

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (กปช.จต.) ได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามบริการที่ส่งมอบ ตามตาราง 3-1

ลำดับ	บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	การพิทักษ์และเขตพุนสถานัน พระมหากษัตริย์	สถาบันพระมหากษัตริย์ (ผ่านหน่วยบัญชาการถวายความปลอดภัยรักษาพระองค์)	1. กองทัพเรือ (ศปก.ทร.) 2. ประชาชนชาวไทย
2	การรักษาอธิปไตยของชาติทางบกและ ทางทะเล	ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณ แนวชายแดนทางบก ชายฝั่งทะเล และเกาะแก่ง	1. กองทัพเรือ (ศปก.ทร.) 2. ชต.ทหาร บก.ทท. 3. กอ.รมน.ภาค 1 สย.3 4. ประชาชนชาวไทย
3	การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติ ทางทะเลและทางบก		
4	การเสริมสร้างความมั่นคงตามแนวชายแดน		
5	การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศ กัมพูชา	ประชาชนชาวไทยและกัมพูชาตาม แนวชายแดนไทย-กัมพูชา	1. กระทรวงกลาโหม 2. กองทัพเรือ 3. ชต.ทหาร บก.ทท.
6	การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบ สาธารณภัย	ประชาชนที่ประสบสาธารณภัย	1. กระทรวงกลาโหม 2. กองทัพเรือ (ศปก.ทร.) 3. ส่วนราชการจันทบุรี/ตราด
7	การเก็บกู้และกวาดล้างทุ่นระเบิด	ส่วนราชการ/ประชาชน ที่ได้รับ พื้นที่ปลอดภัยจากทุ่นระเบิด	1. ประชาชนในพื้นที่ 2. กองทัพเรือ 3. ศูนย์ทุ่นระเบิดแห่งชาติ 4. ส่วนราชการจันทบุรี/ตราด

ตารางที่ 3-1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบริการที่ส่งมอบ

กปช.จต. มีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 11 ช่องทาง ได้แก่ การประชุม การประชุมผ่านระบบออนไลน์ วิทยุสื่อสาร นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การประสานงานของผู้บริหาร เว็บไซต์ Facebook Fanpage Youtube Channel แบบสอบถาม/แบบตอบรับออนไลน์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงทหารเรือ โดยช่องทางต่าง ๆ ที่เป็นช่องทางรับฟังข้อมูลและสารสนเทศของ กปช.จต. โดยใช้หลักการสื่อสาร (Two Way Communication Model)¹ ซึ่งกำหนดช่องทางการสื่อสารออกเป็น 2 รูปแบบ คือ ช่องทางการสื่อสารแบบทางเดียว (One way) และช่องทางการสื่อสารสองทาง (Two way) โดย กปช.จต. ใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวมาปรับใช้ในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และ



¹ SOURCE หมายถึง แหล่งข้อมูลของหน่วยงาน (กปช.จต.) MESSAGE หมายถึง เนื้อหาข้อมูลในการสื่อสาร CHANNEL หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่หน่วยใช้ในการสื่อสาร RECEIVER หมายถึง ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย FEEDBACK (F/B) หมายถึง ปฏิกริยาตอบกลับ/ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการสื่อสารจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมกับบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตาราง 3-2 และ ตาราง 3-3

ตารางที่ 3-2 วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางวิธีการรับฟังและการเรียนรู้	กลุ่ม		ข้อมูลที่ต้องการรับฟัง/เรียนรู้	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1. การประชุมกับหน่วยต่าง ๆ	/	/	ผู้รับบริการ - ความต้องการและความคาดหวัง จากการทำงาน - ความพึงพอใจ	- วางแผนปฏิบัติงานและการปรับปรุงกระบวนการ, พัฒนาการบริการใหม่ - จัดทำแผนการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ยก.กปช.จต.
2. การประชุมทางไกลออนไลน์	/	/			กพร.กปช.จต.
3. วิทยุสื่อสารทางบกและทางทะเล	/	/			
4. นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	/	/			
5. โทรศัพท์/FAX/E-mail	/	/	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - แนวโน้มทิศทางการข้อเสนอแนะต่าง ๆ - การพัฒนารูปแบบการสื่อสารข้อมูล/การประชาสัมพันธ์ - ประสานงาน ติดตาม แก้ไขปัญหาการให้บริการ - ข้อร้องเรียน จากการทำงาน ให้บริการ ของ กปช.จต.	- วิเคราะห์ วางแผนการปฏิบัติราชการ - วางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ - ปรับปรุงกระบวนการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง - ปรับปรุงแก้ไขปัญหที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ยก.กปช.จต.
6. การติดต่อประสานงานของผู้บริหาร	/	/			ยก.กปช.จต.
7. เว็บไซต์ กปช.จต.	/	/			กพร.กปช.จต.
8. Facebook Fanpage	/	/			
9. Youtube channel	/	/			
10. แบบสอบถาม/ตอบรับ (ออนไลน์)	/	/			
11. สื่อประชาสัมพันธ์ของ ทร.	/	/			

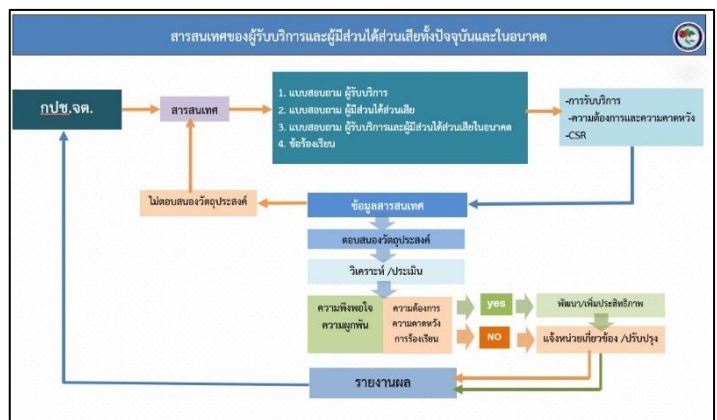
ตารางที่ 3-3 ช่องทางการสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการฯ

↑ = การสื่อสารทางเดียว ↓↑ = การสื่อสารสองทาง

ช่องทางรับฟังฯ	บริการ						
	1	2	3	4	5	6	7
1. การประชุมกับหน่วยต่าง ๆ	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	
2. การประชุมทางไกลออนไลน์	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑
3. วิทยุสื่อสารทางบกและทางทะเล		↓↑	↓↑	↓↑			
4. นโยบาย/คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↓↑
5. โทรศัพท์/FAX/E-mail	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	
6. การติดต่อประสานงานของผู้บริหาร	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑
7. เว็บไซต์ กปช.จต.	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
8. Facebook Fanpage	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↓↑	↑
9. Youtube channel	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑
10. แบบสอบถาม/ตอบรับ (ออนไลน์)	↓↑			↓↑		↓↑	↓↑
11. สื่อประชาสัมพันธ์ของ ทร.	↑	↑	↑	↑	↑	↑	

