

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

(1) ประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการและกระบวนการ

กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (กปช.จต.) มีหน้าที่และภารกิจปฏิบัติการป้องกันชายแดน ไทย-กัมพูชา และรักษาความมั่นคงในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด ทั้งทางบกและทางทะเล ตั้งแต่ปัจจุบันถึงวันปฏิบัติตามแผนป้องกันประเทศ เพื่อรักษาอธิปไตยและสถาปนาความมั่นคงตามแนวชายแดนให้เกิดความสงบเรียบร้อยในพื้นที่รับผิดชอบ ได้ดำเนินการภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นกองกำลังป้องกันชายแดน รักษาความมั่นคงและความสงบเรียบร้อย รวมทั้งช่วยเหลือประชาชน ภายใต้การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ได้รับความเชื่อถือและเชื่อมั่นจากประชาชน และองค์กรทุกภาคส่วน” โดยมีผู้บัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีพันธกิจ จำนวน 6 พันธกิจ ดังนี้ (1) การเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดน (2) การจัดระเบียบพื้นที่ชายแดน (3) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศเพื่อนบ้าน (4) การรักษาความมั่นคงในพื้นที่ (5) การช่วยเหลือประชาชน (6) การเก็บกู้ทุ่นระเบิด

กระบวนการทำงานของ กปช.จต. เป็นไปในลักษณะของการส่งมอบคุณค่าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทร. และประชาชน) ผ่านระบบการทำงานหลักของ กปช.จต. โดยออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานใน 3 ประเด็น คือ 1) กำหนดข้อกำหนดสำคัญในการสร้างคุณค่าของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน 2) กำหนดผลผลิตและออกแบบกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดสำคัญเพื่อให้สามารถผลิตและส่งมอบการบริการ รวมถึงควบคุมให้เกิดความเป็นระบบ ต่อเนื่องสามารถปฏิบัติได้จริง ลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอน ใช้เวลาและทรัพยากรให้คุ้มค่า เป็นไปตาม กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และ 3) ปฏิบัติตามขั้นตอนแต่ละกระบวนการ รวบรวมผลการปฏิบัติ ทบทวน ปรับปรุงให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม ถือเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน โดย กปช.จต. ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามประเภทของการบริการ และจำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะของความร่วมมือ ตามตาราง 3-1 จึงมีการดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วม และพัฒนาแนวทางการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองด้วยแนวทางที่สามารถบริหารจัดการประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามาเสนอข้อคิดเห็นสำหรับประเด็นต่าง ๆ อย่างโปร่งใสและเหมาะสม เพื่อนำมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงาน โดยมีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 11 ช่องทาง ตามตาราง 3-2 โดยมีกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer : VOC) ตามหมวด 3 นำเข้าสู่เวทีคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วย ร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำเอาผลการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาจัดลำดับความสำคัญ พิจารณาความคุ้มค่าและการลดต้นทุน การบริหารความเสี่ยง และผลกระทบทางลบ ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มาใช้ประกอบในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ โดยแปลงความต้องการที่ได้ และองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการพร้อมกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการตามข้อกำหนดที่สำคัญ

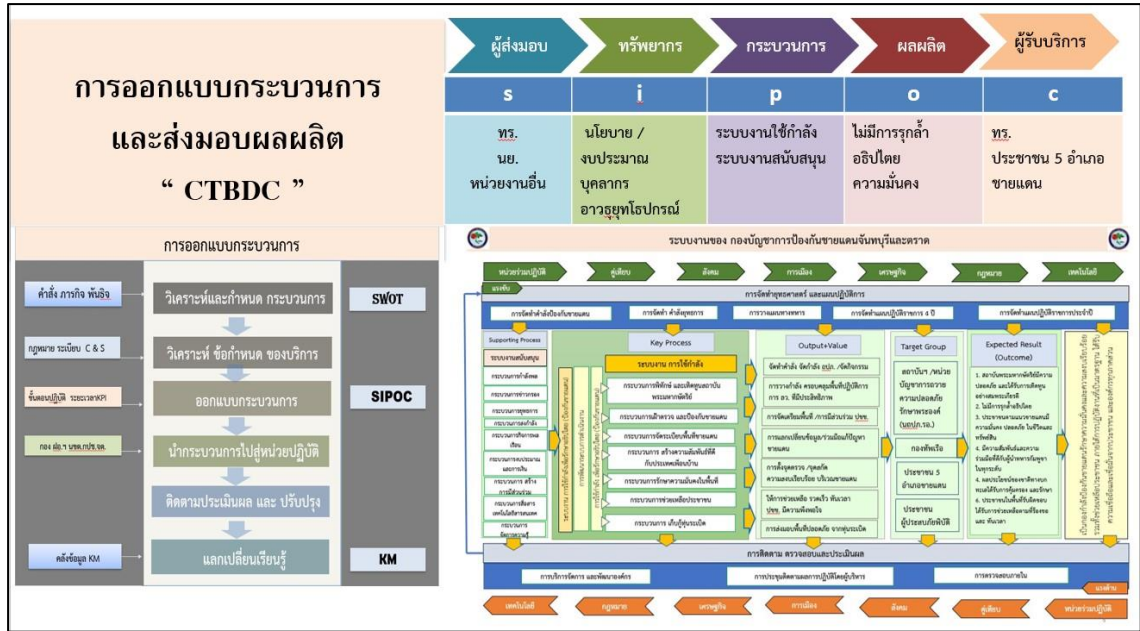
ข้อกำหนดสำคัญในการออกแบบกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ แสดงเป็นตัวอย่าง ตามตาราง 6-1

กระบวนการหลัก ตามพันธกิจ	ข้อกำหนดสำคัญในการออกแบบ		
	กระบวนการทำงาน	ผลผลิต	การบริการ
พิทักษ์และเทิดทูนสถาบันฯ	ขั้นตอนจัดทำคำสั่งและจัด กำลังถวายความปลอดภัย	การจัดกำลัง ถปภ. การจัดกิจกรรม	ความปลอดภัยสถาบันฯ ได้รับการเทิดทูนอย่าง สมพระเกียรติ
การเฝ้าตรวจและป้องกัน ชายแดน	- ขั้นตอนการจัดทำคำสั่ง - ขั้นตอนการปฏิบัติ - การจัดกำลัง ลว.	การลาดตระเวน ได้ครอบคลุมพื้นที่ ตามแผนที่กำหนด	ความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ การจัดกำลังและการใช้กำลัง มีความเหมาะสม
การจัดระเบียบพื้นที่ชายแดน	กระบวนการสร้างการ มีส่วนร่วม	การบูรณาการการทำงานกับ ทุกภาคส่วน	เตรียมกำลังท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วม
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ประเทศเพื่อนบ้าน	การประชุมคณะกรรมการร่วม ไทย - กัมพูชา การแลกเปลี่ยนการเยือน	ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ประเทศ	- ความสงบสุข - ตลาดการค้าชายแดน
การรักษาความมั่นคงในพื้นที่	การตั้งจุดตรวจ จุดสกัด	ป้องกันการกระทำผิด กฎหมายต่าง ๆ	ผลประโยชน์ของชาติได้รับ การคุ้มครอง
การช่วยเหลือประชาชน	การเตรียมความพร้อมของ คน/ยุทโธปกรณ์	การให้การช่วยเหลือได้ตามที่ ร้องขอ	ความรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ทัน สถานการณ์
การเก็บกู้ทุ่นระเบิด	กระบวนการเก็บกู้	กวาดล้างและทำลายทุ่น ระเบิดได้ตามแผน	ปรับลดพื้นที่อันตราย ส่งมอบ พื้นที่ปลอดภัยให้ส่วนราชการ ไปใช้ประโยชน์

ตาราง 6-1 ข้อกำหนดสำคัญในการออกแบบกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ

(2) แนวคิดในการออกแบบ

กปช.จต. ออกแบบและส่งมอบผลผลิต การบริการ และกระบวนการงานหลัก (Core Process) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภาพ 6-1 ตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมดของกระบวนการทำงานโดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ตามที่แสดงในหมวด OP ลักษณะสำคัญขององค์กร กปช.จต. ได้ให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการที่สำคัญของ กปช.จต. ใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง SIPOC Model และ PDCA Cycle มาเป็นเครื่องมือในการออกแบบ และบริหารจัดการกระบวนการงาน ทั้งนี้สามารถจำแนกเป็น **ระบบงานการใช้กำลัง** ประกอบด้วยกระบวนการหลัก (Core Process) 7 กระบวนการ และ**ระบบงานสนับสนุน** ประกอบด้วยกระบวนการสนับสนุน (Support Process) 9 กระบวนการ (ตามภาพ 6-1) ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ กปช.จต. ได้วิเคราะห์ระบบงานที่สำคัญ เพื่อให้การออกแบบสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้แก่ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎหมายและเทคโนโลยีที่มีการปรับเปลี่ยน กปช.จต. จึงต้องมีการทบทวนการออกแบบกระบวนการเป็นประจำทุกปี



