

## หมวด ๓

### การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในหมวดการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการตรวจประเมินว่า กองทัพอากาศให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จของกองทัพอากาศใน ระยะยาวอย่างไรรวมทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการสร้าง ความสัมพันธ์และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุงและค้นหา โอกาสในการสร้างนวัตกรรม

#### ๓.๑ สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: กองทัพอากาศมีวิธีการอย่างไรในค้นหา สารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ให้อธิบายวิธีการที่กองทัพอากาศค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้รับ สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย

#### ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

##### (๑) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

- ท้าพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไรในการ **รับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกต** ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ **สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้** วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกัน อย่างไรระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ กลุ่มเป้าหมาย
- ท้าพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไรในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย (\*)
- วิธีการรับฟังมีความแตกต่างกันอย่างไรตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วง ของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ท้าพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไรในการ **ค้นหาข้อมูลป้อนกลับ** ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียอย่างทันทั่วทั้งที่และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิตบริการและการสนับสนุน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรภ.๒ ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสูง โดยได้กำหนดช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของ ทรภ.๒ ไว้หลายช่องทาง เช่น การเข้าพบโดยตรง การกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม ทางโทรศัพท์ หรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างตรงเป้าหมายกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งการรับฟังความคิดเห็นจากช่องทางต่าง ๆ จะถูกนำไปเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ หาข้อเท็จจริง ทบทวนข้อมูลการให้บริการต่างๆ ของ ทรภ.๒ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการของ ทรภ.๒ ให้มีความเป็นเลิศเพิ่มมากขึ้น โดยผ่านคณะทำงานพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐของ ทรภ.๒ (Working Team) ซึ่งมี เสธ.ทรภ.๒ เป็นประธาน ทั้งนี้ ทรภ.๒ ได้ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อให้สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งยังครอบคลุมในทุกภารกิจที่ ทรภ.๒ รับผิดชอบ ทรภ.๒ จึงได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ผลผลิต ผลลัพธ์ โดยคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒ ตามที่ได้รับมอบหมายเป็นหลัก สำหรับการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการนำพันธกิจของ กองทัพเรือแต่ละพันธกิจมากำหนดบริการภายใต้พันธกิจนั้น ๆ ทุกพันธกิจ แล้วใช้เครื่องมือ SIPOC MODEL ในการระบุผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละบริการ โดยยึดหลักการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมที่กำหนดว่าการปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยสรุปการบริการในภาพรวมของ ทรภ.๒ มีการบริการหลักอยู่ ๖ บริการ และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้สนับสนุน และพันธมิตร ดังปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ลำดับ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้สนับสนุน	พันธมิตร
๑	การพิทักษ์ และ เทิดทูน สถาบัน พระมหากษัตริย์	สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	- รัฐบาล - กระทรวงกลาโหม - กองทัพเรือ	- กรมราชองครักษ์ - หน่วยงานทหารและตำรวจที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ - ส่วนราชการภาครัฐทุกหน่วยงาน และภาคเอกชนต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ

ลำดับ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้สนับสนุน	พันธมิตร
๒	การรักษา อธิปไตยของชาติ ทางทะเลใน ความรับผิดชอบ	ประชาชนชาวไทย ในพื้นที่รับผิดชอบ	- ประชาชนที่อาศัย บริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้ง กองบัญชาการ/ ฐานทัพ/ท่าเรือ/ ปฏิบัติงานใน พื้นที่รับผิดชอบ  - หน่วยงานภาครัฐ ที่ปฏิบัติงาน ร่วมกันในพื้นที่ รับผิดชอบ	- รัฐบาล  - กระทรวง กลาโหม  - กองทัพเรือ	- หน่วยงานทหารและ ตำรวจที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ในพื้นที่รับผิดชอบ  - กองกำลังเฉพาะกิจอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน
๓	การคุ้มครอง รักษา ผลประโยชน์ ของชาติทาง ทะเล	- ประชาชนชาว ไทยในพื้นที่ รับผิดชอบ  - ประชาชนตลอด แนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และ พื้นที่ทางบกใน ความรับผิดชอบ ของ ทรภ.๒  - ผู้ประกอบกิจการ ทางทะเลและ ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กับทะเล	- หน่วยงานเจ้าของ กฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบ อำนาจให้ ทหารเรือเป็น ผู้ช่วยเจ้าพนักงาน  - จังหวัดตลอดแนว ชายฝั่งทะเล ตาม ลำน้ำ และพื้นที่ ทางบกในความ รับผิดชอบของ ทรภ.๒	- รัฐบาล  - กระทรวง กลาโหม  - กองทัพเรือ	- หน่วยงานหลักและ หน่วยงานสนับสนุนใน เครือข่ายของศรชล.เขต ๒
๔	การรักษาความ มั่นคงทางทะเล ตามแนว ชายแดน ใน ความรับผิดชอบ	ประชาชนชาวไทย ในพื้นที่ชายแดน ชายฝั่งทะเล และ เกาะแก่ง ในพื้นที่ รับผิดชอบของ ทรภ.๒	- จังหวัดต่างๆ ใน พื้นที่รับผิดชอบ  - ศูนย์ประสาน งานชายแดนไทย- มาเลเซีย	- รัฐบาล  - กระทรวง กลาโหม  - กองทัพเรือ	- ส่วนราชการภาครัฐและ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ  - หน่วยงานทางทหาร และ ตชด.ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ในพื้นที่รับผิดชอบ
๕	การแก้ไขปัญหา ๓ จังหวัด ชายแดนใต้	ประชาชนที่อาศัย อยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	- กอ.รมน.ภาค ๔	- รัฐบาล  - กระทรวง กลาโหม  - กองทัพเรือ  - กอ.รมน.	- ฉก.นย.ทร./ฉก.นย.ภต./ กรม ร.๓ พล.นย.  - หน่วยงานทหารและตชด. ที่ปฏิบัติงานร่วมกันใน ๓ จังหวัดชายแดนใต้  - กอ.รมน.จว.นราธิวาส  - กอ.รมน.จว.ปัตตานี  - กอ.รมน.จว.ยะลา

ลำดับ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้สนับสนุน	พันธมิตร
๖	การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย	ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	- ปภ.เขต ๑๑ - ปภ.เขต ๑๒ - ปภ.จังหวัดต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	- รัฐบาล - กระทรวง กลาโหม - กระทรวง มหาดไทย - กองทัพอากาศ	ส่วนราชการภาครัฐและภาคเอกชนต่างๆในพื้นที่รับผิดชอบ

### การรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทรภ.๒ ได้พิจารณาหาช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้สามารถรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับมาใช้พัฒนาการบริการต่อไป ซึ่งช่องทางดังกล่าวมีความแตกต่างกัน โดยมีวิธีทั้งหมด ๑๐ วิธี ได้แก่ การประชุม การจัดกิจกรรมฯ นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ โทรศัพท์/โทรสาร การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา Facebook e-mail Web Site สื่อประชาสัมพันธ์ และแบบสอบถาม ซึ่งสามารถจัดประเภทกลุ่มการรับฟังได้ดังนี้

๑. กลุ่มวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต ได้แก่ การประชุมกับหน่วยงานต่างๆ การจัดกิจกรรมฯ Facebook e-mail WebSite ทรภ.๒ การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา โทรศัพท์/โทรสาร และแบบสอบถาม

๒. กลุ่มการใช้สื่อสารสนเทศ ได้แก่

- ผู้รับบริการ ได้แก่ การประชุมกับหน่วยงานต่าง ๆ การจัดกิจกรรมฯ Facebook e-mail WebSite ทรภ.๒ โทรศัพท์/โทรสาร สื่อประชาสัมพันธ์ และแบบสอบถาม

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การประชุมกับหน่วยงานต่างๆ นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ Facebook e-mail WebSite ทรภ.๒ โทรศัพท์/โทรสาร และแบบสอบถาม

๓. กลุ่มการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบริการทั้ง ๖ บริการ แบ่งตามลักษณะการสื่อสาร ได้แก่

- การรับฟังเชิงรุก ได้แก่ การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ สื่อประชาสัมพันธ์ และแบบสอบถาม

- การรับฟังเชิงรับ ได้แก่ การประชุมกับหน่วยงานต่างๆ การจัดกิจกรรมฯ Facebook e-mail WebSite ทรภ.๒ โทรศัพท์/โทรสาร

- การรับฟังโดยการสื่อสารสองทาง ได้แก่ การประชุมกับหน่วยงานต่างๆ การจัดกิจกรรมฯ การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา Facebook e-mail WebSite ทรภ.๒ โทรศัพท์/โทรสาร และแบบสอบถาม

- การรับฟังโดยการสื่อสารทางเดียว ได้แก่ นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ และสื่อประชาสัมพันธ์

ทรภ.๒ ได้กำหนดช่องทางการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ดังนี้

ผู้รับบริการ	การประชุม	การจัดกิจกรรม	นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	web site ที่พรีวิวภาคที่ ๒	e-mail	สื่อประชาสัมพันธ์	Face book	แบบสอบถาม
๑.สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	↕↕	-	↑	↕↕	↕↕	-	-	-	-	↕↕
๒.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕↕	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕
๓.ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกใน ความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	-	↕↕	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕
๔.ผู้ประกอบการทางทะเลและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับทะเล	↕↕	-	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕
๕.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒	-	↕↕	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕
๖.ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	-	↕↕	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประชุม	การจัดกิจกรรม	นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	web site ที่พรีวิวภาคที่ ๒	e-mail	สื่อประชาสัมพันธ์	Face book	แบบสอบถาม
๑.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕↕	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕
๒.ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕↕	-	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	↑	↕↕	↕↕
๓.หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ	↕↕	-	↑	↕↕	↕↕	↕↕	↕↕	-	↕↕	↕↕