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

กลุ่มผู้รับบริการในอนาคตที่ กปช.จต. กำหนด เป็นกลุ่มเยาวชนที่จะเติบโตขึ้นและเป็นพลังในการขับเคลื่อนประเทศ เพื่อสร้างความผูกพันและความร่วมมือในระยะยาว การรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวัง โดยการสัมภาษณ์ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่ กปช.จต. ได้จัดขึ้นและการรับฟังผ่านสื่อสังคมออนไลน์และการประเมินผลหลังการจัดกิจกรรม ข้อมูลสำคัญที่ต้องการ คือ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลป้อนกลับ และผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการที่ส่งมอบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นี้มาวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน นำมาสังเคราะห์ข้อมูล และนำผลที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลมาปรับการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ต้องการ หรือเกิดผลสัมฤทธิ์ในบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมถึงข้อร้องเรียนที่ต้องการแก้ไขเป็นการเร่งด่วนจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ สังเคราะห์ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังซึ่ง กปช.จต. มีกระบวนการรับฟังและเรียนรู้เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้ชัดเจนทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ผ่านช่องทางที่จัดไว้ โดยออกแบบกระบวนการให้สามารถรวบรวมข้อมูลที่มีความสำคัญและวิธีการที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งจัดเก็บข้อมูลเป็นสถิติการใช้บริการในแต่ละช่องทางอย่างเป็นระบบ แล้วนำมาสรุปความต้องการและความคาดหวังเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานบริการ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบช่องทางแต่ละช่องทางชัดเจน มีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางทุกปี เพื่อประเมินผลและนำผลจากการสำรวจมาพัฒนาช่องทางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ภาพ 3-1 การบริหารจัดการสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต

อย่างไรก็ดี เพื่อให้สามารถค้นหาสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าใจความต้องการ ความคาดหวัง และความปรารถนาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปช.จต. ได้กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคตเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม (ตามภาพ 3-1)

ข. การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตและบริการ

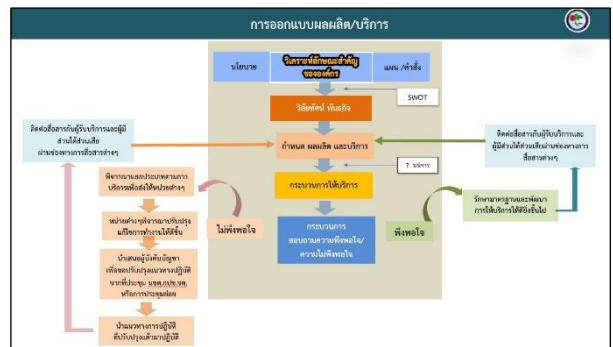
(3) การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปช.จต. ได้จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประเภทของการให้บริการหลัก ตามพันธกิจของ กปช.จต. ดังที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร โดยผ่านการวิเคราะห์ทั้งเชิงยุทธศาสตร์และเชิงปฏิบัติการ ร่วมกับการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมาพิจารณากำหนดประเภทของการให้บริการ โดยกำหนดบริการของ กปช.จต. ออกเป็น 7 บริการหลัก คือ 1) การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ 2) การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลและทางบกในความรับผิดชอบ 3) การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลและทางบก 4) การเสริมสร้างความมั่นคงตามแนวชายแดน 5) การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศกัมพูชา 6) การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย 7) การเก็บกู้และกวาดล้างทุ่นระเบิด การลำดับความสำคัญกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปช.จต. จะเน้นไปที่

ประชาชนเป็นหลัก เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่ได้ให้แนวทางส่วนราชการบริหารราชการโดยมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก โดยการบริการของทางราชการที่ยึดให้ประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง

(4) ผลผลิตและการบริการ

การให้บริการของ กปช.จต. วิเคราะห์มาจากพันธกิจ หน้าที่ตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การก่อตั้งองค์กรเมื่อปี พ.ศ.2521 โดยมีกระบวนการในการออกแบบผลผลิตและบริการ (ตามภาพ 3-2) กปช.จต. ได้นำสารสนเทศ จากผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และพิจารณากำหนดเป็นแผนงาน/โครงการ และกิจกรรม ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุก ๆ บริการของ กปช.จต. โดยใช้กระบวนการ การสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชนและบูรณาการกับส่วนราชการ ในจังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีปัจจัยที่เอื้อและสนับสนุนให้เกิดกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม ดังนี้



ภาพ 3-2 แสดงขั้นตอนการออกแบบผลผลิตและบริการ

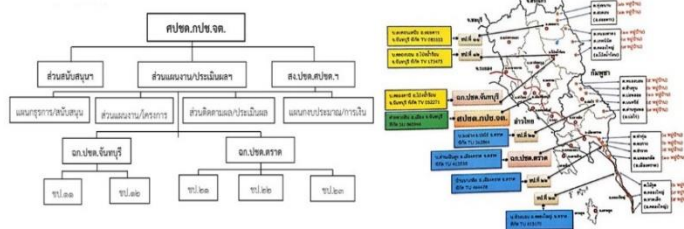
1. มีแผนการพัฒนาพื้นที่เพื่อเสริมความมั่นคงของชาติ (พ.ศ.2561 - 2564) ของสำนักงานสภาพัฒนาการเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี และมีคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความมั่นคงในระดับพื้นที่ในเขตกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด เรียกว่า “พมพ.กปช.จต.” มี ผบ.กปช.จต. เป็นประธานกรรมการ (ตามภาพ 3-3)



ภาพ 3-3 แผนงาน พมพ.กปช.จต.

2. มีหน่วยรับผิดชอบการดำเนินการ และมีชุดปฏิบัติการกระจายครอบคลุมพื้นที่ 5 อำเภอชายแดน เพื่อเข้าไปรับทราบปัญหาและหาแนวทางแก้ไข ร่วมคิด ร่วมทำ ยึดแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา มาเป็นกลไกในการแก้ปัญหาต่าง ๆ (ตามภาพ 3-4)

มีหน่วยรับผิดชอบนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ครอบคลุมพื้นที่ 5 อำเภอชายแดน 17 ตำบล 135 หมู่บ้าน



ภาพ 3-4 แสดงหน่วยรับผิดชอบ และพื้นที่รับผิดชอบ 5 อำเภอชายแดน

3. มีส่วนราชการที่เป็นพันธมิตร พร้อมให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของ กปช.จต. ในการบูรณาการระดมทรัพยากร ตามศักยภาพของแต่ละหน่วยงาน มาช่วยกันดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับประชาชนในพื้นที่ให้มีความอยู่ดีกินดี (ตามภาพ 3-5)



ภาพ 3-5 การบูรณาการกับส่วนราชการ

4. มีการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและหุ้นส่วนความร่วมมือ 1) ร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ 2) ร่วมดำเนินการตามโครงการและแผนงาน 3) ร่วมกำกับติดตามและประเมินผล (ตามภาพ 3-6)