ภาพ 6-1 แสดงการออกแบบกระบวนการทำงาน และส่งมอบผลผลิต/บริการ

(3) ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงาน

กปช.จต. ได้กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน โดยวิเคราะห์จากความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Voice of Customer : VOC) ตามหมวด 3 ซึ่งผลจากกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOC) นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งได้นำมาจัดทำเป็นข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ ตัวชี้วัดกระบวนการ และค่าเป้าหมาย ซึ่ง กปช.จต. มีข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ข้อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แผน และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง (3) ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ (4) ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า เช่น ในกระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย ตัวชี้วัดที่สำคัญคือความรวดเร็ว เป็นไปตามแผน หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง และทันเวลาในการเข้าถึงพื้นที่ประสบสาธารณภัย เป็นต้น กปช.จต. กำหนดให้แต่ละกระบวนการมีวิธีในการควบคุมให้กระบวนการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เช่น กระบวนการรักษาอธิปไตยของชาติทางบกและทางทะเลในความรับผิดชอบ ที่มีตัวชี้วัดในเรื่องร้อยละความสำเร็จของการดูแลความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินและความมั่นคงในการประกอบสัมมาชีพของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบเมื่อเกิดการล่องลำอู้อิไทย จึงต้องกำหนดวิธีในการควบคุมด้วยการการกำลังและการใช้กำลังให้มีความเหมาะสม สามารถครอบคลุมพื้นที่ ป้องกันและยับยั้งการล่องลำอู้อิไทยได้ เป็นต้น

กปช.จต. มีตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญ ซึ่งสัมพันธ์กับบริการของ กปช.จต. ตามตาราง 6-2 ถึง 6-8 โดยใช้ระบบคู่มือในการปฏิบัติงานของ กปช.จต. กำกับความเป็นมาตรฐานของแต่ละกระบวนการงานหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) ที่สร้างคุณค่าและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้บรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

บริการที่ 1. การพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
สถาบันพระมหากษัตริย์มีความปลอดภัยและได้รับการเทิดทูนอย่างสมพระเกียรติ	การปฏิบัติตามนโยบายและหมายกำหนดการอย่างเคร่งครัด	การปรับปรุง/พัฒนาแผนหรือการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	การจัดกำลังและการใช้ทรัพยากรมีความเหมาะสม
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละความสำเร็จของการถวายความปลอดภัย 2. จำนวนข้อผิดพลาดของการปฏิบัติในการถวายความปลอดภัยสถาบันพระมหากษัตริย์ ตัวชี้วัด 7.1 -1.6 3. จำนวนเครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมการเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ (4 กิจกรรม) ตัวชี้วัด 7.2 - 3.1 4. จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมเทิดทูนพระเกียรติ (ตัวชี้วัดของ ทร.)			

ตาราง 6-2 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการพิทักษ์และเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

บริการที่ 2. การรักษาอธิปไตยของชาติทางบกและทางทะเล (พันธกิจ การเฝ้าตรวจ และป้องกันชายแดน)			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
1. ไม่มีการรุกรานอธิปไตย 2. ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- แผน นโยบาย คำสั่ง - กฎการใช้กำลัง - การลาดตระเวนได้ครอบคลุมพื้นที่	ความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อเหตุการณ์ ล่วงล้ำอธิปไตยของกำลังต่างชาติ	การจัดกำลังและการใช้กำลังมีความเหมาะสม สามารถครอบคลุมพื้นที่ป้องกันและยับยั้งการล่วงล้ำอธิปไตยได้
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละการลดลงของการละเมิดอธิปไตยและไม่ปฏิบัติตาม MOU ตัวชี้วัด 7.1 - 1.1 2. ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติการลาดตระเวน ทางบก ทางทะเล และทางอากาศ ตัวชี้วัด 7.1 - 1.2 3. ร้อยละของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงาน ของ กปช.จต. ตัวชี้วัด 7.2 - 3.1			

ตาราง 6-3 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการรักษาอธิปไตยของชาติทางบกและทางทะเล

บริการที่ 3. การเสริมสร้างความมั่นคงตามแนวชายแดน (พันธกิจ การจัดระเบียบพื้นที่ชายแดน)			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
1. พื้นที่ตามแนวชายแดน มีความสงบเรียบร้อย 2. ประชาชนในพื้นที่มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	กฎหมาย แผน คำสั่ง ในการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน	การเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการรักษาความมั่นคงตามแนวชายแดน	ศักยภาพและขีดความสามารถ ในการดูแลความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน ชุมชน พร้อมเป็นกำลังสำรอง ให้การสนับสนุนหน่วยทหารและส่วนราชการในพื้นที่
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละความสำเร็จในการจัดระเบียบพื้นที่ชายแดน ตัวชี้วัด 7.1-2.2 2. ร้อยละของความพึงพอใจต่อการจัดทำโครงการ การมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน ตัวชี้วัด 7.2-3.3 3. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ของ กปช.จต. ตัวชี้วัด 7.2-4.1 4. ร้อยละความสำเร็จในการให้ความร่วมมือของส่วนราชการในพื้นที่ ตัวชี้วัด 7.2-4.2			

ตาราง 6-4 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการเสริมสร้างความมั่นคงตามแนวชายแดน

บริการที่ 4. เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
- ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประเทศ - ความสงบสุขและการค้าชายแดนได้ตามปกติ	บันทึกข้อตกลงที่ทางรัฐบาลไทยและกัมพูชา ได้จัดทำไว้ ตกลงร่วมกัน (MOU ปี 43)	การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการใช้ภาษาและวัฒนธรรม ประเพณี	การจัดกำลังและการใช้ทรัพยากรมีความเหมาะสม เพื่อการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละความสำเร็จในการให้ความร่วมมือแก้ปัญหาด้านความมั่นคงระหว่างประเทศไทย – กัมพูชา (การ ลว.ร่วม/สำรวจหลักเขตแดน) ตัวชี้วัด 7.1-2.1 2. ร้อยละความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนการเยือนกับประเทศเพื่อนบ้าน ตัวชี้วัด 7.1-2.3 3. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่ผ่านด่านตรวจ จุดตรวจ จุดสกัด และ ด่านผ่อนปรนการค้าชายแดน 7.2 –3.5			

ตาราง 6-5 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา

บริการที่ 5. การคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติฯ (พันธกิจ การรักษาความมั่นคงในพื้นที่)			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
1. ผลประโยชน์ของชาติทางบกและทางทะเล ได้รับการคุ้มครอง 2. ผู้กระทำผิดถูกจับกุมและลงโทษตามกฎหมาย	กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้อำนาจทหารเรือในการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติ	ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ กรณีมีการกระทำผิดกฎหมาย	การจัดกำลังและการใช้กำลังมีความเหมาะสม
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละการลดลงการละเมิดผลประโยชน์ของชาติและการกระทำผิดกฎหมาย (เช่น ยาเสพติด ค่าของผิดกฎหมายฯ แรงงานต่างด้าว ของหนีภาษี) (มากดี) ตัวชี้วัด 7.1-1.3 2. ร้อยละความสำเร็จของการใช้กำลังเป็นไปตามกฎหมายที่ให้อำนาจทหารเรือในการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติทางบกและทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบ 3. ร้อยละความสำเร็จในการสนับสนุนและให้ความร่วมมือกับส่วนราชการในพื้นที่ ตัวชี้วัด 7.2 - 4.2			

