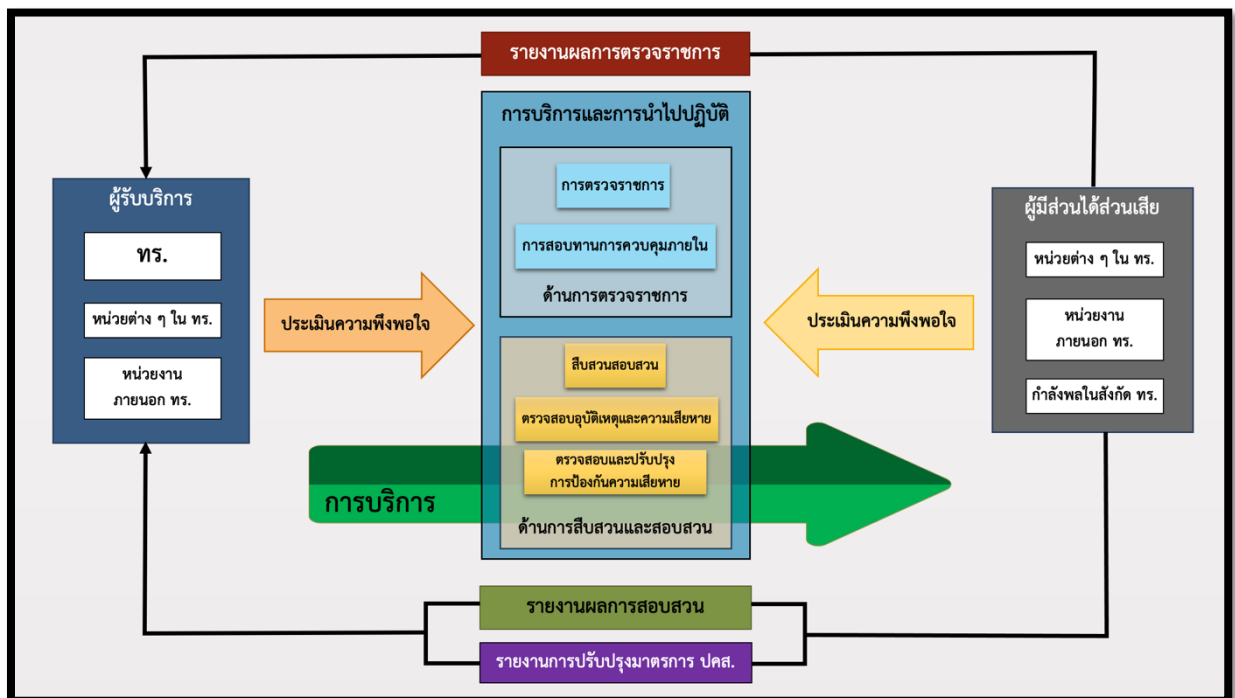


หมวด 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จร.ทร. แบ่งการให้บริการตามหน้าที่และพันธกิจหลักออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการตรวจราชการ และ ๒) ด้านการสืบสวนและสอบสวน ซึ่งการบริการดังกล่าวแบ่งผู้รับบริการออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ ๑) ทร. ซึ่งเป็นผู้รับบริการหลัก โดยรับผลการตรวจราชการ ผลการสอบสวนตามที่ จร.ทร. ได้รับมอบหมายรวมทั้ง รายงานการปรับปรุงมาตรการการป้องกันความเสียหายและบทเรียนกองทัพเรือ ๒) หน่วยต่างๆ ในทร. ในรูปแบบคณะกรรมการต่างๆ โดยจะเชิญหรือร้องขอให้ จร.ทร. ดำเนินการหรือร่วมเป็นคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการสอบทานการควบคุมภายใน เป็นต้น ๓) หน่วยงานภายนอก ทร. ในรูปแบบการสนับสนุนกำลังพล หรือข้อมูลในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น การสนับสนุนการข้อมูลการสอบสวนให้กับ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) หรือ การร่วมการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการตรวจราชการกับจเรทั่วไป เป็นต้น สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จร.ทร. แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ ๑) หน่วยต่างๆ ในทร. ประกอบด้วย หน่วยต่างๆที่เป็นหน่วยรับตรวจฯ หน่วยที่มีการรายงานด่วน การเสียหายของยุทธโธปกรณ์ที่ต้องได้รับการตรวจสอบ ๒) หน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานราชการหรือบริษัทต่างๆ ที่ต้องให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน สอบสวน และตรวจสอบอุบัติเหตุ และ ๓) ข้าราชการ ทร. ตามที่ ทร. หรือคณะกรรมการภายในทร. สั่งการให้ จร.ทร. ดำเนินการสอบสวน เช่น ด้านวินัย ด้านการทุจริต เป็นต้น รายละเอียดตามภาพที่ ๓ - ๑



ภาพที่ ๓ - ๑ การให้บริการหลักของ จร.ทร.