ภาพ 3-6 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

5. มีกระบวนการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนและแผนงาน/โครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม สร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน (ตามภาพ 3-7)



ภาพ 3-7 กระบวนการพัฒนาความเข้มแข็งชุมชน/เปิดโอกาส และเรียนรู้ร่วมกัน

6. ผู้บริหารมีเจตนารมณ์ที่มุ่งมั่นเพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง เล็งเห็นประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เกิดความรักความสามัคคี ชุมชนมีความเข้มแข็ง นำไปสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” (ตามภาพ 3-8)



ภาพ 3-8 ผบ.กปช.จต. มีเจตนารมณ์มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน

ทั้งนี้ผลผลิตและบริการที่ได้จากการวิเคราะห์ หน้าที่ตามกฎหมาย และพันธกิจ มีบริการที่ส่งมอบคุณค่าดังนี้ (ภาพ 3- 9)

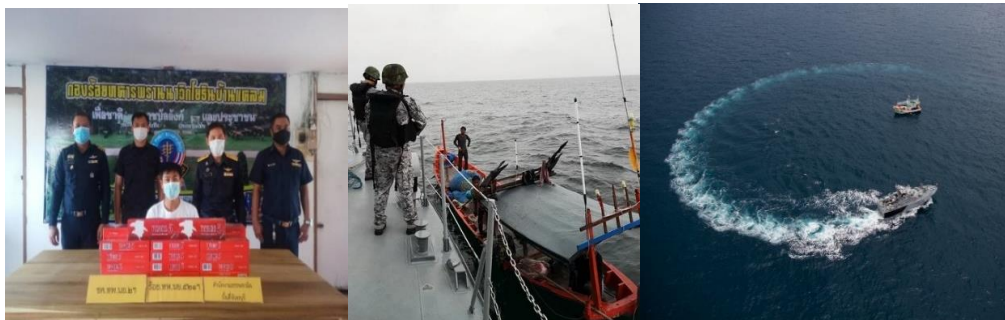


ภาพ 3-9 แสดงบริการที่ กปช.จต. ส่งมอบคุณค่า

บริการการพิทักษ์และเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ กปช.จต. ได้จัดกิจกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดี พิทักษ์ และเกิดทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ อย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติเนื่องในวันคล้ายวันพระราชสมภพของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว กิจกรรมบริจาคโลหิตเพื่อถวายเป็นพระราชกุศลเนื่องในวันคล้ายวันพระราชสมภพของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รวมถึงการสนองพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว “เราจะสืบสาน รักษา และต่อยอด และครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งอาณาราษฎรตลอดไป” ผ่านการดำเนินโครงการจิตอาสาพระราชทาน อาทิเช่น จิตอาสาช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) จิตอาสาช่วยเหลือประชาชน จิตอาสาพัฒนาบริเวณคลองท่าช้าง เป็นต้น (ตามภาพ 3-10) ในส่วนของบริการในด้านการรักษาอธิปไตยและผลประโยชน์ของชาติทางบก และทางทะเล นั้น มีการลาดตระเวนทั้งทางบก ทางเรือ และทางอากาศ อย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการรุกรานอธิปไตย รวมถึงการตรวจจับการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ อาทิเช่น การลักลอบหลบหนีเข้าเมือง การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษี การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด เป็นต้น (ตามภาพ 3-11)



ภาพ 3-10 กิจกรรมเฉลิมพระเกียรติฯ และจิตอาสาพระราชทาน



ภาพ 3-11 การรักษาผลประโยชน์ของชาติทางบกและทางทะเล

บริการด้านความมั่นคงตามแนวชายแดน กปช.จต. ได้มีการจัดการฝึกกองร้อยประชาชนตำบลชายแดน เพื่อทำการฝึกการปฏิบัติ การสังเกต การใช้อาวุธ การเฝ้าระวัง และยุทธวิธีเบื้องต้น ให้กับประชาชนที่อยู่ตามหมู่บ้านที่ติดกับแนวชายแดน เพื่อเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและหมู่บ้านตามแนวชายแดน และยังเป็นแหล่งข่าวสำคัญให้กับหน่วยงานราชการอีกด้วย ในด้านเศรษฐกิจหรือการค้าระหว่างชายแดนไทย-กัมพูชา นั้น เป็นผลลัพธ์ที่มาจากการปฏิบัติงานใน**บริการการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประเทศกัมพูชา** การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้นำกองทัพของประเทศไทยกับประเทศกัมพูชา ถือเป็นบทบาทสำคัญในการสร้างการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้กับประเทศในภาคตะวันออกเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นผลดีต่อประชาชนทั้งในพื้นที่ตามแนวชายแดนและนอกพื้นที่ และที่สำคัญยังเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้กับประเทศอีกด้วย

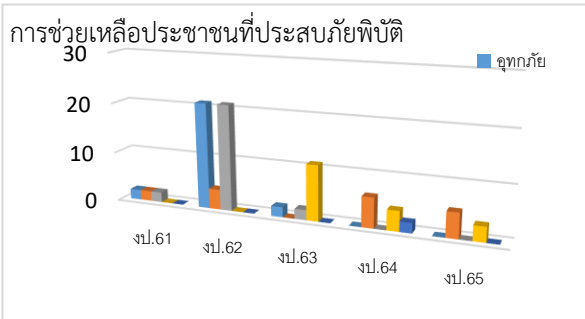
บริการการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย

กปช.จต. ได้มุ่งเน้นการช่วยเหลือประชาชนในทุก ๆ ด้าน ไม่เพียงแต่ประชาชนที่ประสบสาธารณภัยเท่านั้น อาทิ เช่น การช่วยเหลือประชาชนที่ด้อยโอกาสในการเข้าถึงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การช่วยเหลือและสนับสนุนส่วนราชการภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่ การช่วยเหลือในด้านการทำนุบำรุงศาสนา เป็นต้น ในส่วนของการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย ถือเป็นภารกิจที่สำคัญ และลำดับความเร่งด่วนไว้เป็นอันดับ



ภาพ 3-12 การบูรณาการร่วมระหว่างส่วนราชการ

สูงสุด โดยให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัยอย่างเต็มขีดความสามารถและเต็มขีดจำกัดที่มีอยู่ หากเกินขีดความสามารถที่ กปช.จต. มีอยู่ จะใช้การบูรณาการร่วมระหว่างส่วนราชการที่มีหน้าที่หลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ศูนย์ ปภ.เขต 17 จันทบุรี และ ปภ.จว.จันทบุรี ตามภาพ 3-12) อาทิเช่น การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้ง การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุทกภัย การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบวาตภัย การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอัคคีภัย การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยจากโรคระบาด เป็นต้น การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย ยังถือว่าเป็นผลผลิตและบริการที่ กปช.จต. ได้ส่งมอบให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน ซึ่งภัยพิบัติที่เกิดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ กปช.จต. ได้จัดทำเป็นสถิติ (ตามภาพ 3-13) เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนเตรียมความพร้อมด้านยุทธโศภกรณ์