ตาราง 6-6 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติ

บริการที่ 6. การช่วยเหลือประชาชน			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
- การช่วยเหลือผู้ประสบภัยรวดเร็ว - มาตรฐานการปฏิบัติ	กฎหมาย แผน คำสั่ง มาตรฐานที่เป็นสากลในการปฏิบัติช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย	- ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย - ความปลอดภัย	การจัดกำลังและการใช้ทรัพยากรมีความเหมาะสมเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละของผู้ประสบภัยที่ได้รับความช่วยเหลืออย่างปลอดภัย ตัวชี้วัด 7.1 - 1.7 2. ร้อยละความพึงพอใจของการให้ความช่วยเหลือการบรรเทาสาธารณภัย & สถานการณ์โควิด-19 ตัวชี้วัด 7.2 - 3.2 3. ร้อยละความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมกำลังพลเพื่อปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ฯ ตัวชี้วัด 7.3- 5.3 4. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้ารับการเพิ่มทักษะการใช้เรือท้องแบนและการกู้ชีพเบื้องต้น ตัวชี้วัด 7.3 - 8.4 5. ระยะเวลาและความรวดเร็วในการจัดกำลังเพื่อออกไปให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ตัวชี้วัด 7.6 - 16.2			

ตาราง 6-7 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบสาธารณภัย

บริการที่ 7. การเก็บกู้ทุ่นระเบิด			
ข้อกำหนดของกระบวนการ			
ข้อกำหนดด้านความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อกำหนดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ข้อกำหนดด้านประสิทธิภาพ	ข้อกำหนดด้านความคุ้มค่า
- ไม่ได้รับอันตรายจากทุ่นระเบิด - นำพื้นที่ปลอดภัยไปพัฒนา	- กฎความปลอดภัย - การเก็บกู้ทุ่นระเบิดที่เป็นมาตรฐาน	- ความปลอดภัย - พื้นที่ปลอดภัยจากทุ่นระเบิด	การจัดชุดปฏิบัติการเก็บกู้ทุ่นระเบิดและการใช้ทรัพยากร มีความเหมาะสม
ตัวชี้วัดควบคุมกิจกรรมในกระบวนการทำงาน			
1. ร้อยละการลดลงของพื้นที่อันตรายจากทุ่นระเบิด ตัวชี้วัด 7.1 – 2.4			
2. ร้อยละของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากทุ่นระเบิดมีความพึงพอใจต่อหน่วย นปท.ทร. ฯ ตัวชี้วัด 7.2 – 3.6			

ตาราง 6-8 แสดงข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญในกระบวนการเก็บกู้ทุ่นระเบิด

ข. การจัดการกระบวนการ

(4) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

กปช.จต. มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเพื่อส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจ มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานของกระบวนการเพื่อประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนมีความเชื่อมั่น มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ และยังบูรณาการระดมสมอง ตัดสินใจร่วมกัน ของกองฝ่ายอำนวยการและหน่วยขึ้นตรงที่เกี่ยวข้อง ในการออกแบบและพัฒนากระบวนการ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติที่ผ่านการทดสอบและปรับปรุงการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัด อย่างแท้จริง มีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง สามารถกำหนดออกมาเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยจัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานตามกระบวนการงานหลักและกระบวนการสนับสนุน และมีศูนย์กลางในการรวบรวมคู่มือปฏิบัติงาน KM ของหน่วย เป็นช่องทางในการถ่ายทอด สื่อสาร โดยมี ยก.กปช.จต. และศูนย์ข้อมูลร่วมๆ เป็นผู้รับผิดชอบ กปช.จต. ยังเน้นให้มีการสอนงานจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่าจนมั่นใจได้กำลังพลมีความเข้าใจและมั่นใจในการปฏิบัติงาน และให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้ง กปช.จต.

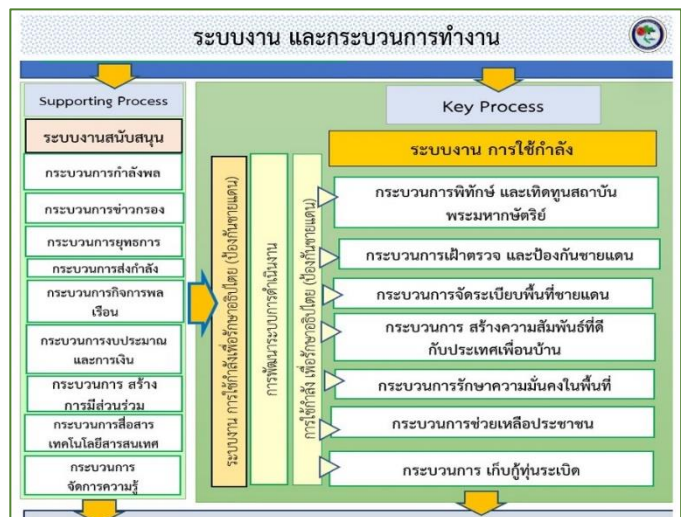
กปช.จต. ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการอบรม การสอนงานกำลังพลให้มีความพร้อมและมั่นใจให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังได้นำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ ตลอดจนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ในเรื่องของการจัดการต่อข้อร้องเรียน กปช.จต. ได้มีช่องทางการร้องเรียนผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 ช่องทาง ดังนี้ (1) หมายเลขโทรศัพท์ 0 3931 2172 (ตลอด 24 ชั่วโมง) (2) การเดินทางเข้าร้องเรียนที่ บก.กปช.จต. (กพ.กปช.จต.) (3) การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ กปช.จต. (4) การร้องเรียนผ่าน Facebook แฟนเพจ (5) การร้องเรียนผ่านหน่วยให้บริการของ กปช.จต. เพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น

กปช.จต. กำกับติดตามผลการดำเนินงานของกระบวนการตามตัวชี้วัดที่กำหนด (ใช้ตาราง 6-2 ถึง 6-7 แสดงตัวอย่าง ตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่กองบัญชาการ

ป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด ใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ) และเชื่อมโยงกับการบรรลุพันธกิจ และตรวจสอบจากผลลัพธ์การดำเนินการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ ยังคงเป็นไปตามมาตรฐานคู่มือที่จัดทำไว้ และมีการเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติและให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้อ้างอิงในการทำงานไม่ให้เกิดความผิดพลาด เพื่อให้การทำงานเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกันและได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ รวมถึงเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ดำเนินการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดแล้วพบปัญหาอุปสรรค หรือข้อค้นพบใหม่ ๆ ก็ให้มีการส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้มีผลการดำเนินงานดีขึ้น ป้องกันความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และป้องกันความสูญเสียจากการดำเนินงาน

(5) กระบวนการสนับสนุน

จาก SIPOC Model ที่ กปช.จต. ใช้ในการออกแบบและส่งมอบผลผลิตการบริการ ทำให้กำหนดกระบวนการทำงาน ซึ่งจะดำเนินไปด้วยความราบรื่น เป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น จึงจำเป็นต้องมีกำลังพลที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีความมั่นใจที่จะดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ มีงบประมาณในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบงาน ตลอดจนต้องมีการประชาสัมพันธ์การสื่อสารที่ดี เพื่อให้ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ข้อมูลข่าวสารและอัตลักษณ์ของ กปช.จต. รวมถึงการบูรณาการเชื่อมโยงกันให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กปช.จต. จึงกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ (Support Process) จำนวน 9 กระบวนการ (ตามภาพ 6-2) ประกอบด้วย (1) กระบวนการด้านกำลังพล (2) กระบวนการด้านการข่าว (3) กระบวนการด้านยุทธการ (4) กระบวนการด้านส่งกำลังบำรุง (5) กระบวนการด้านกิจการพลเรือน (6) กระบวนการด้านการงบประมาณและการเงิน (7) กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม (8) กระบวนการสื่อสารเทคโนโลยีสารสนเทศ (9) กระบวนการจัดการความรู้



ภาพ 6-2 แสดงระบบงาน และกระบวนการทำงาน

(9) กระบวนการจัดการความรู้ โดยมีกองฝ่ายอำนวยการในสํานักกองบัญชาการ กปช.จต. จำนวน 6 กองฝ่ายในการขับเคลื่อนกระบวนการสนับสนุน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้กระบวนการงานหลักที่สำคัญ (Core Process) ให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้โดยมีข้อกำหนดที่สำคัญ และค่าเป้าหมายที่สะท้อนถึงกระบวนการสนับสนุนแต่ละกระบวนการอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อให้แต่ละกระบวนการงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย จึงได้กำหนดให้มีวิธีการควบคุมการดำเนินการ โดยเน้นให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการงานอย่างแท้จริง ซึ่งได้รับการฝึกอบรม การสอนงานจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานที่มีประสบการณ์มาก่อน (ระบบพี่สอนน้อง) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการต้องตรวจประเมินอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังหาเครื่องมือ เทคโนโลยีมากำกับกระบวนการงานด้วย

