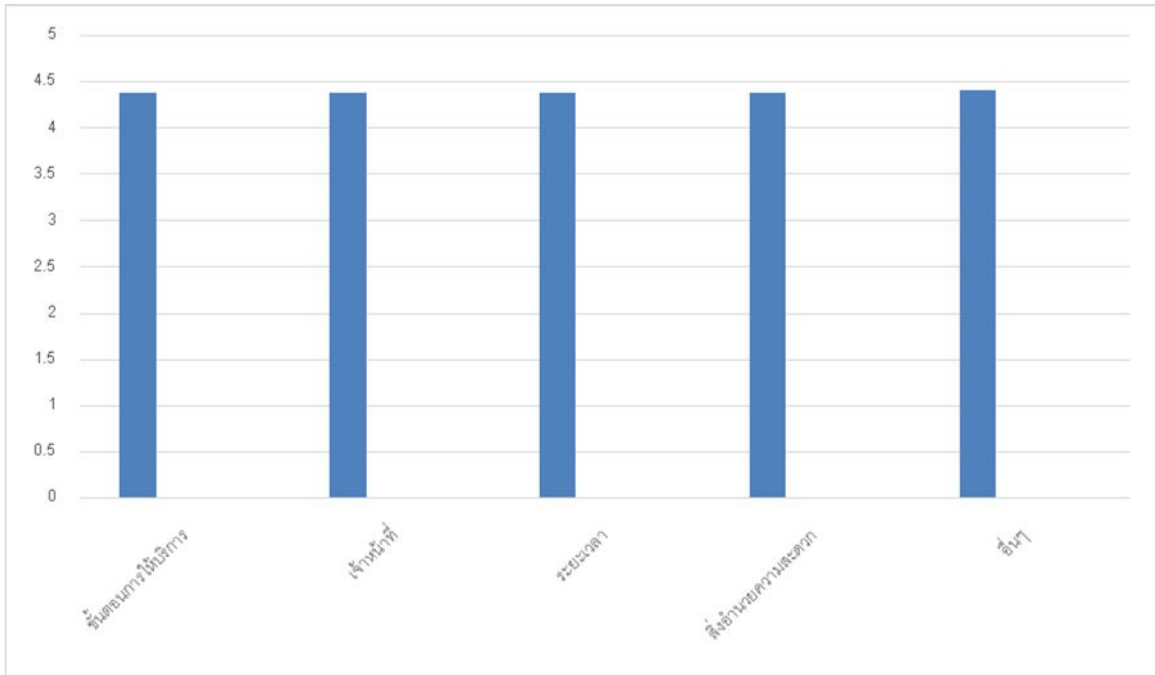
ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ผลการประเมินความไม่พึงพอใจของกรมการเงินทหารเรือ สรุปผลประเมินได้ ดังนี้

เกณฑ์ความพึงพอใจของ กรมการเงินทหารเรือ แบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ กล่าวคือ คะแนน 0.00 - 1.50 อยู่ใน ระดับคุณภาพต้องปรับปรุง คะแนน 1.51 - 2.50 อยู่ในระดับคุณภาพควรปรับปรุง คะแนน 2.51 - 3.99 ในระดับคุณภาพดี คะแนน 4.00 - 5.00 อยู่ในระดับคุณภาพดีมาก

แผนภูมิแสดงระดับความไม่พึงพอใจในแต่ละด้าน ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60



ระดับความไม่พึงพอใจในการให้บริการของ กง.ทร. ห้วง 1 ม.ค.60 – 2 มิ.ย.60 แจกจ่ายแบบสอบถามให้ผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 100 ใบ และมีผู้ตอบกลับมาทั้งสิ้น 82 ใบ ทั้งนี้บริการของ กง.ทร. มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดเฉลี่ยทุกหัวข้ออยู่ที่ระดับ ดีมาก (คะแนน 4.00 – 5.00) แต่จะมีความคิดเห็นจากผู้รับบริการว่าการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน ซึ่งกองการเงินต่างประเทศได้นำไปปรับปรุงการให้บริการของการเดินทางไปราชการต่างประเทศ โดยมีเอกสารแนะนำสำหรับผู้เดินทางทั้งก่อนการเดินทาง และหลังเดินทางว่าจะต้องทำอะไรบ้าง และเมื่อมีการรับเรื่องยืมเงินจากผู้ที่จะเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราวแล้ว ให้เสนอเรื่องไปยังกองบัญชีภายใน 1 วันทำการ เป็นต้น