เพื่อให้การบริการของ จร.ทร. มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จร.ทร. ได้มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดี รวมทั้งการรับทราบผลตอบกลับ (Feedback) ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเข้ารับนโยบายและให้ข้อมูลที่สำคัญกับ ผบ.ทร. หรือ ผู้บริหารระดับสูงของ ทร. การประชุมแลกเปลี่ยนผลการตรวจฯ และแบบประเมินความพึงพอใจ รายละเอียดตามตารางที่ ๓ - ๑

จร.ทร. ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการบริการ เนื่องจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ จร.ทร. คาดการณ์แนวทางการให้บริการในอนาคต โดยการบริการในรูปแบบของข้อมูลที่ จร.ทร. ได้จัดทำขึ้น เช่น ผลการตรวจราชการ โดย ทร. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น (ข้อมูลนำเข้า) ในการรับทราบปัญหา ข้อขัดข้องต่างๆ เพื่อสามารถจัดการกับปัญหานั้นๆ ได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการสอบสวน ในการสนับสนุนหน่วยงาน เช่น ปช. ในการสืบสวนเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ทร. เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการบริการอื่นๆ เช่น องค์ความรู้การตรวจราชการ ให้กับ จเรทั่วไป จเรเหล่าทัพ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกันอีกด้วย

กลุ่ม	วิธีการรับฟัง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง	การใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
๑) ผู้รับบริการ					
ทร.	การเข้าพบ ผบ.ทร. เพื่อรับทราบนโยบาย	ตามโอกาส	นโยบาย ข้อสั่งการ	ใช้เป็นแนวทางการตรวจราชการและปรับปรุงกระบวนการตรวจราชการ	จก.จร.ทร. ผู้บริหารระดับสูงของ จร.ทร.
หน่วยต่าง ๆ ใน ทร.	การประชุม/เอกสารราชการ/แอปฯ LINE/ระบบ NIGD - INFO	เมื่อต้องการข้อมูล/ก่อนเริ่มดำเนินการ	สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ	เป็นแนวทางการดำเนินการ เช่น การตรวจสอบอุบัติเหตุ เป็นต้น	- คณะกรรมการต่าง ๆ - กผค.จร.ทร. - กทป.จร.ทร. - กตค.จร.ทร.
	แบบประเมินความพึงพอใจ	หลังเสร็จสิ้นการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการด้านต่างๆ	- คณะกรรมการต่างๆ - กผค.จร.ทร. - กทป.จร.ทร. - กตค.จร.ทร.
๒) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
หน่วยต่าง ๆ ใน ทร.	แบบประเมินความพึงพอใจ	หลังเสร็จสิ้นการดำเนินการ	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการด้านต่างๆ	- คณะกรรมการต่างๆ - กผค.จร.ทร. - กทป.จร.ทร. - กตค.จร.ทร.



กลุ่ม	วิธีการรับฟัง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง	การใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
๓) ผู้รับบริการในอนาคต/ คู่เทียบ					
จเรทั่วไป/ จเรเหล่าทัพ	การประชุม/ สัมมนา	ตามโอกาส	การแลกเปลี่ยนข้อมูล	รับทราบข้อมูลและรูปแบบการตรวจราชการของคู่เทียบที่มีการดำเนินงานลักษณะเดียวกัน/ปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการด้านการตรวจราชการ	- คณะกรรมการต่างๆ - กผค.จร.ทร. - กทป.จร.ทร. - กตค.จร.ทร.
หน่วยราชการ ภายนอก ทร.	การประชุม/ แอปฯ ไลน์/ โทรศัพท์	เมื่อได้รับการร้องขอ	การแลกเปลี่ยน/ สนับสนุนข้อมูล	ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการข้อมูล และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการหลัก	- คณะกรรมการต่างๆ - กผค.จร.ทร. - กทป.จร.ทร. - กตค.จร.ทร.