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประชุม	การจัดกิจกรรม	นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	web site ทัพอีเมลที่ ๒	e-mail	สื่อประชาสัมพันธ์	Face book	แบบสอบถาม
๔.หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๕.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๖.จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	↑	-	-
๗.ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๘.กรม.ภาค ๔	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๙.ปก.เขต๑๑ ปก.เขต๑๒ และปก.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-

การรับฟังความคิดเห็นตามช่องทางดังกล่าว ทรภ.๒ ได้แสดงลักษณะของวิธีการสื่อสารในแต่ละบริการตามความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าจะมีแนวทางการเลือกใช้ช่องทางใดในการสื่อสาร ซึ่งมีเหตุผลและความเหมาะสมที่แตกต่างกันไป เช่น บางช่องทางอาจพิจารณาถึงความสะดวก รวดเร็ว หรือแบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น ซึ่งจากการที่ได้วิเคราะห์กำหนดช่องทางการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ทรภ.๒ จะใช้ประโยชน์จากการกำหนดช่องทางดังกล่าว เพื่อค้นหาช่องทางการรับฟังที่สามารถนำเอาข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการในอนาคตได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ได้แจกแจงรายละเอียดลักษณะการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ ตามตารางการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้างต้นแล้ว ทรภ.๒ เห็นความสำคัญของการใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวเพื่อมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยที่ผ่านมากลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมักจะใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal) เช่น การสอบถามโดยตรง โทรศัพท์พูดคุย เพื่อแจ้งข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมส่งกำลังบำรุงทหารเรือ ซึ่งเมื่อทราบข้อมูลดังกล่าวแล้ว ทรภ.๒ จะได้รับดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยทันที ทำให้ได้รับความมั่นใจและไว้วางใจในการให้บริการจากกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การใช้ประโยชน์ตามช่องทางการสื่อสารที่ได้กำหนดมาแล้วก็ต้องมีการตรวจสอบว่า ช่องการสื่อสารหรือช่องทางการรับฟังใดมีคุณภาพและเหมาะสมที่จะใช้ในการสื่อสารหรือไม่ โดย ทรภ.๒ ใช้วิธีการสังเกตจากความถี่ในการใช้งาน ซึ่งได้แสดงไว้ในตารางจัดการช่องทางและการจัดการข้อมูลการรับฟังและเรียนรู้

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปได้ว่าช่องทางการสื่อสารในงบประมาณปี ๖๐ การสื่อสารทุกช่องทางที่กำหนดไว้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

### ตารางการจัดการช่องทางและวิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการข้อมูลการรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง/สื่อสาร	วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	หน่วยที่รับผิดชอบ
๑.สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชวงศ์ราชภัฏ)	- สํารวจ สอบถาม - นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ	- แบบสอบถาม - หนังสือราชการ	- ๑ ครั้ง/ปี	- ยก.บก.ทรภ.๒
๒.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	- สํารวจ สอบถาม - สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - สื่อประชาสัมพันธ์ - Focus Group - Social Media	- แบบสอบถาม - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ รถกระจายเสียง - การจัดกิจกรรมฯ - Website Facebook e-mail	- ๒ ครั้ง/ปี - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรภ.๒ กพร.บก.ทรภ. ๒ และ พัน.สท.ทร. ที่ ๓ฯ
๓.ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเลตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	- สํารวจ สอบถาม - สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - สื่อประชาสัมพันธ์ - Focus Group - Social Media	- แบบสอบถาม - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ รถกระจายเสียง - การจัดกิจกรรมฯ - Website Facebook e-mail	- ๒ ครั้ง/ปี - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรภ.๒ และ กพร.บก. ทรภ.๒
๔. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล	- สํารวจ สอบถาม - สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - สื่อประชาสัมพันธ์ - Focus Group - Social Medai	- แบบสอบถาม - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ รถกระจายเสียง - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ๒ ครั้ง/ปี - ทุกวัน - ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรภ.๒ และ กพร.บก. ทรภ.๒

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง/สื่อสาร	วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	หน่วยที่รับผิดชอบ
๕.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเลและเกาะแก่งในพื้นที่รับผิดชอบของทรภ.๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สํารวจ สอบถาม</li> <li>- สังเกตพฤติกรรม</li> <li>- ติดต่อโดยตรง</li> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์</li> <li>- Focus Group</li> <li>- Social Medai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม</li> <li>- พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>- ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ</li> <li>- กระจายเสียง</li> <li>- การจัดกิจกรรมฯ</li> <li>- Website Facebook</li> <li>- e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ๒ ครั้ง/ปี</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ๑ ครั้ง/เดือน</li> <li>- ทุกวัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยก.บก.ทรภ.๒</li> <li>และ กพร.บก.ทรภ.๒</li> </ul>
๖.ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สํารวจ สอบถาม</li> <li>- สังเกตพฤติกรรม</li> <li>- ติดต่อโดยตรง</li> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์</li> <li>- Focus Group</li> <li>- Social Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม</li> <li>- พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>- ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ</li> <li>- กระจายเสียง</li> <li>- การจัดกิจกรรมฯ</li> <li>- Website Facebook</li> <li>- e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ๒ ครั้ง/ปี</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ๑ ครั้ง/เดือน</li> <li>- ทุกวัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยก.บก.ทรภ.๒</li> <li>กพร.บก.ทรภ.๒ และ พัน.ร.๘๖</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง/สื่อสาร	วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	หน่วยที่รับผิดชอบ
๑.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สํารวจ สอบถาม</li> <li>- สังเกตพฤติกรรม</li> <li>- ติดต่อโดยตรง</li> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์</li> <li>- Focus Group</li> <li>- Social Medai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม</li> <li>- พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>- ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ</li> <li>- กระจายเสียง</li> <li>- การจัดกิจกรรมฯ</li> <li>- Website Facebook</li> <li>- e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ๒ ครั้ง/ปี</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ๑ ครั้ง/เดือน</li> <li>- ทุกวัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยก.บก.ทรภ.๒</li> <li>กพร.บก.ทรภ.๒ และ พัน.สท.ทร.ที่ ๓๖</li> </ul>
๒.ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สํารวจ สอบถาม</li> <li>- สังเกตพฤติกรรม</li> <li>- ติดต่อโดยตรง</li> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์</li> <li>- Focus Group</li> <li>- Social Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสอบถาม</li> <li>- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม</li> <li>- พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/โทรสาร</li> <li>- ผ่านสถานีวิทยุ แผ่นพับ</li> <li>- กระจายเสียง</li> <li>- การประชุม การจัดกิจกรรมฯ</li> <li>- Website Facebook</li> <li>- e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ๒ ครั้ง/ปี</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ทุกวัน</li> <li>- ๑ ครั้ง/เดือน</li> <li>- ทุกวัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยก.บก.ทรภ.๒</li> <li>กพร.บก.ทรภ.๒ และ พัน.สท.ทร.ที่ ๓๖</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง/ สื่อสาร	วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ	ความถี่	หน่วยที่ รับผิดชอบ
๓.หน่วยงานภาครัฐที่ ปฏิบัติงานร่วมกัน ในพื้นที่รับผิดชอบ	- สำรวจ สอบถาม - สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Medai	- แบบสอบถาม - ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ๒ ครั้ง/ปี - ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรม.๒ และ กพร.บก. ทรม.๒
๔.หน่วยงานเจ้าของ กฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจ ให้ทหารเรือเป็น ผู้ช่วยเจ้าพนักงาน	- สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Medai	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรม.๒ และ กพร.บก. ทรม.๒
๕.จังหวัดต่าง ๆ ใน พื้นที่รับผิดชอบ	- สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - สื่อประชาสัมพันธ์ - นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Media	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - ผ่านสถานีวิทยุ กระจาย เสียง - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรม.๒ และ กพร.บก. ทรม.๒
๖.จังหวัดตลอดแนว ชายฝั่งทะเล ตาม ลำน้ำ และพื้นที่ ทางบกในความ รับผิดชอบของ ทรม.๒	- สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - สื่อประชาสัมพันธ์ - นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Media	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - ผ่านสถานีวิทยุ กระจาย เสียง - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรม.๒ และ กพร.บก. ทรม.๒
๗.ศูนย์ประสานงาน ชายแดนไทย – มาเลเซีย	- สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - นโยบาย/คำสั่ง/ หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Media	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/ โทรสาร - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ทุกวัน - ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๑ ครั้ง/เดือน - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรม.๒ และ กพร.บก. ทรม.๒

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางการรับฟัง/สื่อสาร	วิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	หน่วยที่รับผิดชอบ
๘.ก.อ.รณน.ภาค ๔	- สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Medai	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/โทรสาร - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ทุกวัน - ๑ ครั้ง/เดือน - ๒ ครั้ง/ปี - ๒ ครั้ง/ปี - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรภ.๒ และ กพร.บก.ทรภ.๒
๙.ปภ.เขต๑๑ ปภ.เขต๑๒ และปภ.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	- สังเกตพฤติกรรม - ติดต่อโดยตรง - สื่อประชาสัมพันธ์ - นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ - Focus Group - Social Medai	- ผู้ให้บริการสังเกตพฤติกรรม - พบปะ/พูดคุย โทรศัพท์/โทรสาร - ผ่านสถานีวิทยุ รถกระจายเสียง - หนังสือราชการ - การประชุม - Website Facebook e-mail	- ทุกวัน - ทุกวัน - ๔ ครั้ง/เดือน - ๒ ครั้ง/ปี - ๒ ครั้ง/ปี - ทุกวัน	- ยก.บก.ทรภ.๒ และ กพร.บก.ทรภ.๒

จากการที่ได้กำหนดช่องทางการติดต่อสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมแล้ว เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบ เข้าใจ ถึงช่องทางการใช้บริการและการรับบริการ และสามารถเข้าถึงการให้บริการของ ทรภ.๒ ได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้กำลังพลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ ทรภ.๒ จะได้เก็บข้อมูลจากช่องทางการสื่อสารสารสนเทศดังกล่าว เพื่อนำกลับมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สำหรับการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความแตกต่างของวิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการรับ feedback ดังนี้