ภาพ 3-13 สถิติการเกิดภัยพิบัติและการช่วยเหลือ

การสนับสนุนกำลังพล รถยนต์บรรทุกทุกน้ำและน้ำมัน เชื้อเพลิงให้กับ กปภ.สาขาจันทบุรี เพื่อนำน้ำแจกจ่ายให้กับประชาชนในพื้นที่ ต.หนองบัว อ.เมืองจันทบุรี จว.จันทบุรี เป็นต้น เมื่อผ่านพ้นวิกฤตภัยแล้งไปแล้ว เริ่มเข้าสู่ฤดูฝน กปช.จต. ได้เตรียมความพร้อมในการให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัยในด้านอุทกภัย เพื่อที่จะออกให้การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุทกภัยได้อย่างทันเวลาและทันต่อสถานการณ์

ภายหลังได้รับแจ้ง และรวมไปถึงการลงพื้นที่เพื่อประเมินสถานการณ์ขั้นต้นว่าพื้นที่ใดเสี่ยงต่อการเกิดอุทกภัย (ประเมินจากการเกิดอุทกภัยในปีที่ผ่านมา) เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากน้ำป่าไหลหลากที่ อ.เกาะช้าง

จว.ตราด การสนับสนุนกำลังพล และยานพาหนะให้กับ ปก.จว.จันทบุรี เข้าช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอุทกภัย ที่ ต.พลี้อ อ.แหลมสิงห์ จว.จันทบุรี (ตามภาพ 3-14)



ภาพ 3-14 การช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ตลอดจนอค์กัยซึ่งเป็นภัยที่สร้างฝันร้ายให้กับประชาชนเป็นอย่างมาก กปช.จต. ได้จัดเตรียมความพร้อมในด้านกำลังพลและยุทโธปกรณ์ ทำการฝึกซ้อมการปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันอค์กัยอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างการรับรู้และความชำนาญให้กับกำลังพลสามารถออกปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในบริการ เช่น การสนับสนุนกำลังพลและยุทโธปกรณ์เข้าช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอค์กัยที่ชุมชนข้าราชการกรุงเทพมหานคร สาขา อ.เมืองจันทบุรี จว.จันทบุรี (ตามภาพ 3-15)

บริการการเก็บกู้และกวาดล้างทุ่นระเบิด เป็นบริการสุดท้ายของ กปช.จต. ที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าบริการใด ๆ โดยการปฏิบัติงานเก็บกู้และกวาดล้างทุ่นระเบิดตามหลักสากล เพื่อให้ได้พื้นที่ปลอดภัยจากทุ่นระเบิดและส่งมอบให้ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานในพื้นที่นำไปใช้ประโยชน์ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ด้านการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้านการสร้าง ความมั่นคงตามแนวชายแดน เป็นต้น ปัจจุบัน กปช.จต.



ภาพ 3-15 การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบอค์กัย

ได้ส่งมอบพื้นที่ปลอดภัยให้กับส่วนราชการนำไปใช้ประโยชน์ (ตามภาพ 3-16) ในปี พ.ศ.2563 กปช.จต. ได้จัดทำโครงการพัฒนาคูัดกรถถังเป็นแหล่งเก็บน้ำตามแนวพระราชรัฐ ซึ่งเป็นโครงการที่บูรณาการร่วมระหว่างภาครัฐ (ทร. กปช.จต. อบจ.จันทบุรี ทางหลวงชนบท) ภาคเอกชน (สมาคมการค้าชายแดนไทย-กัมพูชา สมาคมชาวสวนลำไย) และประชาชนในพื้นที่ โดยนำหลักศาสตร์พระราชา “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาปรับใช้ในการดำเนินโครงการ ประโยชน์ที่ได้รับแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านเศรษฐกิจพื้นที่การเกษตรได้รับผลประโยชน์



ภาพ 3-16 การเก็บกู้ทุ่นระเบิด และจำนวนพื้นที่ปลอดภัยที่ส่งมอบ

จากโครงการ จำนวนกว่า 5,000 ไร่ รายได้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 68 ต่อปี 2) ด้านสังคมประชาชนในพื้นที่จำนวน 5 หมู่บ้าน (899 หลังคาเรือน) ได้น้ำอุปโภคและบริโภค สามารถเป็นแหล่งรองรับและเก็บกักน้ำได้กว่า 4 แสน ลบ.ม. สามารถใช้เป็นเส้นทางสัญจรและเป็นช่องทางการระบาย

สินค้าทางการเกษตรออกสู่ตลาด 3) ด้านองค์ความรู้ เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานแบบเน้นการมีส่วนร่วมหรือการบูรณาการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เกิดเป็นต้นแบบ (Model) (ตามภาพ 3-17) ในการพัฒนาโครงการอื่น ๆ ต่อไป และที่สำคัญ โครงการพัฒนาคุณัดกรถถึงเป็นแหล่งเก็บน้ำตามแนวพระราชรัฐยังได้รับรางวัลชนะเลิศในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมจากสำนักงาน ก.พ.ร. จากรางวัลชนะเลิศดังกล่าวส่งผลให้ กปช.จต. ได้พัฒนาการปฏิบัติโดยเน้นการมีส่วนร่วมกันในทุกภาคส่วนหรือการบูรณาการร่วมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ซึ่งในปี พ.ศ.2565 กปช.จต. ได้เสนอโครงการเก็บกักน้ำฝนแบบเปิดอย่างยั่งยืน เพื่อขอรับรางวัลสาขาการบริการภาครัฐ ประเภท การพัฒนาการบริการ ซึ่งมีผลลัพธ์ที่ได้รับจากโครงการนี้ คือ พื้นที่ปลอดภัยจากน้ำท่วมขังที่ส่งมอบให้ประชาชน ส่วนราชการ และหน่วยงานในพื้นที่ นำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ กว่า 14 ตร.กม./ปี และสามารถสร้างเครือข่ายแจ้งเตือน



ภาพ 3-17 Model โครงการพัฒนาคุณัดกรถถึงเป็นแหล่งเก็บน้ำตามแนวพระราชรัฐ

เกี่ยวกับน้ำท่วมขังได้ถึง 5 อำเภอ 61 หมู่บ้าน (ตามภาพ 3-18)



