

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรม ฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาสู่กรมอุทกศาสตร์ 4.0 หรือ HYDRO 4.0 (SMART HYDRO) มีเป้าหมายที่จะนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ปฏิรูปการทำงาน เพื่อให้ทันกับคนเรือ ประชาชน และประเทศชาติมีความมั่นใจในการเดินเรือได้อย่างปลอดภัย โดยคณะกรรมการระดับกรม ฯ ร่วมกันกำหนดกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แตกต่างกันในแต่ละผลผลิตที่กรม ฯ รับผิดชอบ โดยกรม ฯ ออกแบบวิธีการและช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 2 วิธีการหลักที่เหมาะสม คือ

1) การดำเนินการเชิงรุก เช่น ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการรับรู้ข่าวสารองค์ความรู้ และภาพลักษณ์ของกรม ฯ การสำรวจความพึงพอใจต่าง ๆ การรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus group) เป็นต้น

2) การดำเนินการเชิงรับโดยหน่วยงานขึ้นตรงของกรม ฯ เช่น การเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นทางเว็บไซต์กรมอุทกศาสตร์ แบบสอบถามความพึงพอใจ การแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (<https://www.surveycan.com/survey/9fc926ff-ff54-4baa-93c7-a361f1f44b68>) และกล่องรับความคิดเห็น รวมทั้งการเดินทางเข้าพบกลุ่มผู้รับบริการหลัก ได้แก่ กองเรือดำน้ำ กองเรือทุ่นระเบิด กองเรือพิรุธและหน่วยงานราชการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กรมชลประทาน กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมประมง เป็นต้น แล้วนำสารสนเทศที่ได้รับมาดำเนินการวิเคราะห์ (Analyse) เพื่อปรับปรุง ผลผลิต และรูปแบบการให้บริการ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

กรม ฯ มีการรวบรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณะกรรมการระดับกรม ฯ ซึ่งผู้กำหนดรูปแบบและขั้นตอนการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจดังนี้

1) กำหนดความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) พัฒนาเครื่องมือและแบบสอบถามในการสำรวจ

3) จัดทำแผนการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ

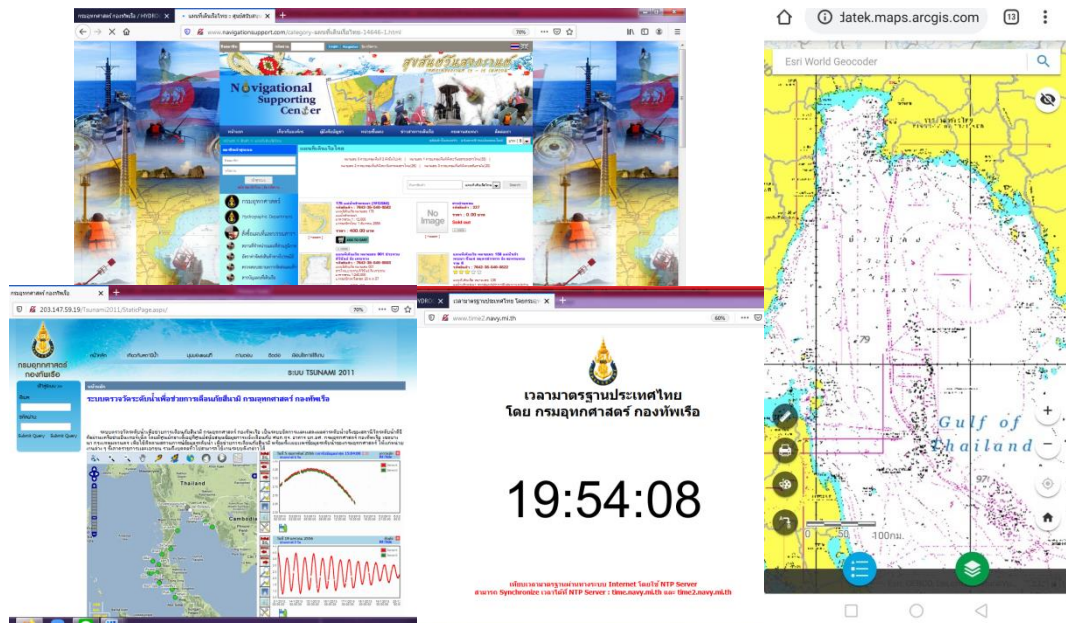
4) การรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

5) วิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในแบบเป็นทางการ เช่น แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น ทางโทรศัพท์ สอบถามระหว่างการให้บริการ เป็นต้น จากนั้นนำข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญก่อนนำไปจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการในระดับหน่วยงานร่วมกับการใช้แหล่งข้อมูลอื่น ๆ จากภายนอกร่วมด้วย เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมอุทกศาสตร์ ในปี พ.ศ.2563 โดยรวมเท่ากับร้อยละ 93.6

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

ในด้านผลผลิตและบริการของกรมอุทกศาสตร์ ในปี งบประมาณ 63 กรม ฯ ได้พัฒนาผลผลิตและบริการต่าง ๆ เพื่อให้รองรับกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีวิธีการในการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติในทุกระดับชั้น เช่น การบริการขายแผนที่เดินเรือและบรรณสารการเดินทางผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ (LINE) และเว็บไซต์ของกรมอุทกศาสตร์ (<http://www.navigationsupport.com>) การให้บริการสอบถามเวลาอัตโนมัติ หมายเลขโทรศัพท์ 1811 การให้บริการเทียบเวลามาตรฐานอัตโนมัติ (<http://www.time2.navy.mi.th>) การให้บริการ