ผู้รับบริการ	ความแตกต่างของวิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ก่อนเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หลังเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑.สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	๑. รับฟังผ่านการประชุมของกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัยฯ ระหว่างหน่วยของกองทัพเรือในพื้นที่ร่วมกับกรมราชองครักษ์ ๒. รับฟังผ่านหน่วยงานที่เป็นหน่วยหลักในการจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ ๓. หนังสือสั่งการ ๔. โทรศัพท์/โทรสาร		๑.รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR) ๒.การสอบถามความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ	ความแตกต่างของวิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ก่อนเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หลังเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> <li>การสอบถามความพึงพอใจ</li> </ol>	
๓. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกใน ความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> <li>การสอบถามความพึงพอใจ</li> </ol>	
๔. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การสอบถามความพึงพอใจ</li> </ol>	
๕. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> <li>การสอบถามความพึงพอใจ</li> </ol>	
๖. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> <li>การสอบถามความพึงพอใจ</li> </ol>	

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความแตกต่างของวิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ก่อนเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หลังเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	๑.รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook ๒.สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓.การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ ๔.การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR) ๒. การสอบถามความพึงพอใจ	
๒. ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	๑.รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook ๒.สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓.การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่ปฏิบัติการ ๔.การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ	๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR) ๒. การสอบถามความพึงพอใจ	
๓. หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ	๑.รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook ๒.สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓.การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ ๔. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง	๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR) ๒. การสอบถามความพึงพอใจ	
๔. หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้า	๑. รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ ๔. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง	๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)	
๕. จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	๑. รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook ๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ๓. การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ ๔. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง	๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)	

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความแตกต่างของวิธีการรับฟังในแต่ละช่วงวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ก่อนเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระหว่างเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หลังเป็น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๖.จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือ ผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ การสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>๓. การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>๔. การจัดกิจกรรมฯ ร่วมกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ</li> <li>๕. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> <li>๒.การสอบถามความพึงพอใจ</li> </ol>	
๗.ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือ ผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ การสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>๓. การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> </ol>	
๘.ก.ร.มน.ภาค ๔	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือ ผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ การสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>๓. การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>๔. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> </ol>	
๙.ปภ.เขต๑๑ ปภ.เขต๑๒ และปภ.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับฟังผ่าน web site ของ ทรภ.๒ และเรื่องร้องทุกข์ หรือ ผู้รับความคิดเห็นและเรื่องร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ การสื่อสารทางเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น Facebook</li> <li>๒. สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน</li> <li>๓. การประชุมร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ปฏิบัติการ</li> <li>๔. รับฟังผ่านทางนโยบาย คำสั่ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รายงานสรุปผลการปฏิบัติ (AAR)</li> </ol>	

## (๒) สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่พึงมีในอนาคต

- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. ทรภ.๒ ได้วิเคราะห์ หน้าที่ พันธกิจ และพิจารณากระบวนการของหน่วย / SIPOCs Model เพื่อค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคตเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้แล้ว เห็นว่า หน้าที่ พันธกิจ ของ ทรภ.๒ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลความต้องการการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังคงเป็นหน่วยงานหรือกลุ่มบุคคลเดิม จึงยังไม่สามารถระบุหรือคาดการณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตได้ อย่างไรก็ตามหากกองทัพเรือมีการกำหนดบทบาทหน้าที่หรือภารกิจให้ ทรภ.๒ ใหม่ซึ่งปฏิบัติแตกต่างไปจากเดิม ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นนี้ได้แก่ การปรับเปลี่ยนบทบาทและหน้าที่ของ ทรภ.๒ จากหน่วยใช้กำลังหลักตามแผนป้องกันประเทศเป็นหน่วยกำลังสนับสนุนในการใช้กำลังตามแผนป้องกันประเทศ เป็นต้น ทรภ.๒ จะได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์ ประเมินผล กำหนดตัวชี้วัดรวมทั้งการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต อนาคตที่พึงมีต่อไป

๒. การเปรียบเทียบคู่แข่งหรือคู่เทียบ สามารถดำเนินการกับหน่วยงานที่มีคล้ายคลึงกันในเรื่องของเนื้อหา หรือระดับการให้บริการ ซึ่ง ทรภ.๒ ได้พิจารณาเลือก ทภ.๔ เป็นคู่เทียบ แต่จากการค้นหาข้อมูลแล้วปรากฏว่า ทภ.๔ ไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้ เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงแสดงระดับการให้บริการได้ชัดเจน จึงได้พยายามดำเนินการเปรียบเทียบคู่เทียบกับหน่วยใช้กำลังภายในกองทัพเรือเอง เช่น ทรภ.๑ และทรภ.๓ แต่ปรากฏว่าเมื่อได้วิเคราะห์ บทบาท หน้าที่ ตามภารกิจหลักต่าง ๆ ที่ ทร.ได้มอบหมายให้กับหน่วยใช้กำลังคือทัพเรือภาคต่าง ๆ ทำให้มีการบริการที่เหมือนกันหรือไม่แตกต่างกันและยังมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกลุ่มเดียวกัน กระบวนการและวิธีการของเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเหมือนกัน ดังนั้น การเปรียบเทียบการให้บริการในด้านประสิทธิภาพในการเข้าถึงการบริการ ว่าใครมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า ซึ่งจะพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ กันจึงไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากประสิทธิภาพในการ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ความรวดเร็ว ถูกต้อง และการอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ จะแตกต่างกันได้ต้องมาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การซึ่งไม่ใช่กระบวนการ หรือวิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำเป็นต้องพิจารณาเฉพาะประเด็น ประเมินผลความพึงพอใจในบริการได้เท่านั้น

## ข. การประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### (๓) ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (\*)
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไรในระยะยาว

ทรภ.๒ ได้ใช้ SIPOC Model ในการวิเคราะห์ กระบวนการให้บริการของหน่วยเพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย แนวทางการให้บริการ ความต้องการและความคาดหวัง วิธีการส่งมอบบริการ รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงช่องทางการสื่อสารด้วยที่มีความแตกต่างกัน ตามตารางช่องทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งจากข้อมูลที่ได้มาดังกล่าว ที่ถูกวิเคราะห์ตามกระบวนการเรียบร้อยแล้วนั้น ทำให้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ทรภ.๒ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแบบเดียวกับกองทัพเรือ ซึ่งจะประเมินใน ๔ ประเด็น คือ

๑. ขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ
๒. ผู้ให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ธรรมชาติ

ในส่วนของการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลังการปฏิบัติงาน ทรภ.๒ จะมีการ AAR หลังการปฏิบัติการฝึก หรือการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยต่างๆเป็นประจำ จึงได้ข้อมูลมาจากการประชุมและสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ทรภ.๒ ยังมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอีกหลายรูปแบบ เช่น กพร.บก.ทรภ.๒ มีการสำรวจแบบสอบถามการจัดกิจกรรมด้าน ปจว./ปชส.และสรุปผลการประเมินฯ ในการจัดกิจกรรม และรายงานให้ ผบ.ทรภ.๒ ทราบ และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติของหน่วยเปรียบเทียบการปฏิบัติเดิมและการปฏิบัติที่ปรับปรุงใหม่อย่างต่อเนื่อง

ทรภ. ๒ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการพร้อมทั้งสำรวจ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมต่างๆโดยใช้วิธีการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยผ่านเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดกิจกรรมของ ทรภ.๒ ด้วยวิธีการ การประชุม การตอบแบบสอบถาม การพูดคุยโดยตรง เป็นต้น

โดยความแตกต่างของแต่ละวิธีการจะขึ้นอยู่กับลักษณะของการสื่อสารในแต่ละช่องทางของการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งหลังจากรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรียบร้อยแล้ว ทรภ.๒ จะนำข้อมูลมาดำเนินการหาค่าเฉลี่ยและนำไปเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของ ทรภ.๒ พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติของการดำเนินกิจกรรมให้ผู้บังคับบัญชาทราบและนำผลการรายงานมาดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีของ ทรภ.๒

**ช่องทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ผู้รับบริการ	การประชุม	การจัดกิจกรรม	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	Facebook	แบบสอบถาม
๑.สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	↕↗
๒.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๓.ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเลตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๔. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล	↕↗	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๕.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๖.ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประชุม	การจัดกิจกรรม	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	Facebook	แบบสอบถาม
๑.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๒.ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๓.หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ	↕↗	-	↕↗	↕↗	↕↗	↕↗
๔.หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	-

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประชุม	การจัดกิจกรรม	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	Facebook	แบบสอบถาม
๕.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	-
๖.จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเลตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกใน ความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	-
๗.ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	-
๘.กอ.รมน.ภาค ๔	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	-
๙.ปภ.เขต๑๑ ปภ.เขต๑๒ และปภ.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	↕↗	-	↕↗	↕↗	-	-

การประเมินความพึงพอใจจะนำไปสู่การเป็นฐานข้อมูลที่จะทราบความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อ

- กำหนดกลไกในการเข้าถึงฐานข้อมูลและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุง การทำงาน การพัฒนาองค์กร
- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มีการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management)
- องค์กรควรมีการจัดระบบ รวมทั้งมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการติดตาม การนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

**(๔) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ**

- ทพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกองทัพเรือ เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่คล้ายคลึงกันหรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น

ทรภ.๒ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจตามกระบวนการให้บริการหลักของ ทรภ.๒ จำนวน ๖ บริการต่าง ๆ ได้แก่