(10) การจัดการกับข้อร้องเรียน

- ส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
- การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียกลับคืนมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างไร

กรมการเงินทหารเรือให้บริการแก่ผู้รับบริการ อาจเป็นที่ไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการโดยตรง หรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียจากการให้บริการ ทั้งในด้านประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผลของการให้บริการ ส่งผลถึงการร้องเรียนกลับมาภายหลังการรับบริการ หรือมีผลย้อนกลับทันทีเมื่อได้รับผลกระทบจากการให้บริการ ดังนั้น ก.ทร. จึงกำหนดวิธีการป้องกันไม่เกิดข้อร้องเรียนโดยศึกษาความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งดำเนินการและกำหนดวิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ และมีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน รวมทั้งผู้รับผิดชอบเพื่อจัดการกับข้อร้องเรียนตามกระบวนการจัดการที่กำหนดไว้ แก้ไขโดยทันท่วงที รวมทั้งนำข้อร้องเรียนไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการ และป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดซ้ำ

แนวทางการดำเนินการ

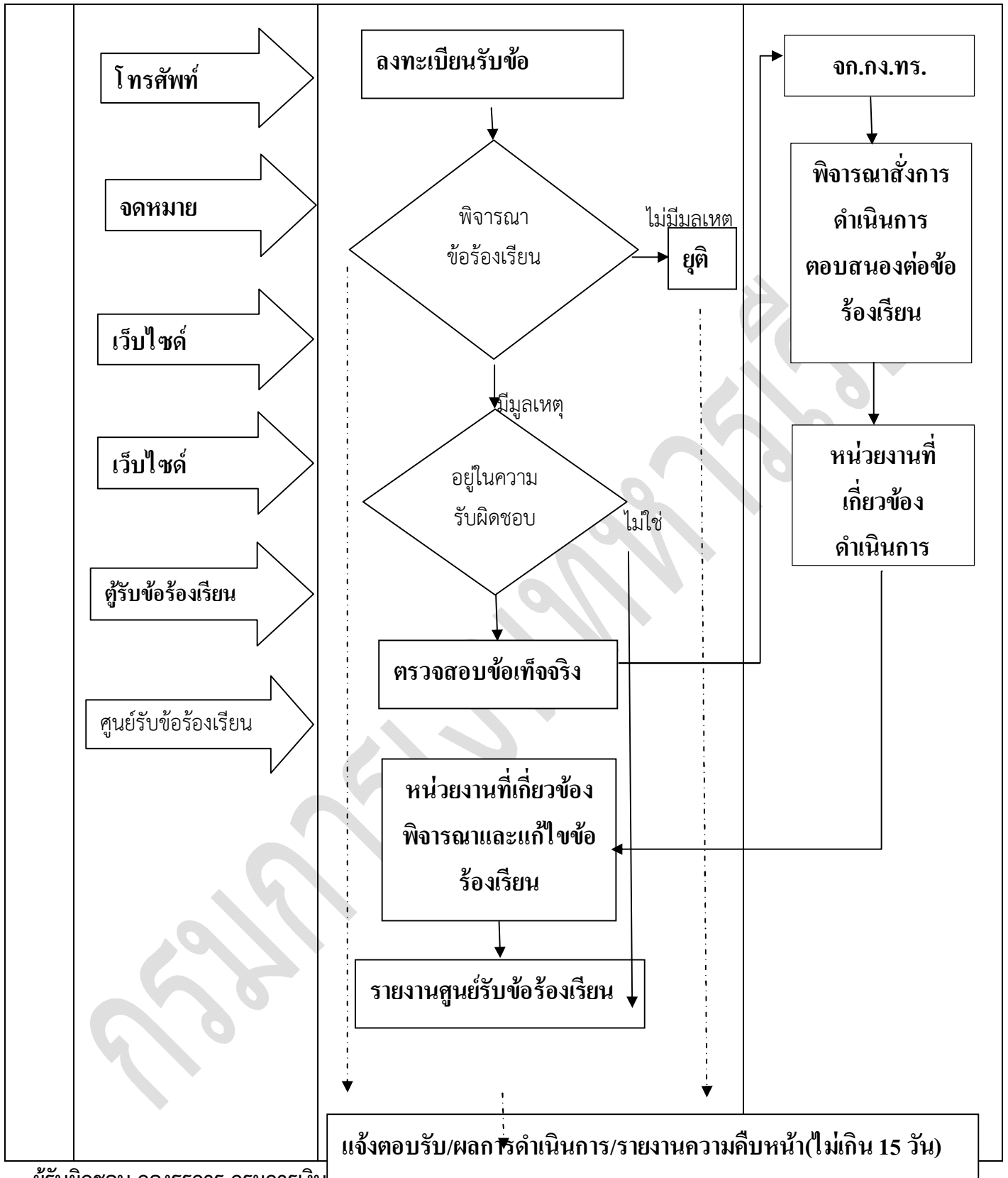
1. ศึกษาข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนและผู้ร้องเรียน
 2. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาข้อเท็จจริง เพื่อเสนอผู้บริหาร
 3. กรณีที่มีการร้องเรียนในเรื่องนั้นบ่อยครั้ง มีการหารือร่วมกัน เพื่อจัดทำเป็นนโยบาย/มาตรการป้องกัน และระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น
 4. ตีตประกาศ ประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการ
 5. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ในการแก้ไข ปรับปรุง และแจ้งผลกลับไปยังผู้ร้องเรียน
- มีการกำหนดกลไกของการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวางแผนการปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร
 - ทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - มีการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - มีการวางแผนรองรับในกรณีที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ

- มีการจัดระบบความถี่มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตามการมีข้อมูลนำไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจะมีการรับฟังและตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการทราบทั้งนี้ข้อมูลส่วนที่ผู้รับบริการต้องการความรวดเร็วจะการใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสาร

เช่น การดาวน์โหลดแบบฟอร์มการเบิกเงินตามเว็บไซต์ การมีเชื่อมต่อของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในเว็บไซต์ของ กรมการเงินทหารเรือ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการนำผลจากการให้บริการมาใช้ เช่นมีการดาวน์โหลดแบบฟอร์มการเบิกเงินจากที่บ้านแล้วส่งไปรษณีย์มาที่หน่วยงานโดยไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเองและขอรับเงินสวัสดิการโดยการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมการเงินทหารเรือ

	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	กรมการเงินทหารเรือ	ผู้บริหาร
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			



ผู้รับผิดชอบ กองธุรการ กรมการเงิน

แนวทาง/วิธีการในการติดตามความก้าวหน้าและมีตัวชี้วัดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

- แนวทางในการการติดตามความก้าวหน้าโดยหน.กองธุรการ ซึ่งเป็นหน่วยรับผิดชอบหลัก จะดำเนินการติดตามไปยังกองที่มีเกี่ยวข้องพิจารณาและแก้ไขข้อร้องเรียน ในวงรอบ 10 วัน และรายงานให้ ผู้บริหารทราบ