แผนที่เดินเรือผ่านระบบ Web Map Service การให้บริการข้อมูลระดับน้ำจริงเพื่อการเดินเรือแบบใกล้เคียงเวลาจริง <http://203.147.59.19/Tsunami2011/StaticPage.aspx/> เป็นต้น ตามภาพที่ 3-1



ภาพที่ 3-1 การให้บริการผ่านเว็บไซต์ของกรมอุทกศาสตร์

ในการนี้ยังมีกระบวนการในการทบทวนและการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) การใช้สมการโปรแกรม Excel มาช่วยในการจัดทำต้นฉบับหนังสือเวลาดวงอาทิตย์ ดวงจันทร์ ขึ้น - ตก ประจำปี ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำต้นฉบับหนังสือจากเดิมที่ต้องใช้เวลามากกว่า 130 วัน ให้เหลือเพียง 31 วัน 2) การให้บริการตัวอย่างแผนที่เดินเรือผ่านระบบ Web Map Service ซึ่งช่วยลดการสอบถามถึงรายละเอียดข้อมูลที่แสดงในแผนที่เดินเรือ เนื่องจากผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา โดยในระบบจะแสดงข้อมูลแผนที่เดินเรือทุกหมายเลขที่กรม ฯ ให้บริการนำมาจัดวางในระบบการให้บริการให้อยู่ในหน้าต่างเดียวกัน 3) การให้บริการขายแผนที่และบรรณสารการเดินเรือผ่านเว็บไซต์ของกรมอุทกศาสตร์ และแอปพลิเคชัน (LINE) ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ของกรม ฯ มีระยะเวลาในการจัดเตรียมสินค้าไว้ล่วงหน้า ช่วยลดเวลาที่ผู้รับบริการในการรอรับสินค้า และ 4) การให้บริการสอบถามเวลาด้วยระบบให้บริการอัตโนมัติ และทางเว็บไซต์ของกรมอุทกศาสตร์ ซึ่งทำให้สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และลดการสอบถามเวลาทางโทรศัพท์

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว

กรม ฯ ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดเป็นนโยบายและระบบการติดตามอย่างใกล้ชิด การแต่งตั้งเป็นคณะทำงานดำเนินการพัฒนาระบบและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามคำสั่งกรมอุทกศาสตร์ (เฉพาะ) ที่ 66/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนกรมอุทกศาสตร์ โดยมีหัวหน้านายทหารฝ่ายอำนวยการเป็นประธานคณะกรรมการ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน โดยใช้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์และรับฟังเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เดินทางมาด้วยตนเอง ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย ก่อรับเรื่องร้องเรียนภายในกรม ฯ เว็บไซต์ของกรมอุทกศาสตร์ แบบสอบถามความพึงพอใจ การแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น (<https://www.surveycan.com/survey/9fc926ff-ff54-4baa-93c7-a361f1f44b68>) และระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรม ฯ ถ่ายทอดแนวทางและคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ มีเครือข่ายในการประสานงานการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยขึ้นตรงของกรม ฯ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการวิเคราะห์จำแนกประเภทข้อร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการแก้ไข

ตามแนวคิดธรรมาภิบาลภายใต้คุณธรรมและจริยธรรม แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องรับทราบและนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ส่งผลให้กรม ฯ สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อนำมาแก้ปัญหาในเชิงรุก และลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ และผู้ร้องเรียนเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน ปัจจุบันได้มุ่งมั่นพัฒนาให้เป็นองค์กรยุคใหม่และเป็นระบบราชการ 4.0 โดยมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการและสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อหน่วยงานของรัฐ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ผลักดันให้มีศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

จากการนำระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงนั้น กรม ฯ จึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ได้แก่ การบริการข้อมูลเวลาระบบตอบรับอัตโนมัติ (<http://www.time2.navy.mi.th>) และโทรศัพท์สายด่วน 1811 การให้บริการข้อมูลระดับน้ำ การให้บริการข้อมูลอุทกนิยามวิทยาด้วยระบบตรวจวัดและรายงานอัตโนมัติ การบริการขายแผนที่เดินเรือและบรรณสารการเดินเรือผ่านเว็บไซต์ (<http://www.navigationsupport.com>) [หมวด 7 ข้อ 7.2.1, 7.2.5 และ 7.2.6] ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการข้อมูลเวลามาตราฐาน การบริการข้อมูลระดับน้ำและอุทกนิยามวิทยา และการบริการแผนที่และบรรณสารการเดินเรือได้สะดวก มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว โดยกรม ฯ ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ [หมวด 7 ข้อ 7.2.1 และ 7.2.3] เพื่อจะนำข้อมูลข้อเสนอแนะและข้อวิจารณ์มาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ในปี พ.ศ.2562 กรม ฯ มีการรวบรวมการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคณะกรรมการระดับกรม ฯ ซึ่งผลจากการรวบรวมแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่ดี อีกทั้งกรม ฯ ได้ส่งเสริมบุคลากรให้มีการสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ โดยในปี พ.ศ.2562 บุคลากรของกรม ฯ ได้มีการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาและวิจัยการสร้างเครื่องตรวจวัดระดับน้ำแบบฟองอากาศ สำหรับใช้ในพื้นที่เสี่ยงต่อความเสียหาย และการวิจัยระบบแสดงแผนที่อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับใช้ในเรือของกองทัพเรือ [หมวด 7 ข้อ 7.3.1]