(6) การปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการ

กปช.จต. ปรับปรุงผลผลิตการบริการและผลการดำเนินการ การหาวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกว่า ง่ายกว่า หรือหลีกเลี่ยงการสูญเสีย ตามภาพ 6-3 เพื่อให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ในข้อเสนอแนะการเปลี่ยนแปลง โดยใช้หลักการลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน (ECRS Method) ซึ่งใช้สำหรับตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น (Eliminate) รวมขั้นตอนการทำงานเพื่อประหยัดเวลา (Combine) จัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม (Rearrange) และปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น (Simply) นอกจากนี้ยังใช้หลักการ PDCA มาใช้ในการวางแผน (Planning) การปรับปรุงกระบวนการ การดำเนินการตามกระบวนการต่างๆ การสื่อสารและถ่ายทอด (Doing) การติดตามและวัดผล (Check) และการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินการกระบวนการต่างๆ ว่าเป็นไปตามข้อกำหนด ตัวชี้วัดหรือไม่ (Act)



ภาพ 6-3 แสดงการติดตาม วัดผล การลดข้อผิดพลาด/ระบบการลด

ในการปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ มีการบูรณาการร่วมกันภายใต้หลักการ ECRS และ PDCA ได้ใช้เครื่องมือต่างๆ ในการดำเนินการ เช่น ระบบควบคุมบังคับบัญชาและสั่งการ (C4IS) Command Control Communication Computer and Intellegence ระบบการประชุมทางไกลแบบ Video Tele Conference ระบบเฝ้าตรวจระยะไกล ระบบการสื่อสารที่รวดเร็ว ทันสมัย การใช้ Application Line กลุ่มผู้บริหาร การจัดการความรู้ การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน เป็นต้น

ในปีงบประมาณ 65 กปช.จต. ได้มีการประชุมทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3 กระบวน ได้แก่

1. การเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดน เพื่อพิจารณาการจัดวางกำลังในพื้นที่รับผิดชอบตามแนวชายแดน จากการทบทวน ได้มีการปรับการวางกำลัง (กองร้อย ตชด.) เป็นกำลังจากทหารจำนวน 2 กองร้อย โดยให้กองร้อยทหารพรานซึ่ง



ภาพ 6-4 แสดงการปรับเปลี่ยนการวางกำลัง

เป็นกองกำลังประจำถิ่น และขึ้นการควบคุมทางยุทธการกับ กปช.จต. เข้าประจำการแทน (ตามภาพ 6-4) เนื่องจากมีความชำนาญพื้นที่ สามารถใช้คุณลักษณะในการเป็นกำลังประจำถิ่นได้เต็มขีดความสามารถ พร้อม กับใช้เทคโนโลยี เช่น อากาศยานไร้คนขับ (โดรน) / รั้วไร้สาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลาดตระเวน (ตามภาพ 6-5) ทั้งยังมีการควบคุมติดตามการลาดตระเวนของชุดปฏิบัติการ อากาศยาน และเรือ ด้วยระบบ Blue Force Tracking ผลลัพธ์ (ตามตาราง 6-9)



ภาพ 6-5 แสดงการใช้ (โดรน) ลาดตระเวนตรวจพื้นที่

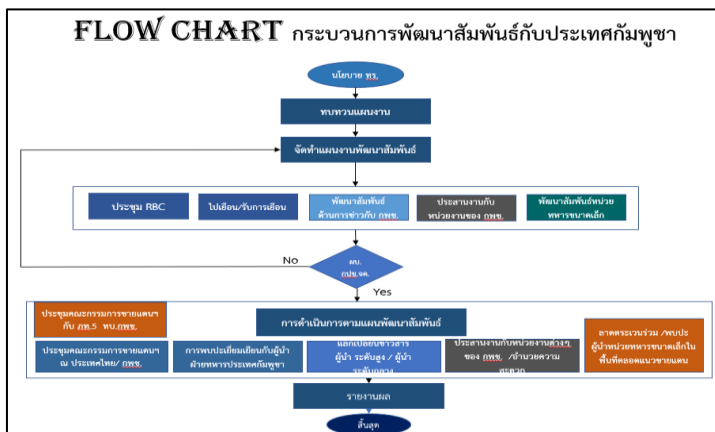
กระบวนการ	วิธีการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ผลลัพธ์
กระบวนการเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดน (การลาดตระเวน) - ทางบก - ทางอากาศ	-ปรับเปลี่ยนหน่วยรับผิดชอบพื้นที่	ใช้กำลังประจำถิ่น (ฉก.ทพ.นย. 24 กองร้อย) + (ตชด. 2 กองร้อย)	ใช้กำลังของ ฉก.ทพ.นย. จำนวน 26 กองร้อย	-จำนวน ชม. การลาดตระเวน เพิ่มขึ้นจากปี งป.64 (280,500 ชม.) งป.65 เพิ่มขึ้นเป็น (282,430 ชม.) -ลาดตระเวนได้ครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติการ
	-นำเทคโนโลยีมาช่วยเสริมการปฏิบัติงาน	-ใช้อากาศยาน ของ ผู่บิน ทร.3141 ในการบินสำรวจพื้นที่หรือตรวจสอบเป้าหมายที่ต้องสงสัย	-ใช้อากาศยานไร้คนขับ (โดรน) และ รั้วไร้สาย ระบบ (Blue Force Tracking) และ (GPS) เข้ามาทดลองใช้	-ลดความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง -เข้าพื้นที่ที่ต้องสงสัยได้รวดเร็ว -ติดตามความเคลื่อนไหวของชุดปฏิบัติการ

ตาราง 6-9 แสดงผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดน

2. กระบวนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา กปช.จต. ดำเนินการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยทหารของ กพช. เพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ดีต่อกัน นำไปสู่การลดความขัดแย้ง/เพิ่มความร่วมมือในการแก้ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ตามแนวชายแดน ด้วยการแลกเปลี่ยนการเยี่ยมเยือน การประชุม คณะกรรมการชายแดนส่วนภูมิภาค การพัฒนาสัมพันธ์กับผู้นำทางทหารในทุกระดับ จากกรอบการดำเนินการที่ผ่านมา กปช.จต. ได้มุ่งเน้นการพัฒนาสัมพันธ์กับภูมิภาคทหารที่ 3 กพช. (ภท.3) ซึ่งมีเขตติดต่อกับพื้นที่ บ้านหาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จว.ตราด เป็นหลัก ทั้งนี้ กปช.จต. ได้มีการทบทวนการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยทหารของประเทศ กพช. ซึ่งวางกำลังเผชิญหน้าตลอดแนวชายแดนด้าน จว.จันทบุรี และ จว.ตราด ให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีแนวทางการ



ภาพ 6-6 การพัฒนาสัมพันธ์กับภูมิภาคทหาร กพช.



ภาพ 6-7 Flow Chart กระบวนการพัฒนาสัมพันธ์

ดำเนินการไปแล้วเช่น การจัดกำลังลาดตระเวนร่วมกัน การพัฒนาสัมพันธ์กับผู้นำหน่วยทหารขนาดเล็กบริเวณรอยต่อของทั้งสองประเทศ (ตามภาพ 6-6) และในปี งป.67 กปช.จต. กำลังจะขออนุมัติการจัดประชุมคณะกรรมการชายแดนส่วนภูมิภาคกับภูมิภาคทหารที่ 5 กพช. (ภท.5) อย่างเป็นทางการนับว่าเป็นการต่อยอดในการพัฒนาความสัมพันธ์ที่สูงขึ้นไปอีกระดับหนึ่งตาม Flow Chart (ภาพ 6-7) และมีผลลัพธ์ตาม (ตาราง 6-10)