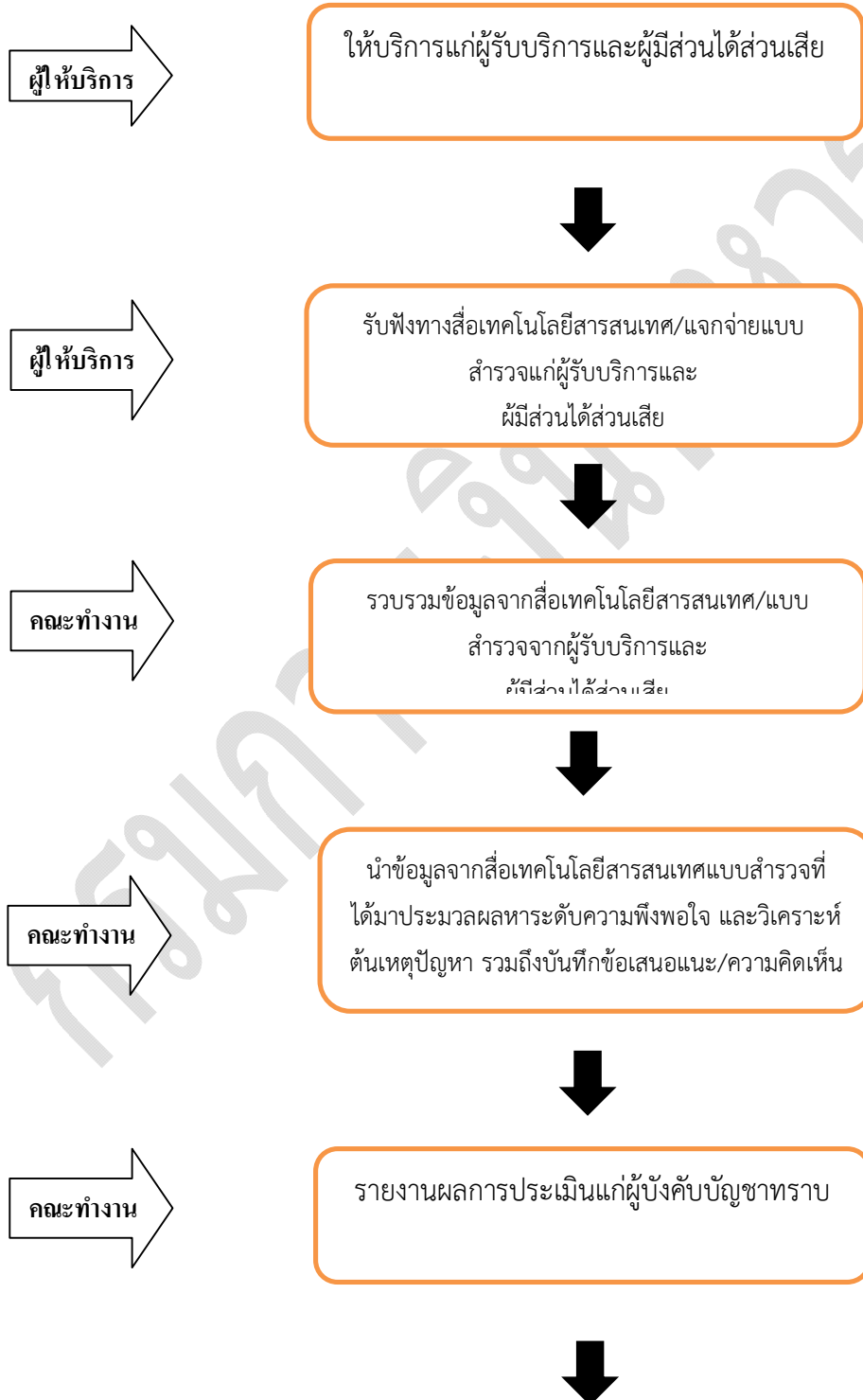
-ตัวชี้วัดคือการแจ้งตอบรับ/ผลการดำเนินการ/รายงานความคืบหน้าไม่เกิน 15 วัน

แนวทาง/วิธีการในวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-จะรวบรวมจากช่องทางการรับฟังต่างๆที่มีอยู่ แล้ววิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาตามประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่นๆ

แนวทาง/วิธีการในการวัดความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับขั้นตอนแสดงการวัดผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย





แจกจ่ายผลประโยชน์ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ให้
ผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปปรับปรุง

กรมการเงินทหารเรือ