ภาพ 3-18 โครงการเก็บกักน้ำฝนแบบเปิดอย่างยั่งยืน

3.2 การสร้างความผูกพัน

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(5) การจัดการความสัมพันธ์

ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ของ กปช.จต. แบ่งออกเป็นกลุ่มส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ใช้วิธีการมีส่วนร่วมในการประชุม สัมมนา จัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างส่วนราชการ การให้ความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ อาทิเช่น การเข้าร่วมประชุมกรรมการจังหวัด การเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัด การเข้าร่วมกิจกรรม “กาแฟสัจจะ” เป็นต้น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเอกชน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีโดยการร่วมมือกันอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ หรือการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้อง กปช.จต. มีส่วนร่วมในการปกป้องดูแลและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การช่วยเหลือภัยแล้ง การช่วยเหลือปัญหาอุทกภัย การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคระบาด เป็นต้น รายละเอียดตามตาราง 3-4

กลุ่ม	วัตถุประสงค์	วิธีการจัดการความสัมพันธ์	ความถี่	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ					
ทร.(ศปก.ทร.)	สร้างความเชื่อมั่น	- ประชุม ชี้แจง - รายงานผลการปฏิบัติงาน	ทุกวัน ระบบ VTC	ตามแผนฯ	ยก.กปช.จต.
ประชาชนใน 5 อำเภอชายแดน	สร้างภาพลักษณ์ และ สนับสนุน การปฏิบัติงานกับ ทางราชการ	- ชุตปฏิบัติกรในพื้นที่ ไปสร้าง การมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ - เข้าร่วมประชุมหมู่บ้าน	ทุกสัปดาห์	7.2-3.1 7.2-3.3	ศปชด.๑ ฉก.นย.จบ. ฉก.นย.ตร. ฉก.นย.182
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
กลุ่มส่วนราชการ	บูรณาการและให้ ความร่วมมือ	จัดสัมมนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มส่วนราชการ) ผ่านกิจกรรมสื่อมวลชนสัมพันธ์ กิจกรรม พมพ.	14 ครั้ง/ปี	7.2-3.3 7.2-3.4 7.2-4.2	กพร.กปช.จต. กอง ผอ.๑
กลุ่มประชาชน	ประชาสัมพันธ์	จัดกิจกรรมพบปะและการ แข่งขันกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์	12 ครั้ง/ปี	7.2-3.4	กพร.กปช.จต.
ผู้รับบริการในอนาคต					
กลุ่มเยาวชน	ประชาสัมพันธ์ สร้างแนวร่วม ปลุกจิตสำนึก	จัดกิจกรรมเสารง 5 นาที เข้าร่วมกิจกรรมปลูกป่า ชายเลน จัดเลี้ยงอาหารกลางวัน และ มอบอุปกรณ์กีฬา	ทุกเดือน	7.4-13.2 7.4-13.4	กพร.กปช.จต.

ตาราง 3-4 แสดงวิธีการจัดการความสัมพันธ์

(6) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ กปช.จต. ใช้วิธีการที่แตกต่างหลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นประชาชน ใช้วิธีให้ชุตปฏิบัติในพื้นที่เดินเข้าพบปะพูดคุย โดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นแนวทาง ให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นที่ปรึกษาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำ กลุ่มของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องใช้วิธีการมีส่วนร่วมในการประชุม สัมมนา จัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน การให้ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

สำหรับช่องทางการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปช.จต. ได้ใช้ช่องทางการรับฟังข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปช.จต. จำนวน 11 ช่องทาง ที่เปิดให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการของ กปช.จต. ได้อย่างเหมาะสม เช่น วิทยุกระจายเสียงทหารเรือ Website Facebook Line เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงได้สร้างเป็นช่องทางการสื่อสารในปัจจุบันที่สามารถรับส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อสถานการณ์ รวมถึงสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย

นอกจากนี้ยังมีการสร้าง Line Group เพื่อจัดกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ และจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่ความร่วมมือระหว่างส่วนราชการภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อจุดมุ่งหมายของภารกิจและความสำเร็จที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน อันส่งผลให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมในด้านต่าง ๆ การปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวยังเป็นการปฏิบัติงานในรูปแบบการบูรณาการร่วมในทุกภาคส่วน โดยมุ่งเน้นไปที่จุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ประโยชน์อันสูงสุดที่ประชาชนจะได้รับ จึงทำให้เกิดแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานนี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานในทุกบริการของ กปช.จต. เป็นไปอย่างเรียบร้อย

ข้อกำหนดที่สำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ขอรับบริการตามช่องทาง จำนวน 11 ช่องทาง และการเข้ามาขอรับบริการ แจ้งเหตุด่วน การกระทำผิดกฎหมาย ได้ที่หน่วยงานในสังกัด กปช.จต. ได้ตลอด 24 ชม. ข้อกำหนดที่กล่าวมา กปช.จต. ได้ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติไปยังหน่วยขึ้นตรง หน่วยขึ้นควบคุมทางยุทธการ และหน่วยสนับสนุนทุกหน่วย

(7) การจัดการข้อร้องเรียน

กปช.จต. มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดองค์กรที่รับผิดชอบ 3 องค์กร คือ กองกำลังพลฯ กองกิจการพลเรือนฯ และนายทหารพระธรรมนูญฯ โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

องค์กรที่ 1 กองกำลังพล กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับกำลังพล ในลักษณะเรื่องส่วนตัว ไม่เกี่ยวข้องกับองค์กรมากนัก

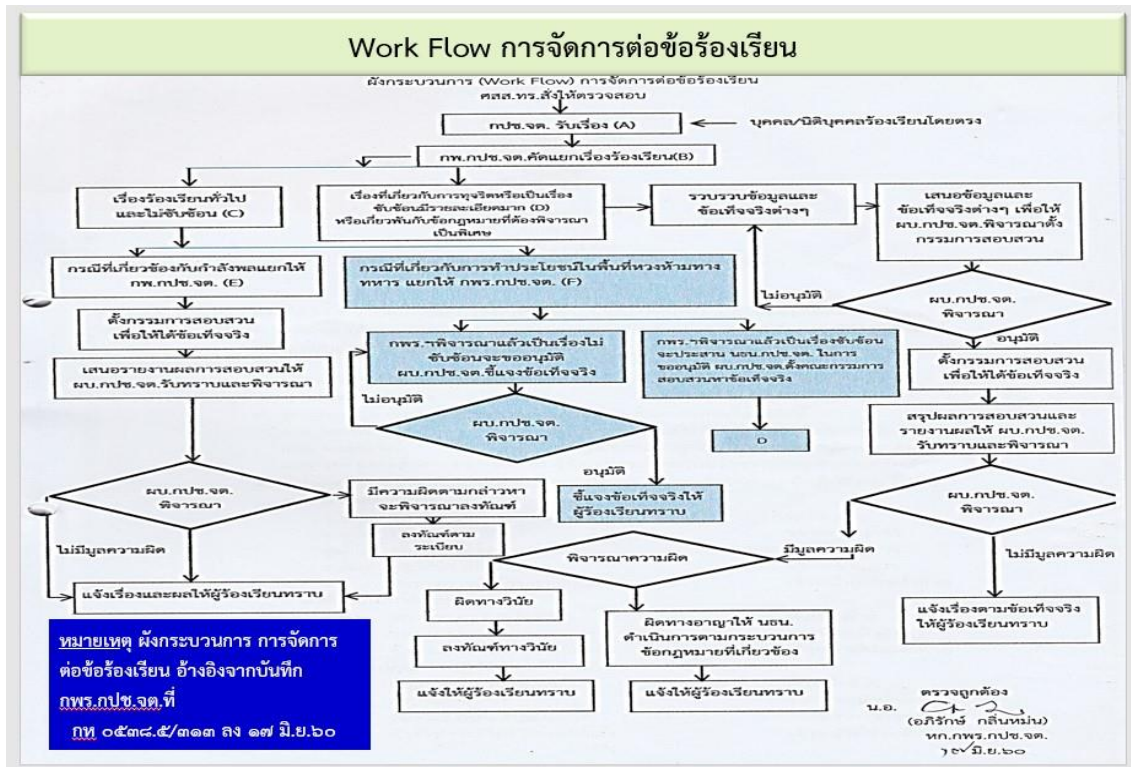
องค์กรที่ 2 กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการขอทำประโยชน์ในพื้นที่หวงห้ามทางทหาร หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการร้องเรียนกำลังพลโดยตรง