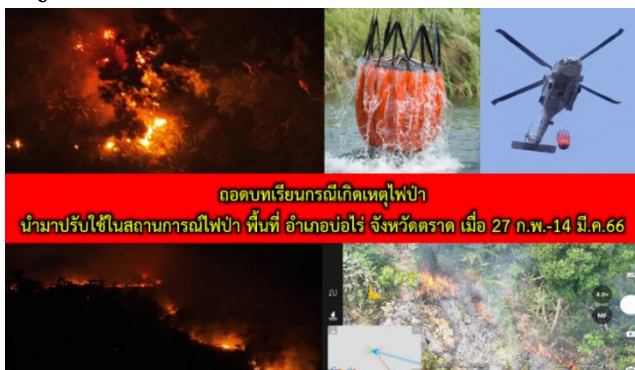
กระบวนการ	วิธีการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ผลลัพธ์
กระบวนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา	เพิ่มรูปแบบการสร้าง ความสัมพันธ์	ใช้วิธีการสร้าง ความสัมพันธ์กับหน่วย ทหาร กพช. ขนาดใหญ่ แบบเป็นทางการเช่น การ ประชุมคณะกรรมการฯ การแลกเปลี่ยนการเยือน	-พัฒนาสัมพันธ์กับหน่วย ทหารขนาดเล็ก ตลอด แนวชายแดน รอยต่อของ ทั้งสองประเทศ -ริเริ่มการลาดตระเวนหลัก เขตแดน ร่วมกัน	-ความเข้าใจและความ ร่วมมือในการแก้ปัญหา -ลดความหวาดระแวง -มูลค่าการค้าชายแดนที่ สูงขึ้นหลายพันล้านบาท -ความสงบสุขของ ประชาชนบริเวณแนว ชายแดน
	ขยายขอบเขต	การประชุมคณะกรรมการ ชายแดนส่วนภูมิภาค (RBC) กับ กท.3 ทบ. กพช.	-อยู่ระหว่างดำเนินการ ขอ อนุมัติ เปิดการประชุม คณะกรรมการชายแดน ส่วนภูมิภาค (RBC) กับ กท.5 ทบ. กพช.	-ผลที่คาดว่าจะได้รับคือ การยกระดับ ความสัมพันธ์ที่เพิ่ม สูงขึ้น

ตาราง 6-10 แสดงผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประเทศกัมพูชา

3. กระบวนการช่วยเหลือประชาชน เป็นภารกิจสำคัญที่ได้รับมอบมาจากกองทัพเรือ โดยให้ กปช.จต. จัดตั้งเป็นศูนย์บรรเทาสาธารณภัย กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (ศบภ.กปช.จต.) มุ่งเน้น การสนับสนุนกำลังพลและยุทโธปกรณ์ให้การช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าโดยตรงในการบรรเทาสาธารณภัยเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ของ ศบภ.กปช.จต. สามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ กล่าวคือ บทบาทการบรรเทาสาธารณภัย เมื่อได้รับการร้องขอจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง เช่น จังหวัด อำเภอ และบทบาทบรรเทาสาธารณภัย เมื่อมีนโยบายหรือสั่งการมาจากหน่วยเหนือ เช่น ทร./กท. หรือรัฐบาล ในห้วงหลายปีที่ผ่านมา พื้นที่จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด มักเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติอยู่บ่อยครั้ง เช่น ภัยแล้ง วาตภัย น้ำท่วม ดินโคลนถล่ม และปัญหาไฟป่า ซึ่งสร้างผลกระทบในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดการประสานงาน กปช.จต. จึงมี



ภาพ 6- 8 แสดงการบูรณาการกับภาคส่วนต่างๆ



ภาพ 6- 9 ถอดบทเรียนการแก้ปัญหาไฟ

แนวความคิดในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ดังกล่าวโดยการบูรณาการร่วมกัน เช่น การประชุมวางแผนล่วงหน้า การลงไปสำรวจพื้นที่ร่วมกัน พร้อมทั้งการอบรมให้ความรู้กับกำลังพลในการสนับสนุนและช่วยเหลือ (ตามภาพ 6-8) นอกจากนี้ ศบภ.กปช.จต. ยังได้ทำการถอดบทเรียน สถานการณ์ไฟป่า ในพื้นที่จังหวัดตราด ที่เคยเกิดขึ้นเมื่อปีก่อน ๆ นำมาใช้ในการแก้ปัญหา

กรณีสถานการณ์ไฟฟ้าที่อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ระหว่างวันที่ 27 กุมภาพันธ์ – 14 มีนาคม 2566 ที่ผ่านมา ทำให้สถานการณ์และความรุนแรง คลี่คลายลงได้ (ตามภาพ 6-9) ส่วนผลลัพธ์การทบทวนกระบวนการช่วยเหลือประชาชน ตามภาพ 3-13 สถิติการเกิดภัยพิบัติและการช่วยเหลือ และ (ตามตาราง 6 -11)

กระบวนการ	วิธีการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ผลลัพธ์
กระบวนการช่วยเหลือประชาชน	-การบูรณาการระหว่างหน่วยงาน -ถอดบทเรียนในอดีต -อบรมให้ความรู้ -ฝึกเตรียมความพร้อม	ศบภ.กปช.จต. และ นบภ. จันทบุรี นบภ. ตราด จะเตรียมชุดปฏิบัติการออกไปช่วยเหลือเมื่อได้รับการร้องขอ หรือได้รับการสั่งการ การช่วยเหลือประชาชนเกิดความล่าช้าในการประสานงานกับหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	-ประชุมเตรียมการก่อนเกิดสถานการณ์ -บูรณาการ การฝึกร่วมกับ ปภ.จังหวัด / ปภ.เขต 17 อ.มะขาม (ในรูปแบบ Table Top Exercise) กรณีเหตุอุทกภัยดินโคลน -เชิญหน่วยเกี่ยวข้องประชุม AAR และถอดบทเรียนสถานการณ์ต่างๆ -ฝึกการกู้ชีพเบื้องต้น และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจ AED	-ความรวดเร็วในการออกไปช่วยเหลือ -เข้าใจขั้นตอนบทบาทและหน้าที่ -ประชาชนได้รับการช่วยเหลืออย่างปลอดภัยทันท่วงที -สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธา

ตาราง 6-11 แสดงผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการช่วยเหลือประชาชน

ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของ กปช.จต. มุ่งเน้นการลดขั้นตอน ลดระยะเวลา เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น มีการนำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการปรับปรุงผลผลิต การบริการ กระบวนการ หลังจากที่ได้ปรับปรุงกระบวนการแล้ว ต้องมีการทดสอบ ปรับปรุง จนสามารถได้ผลผลิตที่ดี จึงถูกนำมาถ่ายทอดสื่อสารให้กำลังพลที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อนำไปปฏิบัติ รวมถึงมีการจัดการความรู้ (KM) ในทุกกระบวนการที่มีการปรับปรุง

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

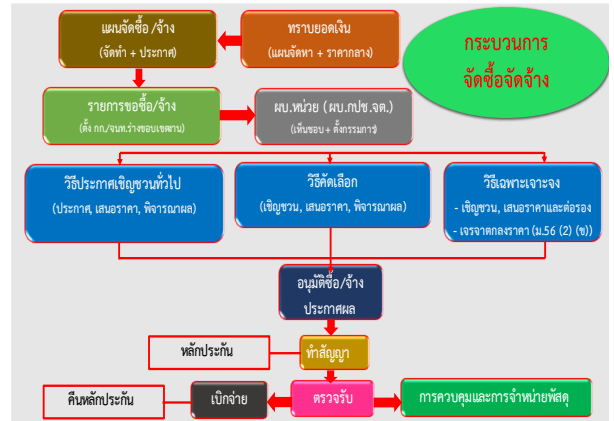
(7) การจัดการเครือข่ายอุปทาน

กปช.จต. มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ตามภาพ 6-10 (หมายเลข 1) โดยการวางแผนล่วงหน้าร่วมกับผู้ส่งมอบที่สำคัญ (ผู้ประกอบการในท้องถิ่น) เพื่อจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ พัสดุ อุปกรณ์ ให้มีคุณภาพเพียงพอและทันเวลาในการใช้งาน เช่น การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดหาวัสดุคงทน การจัดหาวัสดุสิ้นเปลือง การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ประกอบอะไหล่ เป็นต้น รวมถึงการวางแผนในการดำเนินการดูแลบำรุงรักษาที่ต้องบำรุงรักษาตามรอบระยะเวลา ซึ่งการวางแผนที่ดีจะทำให้ ขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้าง (กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างตามภาพ 6-11) การตรวจรับและการส่งมอบเป็นไปตามระยะเวลาที่ต้องการ กปช.จต. ยังจัดทำทะเบียนประวัติผู้ค้า (หมายเลข 2) สร้างเครือข่ายข้อมูลผู้ค้าเพื่อสืบค้นข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมาของผู้ส่งมอบ (หมายเลข 3) มีประวัติและผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องแต่ละรายเพื่อให้