๑. การพิทักษ์ และเทิดทูน สถาบันพระมหากษัตริย์
๒. การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลในความรับผิดชอบ
๓. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล
๔. การรักษาความมั่นคงทางทะเลตามแนวชายแดน ในความรับผิดชอบ
๕. การแก้ไขปัญหา ๓ จังหวัดชายแดนใต้
๖. การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย

สำหรับส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น ได้กำหนดให้ หน่วยทหารในพื้นที่ ได้แก่ หน่วย ทบ. หรือ ทอ.ในพื้นที่ งานบริการที่คล้ายคลึงกันได้แก่

- การถวายความปลอดภัยสถาบันพระมหากษัตริย์
- การสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้
- การสนับสนุนงานด้านรักษาความมั่นคงทางทะเลและแนวชายแดน (งานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาความมั่นคงตามแนวชายแดน)
- ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย

วิธีการในการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ คู่แข่ง/คู่เทียบ ซึ่งคู่แข่ง/คู่เทียบ ในลักษณะงานที่มีการบริการที่แตกต่างกันจะอยู่ในส่วนของหน่วย ทหารที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่ เช่น ทภ.๔ หรือ กองบิน ๗ โดยในส่วนของทัพเรือภาคต่าง ๆ ของ ทร.นั้นจะมีการบริการที่ไม่แตกต่างกันซึ่งการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานอื่นๆ จะได้มาจากการขอรับข้อมูลโดยตรงในพื้นที่ การทำหนังสือสอบถามข้อมูลไปยังหน่วยต่างๆ หรือจากการจัดการประชุมร่วมกับหน่วยงานของ คู่แข่ง/คู่เทียบ ที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่

### (๕) ความไม่พึงพอใจ

- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

ทรภ.๒ มีการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ กลุ่มผู้รับบริการ และ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจแบบเดียวกับกองทัพเรือ ซึ่งจะประเมินใน ๔ ประเด็น คือ

๑. ขั้นตอน/คุณภาพการให้บริการ
๒. ผู้ให้บริการ
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ธรรมเนียมปฏิบัติ

ทรภ.๒ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการพร้อมทั้งสำรวจ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมต่างๆโดยใช้วิธีการให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยผ่านเครื่องมือต่างๆเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดกิจกรรมของ ทรภ.๒ หลังจากรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเรียบร้อยแล้ว ทรภ.๒ จะนำข้อมูลมาดำเนินการหาค่าเฉลี่ยและนำไปเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของ ทรภ.๒ พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติของกิจกรรมให้ผู้บังคับบัญชาทราบและนำผลการรายงานมาดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีของ ทรภ.๒

ทรภ.๒ มีวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม การค้นหาข้อมูลจากช่องทางในการปฏิสัมพันธ์ต่างๆที่ ทรภ.๒ ได้ดำเนินจัดทำขึ้นและ การนำเสนอข่าวของสื่อต่างๆที่มีผลกระทบต่อการทำงานของ ทรภ.๒ พร้อมทั้งได้จัดทำรายงานสรุปความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ผู้รับบริการ	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำใหเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
๑.สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- เอกสาร ข่าวราชานิวส์ บันทึก ฯ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) ให้การถวายความปลอดภัย
๒.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) เช่นความเหมาะสมสถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> </ul>

ผู้รับบริการ	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำใหเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>
<p>๓. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรภ.๒</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒ แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ) เช่นความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>
<p>๔. ผู้ประกอบกิจการทางทะเล และธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) เช่นความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>
<p>๕. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่รับผิดชอบของทรภ.๒</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒ แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ) เช่นความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>

ผู้รับบริการ	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำใหเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
๖.ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒</li> <li>แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ)เช่นความเหมาะสมสถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการ มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำใหเหนือกว่าความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management)</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>
๒.ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบแบบสอบถาม ความไม่พึงพอใจ</li> <li>- การลงพื้นที่เพื่อพบปะ(ปจว./ปชส.)</li> <li>- การสอบถาม/สัมภาษณ์โดยตรงหลังจากปฏิบัติ</li> <li>- การตรวจสอบสื่อสารสนเทศของหน่วย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) - นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>
๓.หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒ แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ)</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔.หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒ แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ)</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>
๕.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management)</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน</li> </ul>
๖.จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒ แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ) เช่นความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>
๗.ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) เช่นความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประเมินความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๘.ก.ร.มน.ภาค ๔	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) (เช่น แผนปฏิบัติการ ทรภ.๒ แผน พมพ. ทรภ.๒ ฯลฯ) เช่น ความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>
๘.ป.ก.เขต๑๑ ป.ก.เขต๑๒ และป.ก.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุม</li> <li>- การตรวจสอบสื่อมวลชนที่นำเสนอข่าวต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- จัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีการวางแผนรองรับในกรณีที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ (Risk Management) เช่น ความเหมาะสม สถานที่ ให้บริการ แนวทางการบริการ ฯลฯ</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อวางแผนการปรับปรุงการทำงาน การพัฒนาองค์กร</li> </ul>

**๓.๒ การสร้างความผูกพัน: ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไรในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์**

ให้อธิบายวิธีการที่ทัพเรือภาคที่ ๒ กำหนดผลผลิตบริการและกลไกการสื่อสารต่างๆเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งอธิบายวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ก. ผลผลิตการบริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### (๖) ผลผลิตและการบริการ

- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ
- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน (\*)

ทัพเรือภาคที่ ๒ ได้กำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้วิเคราะห์ หน้าที่และพันธกิจ ออกมาเป็นกระบวนการการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามการวัดวิเคราะห์กระบวนการ (SIPOCs MODEL) ของ ทรภ.๒ เพื่อนำไปค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจาก ลักษณะ/ประเภทของบริการต่าง ๆ ที่ ทรภ.๒ ต้องปฏิบัติตามภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบ ที่กฎหมายต่าง ๆ กำหนดไว้ แล้วนำมากำหนดเป็นความต้องการที่สำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทร.วิสัยทัศน์ การสอบถามโดยตรงในส่วนของนโยบายเฉพาะหรือแผนการปฏิบัติที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกำหนดรวมถึงวิธีการ สสำรวจ/สัมภาษณ์กลุ่มไม่พึงพอใจ ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Focus group ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูล ร้องเรียน เสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากำหนดความต้องการต้องเพื่อนำไป กำหนดลำดับขั้นตอนความสำคัญในการให้บริการ ให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายบริการ และแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกันต่อไป

การจัดทำแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองในการรวบรวมความต้องการและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Flow chart)

๒. ผังกระบวนการทำงาน ( Work Flow)

๒.๑ ผังกระบวนการจัดกิจกรรม การจัดการค่าย/กิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ข้อกำหนดและตัวชี้วัดสำคัญ			ผู้รับผิดชอบ
			ระยะเวลา	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	
1		กพร.บป.ทร๒๒ ตรวจสอบแผนการปฏิบัติการตาม ที่ สบช.ทร๒.อนุมัติงบประมาณประจำปี และตรวจสอบห้วงเวลาที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี	ก.พ.และ เม.ย.	ตามแผนปฏิบัติการประจำปี	ปฏิบัติตามวิวัฒนาการที่กำหนดตามแผนประจำปี	กพร.บป.ทร๒๒
2		เดินทางไปสำรวจพื้นที่ประสานหน่วยงานราชการและประชาชน/โรงเรียนในพื้นที่เพื่อชี้แจงแนวทางการจัดกิจกรรม ขอรับการสนับสนุนสิ่งจำเป็น และผู้เข้าร่วมอบรม ที่จะจัดเข้าร่วมกิจกรรม พื้นที่ที่ทำการอนุรักษ์	ม.ค.	กำหนดพื้นที่จัดกิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 ของจำนวนที่กำหนดไว้	กพร.บป.ทร๒๒
3		- จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา กำหนด ระยะเวลา ที่จะจัดกิจกรรม วางแผนการปฏิบัติการจัดกิจกรรม - ประสานวิทยากรภายนอก แจ้งกำหนดการวัน เวลา หัวข้อในการอบรม	ม.ค.	แผนการจัดกิจกรรม/กำหนดวันดำเนินกิจกรรม และงบประมาณ	- กำหนดต้นเรื่องจัดกิจกรรมได้ภายใน 3 วันหลังจากประชุม - วิทยากรตอบรับ	กพร.และกองต่างๆ ใน บป.ทร๒๒
4		ผอ.กพร. บป.ทร๒๒ พิจารณา และลงนามในบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา	ก.พ.	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบัญ พ.ศ.2526		กพร.บป.ทร๒๒

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ข้อกำหนดและตัวชี้วัดสำคัญ			ผู้รับผิดชอบ
			ระยะเวลา	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	
5		เสนอขอพิจารณาตามสายงาน	ก.พ.			สบ.บป.ทร๒๒
6		สบ.บป.ทร๒๒ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาตามงบประมาณ	ก.พ.	ระเบียบกระทรวงการคลัง	ถูกต้องตามระเบียบ	สบ.บป.ทร๒๒
7		เสนอสำนักงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติ หากไม่อนุมัติ ดำเนินการสำรวจพื้นที่พิจารณากิจกรรมใหม่	ก.พ.		ก่อนการจัดกิจกรรม 7 วันทำการ	สม.บป.ฯ / กพร.บป.ทร๒๒
8		ประชุมเตรียมการ เตรียมอุปกรณ์ ตรวจสอบความพร้อมของบุคลากร ผู้เข้าร่วมอบรม สถานที่จัดกิจกรรม มอบหมายงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ	ก.พ.	การแบ่งมอบงาน การเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็น	จุดที่มีกิจกรรมทราบหน้าที่ และเตรียมอุปกรณ์ การจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมก่อนปฏิบัติงาน 2 วัน	กพร.และกองต่างๆ ใน บป.ทร๒๒