องค์กรที่ 3 นายทหารพระธรรมนูญ กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือเรื่องที่ซับซ้อน มีรายละเอียดมาก และเกี่ยวข้องข้อกฎหมาย

โดยมีช่องทางการร้องเรียน จำนวน 5 ช่องทาง ดังนี้

1. หมายเลขโทรศัพท์ 0 3931 2172 (ตลอด 24 ชั่วโมง)
2. การเดินทางเข้าร้องเรียนด้วยตนเองที่ กปช.จต. (สุรการฯ)
3. การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ กปช.จต.
4. การร้องเรียนผ่าน Facebook Fanpage
5. การร้องเรียนผ่านหน่วยให้บริการของ กปช.จต.

โดยมีกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน ทั้ง 3 องค์กร เป็นผู้ทำหน้าที่ในการจัดการกับข้อร้องเรียน หากเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับกำลังพล ในลักษณะเป็นเรื่องส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับองค์กรมากนัก จะคัดแยกเรื่องให้กองกำลังพล กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด เป็นหน่วยดำเนินการ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขอทำประโยชน์ในพื้นที่หวงห้ามทางทหาร หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการร้องเรียนกำลังพลโดยตรง จะคัดแยกเรื่องให้กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด เป็นหน่วยดำเนินการ ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือเรื่องที่ซับซ้อน มีรายละเอียดมากและเกี่ยวข้องข้อกฎหมาย จะคัดแยกเรื่องให้นายทหารพระธรรมนูญ กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด เป็นผู้ดำเนินการ รายละเอียดใน Work Flow (ตามภาพ 3-19)

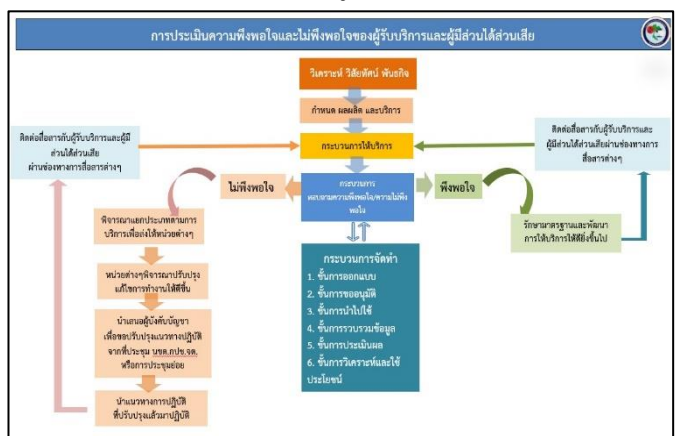


ภาพ 3-19 Work Flow การจัดการข้อร้องเรียน

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(8) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

ก.ปช.จต. ได้ดำเนินการด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยยึดหลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ภายใต้ พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 โดยมุ่งเน้นแนวทางการปฏิบัติราชการให้มุ่งประโยชน์แก่ประชาชนเป็นหลัก และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ก่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม และประโยชน์สูงสุดของประเทศ รวมถึงการมุ่งประสานความร่วมมือ การบูรณาการในทุกภาคส่วนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้สูงขึ้น อันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ก.ปช.จต. มีกระบวนการในการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มสำเร็จรูป Google form ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ใช้สำหรับการสร้างแบบสอบถาม/แบบตอบรับ/แบบสำรวจ/แบบทดสอบ ที่มีความน่าเชื่อถือ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกน QR-Code ที่เชื่อมต่อกับแบบสอบถามที่ได้จัดสร้างขึ้น เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการตอบแบบสอบถามพร้อมกับส่งข้อมูลแล้ว ข้อมูลดังกล่าวก็จะมาแสดงใน Account ของผู้สร้างแบบสอบถาม ซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลทั้งหมดได้อย่างรวดเร็ว และยังลดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ลดค่าใช้จ่ายในการ



ภาพ 3-20 แสดงขั้นตอนจัดทำแบบสอบถามและประเมินความพึงพอใจ

แบบสอบถาม/แบบตอบรับ/แบบสำรวจ/แบบทดสอบ ที่มีความน่าเชื่อถือ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกน QR-Code ที่เชื่อมต่อกับแบบสอบถามที่ได้จัดสร้างขึ้น เมื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดำเนินการตอบแบบสอบถามพร้อมกับส่งข้อมูลแล้ว ข้อมูลดังกล่าวก็จะมาแสดงใน Account ของผู้สร้างแบบสอบถาม ซึ่งสามารถรวบรวมข้อมูลทั้งหมดได้อย่างรวดเร็ว และยังลดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ลดค่าใช้จ่ายในการ

จัดทำแบบสอบถาม และลดการใช้ทรัพยากรบุคคลที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่ง กปช.จต. จะนำข้อมูลความไม่พึงพอใจไปปรับปรุงเชิงรุกโดยนำไปปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ และป้องกันไม่ให้เกิดเหตุที่ไม่พึงพอใจในลักษณะเดิมอีก ส่วนการวัดความผูกพันของผู้รับบริการนั้น ก็จะใช้วิธีสังเกตพฤติกรรม รายละเอียดตามตารางที่ 3-5 และขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ ตามภาพ 3-20

กลุ่ม	วิธีประเมินความพึงพอใจ	วิธีประเมินความไม่พึงพอใจ	วิธีประเมินความผูกพัน	การนำข้อมูลไปปรับปรุงเชิงรุก	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้รับบริการ						
กลุ่มประชาชน 5 อำเภอ ชายแดน CP1-CP7	แบบสอบถามออนไลน์ การสัมภาษณ์	แบบสอบถามออนไลน์ การสังเกต	สังเกตพฤติกรรม ขณะให้บริการ การเข้าร่วม กิจกรรมต่าง ๆ	นำข้อเสนอแนะ/ความไม่พึงพอใจ ไปปรับปรุง	7.2 (3.1-3.6)	กพร.กปช.จต.
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
กลุ่มส่วนราชการ	แบบสอบถาม สังเกตและพูดคุย	สังเกตจากการร่วมปฏิบัติงาน	สังเกตพฤติกรรม และพูดคุย	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	7.2-4.2	กพร.กปช.จต.
กลุ่มประชาชน	แบบสอบถาม สังเกตและพูดคุย	สังเกตจากข้อร้องเรียน เรื่องทุกข์ การให้บริการ	สังเกตพฤติกรรม การเข้าร่วม กิจกรรมต่าง ๆ	ปรับปรุงกระบวนการ	7.2-3.3 7.2-3.4 7.2-3.5	กพร.กปช.จต.