ภาพ 6-10 การจัดการเครือข่ายอุปทาน

เครือข่ายอุปทานมีความยั่งยืน กปช.จต. จึงต้องพัฒนาผู้ส่งมอบทุกราย (หมายเลข 4) โดยประเมินในด้านต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ตามข้อตกลงในการพิจารณา เช่น คุณสมบัติของสินค้า ปริมาณ เวลาส่งมอบ ราคาที่สมเหตุสมผล จุดอ่อน จุดแข็ง และคุณภาพการใช้งานของสิ่งของ หรือระบบงานที่ส่งมอบ โดยการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับของผู้ใช้ รวมทั้งผลประกอบการโดยรวมภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อยกระดับผลการดำเนินการของ กปช.จต. ทำให้ กปช.จต. ได้ผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพ กระบวนการเกิดสัมฤทธิ์ผล สามารถส่งมอบคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบสามารถนำคำแนะนำของ กปช.จต. ไปพัฒนาสินค้าให้เป็นที่ยอมรับ ส่งผลให้ลูกค้าเชื่อมั่นในการประกอบกิจการของผู้ส่งมอบ



ภาพ 6-11 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

กปช.จต. ยังได้จัดให้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ส่งมอบมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็น ในการหาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงเครือข่ายอุปทาน เพื่อให้การบริการเครือข่ายอุปทานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ง. การจัดการนวัตกรรม

(8) การจัดการนวัตกรรม

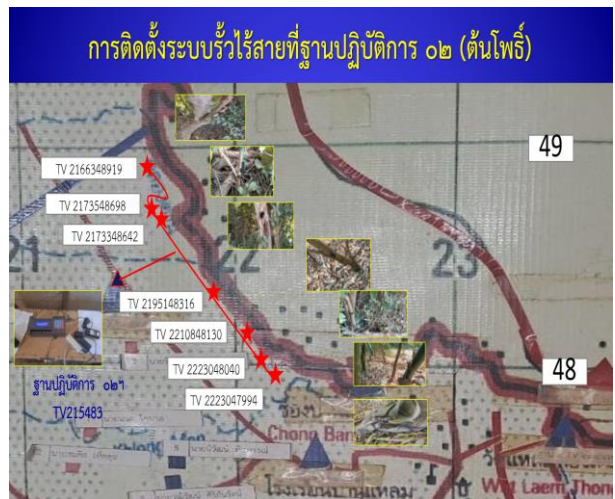
กปช.จต. มีแนวทางและเครื่องมือในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการบริการที่ดีขึ้น โดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ กปช.จต. ได้ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการหลัก (กระบวนการสร้างคุณค่า) และกระบวนการสนับสนุน เพื่อทำให้ระบบการติดตามควบคุมการดำเนินการที่มุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิผลและเชื่อมโยงตัวชี้วัด ภายใต้ภารกิจของ กปช.จต. มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งได้มีการทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีการวางแผนและการยกระดับการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้แนวทางการจัดการนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 สนับสนุนแนวทางการขับเคลื่อนงานวิจัยของ ทร. ให้สามารถนำไปสู่ภาคการผลิตและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรม กำหนดแนวทางการส่งเสริมในการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 14 นวัตกรรม (ตามตาราง 6-12)

กระบวนการ	นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
กระบวนการหลัก	แบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พอใจ ของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่าน QR Code
	ระบบจัดเก็บข้อมูลเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
	การใช้อากาศยานไร้คนขับหรือโดรน (Drone) มาเสริมการ ลว. สำรวจการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ ช่วยวางแผนการดับไฟป่า ในพื้นที่ที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ และช่วยในการวางแผนผลักดันช้างป่าที่บุกรุกพื้นที่ของประชาชน
	การใช้เรดาร์ ในการเฝ้าตรวจเป้าหมาย ในภารกิจป้องกันประเทศ และคุ้มครองรักษาผลประโยชน์ของชาติ
	การติดตั้ง GPS ในการติดตามการลาดตระเวนของ กำลังพล อากาศยาน และเรือลาดตระเวน

กระบวนการ	นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
	การปรับปรุง (Process Innovation) กระบวนการช่วยเหลือประชาชน (ฝึก CPX กับ ปภ.จว.ตราด การฝึกเรือท้องแบนเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย และการฝึก CPR ของกองร้อยพยาบาล
	ติดตั้งระบบรับรู้ไร้สาย เพื่อเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการลาดตระเวนเฝ้าตรวจในสภาพภูมิประเทศที่ไม่สามารถเดินเท้าเข้าถึงได้
กระบวนการสนับสนุน	ใช้ Application สำหรับประสานงานในระดับผู้ปฏิบัติกับ นขต.กปช.จต. หน่วยขึ้นควบคุม ฯ
	การประชุมทางไกลในการแก้ไขปัญหาโรคระบาด Covid 19 ผ่านระบบ GIN
	การใช้ระบบสารสนเทศในการจัดส่งเอกสาร
	การโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online
	การจัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกองฝ่ายอำนวยการ
	ใช้ Application สำหรับประสานงานกับหน่วยราชการอื่น ๆ
	ใช้ QR Code ในการประสานงานตอบรับการเข้าร่วมประชุม

ตาราง 6-12 แสดงนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามกระบวนการ

ตัวอย่างการพัฒนานวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ และช่วยปรับปรุงกระบวนการของกระบวนการหลัก เช่น กระบวนการคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของชาติทางบกและทางทะเล โดย กปช.จต. ได้บูรณาการร่วมกับ สวพ.ทร. ในการร่วมกันพัฒนาจัดการนวัตกรรมและพิจารณาในการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มความพร้อมด้าน ยุทโธปกรณ์และสนองต่อการปฏิบัติการกิจของ หน่วยให้สัมฤทธิ์ผล โดยมีการติดตั้งระบบรับรู้ไร้สาย ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจจับบุคคล ยานพาหนะ ตามจุดช่องทางผ่าน เป็นระบบเฝ้าตรวจและแจ้ง เตือนตามแนวชายแดน เข้ามาใช้ในการตรวจสอบ การล่องละเมิดอธิปไตย การลักลอบเข้าเมืองโดยผิด กฎหมายตามแนวชายแดน เพื่อเสริมการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการลาดตระเวนเฝ้าตรวจในสภาพภูมิ ประเทศที่ไม่สามารถเดินเท้าเข้าถึงได้ เป็นต้น (ตาม ภาพ 6-12) กปช.จต. ได้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ระบบรับรู้ไร้สายให้กับกำลังพลภายในหน่วย ให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์รับรู้ไร้สายได้อย่างถูกต้อง มี ประสิทธิภาพ โดย สวพ.ทร. เป็นผู้ให้ความรู้และทำ การทดสอบระบบรับรู้ไร้สาย ณ ชค.ทพ.นย.2 ฯ (ฐานปฏิบัติการ 02 ต้นโพธิ์) บ.แหลม ต.เทพนิมิต อ.โป่งน้ำร้อน จว.จันทบุรีเมื่อวันที่ 25 - 26 ธ.ค.63 (ตามภาพ 6-13)