ตารางที่ ๓ - ๑ การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่เทียบ ในอดีต /อนาคต

ตามที่ จร.ทร. ได้ดำเนินการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดตามตาราง ๓ - ๑ บนพื้นฐานของพันธกิจของ จร.ทร. รวมทั้งสมรรถนะหลักซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการตรวจราชการ และ ๒) ด้านการสืบสวนและสอบสวน ทั้งนี้ผลผลิตที่ส่งให้ผู้รับบริการนั้น ในปัจจุบันประกอบด้วย ๑) รายงานผลการตรวจราชการ รวมทั้งการติดตามการแก้ไขข้อขัดข้องตามที่ ทร. จะกรุณาอนุมัติ ๒) รายงานการสอบสวนตามที่ ทร. สั่งการ หรือ ที่มีรายงานด่วนและเข้าข่ายอำนาจ ที่ จร.ทร. สามารถกระทำได้ ๓) รายงานการปรับปรุง พัฒนาระบบการป้องกันความเสียหาย และ ๔) รายงานบทเรียนกองทัพเรือประจำปี โดยการรายงานในปัจจุบันยังเป็นรูปแบบของเอกสาร

ทั้งนี้ จร.ทร. ได้พัฒนาระบบ NIGD - INFO ขึ้น เพื่อเป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจราชการ จัดเก็บสถิติการตรวจราชการต่างๆ ซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนั้น ยังใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูล เป็นแหล่งเรียนรู้ของผู้ตรวจราชการ โดยมีการจัดเก็บองค์ความรู้ต่างๆ ที่ได้จากการจัดการความรู้ ในรูปแบบของ Think Tank ซึ่งในอนาคต จร.ทร. ได้วางแนวทางการพัฒนาระบบนี้ให้สามารถ ทำการรายงานผลการตรวจในรูปแบบ Web Application อีกด้วย เพื่อความสะดวกให้ผู้รับบริการ (ทร.) ในการรับทราบข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว และพัฒนารูปแบบของการตรวจราชการให้ทันสมัย โดยผสมผสานวิธีการตรวจราชการแบบเดิมกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจราชการ การรายงานผล และการบันทึกสถิติต่าง อีกทั้งอยู่ระหว่างการพัฒนา AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น การเลือกหน่วยรับ การตรวจราชการ เป็นต้น เมื่อระบบเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้ว จะสามารถยกระดับการตรวจราชการของ จร.ทร. เพิ่มความสามารถในการตรวจราชการแม้อยู่ในสภาวะที่ไม่เอื้ออำนวยได้อย่างมีประสิทธิภาพ



3.2 การสร้างความผูกพัน

การสร้างความสัมพันธ์ของ จร.ทร. กับทั้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง โดยเฉพาะผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือหน่วยรับตรวจฯ นั้น จร.ทร. ต้องสร้างความเข้าใจและแจ้งเจตนารมณ์ในการตรวจรวมทั้งวิธีการตรวจ เกณฑ์การให้คะแนน เพื่อให้ผู้รับตรวจมีความมั่นใจได้ว่า การที่ จร.ทร. ได้ตรวจราชการนั้น จะช่วยให้หน่วยสามารถพัฒนาตนเองขึ้นมาได้ โดยปกติแล้ว หน่วยมักจะมีความคิดเห็นว่า จร.ทร. เข้ามาตรวจนั้น คือการมาจับผิด จากแนวความคิดดังกล่าว จร.ทร. ได้ปรับรูปแบบการปฏิบัติ การตรวจราชการ คือ “แนะนำ ให้คำปรึกษา และเป็นกระบอกเสียง” นำข้อปัญหา ขัดข้องต่างๆ ไปแจ้งให้ ทร. ได้รับทราบ และสนับสนุนการแก้ไข อีกทั้งติดตามการดำเนินการแก้ไข และรายงานให้ ทร. ทราบ นอกจากนั้น มีการจัดรางวัลให้กับหน่วยที่มีผลการตรวจราชการในระดับดีเยี่ยม โดยแบ่งตามกลุ่มของหน่วย ซึ่งเมื่อหน่วยได้รับรางวัลแล้ว จะมีการเผยแพร่ในช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อให้กำลังใจใน ทร. ได้รับทราบ และนำไปเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติราชการ

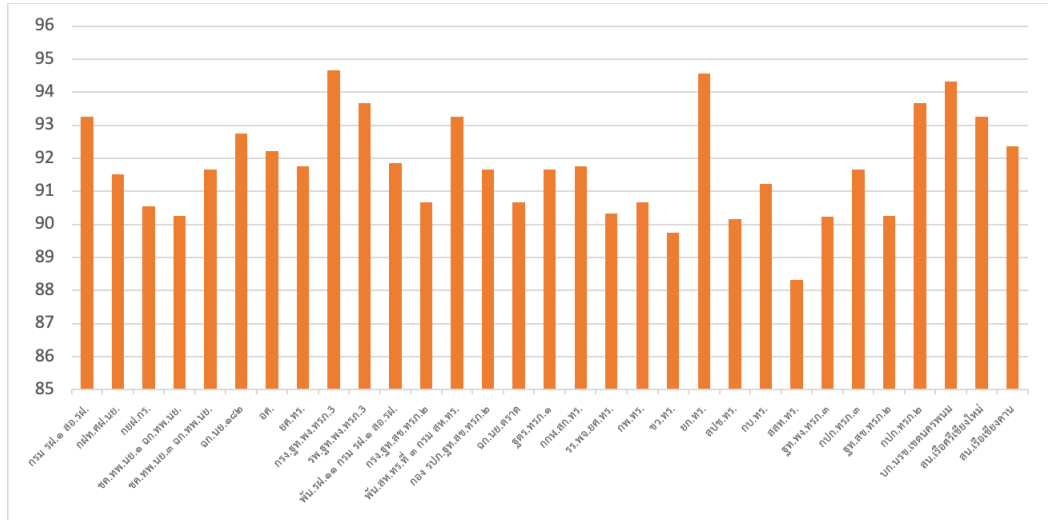
ในด้านการส่งมอบการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการนั้น จร.ทร. มีการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ “เป็นเลิศในการตรวจราชการ และเป็นที่ยึดมั่นของกองทัพเรือ” ด้วยการส่งมอบรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทร. สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา ทร. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือด้านการเก็บข้อมูลที่ ทร. มั่นใจ และ ทร. มีความไว้วางใจที่จะมอบหมายภารกิจตามสมรรถนะหลักให้ จร.ทร. ดำเนินการ ซึ่งในอนาคต จร.ทร. มีความมุ่งมั่นว่า นอกจากการรายงานผลการตรวจแล้ว จะมีการดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นของหน่วย และหาหนทางปฏิบัติที่สามารถแก้ไขได้ร่วมกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอให้ ทร. ได้รับทราบ เพื่อการพิจารณาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับด้านการบริการนั้น จร.ทร. ดำเนินการประเมินด้วยแบบประเมินความพึงพอใจกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยระบบ Google Form และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติโดยในปี ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา มีผลประเมินความพึงพอใจการตรวจราชการอยู่ในระดับ พอใจมากที่สุด คะแนนร้อยละ ๙๑.๗๖ รายละเอียดตามภาพที่ ๓ - ๒ รวมทั้ง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ จร.ทร. สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการได้อีกด้วย



ผลประเมินความพึงพอใจหลังการรับตรวจราชการประจำปี ๖๔

ผลการประเมินความพึงพอใจหลังการรับตรวจหน่วย จำนวน ๓๑ หน่วย (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เม.ย.๖๔)



หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการรับตรวจราชการมีค่าเท่ากับ ๙๑.๗๖ อยู่ในระดับ ดีมาก

ภาพที่ ๓ - ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจหลังการตรวจราชการของ จร.ทร. ปี๖๔

จากผลการประเมินดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น และการทำงานอย่างหนัก เพื่อสะท้อนให้หน่วยต่างๆ ได้เห็นในข้อดีและข้อขัดข้องของหน่วยตน เพื่อหน่วยได้รับข้อมูลและแนวทางที่ถูกต้องในการพัฒนาหน่วยต่อไป สำหรับด้านการรายงานผลนั้น จร.ทร. ทำหน้าที่ในการนำปัญหาต่างๆ ที่หน่วยต้องการนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ทราบ ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบข้อเท็จจริง รวมทั้งการติดตามการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างใกล้ชิด จนสามารถแก้ไขได้สำเร็จ เป็นที่หน่วยตรวจราชการหลักที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของ ทร.