ตาราง 3-5 แสดงวิธีประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และวิธีประเมินความผูกพัน

ในกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น กปช.จต. มีกระบวนการแบ่งออกเป็น 6 ชั้น ดังนี้

1. ชั้นการออกแบบ หมายถึง การออกแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ โดยการออกแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามออกเป็นอีก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นคำถามในด้านต่าง ๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมในแต่ละบริการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ และกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายความสำเร็จในแต่ละบริการที่แตกต่างกัน โดยกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดตัวชี้วัดไว้ จำนวน 2 ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ในแต่ละบริการที่แตกต่าง

2. ชั้นการขออนุมัติ หมายถึง การเสนอแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในแต่ละบริการของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ที่มีความแตกต่างกัน ให้กับผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาแบบสอบถามความพึงพอใจดังกล่าว และขออนุมัติใช้แบบสอบถามต่อไป

3. ชั้นการนำไปใช้ หมายถึง การนำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ที่ได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาแล้ว นำไปใช้เก็บข้อมูล

จากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบริการนั้น ๆ โดยพิจารณาจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหรือจากผู้รับบริการโดยตรง

4. ขั้นการรวบรวมข้อมูล หมายถึง ภายหลังจากให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มผู้รับบริการแล้วนั้น ก็จะเป็นการรวบรวมข้อมูลที่ส่วนต่าง ๆ เก็บข้อมูลได้มาทั้งข้อมูลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ รวมถึงภาพการเก็บข้อมูล จากการสังเกตปฏิสัมพันธ์ของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลเสนอให้กับคณะทำงานเพื่อรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. ขั้นการประเมินผล หมายถึง การนำข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจที่ได้มาจากการเก็บข้อมูล มาประเมินผลการให้บริการตามตัวชี้วัดที่กำหนดในแต่ละบริการที่แตกต่างกัน และประเมินผลการให้บริการออกมาเป็นค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ เพื่อนำมาชี้วัดความสำเร็จในการให้บริการตามตัวชี้วัดที่กำหนด

6. ขั้นการวิเคราะห์และนำไปใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำข้อมูลจากการประเมินผลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ และนำมาสรุปการวิเคราะห์และประเมินผลการให้บริการดังกล่าว เสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ตามบริการ จำนวน 7 บริการ ดังนี้



แบบสอบถาม บริการที่ 1

บริการที่ 1 การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการจัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติต่าง ๆ ตามที่กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดจัดกิจกรรม โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม อาทิเช่น กิจกรรมวันพ่อแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ.2564

บริการที่ 2 การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลและทางบก ในความรับผิดชอบของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดนในพื้นที่ รับผิดชอบของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด โดยจะดำเนินการสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตามจุดตรวจจุดสกัดของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด จำนวน 4 จุดหลัก ๆ ได้แก่ 1) จุดตรวจร่วมเขาแหลม อ.สอยดาว จว.จันทบุรี 2) จุดตรวจร่วมเขาเกลือ อ.โป่งน้ำร้อน จว.จันทบุรี 3) จุดตรวจร่วมท่าจอด อ.เขาสมิง จว.ตราด และ 4) จุดผ่านแดนถาวรบ้านหาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จว.ตราด และนำข้อมูลที่เก็บได้มาประเมินผลและวิเคราะห์ผลในทุกไตรมาส



แบบสอบถาม บริการที่ 2



แบบสอบถาม บริการที่ 3

บริการที่ 3 การคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติทางบกและทางทะเล กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการรักษาความมั่นคงในพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด โดยจะดำเนินการสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากประชาชนที่อาศัยอยู่ตามแนวชายแดนจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด และประชาชนที่อาศัยอยู่ตามแนวชายฝั่งทะเลจังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด และนำข้อมูลที่เก็บได้มาประเมินผลและวิเคราะห์ผลในทุกไตรมาส

บริการที่ 4 การเสริมสร้างความมั่นคงตามแนวชายแดน กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการจัดระเบียบพื้นที่ชายแดนในพื้นที่รับผิดชอบของกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกำลังประชาชนตำบลชายแดน และนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลและวิเคราะห์ผลในทุกปี

แบบสอบถาม บริการที่ 4



แบบสอบถาม บริการที่ 5

บริการที่ 5 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการประชุมคณะกรรมการชายแดนส่วนภูมิภาค ไทย - กัมพูชา (RBC) โดยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมประชุม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลในทุกปีที่มีการประชุม

บริการที่ 6 การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของศูนย์บรรเทาสาธารณภัย กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (ศบภ.กปช.จต.) โดยจะดำเนินการสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากประชาชนที่ประสบสาธารณภัย และนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผลและวิเคราะห์ทุกครั้งที่ทำให้การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย



แบบสอบถาม บริการที่ 6



แบบสอบถาม บริการที่ 7

บริการที่ 7 การเก็บกู้และกวาดล้างทุ่นระเบิด กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด กำหนดให้เป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติการทุ่นระเบิดด้านมนุษยธรรม กองทัพเรือ/หน่วยปฏิบัติการทุ่นระเบิดด้านมนุษยธรรมที่ 2 โดยจะดำเนินการสุ่มเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการจากประชาชนในพื้นที่ปลอดภัยหลังจากการเก็บกู้และกวาดล้างทุ่นระเบิด และนำข้อมูลที่ได้มาประเมินและวิเคราะห์ทุกไตรมาส

การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น กปช.จต. ได้ดำเนินการประเมินความผูกพันจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยประเมินจากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ กปช.จต. จัดขึ้น เช่น

- การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ การจัดกิจกรรมปลูกป่า/ป่าชายเลน การจัดงานวันกองทัพเรือ การจัดงานวันกองพลจันทบุรี การจัดงานวันคล้ายวันจัดตั้ง กปช.จต.
- การได้รับเป็นเจ้าภาพจัดกิจกรรม “กาแผล็ญจร” กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ได้เรียนเชิญส่วนราชการภาครัฐ ภาคเอกชน ในพื้นที่รับผิดชอบเข้าร่วมกิจกรรม โดยเรียนเชิญจำนวนทั้งสิ้น 140 หน่วย และได้การตอบรับเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 96 หน่วย (301 คน) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 68.6

- การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการอนุรักษ์และหวงแหนป่าชายเลนเฉลิมพระเกียรติบ้านเสม็ดงาม โดยมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชน ร่วมกันรักษาและดูแลป่าชายเลน

- การมีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการพัฒนาคูศักรถถังเป็นแหล่งเก็บน้ำตามแนวพระราชรัฐ และการดำเนินโครงการเก็บกักน้ำฝนเปิดอย่างยั่งยืน ร่วมกันขับเคลื่อนและผลักดันโครงการดังกล่าวให้เกิดขึ้นจนสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เมื่อความสำเร็จที่เกิดจากการกระทำร่วมกันแบบบูรณาการร่วม จะส่งผลถึงในเรื่องความผูกพันที่เกิดขึ้นในทุกภาคส่วน จนเกิดเป็น Model ในการดำเนินโครงการต่อไป คือโครงการพัฒนาเพื่อเสริมความมั่นคงเฉพาะพื้นที่โป่งน้ำร้อน (ช่วงบ้านแหลม – บึงขี้เหล็ก)

จากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของ กปช.จต. ในช่วงต้นนั้น แสดงให้เห็นถึงความผูกพันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปช.จต. ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์และประเมินความผูกพันได้จากการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติราชการตามบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ได้ดำเนินการนำข้อมูลที่เก็บได้มาวิเคราะห์และประเมินผลออกมา เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ รวมถึงค้นหาปัญหา ข้อบกพร่อง ข้อแก้ไขในบริการต่าง ๆ เพื่อที่จะนำข้อบกพร่อง ข้อแก้ไขที่พบไปพิจารณาแก้ไขปัญหาในเชิงรุกต่อไป ตัวอย่าง ผลการประเมินความพึงพอใจในบริการของ กปช.จต. ในบริการที่ 2 การรักษาอธิปไตยของชาติทางทะเลและทางบกในความรับผิดชอบ (ข้อมูลในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2565)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
เชิงปริมาณ	ผู้รับบริการของ กปช.จต. ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน	ผู้รับบริการของ กปช.จต. ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน	✓
เชิงคุณภาพ	ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 80	ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 89.4	✓
	ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 80	ประชาชนมีความรู้สึกปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 90.8	✓

ตาราง 3-6 แสดงตัวอย่างผลการประเมินความพึงพอใจ

โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. อำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยดี
3. เจ้าหน้าที่ดูแลและบริการประชาชนเป็นอย่างดี
4. ขอบขอบคุณที่อำนวยความสะดวกด้านแรงงาน
5. ควรมีไฟส่องสว่างในเวลากลางคืนมากกว่านี้และควรมีป้ายเตือนก่อนถึงด่าน

เมื่อกองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ได้วิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจแล้ว ได้ดำเนินการเสนอข้อมูลผลการประเมินดังกล่าวให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ พร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมกับสั่งการให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

(9) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

กปช.จต. เป็นหน่วยเฉพาะกิจของกองทัพเรือ มีหน้าที่ปฏิบัติการป้องกันชายแดนไทย – กัมพูชา และรักษาความมั่นคงในพื้นที่ จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ทั้งทางบกและทางทะเล ตั้งแต่ปัจจุบัน ถึงวันปฏิบัติตามแผนป้องกันประเทศ เพื่อรักษาอธิปไตยและสถาปนาความมั่นคงตามแนวชายแดนให้เกิดความสงบ



ภาพ 3-21 Facebook กกล.บูรพา

เรียบร้อยในพื้นที่รับผิดชอบ กปช.จต. ได้กำหนดคู่แข่ง/คู่แข่งเทียบ โดยพิจารณาจากระดับของหน่วย และลักษณะการปฏิบัติการกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยกำหนดให้กองกำลังบูรพา (กกล.บูรพา) เป็นคู่แข่ง/คู่แข่งเทียบ กับ กปช.จต. และอีกหนึ่งหน่วยที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน อีกทั้งยังเป็นเขตรับผิดชอบในการปฏิบัติการในพื้นที่เดียวกัน คือ มทบ.19 ซึ่งหน่วยงานทั้ง 2 หน่วยนี้ เป็นหน่วยงานของกองทัพบก โดย กปช.จต. ได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันที่ใช้กันอย่างแพร่หลายก็คือ Facebook ในการค้นหาสารสนเทศของคู่แข่ง/คู่แข่งเทียบ โดยนำข้อมูลที่ได้มาเทียบเคียงกับบริการของ กปช.จต. อาทิเช่น การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย การสนับสนุนโครงการจิตอาสา เป็นต้น (ตามภาพ 3-21 และ 3-22) ซึ่งสารสนเทศที่ได้มาจะนำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์การปฏิบัติการให้บริการของ กปช.จต. ให้ดียิ่งขึ้น เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลสัมฤทธิ์ในบริการอย่างเต็มความสามารถ โดยเน้นประโยชน์ที่ประชาชนที่จะได้รับเป็นสำคัญ



ภาพ 3-22 Facebook มทบ.19

ค. การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

(10) การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปช.จต. ที่ได้จากช่องทาง จำนวน 11 ช่องทาง ในการรับฟังข้อมูลและสารสนเทศวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจ อาทิเช่น การได้รับข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการในบริการที่ 6 การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย เมื่อ กปช.จต. จะใช้การปฏิบัติงานในรูปแบบของ ศบภ.กปช.จต. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อได้รับทราบข้อมูลความต้องการดังกล่าวจะเข้าสู่กระบวนการของ ศบภ.กปช.จต. ซึ่งจะพิจารณาถึงความเร่งด่วนของความต้องการ ชี้ความสามารถที่จะสนับสนุนความต้องการ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อพิจารณาแล้วหากอยู่ในขีดความสามารถ จะเข้าสู่ขั้นตอนการบริการและผลิตที่ได้จากการบริการ แต่หากพิจารณาแล้วเกินขีดความสามารถที่จะกระทำได้ ศบภ.กปช.จต. จะดำเนินการประสานหน่วยงานที่มีขีดความสามารถที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของบริการนี้ การปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นเวลาเป็นสำคัญ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ตัวอย่างการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้รับบริการ ตามตาราง 3-7

ข้อมูลสารสนเทศ	การนำไปใช้	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สถิติการเกิดภัยพิบัติประเภทต่าง ๆ พื้นที่ที่ประสบภัย จำนวนผู้ประสบภัย	การวางแผน และ การคาดการณ์ให้การ ช่วยเหลือ การเตรียมความพร้อม	กปช.จต. เพิ่มศักยภาพ และแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว
ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน	การปรับปรุง กระบวนการทำงาน	รับทราบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ ในเรื่องใด หรือต้องการให้ปรับปรุงอย่างไร เพื่อปรับปรุง ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

ตาราง 3-7 แสดงการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