ภาพ 6-12 การติดตั้งระบบรับรู้ไร้สาย

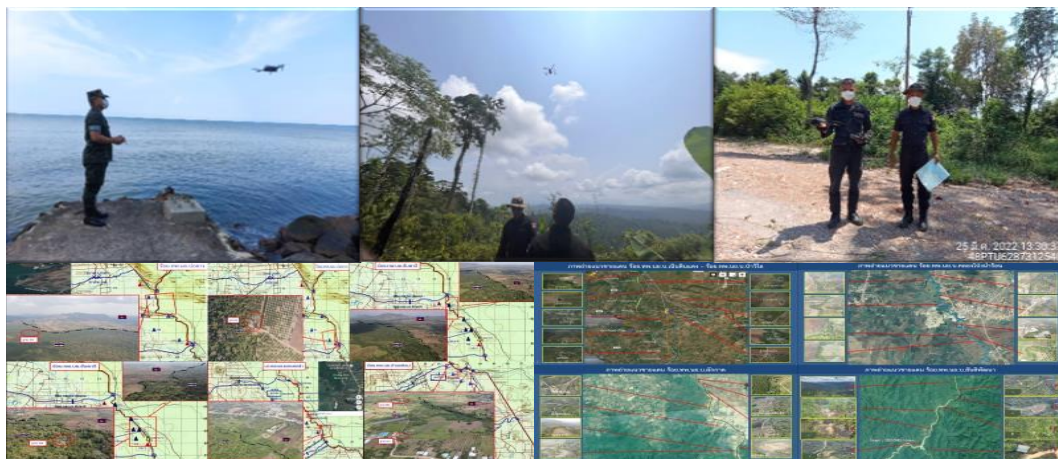


ภาพ 6-13 จัดการอบรมระบบรับรู้ไร้สาย ให้กับกำลังพลภายในหน่วย

ในปีงบประมาณ 65 มีผลการดำเนินการจับกุมแรงงานต่างด้าวและผู้หลบหนีเข้าเมืองผิดกฎหมาย และได้ควบคุมตัวส่งเจ้าหน้าที่บ้านเมือง เพื่อดำเนินการตามกฎหมายต่อไป (ตามภาพ 6-14) นอกจากนี้ กปช.จต. ได้นำเทคโนโลยีอากาศยานฯ ซึ่งเป็นไปตามตำริ ผบ.กปช.จต. มาใช้ในการตรวจค้นหาบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายในการลักลอบเข้า - ออกตามแนวชายแดน การกระทำผิดการละเมิดต่อดินแดนอาณาเขตระหว่างประเทศ โดยมีการใช้อากาศยานไร้คนขับขนาดเล็ก (Drone) บินลาดตระเวนตรวจการณ์ และกีดตันทางอากาศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลาดตระเวนเฝ้าตรวจ เฝ้าระวัง แจ้งเตือนการบุกรุกตลอดแนวชายแดน ซึ่งเป็นภูมิประเทศและเส้นทางที่ยากลำบาก (ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขา/เทือกเขาสูง/ป่ารกทึบ/พื้นที่อันตรายสงสัยว่ามีทุ่นระเบิด) การเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดนด้วยอากาศยานไร้คนขับขนาดเล็ก (Drone) บริเวณพื้นที่แนวชายแดน (ตามภาพ 6-15)



ภาพ 6-14 สถิติผลการดำเนินการจับกุม งบ.65



ภาพ 6-15 การเฝ้าตรวจและป้องกันชายแดนด้วยอากาศยานไร้คนขับขนาดเล็ก (Drone) บริเวณพื้นที่แนวชายแดน

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ก. การควบคุมต้นทุน

(9) การควบคุมต้นทุน

ผู้บังคับบัญชาของ กปช.จต. มีนโยบายการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงาน แต่ยังคงคำนึงถึงและให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย กปช.จต. มีการกำหนดแนวทางในการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดทำต้นทุนผลผลิต มาใช้ในการบริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลาง และ ทร. กำหนด โดยมีการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพและแผนเพิ่มผลสัมฤทธิ์จากการจัดทำต้นทุนผลผลิต มีการจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ การตั้งเป้าหมายลดค่าใช้จ่ายให้ได้อ้อยละ 5 ต่อปี (ประเภทค่าสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า ค่ากระดาษ และงบประมาณส่วนอื่น ๆ ที่เห็นว่าจะสามารถนำมาประหยัดงบประมาณได้) และการจัดทำแผนเพิ่ม

ประสิทธิภาพด้านการปรับปรุงกิจกรรม ได้แก่ การลดขั้นตอน/ยกเลิก/ยุบรวมกับกิจกรรมอื่น ของขั้นตอนในกระบวนการหรือกิจกรรมของหน่วย ซึ่งหน่วยได้มีการประชุมติดตามผลการดำเนินการ มีมาตรการรณรงค์การประหยัดที่ต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการตามแผนเพิ่มประสิทธิภาพให้ ทร. ตามกำหนดกรอบเป้าหมายระยะเวลา 1 ปี นอกจากนี้ ยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงาน เช่น การแปลงเอกสารจากกระดาษเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ในการจัดทำเอกสารประชุมโดยการโหลดข้อมูลไว้ที่ QR Code หรือการสร้าง Group Line หรือใช้วิธีการ Share file ภายในหน่วยงานแทนการแจ้งเวียนหนังสือเวียน เพื่อลดการใช้กระดาษ ลดต้นทุนรายจ่าย และยังส่งผลดีต่อเรื่องของสิ่งแวดล้อมอีกด้วย อีกทั้ง กปช.จต. มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเป็นประจำทุกปี โดยมีแผนกตรวจสอบและประเมินผล คป.กปช.จต. เป็นหน่วยงานหลักในการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยในรายการกิจกรรม/โครงการ ตัวอย่างการควบคุมต้นทุนในภาพรวมของระบบงานและกระบวนการทำงาน ดังนี้

1. ให้หน่วยขึ้นตรงมีการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเฉพาะหมวด 6 ในเรื่องการจัดทำ work flow ของกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการ และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

2. กปช.จต. มีการดำเนินการตามมาตรการประหยัดของ ทร. ซึ่งจะเป็นการกำหนดรายการค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทำให้สามารถควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม และมีแผนเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้ นขต.กปช.จต. ดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. กปช.จต. ดำเนินการตามที่กองทัพเรือกำหนดอัตราความเสี่ยงของการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง และน้ำมันหล่อลื่นของอุปกรณ์เรือ ยานพาหนะ และอากาศยาน รวมทั้งกำหนดราคามาตรฐานที่ทำให้สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้

4. กปช.จต. ใช้การควบคุมภายใน ในการค้นหาและระบุความเสี่ยงที่จะทำให้การดำเนินกิจกรรม/กระบวนการทำงานไม่บรรลุผลสำเร็จ และนำมาปรับปรุงการควบคุมภายในเพื่อลดความผิดพลาดนั้น โดยกำหนดให้ นขต.กปช.จต. จัดทำรายงานการปรับปรุงการควบคุมทุก 6 เดือน และมีคู่มือการจัดทำรายงานการควบคุมภายในของ กปช.จต.

5. กปช.จต. ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบบุคคลจากประเทศเพื่อนบ้าน เข้าออกจุดผ่านแดน ลดขั้นตอนการดำเนินการ ลดระยะเวลาในการดำเนินการ

ผลการดำเนินการที่ผ่านมา กปช.จต. มีแนวทางการวิเคราะห์ต้นทุนของกระบวนการหลักจากรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตของส่วนราชการ และนำผลการทบทวนมากำหนดแผนและเป้าหมายในการลดต้นทุน/เพิ่มผลผลิตของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยมากำหนดจัดทำแผนเพิ่มประสิทธิภาพ 1.) มีการดำเนินการตามมาตรการประหยัดของ ทร. ซึ่งจะเป็นการกำหนดรายการค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทำให้สามารถควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรม เช่น ค่าไฟฟ้าลดลง 2.) โครงการพัฒนาระบบการตรวจสอบบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบบุคคลจากประเทศเพื่อนบ้านเข้าออกจุดผ่านแดน สามารถลดขั้นตอนในการตรวจสอบสถานภาพบุคคล ลดระยะเวลาประหยัดแรงงานกำลังพลและงบประมาณ 3.) การใช้อากาศยานไร้คนขับหรือโดรน (Drone) มาเสริมการลาดตระเวนสำรวจการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ วางแผนผลักดันช้างป่า และการดับไฟป่า ช่วยให้ได้พื้นที่ลาดตระเวนเพิ่มขึ้น/ระบุพิกัดที่เกิดไฟป่าได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาการเดินทาง ได้พื้นที่ลาดตระเวนเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ กปช.จต. สร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประชุมชี้แจงต่าง ๆ เช่น การจัดทำคำชี้แจงงบประมาณประกอบการของบประมาณ การชี้แจงกรอบการจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น

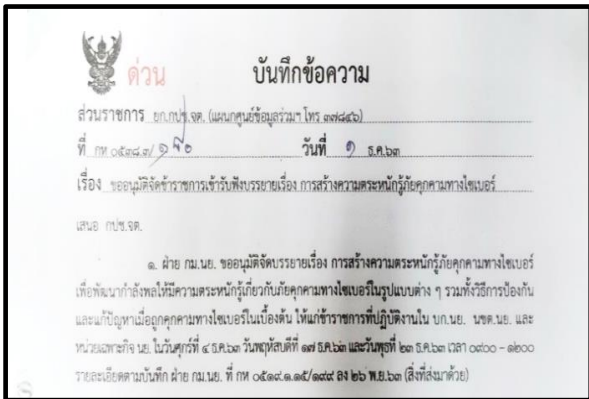
ข. การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