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ข้อกำหนดและตัวชี้วัดสำคัญ			ผู้รับผิดชอบ
			ระยะเวลา	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด	
9		ดำเนินกิจกรรมตามตารางและแผนงานที่กำหนด	ก.พ.	ตารางการจัดกิจกรรม	- ผู้บริการอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนที่กำหนดไว้ - กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ - มวลชนมีทัศนคติที่ดีกับชุมชน มีความร่วมมือในการร้องขอ	ภปร. และกองต่างๆ ใน <a href="#">บทสรุป</a>
10		สรุปผลการจัดกิจกรรมรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ประเมินผลการจัดกิจกรรม/ผลักใช้	มี.ค.		ปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้อง ในการจัดกิจกรรม ผลักใช้ ภายใน 15 วัน	<a href="#">บทสรุปบทที่๒</a>

นอกจากข้างต้นแล้ว ทรภ.๒ ยังได้ ทบทวน ติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามภารกิจ และขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อกำหนด ปรับปรุงผลผลิต และการบริการ ให้ถูกต้อง และทันสมัยเสมอ และได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับผู้รับบริการฯ ทราบ ซึ่งก็เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทางหนึ่ง เช่น กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดย ทรภ.๒ ได้มีการสรุปข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือนโดยจะสรุปในที่ประชุม นขต.ทรภ.๒ ประจำเดือน เพื่อปรับปรุงผลผลิตและการบริการให้ดีขึ้น รวมทั้งได้ทำการจัดการข้อร้องเรียน การจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การรับคำชมเชย โดยการสรุปทบทวนผลการปฏิบัติงาน (AAR) รวมถึงจากแบบสอบถาม และนำมาสรุปเพื่อนำมาการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการต่อไป

แบบบันทึกการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)

หน่วยงาน.....

เรียน			
ชื่อ งาน			AAR ครั้งที่
วัน/เวลาที่เริ่ม ปฏิบัติงาน		วัน/เวลาที่สิ้นสุดการ ปฏิบัติงาน	
วันที่ทำ AAR		เวลาเริ่ม-สิ้นสุด	
ผู้ร่วม AAR	.....		
	.....		
	.....		
	.....		
เป้าหมายของงาน			
.....			
.....			
ผลการปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง (โดยสรุป)			
.....			
.....			
.....			
งาน/ขั้นตอนที่ทำได้ดี			
.....			
.....			
.....			
งาน/ขั้นตอนที่ทำได้ไม่ดี			
.....			
.....			
.....			

อุปสรรค/ข้อจำกัด/ข้อขัดข้อง ที่พบในระหว่างการทำงาน
ประเด็นที่ได้เรียนรู้
ข้อปฏิบัติในการทำงานครั้งต่อไป

**แบบฟอร์มสรุปผลสำรวจความพึงพอใจ**

กิจกรรม.....

ประจำปี .....

๑. ด้านเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการฝึกอบรม
  - อยู่ในเกณฑ์ระดับ .....
๒. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนของกิจกรรมการฝึกอบรม
  - อยู่ในเกณฑ์ระดับ .....
๓. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ทรภ.๒
  - อยู่ในเกณฑ์ระดับ .....
๔. ด้านทัศนคติต่อภาพลักษณ์ของ ทรภ.๒
  - อยู่ในเกณฑ์ระดับ .....
๕. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
 

.....

.....
๖. ความไม่พึงพอใจ
 

.....

.....

กพร.บก.ทรภ.๒ พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เห็นควรนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการการให้บริการของ ทรภ.๒ ต่อไป

(๗) การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ทพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากกองทัพเรือ และให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ
- รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอะไรบ้าง
- รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างไร ระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่าง
- ทพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิธีการให้บริการของ ทพเรือภาคที่ ๒ และรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ให้สามารถเข้าถึงบริการ และ/หรือให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกระบวนการที่ได้วิเคราะห์ SIPOC MODEL มาแล้ว และได้จำแนกรูปแบบและกลไกการสื่อสารตามที่ทพเรือภาคที่ ๒ ใช้งานจริง และได้แสดงลักษณะวิธีการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงการบริการได้ ดังนี้

ลักษณะวิธีการให้บริการของทพเรือภาคที่ ๒

บริการ	มารับบริการ/ให้ Feedback ที่หน่วยของ ทพเรือภาคที่ ๒ ที่ตั้งปกติ	จัดเจ้าหน้าที่ไป ให้บริการ/รับ Feedback ภายนอกที่ตั้งปกติ	ขอรับบริการ/ให้ Feedback ผ่าน ระบบ IT ของทพเรือ ภาคที่ ๒	ขอรับบริการ/ให้ Feedback ผ่าน โทรศัพท์/โทรสาร
๑. การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบัน พระมหากษัตริย์	●	●	-	-
๒. การรักษาอธิปไตยของชาติทาง ทะเลในความรับผิดชอบ	-	●	-	-
๓. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ ของชาติทางทะเล	●	●	-	●
๔. การรักษาความมั่นคงทางทะเล ตามแนวชายแดน ในความ รับผิดชอบ	●	●	-	-
๕. การแก้ไขปัญหา ๓ จังหวัด ชายแดนใต้	-	●	-	-

บริการ	มารับบริการ/ให้ Feedback ที่หน่วยของ ทพเรือภาคที่ ๒ ณ ที่ตั้งปกติ	จัดเจ้าหน้าที่ไป ให้บริการ/รับ Feedback ภายนอกที่ตั้งปกติ	ขอรับบริการ/ให้ Feedback ผ่าน ระบบ IT ของทพเรือ ภาคที่ ๒	ขอรับบริการ/ให้ Feedback ผ่าน โทรศัพท์/โทรสาร
๖.การช่วยเหลือประชาชนที่ ประสบสาธารณภัย	●	●	●	●

รูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สำคัญ ในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถเข้าถึงบริการ และ/หรือให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

ผู้รับบริการ	การประชุม	การจัด กิจกรรม	นโยบาย/ คำสั่ง/ หนังสือ สั่งการ	โทรศัพท์/ โทรสาร	การพูดคุย ของ ผู้บังคับ บัญชา	web site ทพเรือ ภาคที่ ๒	e-mail	สื่อประชาสัมพันธ์	Facebook	แบบ สอบถาม
๑.สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	↓↑	-	↑	↓↑	↓↑	-	-	-	-	↓↑
๒.ประชาชนชาวไทย ใน พื้นที่รับผิดชอบ	-	↓↑	-	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↑	↓↑	↓↑
๓.ประชาชนตลอดแนว ชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกใน ความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	-	↓↑	-	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↑	↓↑	↓↑
๔.ผู้ประกอบการทาง ทะเลและธุรกิจ เกี่ยวเนื่องกับทะเล	↓↑	-	-	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↑	↓↑	↓↑
๕.ประชาชนชาวไทยใน พื้นที่ชายแดนชายฝั่ง ทะเล และเกาะแก่ง ใน พื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒	-	↓↑	-	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↑	↓↑	↓↑
๖.ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน พื้นที่ ๓ จังหวัด ชายแดนใต้	-	↓↑	-	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↑	↓↑	↓↑

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การประชุม	การจัดกิจกรรม	นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	โทรศัพท์/โทรสาร	การพูดคุยของผู้บังคับบัญชา	web site ทัพเรือภาคที่ ๒	e-mail	สื่อประชาสัมพันธ์	Face book	แบบสอบถาม
๑.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕	-	↕	↕	↕	↕	↑	↕	↕
๒.ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	-	↕	-	↕	↕	↕	↕	↑	↕	↕
๓.หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	↕	↕
๔.หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๕.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๖.จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกใน ความรับผิดชอบของ ทรภ.๒	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	↑	-	-
๗.ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๘.ก.รมน.ภาค ๔	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-
๙.ปภ.เขต๑๑ ปภ.เขต๑๒ และปภ.จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	↕	-	↑	↕	↕	↕	↕	-	-	-

ทัพเรือภาคที่ ๒ ได้นำข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางต่าง ๆ มาเป็นข้อมูลในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญในการให้บริการ โดยได้วิเคราะห์ ทบทวนกระบวนการของ ทัพเรือภาคที่ ๒ แล้ว วิเคราะห์ขั้นตอนงาน (Workflow) อย่างละเอียด ถึงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยด้านอื่นๆ และนำมาประกอบในการกำหนดวิธีการรายละเอียดเป็นมาตรฐานการทำงาน เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการในเรื่องนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นแบบอย่างให้กระบวนการอื่นนำไปพัฒนาจนเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการ (Knowledge Management) ต่อไป และได้มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกระบวนการแล้ว

บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์				ข้อกำหนดที่สำคัญ
	ความต้องการของผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านกฎหมาย	ด้านประสิทธิภาพ	
๑.การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์	- สถาบันพระมหากษัตริย์มีความปลอดภัยทุกกรณี	- สถาบันพระมหากษัตริย์มีความปลอดภัยทุกกรณี	- หมายกำหนดการ/กำหนดการ -ระเบียบปฏิบัติประจำทัพเรือภาคที่ ๒	- ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามกระบวนการถวายความปลอดภัยสถาบันฯ	- สถาบันพระมหากษัตริย์มีความปลอดภัยทุกกรณี
๒.การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลในความเสี่ยง	- อธิปไตยและความมั่นคงของชาติทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบของทัพเรือภาคที่ ๒ มีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ -สามารถติดตามภาพสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง	- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความมั่นคงในการประกอบสัมมาชีพ	- รัฐธรรมนูญ ม.๗๗ - พ.ร.บ.จัดระเบียบฯ - พ.ร.ฎ.แบ่งส่วนราชการ -ยุทธศาสตร์การป้องกันประเทศ	- ความพร้อมของกำลังรบทางเรือทางบก และทางอากาศ ของ ทรภ. ๒ ในการวางกำลังลาดตระเวนเฝ้าตรวจหรือรับสถานการณ์ในพื้นที่ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	- อธิปไตยและความมั่นคงทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรภ.๒ มีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ - สามารถติดตามภาพสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง
๓. การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล	- อธิปไตยและความมั่นคงของชาติทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบของทัพเรือภาคที่ ๒ มีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ -สามารถติดตามภาพสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง	- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความมั่นคงในการประกอบสัมมาชีพและการดำเนินธุรกิจ	- รัฐธรรมนูญ ม.๗๗ -พ.ร.บ.จัดระเบียบฯ -พ.ร.ฎ.แบ่งส่วนราชการ ฯ -กฎหมายให้อำนาจทหารเรือเป็นเจ้าหน้าที่	- ความพร้อมของกำลังรบทางเรือทางบก และทางอากาศ ของ ทัพเรือภาคที่ ๒ ในการวางกำลังลาดตระเวน เฝ้าตรวจ หรือรับสถานการณ์ในพื้นที่ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	- อธิปไตยและความมั่นคงของชาติทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบของทัพเรือภาคที่ ๒ มีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ -สามารถติดตามภาพสถานการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง
๔. การรักษาความมั่นคงทางทะเลตามแนวชายแดน ในความเสี่ยง	- มีกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาความมั่นคงตามแนวชายแดน -สามารถสนับสนุนกำลังและทรัพยากรได้ตามที่ได้รับการร้องขอ	- มีความรู้ในการประกอบสัมมาชีพ ได้รับการสนับสนุนทรัพยากร	- ยุทธศาสตร์การพัฒนาความมั่นคงตามแนวชายแดน - แผน/คำสั่ง ยุทธการ และแผน/คำสั่งปฏิบัติการ-	- ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินการ/กิจกรรมสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาความมั่นคงตามแนวชายแดน	- มีกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาความมั่นคงตามแนวชายแดน - สามารถสนับสนุนกำลังและทรัพยากรได้ตามที่ได้รับการร้องขอ

บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญจำแนกตามปัจจัยการวิเคราะห์				ข้อกำหนดที่สำคัญ
	ความต้องการของผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ด้านกฎหมาย	ด้านประสิทธิภาพ	
๕. การแก้ไข ปัญหา ๓ จังหวัด ชายแดนใต้	- พื้นที่ ๓ จังหวัด ชายแดนภาคใต้ใน ความรับผิดชอบของ ทพเรือ ภาคที่ ๒ มีความ สงบเรียบร้อย และประชา ชนในพื้นที่มีความ เข้าใจและให้ ความร่วมมือกับ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ความปลอดภัย ในชีวิตและ ทรัพย์สิน และ ความมั่นคง ปลอดภัยในการ ประกอบสัมมาชีพ และการใช้ ชีวิตประจำวัน	- ยุทธศาสตร์การ รักษาความไม่สงบ ในจังหวัด ชายแดนใต้ - แผน/คำสั่ง ยุทธการ / ปฏิบัติการ	- ประสิทธิภาพ การปฏิบัติการ ฝึก/ทบทวนให้กับ กำลังพลก่อน ผลัดเปลี่ยน	- พื้นที่ ๓ จังหวัด ชายแดนภาคใต้ ในความ รับผิดชอบของ ทร.๒ มีความ สงบเรียบร้อย และประชาชนมี ความเข้าใจและ ให้ความร่วมมือ กับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๖. การช่วยเหลือ ประชาชนที่ ประสบสาธารณ ภัย	- สามารถช่วยเหลือ ประชาชน/เข้าพื้นที่ ฟู หลังเกิดภัยได้ตามที่ ได้รับการร้องขอ	- มีกำลังรบของ กองทัพเรือร่วม ปฏิบัติในพื้นที่ เพื่อช่วยเหลือ ประชาชนที่ ประสบภัยตลอด ๒๔ ชั่วโมง	- แผนป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน แห่งชาติ	- ประสิทธิภาพ การปฏิบัติตาม กระบวนการใน การสนับสนุน ข้อมูลให้กับศูนย์ เตือนภัยพิบัติ แห่งชาติ - ประสิทธิภาพ การปฏิบัติตาม กระบวนการ เผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเตือนภัยใน กรณีฉุกเฉิน - ประสิทธิภาพ การปฏิบัติตาม กระบวนการ ช่วยเหลือและ บรรเทาสาธารณ ภัย	- ข้อมูลแจ้งเตือน ภัยที่รวดเร็ว ถูกต้องและ ทันเวลา - สามารถ ช่วยเหลือ ประชาชน/เข้า พื้นที่ฟูหลังเกิดภัย ได้ตามที่ได้รับการ ร้องขอ

## (๘) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการ เพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต ประกอบการพิจารณาดังกล่าว
- ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม

ทัพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model และการใช้ฉันทามติจากการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Consensus) ของหน่วยที่เป็นผู้ให้บริการและหน่วยจากกรมส่วนบัญชาการในสายงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑. ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการ กองทัพอากาศ กองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๒๐ ได้กำหนดให้ ทัพเรือภาคที่ ๒ มีหน้าที่ป้องกันราชอาณาจักรและรักษาความมั่นคง รวมทั้งผลประโยชน์ของชาติทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบจากภัยคุกคามต่าง ๆ และดำเนินการเกี่ยวกับการฐานทัพ การป้องกันพื้นที่ การสารวัตรทหาร กิจการพลเรือน และการควบคุมเรือพาณิชย์ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. หน้าที่ที่ต้องดำเนินการดังกล่าว สามารถกำหนดเป็นพันธกิจของ ทัพเรือภาคที่ ๒ ที่จะต้องดำเนินการให้เป็นตามพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าว จำนวน ๓ พันธกิจ ได้แก่

พันธกิจที่ ๑ การใช้กำลังทางเรือเพื่อรักษาอธิปไตยและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล ถวายความปลอดภัยและเทิดพระเกียรติ สถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติการทางทหารอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

พันธกิจที่ ๒ ใช้ศักยภาพของกำลังที่ได้รับมอบในการพัฒนาประเทศ แก้ไขปัญหาสังคม และช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบตลอดจนสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ตามขีดความสามารถ

พันธกิจที่ ๓ บริหารจัดการ ทัพเรือภาคที่ ๒ ภายใต้กรอบบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี

๓. ในแต่ละพันธกิจที่กำหนดไว้ มีลักษณะ/ประเภท/ขอบเขต ของการให้บริการที่ ทัพเรือภาคที่ ๒ ต้องให้บริการในแต่ละพันธกิจนั้น ๆ ได้ขอยุติว่า ทัพเรือภาคที่ ๒ มีบริการที่ต้องให้บริการกับผู้รับบริการ จำนวน ๖ บริการ ดังนี้

- ๓.๑ การพิทักษ์ และเทิดทูน สถาบันพระมหากษัตริย์  
 ๓.๒ การรักษาอภิปไตยของชาติทางทะเลในความรับผิดชอบ  
 ๓.๓ การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล  
 ๓.๔ การรักษาความมั่นคงทางทะเลตามแนวชายแดน ในความรับผิดชอบ  
 ๓.๕ การแก้ไขปัญหา ๓ จังหวัดชายแดนใต้  
 ๓.๖ การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย

พันธกิจ	บริการ
๑. การใช้กำลังทางเรือเพื่อรักษาอภิปไตยและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล ถวายความปลอดภัยและเทิดพระเกียรติ สถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติการทางทหารอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	บริการที่ ๑ การพิทักษ์ และเทิดทูน สถาบันพระมหากษัตริย์ บริการที่ ๒ การรักษาอภิปไตยของชาติทางทะเลในความรับผิดชอบ
๒. ใช้ศักยภาพของกำลังที่ได้รับมอบในการพัฒนาประเทศ แก้ไขปัญหาสังคม และช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบตลอดจนสนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ ตามขีดความสามารถ	บริการที่ ๓ การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล บริการที่ ๔ การรักษาความมั่นคงทางทะเลตามแนวชายแดนในความรับผิดชอบ บริการที่ ๕ การแก้ไขปัญหา ๓ จังหวัดชายแดนใต้ บริการที่ ๖ การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย
๓. บริหารจัดการ ท้าเรือภาคที่ ๒ ภายใต้กรอบบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี	- เป็นบริการภายในท้าเรือภาคที่ ๒ ไม่ได้ให้บริการออกไปภายนอกท้าเรือภาคที่ ๒

๔. การจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้เครื่องมือ SIPOCs Model เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาในบริการแต่ละบริการว่า บริการนั้น ๆ ใครคือผู้ที่ท้าเรือภาคที่ ๒ ส่งมอบบริการนั้นๆ

การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจกำหนดให้หลายแนวทาง อาทิ แบ่งตามกลุ่มผู้รับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการขอรับบริการที่เหมือนกัน แบ่งตามลักษณะของผู้บริการ แบ่งตามสภาพภูมิศาสตร์ แบ่งตามผลิตภัณฑ์หรือผลผลิต แบ่งตามภารกิจของหน่วยงาน แบ่งตามการตลาด แบ่งตามประเภทการให้บริการ แบ่งตามช่องทางการให้บริการ เป็นต้น ท้าเรือภาคที่ ๒ มีกรอบแนวคิด ในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยยึดตามพันธกิจและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานเป็นหลัก เนื่องจากมีการกำหนดบทบาทภารกิจไว้ชัดเจน

สำหรับนิยามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับการบริการจากท้าเรือภาคที่ ๒ โดยตรง หรือบางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของท้าเรือภาคที่ ๒ เช่น ประชาชน ชุมชน

ท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่ร่วมปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบของทัพเรือภาคที่ ๒ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย

เป้าประสงค์หลักของการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการก็เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ตรงจุดการจัดกลุ่มผู้รับบริการช่วยให้สามารถจำแนกได้ว่าพฤติกรรมของผู้รับบริการ กลุ่มใดต้องการเห็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของทัพเรือภาคที่ ๒ เป็นไปในทิศทางใด เมื่อทัพเรือภาคที่ ๒ มองเห็นจุดที่ผู้รับบริการต้องการในภาพรวมแล้วก็สามารถจำแนก จัดลำดับความสำคัญและหาแนวทาง/มาตรการเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง

ทัพเรือภาคที่ ๒ ได้จัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดโยงกับพันธกิจและบทบาทหน้าที่ของทัพเรือภาคที่ ๒ และหน่วยงานไว้แล้วดังปรากฏตามตารางข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจของทัพเรือภาคที่ ๒ ดังนี้

**กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจของ ทัพเรือภาคที่ ๒**

พันธกิจทัพเรือภาคที่ ๒	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. การใช้กำลังทางเรือเพื่อรักษาอธิปไตยและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล ถวายความปลอดภัยและเทิดพระเกียรติ สถาบันพระมหากษัตริย์ รวมทั้งปฏิบัติภารกิจทางทหารอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	๑. สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์) ๒. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	๑. ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ๒. ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ทรก.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ ๓. หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ
๒. ใช้ศักยภาพของกำลังที่ได้รับมอบในการพัฒนาประเทศ แก้ไขปัญหาสังคม และช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ตลอดจนสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ ตามขีดความสามารถ	๑. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ ๒. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเลตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรก.๒ ๓. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล ๔. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่รับผิดชอบของ ทรก.๒ ๕. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	๑. หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน ๒. จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของ ทรก.๒ ๓. จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ๔. ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย ๕. กอ.รมน.ภาค ๔ ๖. ปก.เขต ๑๑ ๗. ปก.เขต ๑๒ ๘. ปก.จังหวัดต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ
๓. บริหารจัดการ ทัพเรือภาคที่ ๒ ภายใต้กรอบบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี	- เป็นบริการภายในทัพเรือภาคที่ ๒ ไม่ได้ให้บริการออกไปภายนอกทัพเรือภาคที่ ๒	- เป็นบริการภายในทัพเรือภาคที่ ๒ ไม่ได้ให้บริการออกไปภายนอกทัพเรือภาคที่ ๒

๕. จากหน้าที่ และพันธกิจ ที่ทัพบเรือภาคที่ ๒ ได้รับมอบหมายมาให้ดำเนินการจนถึงปัจจุบัน ยังคงให้ดำเนินการตามหน้าที่เดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันและในอนาคตยังคงเป็นกลุ่มเดิม ซึ่งในอนาคตอาจขึ้นอยู่กับพื้นที่ในความรับผิดชอบของทัพบเรือภาคที่ ๒ ตามที่ได้รับมอบหมาย หรือการปรับอัตรากำลังภายในทั้งด้านกำลังพลและยุทธโศปกรณ์ที่ได้รับการจัดสรรจากกองทัพเรือ รวมทั้งการมอบหมายภารกิจพิเศษอื่น ๆ จากกองทัพเรือตามที่กองทัพเรือจะมอบหมายให้ซึ่งอาจเกิดจากสถานการณ์สภาวะภัยคุกคามในพื้นที่ที่เกิดขึ้น ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่ต้องนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณา ทั้งนี้ ทัพบเรือภาคที่ ๒ ได้นำความต้องการดังกล่าวไปปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความสัมพันธ์ และความไว้วางใจความเชื่อใจในการให้บริการให้แน่นขึ้น โดยใช้วิธีการค้นหาข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางสารสนเทศต่างๆ รวมทั้ง การตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย และนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลเกี่ยวการบริการ ภายใต้การกำหนดตัวชี้วัดที่ปรากฏในหมวดที่ ๔ ต่อไป เป็นต้น

๖. ทัพบเรือภาคที่ ๒ ยังไม่มีวิธีที่ชัดเจนในการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีที่สุดโดยรวมแต่ทัพบเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาวิเคราะห์และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### (๙) การจัดการความสัมพันธ์

- ทัพบเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการ**สื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์** กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ
  - = ให้ได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ
  - = **รักษาสัมพันธ์**กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและ**ทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง**ในแต่ละช่วง**ของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
  - = เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับทัพบเรือภาคที่ ๒
- ทัพบเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการ**ใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ** เพื่อ**เสริมสร้างความสัมพันธ์**ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กับทัพบเรือภาคที่ ๒

### ๙.๑ วิธีการสร้างความสัมพันธ์

ทัพเรือภาคที่ ๒ มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ ในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านวิธีการต่างๆ ที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ โดยได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ถึงเหตุผลในการเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ จึงนำมาจัดเป็นกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การจัดสัมมนาเชิงวิชาการ หรือเชิงปฏิบัติการ กิจกรรมสร้างความร่วมมือร่วมกัน การประชุมหารือร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ หรือการประชุมความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีต ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างทัพเรือภาคที่ ๒ กับประชาชนและหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ และเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงาน ร่วมกันรวมทั้งการช่วยเสริมสร้างอาชีพที่เหมาะสมเพื่อการกินดีอยู่ดีของประชาชน โดยทัพเรือภาคที่ ๒ จะได้รวบรวมข้อมูลความต้องการที่ได้ทั้งหมด เพื่อไปกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละบริการอย่างสอดคล้องกับความต้องการต่อไปในอนาคต เพราะจะทำให้ ผู้รับบริการ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้กระทั่งพันธมิตรในระดับข้างเคียงได้รับประโยชน์สูงสุด และการจัดสัมมนาได้มีการเชิญวิทยากรที่มาจากหลายหน่วยงาน ภาครัฐในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง และยังเปิดโอกาสให้กับผู้ที่สนใจ สามารถเข้าร่วมสัมมนาได้ ส่งผลให้ ทัพเรือภาคที่ ๒ จะได้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่ และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ อีกทั้งยังรักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเดิมให้แน่นแฟ้นขึ้น ตอบสนองความต้องการได้ ดังจะได้แสดงรูปกิจกรรมตัวอย่างต่อไป

#### การวิเคราะห์การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	เหตุผลที่เลือก
๑. สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	๑.การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ	- เพื่อเทิดพระเกียรติสถาบันฯ และปลูกจิตสำนึกของประชาชนให้มีความรักและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
๒. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ	๑.การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างทัพเรือภาคที่ ๒ กับประชาชนเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ และเป็นช่องทางการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานร่วมกันรวมทั้งการช่วยเสริมสร้างอาชีพที่เหมาะสมเพื่อการกินดีอยู่ดีของประชาชน
๓. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของทรภ.๒	๓. การจัดการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่	
๔. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดนชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่รับผิดชอบของทรภ.๒	๔. การจัดกิจกรรม ปจว./ปชส.สร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างทัพเรือภาคที่ ๒ กับประชาชนในพื้นที่	
	๕.การจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกับประชาชนในพื้นที่	

ผู้รับบริการ	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	เหตุผลที่เลือก
๕. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัดชายแดนใต้	๖.การจัดกิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรของชุมชนให้กับประชาชนในพื้นที่ ๗.การจัดกิจกรรมอบรมความรู้ต่าง ๆ ให้กับเยาวชนและประชาชนในพื้นที่	
๖.ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับทะเล	๑. การประชุมร่วมระหว่างผู้ประกอบกิจการ ๒. การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน กับผู้ประกอบการและเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานระหว่างกัน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	เหตุผลที่เลือก
๑.ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ ๒.ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ทรก.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	๑.การจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างทัพเรือภาคที่ ๒ กับประชาชนเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ ๒.การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ ๓.การจัดการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ๔.การจัดกิจกรรม ปจว./ปชส.สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างทัพเรือภาคที่ ๒ กับประชาชนในพื้นที่ ๕.การจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ ๖.การจัดกิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรของชุมชนให้กับประชาชนในพื้นที่ ๗.การจัดกิจกรรมอบรมความรู้ต่าง ๆ ให้กับเยาวชนและประชาชนในพื้นที่	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างกองทัพเรือกับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบและเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานร่วมกันรวมทั้งการช่วยเสริมสร้างอาชีพที่เหมาะสมเพื่อการกินดีอยู่ดีของประชาชน
๓.หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่รับผิดชอบ ๔.หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่มีมอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้าพนักงาน ๕.จังหวัดต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ๖. จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเลตามลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบของทรก.๒ ๗.ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย ๘.กอ.รมน.ภาค ๔ ๙.ปภ.เขต๑๑ ปภ.เขต๑๒ และปภ.จังหวัดต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	๑.การประชุมร่วมระหว่างหน่วยงาน ๒.การจัดงานเลี้ยงรับรองเนื่องในวโรกาสสำคัญต่างๆของหน่วยงาน ๓.การเชิญมาตรวจเยี่ยมหน่วย ๔.การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ ๕.การจัดกิจกรรมร่วมกันเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ	- เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน และเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานระหว่างกัน

## กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ



### การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองทัพเรือ



การจัดกิจกรรมอบรมความรู้ต่าง ๆ ให้กับเยาวชนและประชาชนในพื้นที่



การจัดกิจกรรม ปจว./ปชส.สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างทัพเรือภาคที่ ๒ กับประชาชนในพื้นที่



### การจัดกิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรของชุมชนให้กับประชาชนในพื้นที่



### การจัดการฝึกอบรมด้านอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่



## ๙.๒ ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ฯ

การพัฒนา “การให้บริการ” ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง คือ เป้าหมายของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจเอกชน หรือภาครัฐ กลยุทธ์สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบังเกิดความพึงพอใจ ประทับใจต่อผู้ให้บริการ คือ การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยความสามารถในการเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่างๆ เพื่อรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ข้อตำหนิติเตียนแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด

การที่จะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเข้มแข็ง มีชีวิตชีวา และต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม รวมทั้งการจัดให้มีกิจกรรมความสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ การสร้างเครือข่ายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากจะทำให้การดำเนินงานของทัพรือภาคที่ ๒ มีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังเป็นการประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา และสามารถส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากกว่าการใช้กลไกหรือบุคลากรของทัพรือภาคที่ ๒ เพียงด้านเดียว ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็ว ทำให้การใช้ระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ โทรศัพท์/ โทรสาร Website Email ประชุม VTC Facebook ซึ่งเหตุผลในการนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับผู้รับบริการนั้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึง สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของทัพรือภาคที่ ๒ มีอยู่หลายพื้นที่ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ร่วมปฏิบัติงานในพื้นที่นั้นเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสานการปฏิบัติรวมถึงการให้บริการ ยกตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์ในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การนำข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ของทัพรือภาคที่ ๒ นำเสนอผ่าน สื่อ Internet (facebook) ได้นำมาซึ่งผลการตอบรับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ ซึ่งเป็นลักษณะของสื่อที่ไม่เป็นทางการทำให้เกิดการโต้ตอบข้อมูลของผลลัพธ์ในการให้บริการทั้งเชิงบวก รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ซึ่งในลักษณะที่เป็นกันเองระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนี้จะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ ทัพรือภาคที่ ๒ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทัพรือภาคที่ ๒ โดยกองกิจการพลเรือน ได้กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่เป็นแอดมินเพจของ facebook ทำให้สามารถโต้ตอบกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รวดเร็ว และตลอดเวลา

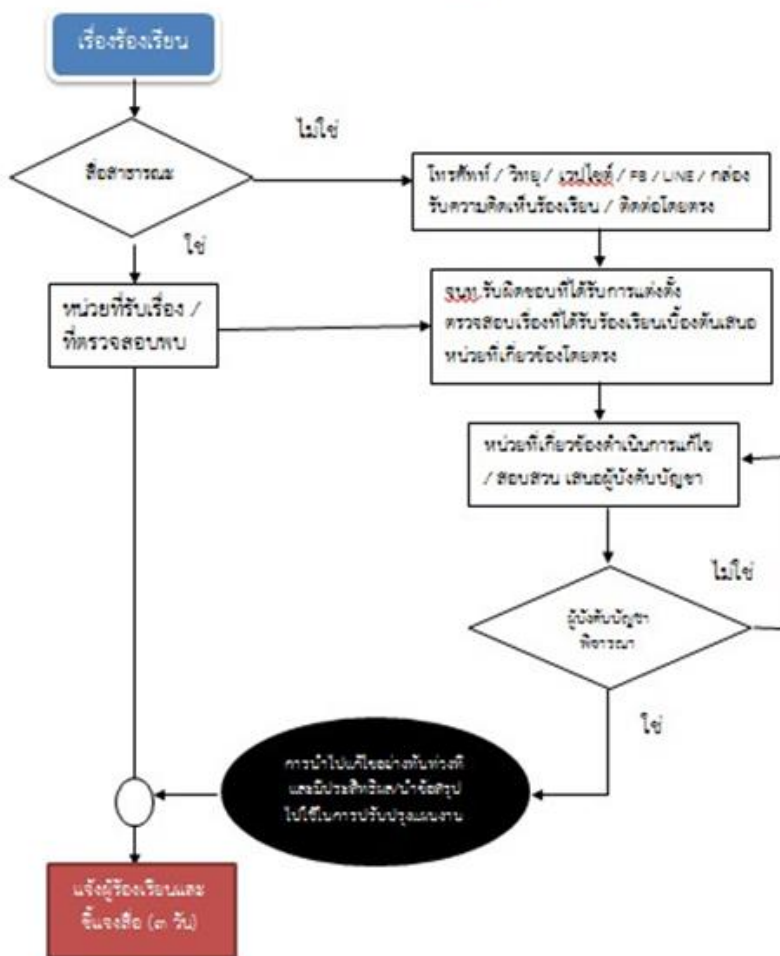
## การเลือกใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	เหตุผล
๑. สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านกรมราชองครักษ์)	- โทรศัพท์/ โทรสาร - Website - Email - ประชุม VTC	- เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสาน การปฏิบัติรวมถึงการให้บริการ
๒. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ ๓. ประชาชนตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตาม ลำน้ำ และพื้นที่ทางบกในความ รับผิดชอบของ ทรภ.๒ ๔. ผู้ประกอบกิจการทางทะเลและธุรกิจ เกี่ยวเนื่องกับทะเล ๕. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่ชายแดน ชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง ในพื้นที่ รับผิดชอบของทรภ.๒ ๖. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๓ จังหวัด ชายแดนใต้	- โทรศัพท์/ โทรสาร - Email - Website - Facebook	- เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึง สื่อเทคโนโลยี สารสนเทศ เนื่องจากประชาชนที่เป็น ผู้รับบริการของทัพเรือภาคที่ ๒ มีอยู่ หลายพื้นที่ การจัดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียวนั้นไม่ สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	เหตุผล
๑. ประชาชนชาวไทยในพื้นที่รับผิดชอบ ๒. ประชาชนที่อาศัยบริเวณพื้นที่ที่ ทรภ.๒ ใช้ตั้งกองบัญชาการ/ฐานทัพ/ท่าเรือ/ ปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบ	- โทรศัพท์/ โทรสาร - Email - Website - Facebook	- เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึง สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจาก ประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กองทัพเรือมีอยู่หลายพื้นที่ การจัด กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์เพียงอย่าง เดียวนั้นไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ อย่างทั่วถึง
๓. หน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานร่วมกันใน พื้นที่รับผิดชอบ ๔. หน่วยงานเจ้าของกฎหมาย ๒๙ ฉบับที่ มอบอำนาจให้ทหารเรือเป็นผู้ช่วยเจ้า พนักงาน ๕. จังหวัดต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ ๖. จังหวัดตลอดแนวชายฝั่งทะเล ตามลำ น้ำ และพื้นที่ทางบกในความรับผิดชอบ ของ ทรภ.๒ ๗. ศูนย์ประสานงานชายแดนไทย – มาเลเซีย ๘. กอ.รมน.ภาค ๔ ๙. ปภ.เขต๑๑ ปภ.เขต๑๒ และปภ.จังหวัด ต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ	- โทรศัพท์/ โทรสาร - Email - Website	- เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสาน การปฏิบัติรวมถึงการให้บริการ

(๑๐) - การจัดการกับข้อร้องเรียนส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล

- ทพเรือภาคที่ ๒ มีวิธีการอย่างไร ในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล
- การจัดการข้อร้องเรียนของทพเรือภาคที่ ๒ สามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร

กระบวนการจัดการการร้องเรียน ทพ.๒



๑๐.๑ เมื่อผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะผ่านสื่อต่าง ๆ หรือมีหนังสือร้องเรียนเข้ามาที่ ทรภ.๒ จะดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ทรภ.๒ จะเสนอให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง

- กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตซึ่งการดำเนินการจะเป็นไปตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ ทรภ.๒ และมีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน

ในกรณีที่ไม่ได้เป็นข้าราชการที่สังกัด ทรภ.๒ กพ.บก.ทรภ.๒ จะเสนอให้หน่วยที่ต้นสังกัดของข้าราชการที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง และสำเนาเรื่องให้สำนักงานเลขาธิการกองทัพเรือ ทราบ

ในกรณีที่เป็นข้าราชการที่สังกัด ทรภ.๒ กพ.บก.ทรภ.๒ จะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนหาข้อเท็จจริง เมื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงภายในเวลา ๓๐ วัน ระหว่างการดำเนินการ ทรภ.๒ จะรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจะรายงานผลการดำเนินการให้ ผบ.ทรภ.๒ รับทราบและสั่งการในเรื่องการลงโทษข้าราชการที่ถูกร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการสอบสวนและการสั่งการของ ผบ.ทรภ.๒ ทราบต่อไป

ในแต่ละเดือน ทรภ.๒ จะดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานและผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยรวบรวมเป็นสถิติจำแนกตามด้านต่าง ๆ แล้วทำการเปรียบเทียบกับสถิติในแต่ละเดือนที่ผ่านมา โดยจะนำเสนอสรุปในที่ประชุม นชต.ทรภ.๒ ประจำเดือน และเมื่อเมื่อสิ้นสุตปีงบประมาณ ทรภ.๒ จะดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานและผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยรวบรวมเป็นสถิติจำแนกตามด้านต่างๆ ประจำเดือน แล้วทำการเปรียบเทียบกับสถิติในปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์หาแนวโน้มและสาเหตุของด้านที่เกิดการทุจริตเพิ่มมากขึ้น เพื่อใช้ในการปรับปรุงมาตรการควบคุม ป้องกันการทุจริตของ ทรภ.๒ ในปีต่อไป

๑๐.๒ การจัดการข้อร้องเรียนของ ทรภ.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการแจ้งความคืบหน้าการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง ๒ ครั้ง คือ

ครั้งที่ ๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการแจ้งกับผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องดังกล่าวได้รับแล้ว และกำลังเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ

ครั้งที่ ๒ เมื่อหน่วยที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจนได้ข้อยุติแล้ว จะดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังรู้สึกไม่พึง

พอใจกับผลการตรวจสอบก็สามารถที่จะขอให้กองทัพเรือดำเนินการตรวจสอบใหม่ได้ แต่ต้องข้อมูลใหม่หรือเอกสารหลักฐานอื่นๆ เพิ่มเติมจากที่ได้ร้องเรียนมาก่อนหน้า

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ทรภ.๒ จะดำเนินการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของระบบการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้ดียิ่งขึ้น โดยมีหน่วยผู้รับผิดชอบคือ กพ.บก.ทรภ.๒



## หมวด ๓

# การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปรับปรุงแก้ไข ๑๐ มิ.ย.๖๒