(10) การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ

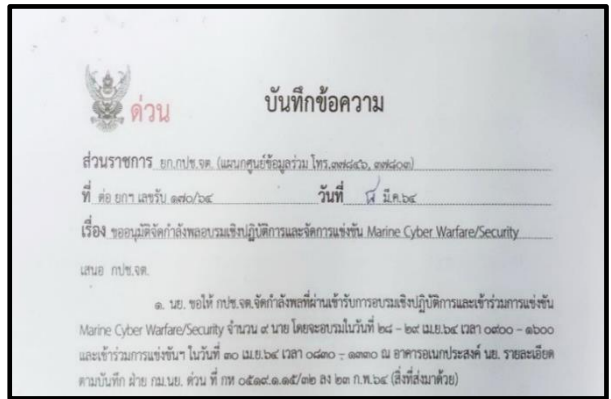
1. กปช.จต. มีการจัดการด้านความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านสารสนเทศ กองบัญชาการป้องกันชายแดนจันทบุรีและตราด (IT Contingency Plan) เมื่อปี ๖๐ และมีการทบทวนแผนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันและสภาพแวดล้อมของหน่วยที่เปลี่ยนแปลงทุกปี ระหว่างเดือน ก.ค. - ส.ค. ของทุกปี รวมถึงให้หน่วยปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ด้านสารสนเทศอย่างเคร่งครัด ได้แก่ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2560) พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 ระเบียบกองทัพเรือว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ พ.ศ.2554 นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กองทัพเรือ (ฉบับทบทวน) เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวปฏิบัติในด้านความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ สำหรับการกำหนดพื้นที่สำคัญทางด้านสารสนเทศ สิทธิการเข้าใช้งานการจัดเก็บ สำรองข้อมูล และปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา โดยการจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ มีแผนกศูนย์ข้อมูลร่วม ยก.กปช.จต. เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

2. กปช.จต. ได้สร้างความตระหนักรู้ถึงภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการบรรยายเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับกำลังพลเพื่อสร้างความตระหนักรู้อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และส่งเข้าร่วมการฝึกปฏิบัติการทางไซเบอร์กับ นย. และ นขต.ทร. เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และขีดความสามารถให้กับข้าราชการทุกครั้งที่มีการจัดการฝึก โดยในปี ๖๔ ได้ส่งกำลังพลเข้าร่วมฟังบรรยายการสร้างความตระหนักรู้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ณ ห้องประชุม บก.กปช.จต. (1) (ตามภาพ 6-16) และจัดกำลังพลเข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการและจัดการแข่งขัน Marine Cyber Warfare/Security (ตามภาพ 6-17) โดยแผนกศูนย์ข้อมูลร่วม ยก.กปช.จต. ได้จัดทำไว้เป็นโครงการและแผนปฏิบัติราชการประจำปี

3. กปช.จต. ได้ดำเนินการลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ เพื่อให้สามารถดำเนินการต่อเนื่องได้เมื่อเกิดภัยคุกคาม ดังนี้



ภาพ 6-16 บันทึกขออนุมัติจัดข้าราชการเข้ารับการศึกษา

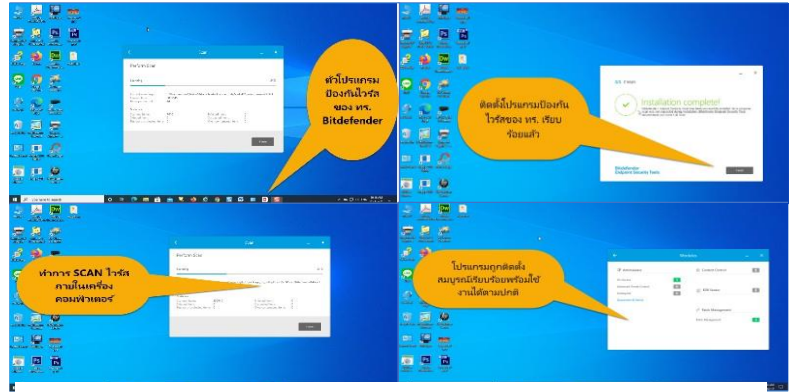


ภาพ 6-17 บันทึกขออนุมัติจัดกำลังพลเข้ารับการอบรมฯ

3.1 ทำแผนในการสำรองข้อมูล (Backup) ให้เป็นวงรอบเพื่อป้องกันการจารกรรมข้อมูล กำหนดรหัสผ่านเพื่อจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล

3.2 จัดระเบียบเครือข่ายของ กปช.จต. โดยแบ่งเครือข่ายการใช้งานเป็น 2 เครือข่าย คือ เครือข่ายทร. และเครือข่าย บก.กปช.จต. เพื่อป้องกันการโจมตีและการรั่วไหลของข้อมูลที่มีชั้นความลับ สำหรับเครือข่ายกองทัพเรือ จะมี สสท.ทร. เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ในส่วนเครือข่ายของ บก.กปช.จต. มีแผนกศูนย์ข้อมูลร่วม

ยก.กปช.จต. เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ โดยมีการจัดทำกำบังการป้องกันการเข้าถึงจากอุปกรณ์กระจายสัญญาณ และ อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายที่ติดตั้งให้บริการ กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ (User Login) และการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่าย บก.กปช.จต. ที่จะต้องลงชื่อเข้าใช้งานผ่านระบบพิสูจน์ตัวตนเพื่อจัดเก็บข้อมูลการจราจรทางคอมพิวเตอร์ของแต่ละบุคคลให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ฯ และระบบสารสนเทศของ ทร. ในการนี้ยังได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ Internet Load Balance สำหรับบริหารสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีมากกว่า 1 บริษัทเข้าด้วยกัน เพื่อรองรับ



ภาพ 6-18 แสดงการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันโปรแกรมประสงค์ร้าย

ในกรณีที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตบริษัทหนึ่งบริษัทใดมีปัญหาข้อขัดข้อง อุปกรณ์จะย้ายเส้นทางการใช้งานอินเทอร์เน็ตไปใช้งานช่องทางที่ใช้งานได้ทันที จึงทำให้การปฏิบัติงานจะมีความต่อเนื่องไม่เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติราชการ

3.3 ได้ติดตั้งระบบซอฟต์แวร์ป้องกันโปรแกรมประสงค์ร้ายที่ได้รับการแจกจ่ายจาก สสท.ทร. (Bitdefender) กับเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำสำนักงาน ที่ใช้งานในเครือข่ายและระบบสารสนเทศของ ทร. และมีการอัปเดตฐานข้อมูลไวรัสอย่างสม่ำเสมอ (ตามภาพ 6-18)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(11) ความปลอดภัย

กปช.จต. ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยกับกำลังพลทุกคน โดยจะคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นอันดับแรก จึงได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความปลอดภัย โดยเป็นระบบความปลอดภัยทั้งเป็นเชิงป้องกันและเชิงรองรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ในเบื้องต้น กปช.จต. จะเน้นในเชิงเรื่องของการป้องกันเป็นหลักก่อน โดยมีการกำหนดมาตรฐานของความปลอดภัยในการทำงาน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาวุธยุทธโปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักรกล หรือแม้แต่อาคารสถานที่ รวมทั้งในส่วนที่จะก่อให้เกิดมลภาวะด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน โดยให้มีการพัฒนามาตรฐานและการปฏิบัติโดยสอดคล้องกับสภาพการทำงานและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป กวดขันและควบคุมให้ยุทธโปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักรกลต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา ตรวจสอบสภาพและสถานที่ปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ต่าง ๆ ให้ถูกสุขลักษณะ มีการรักษาความปลอดภัยทั้งการตรวจตราจากผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรยาม การแลกบัตรเข้าออกของผู้มาติดต่อราชการ มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกจุด มีแสงสว่างเพียงพอในแต่ละส่วนของอาคาร มีระบบดับเพลิงทุกจุดของอาคาร โดยมีการบำรุงรักษาตามรอบระยะเวลาอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการกำหนด/การฝึกในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดหน้าที่เวรยามในการรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ มีการอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรยามรวมถึงการรายงานการเกิดเหตุต่าง ๆ ทั้งยังให้ความสำคัญในความปลอดภัยของกำลังพลโดยให้กำลังพลที่บรรจุในอัตราพลขับรถต้องรับการตรวจสุขภาพ การทดสอบสายตา การตรวจสอบสารเสพติดประจำปี รวมถึงการตรวจสอบสภาพรถยนต์เพื่อให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา จัดให้มีการควบคุมเชื้อเพลิง วัตุระเบิด สารเคมี ก๊าซและวัตถุมีพิษ ให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และการดำเนินงานในด้านสรรพาวุธ ได้ปฏิบัติตามข้อบังคับทหารเรือที่ 38 ว่าด้วยการสรรพาวุธ และได้ดำเนินการตามนโยบายและมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุของ ทร. (เอกสารอ้างอิงของกองทัพเรือ หมายเลข 9207) ในเรื่อง

ต่าง ๆ ดังนี้ (1) มาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุจากการจราจร ประกอบด้วย การจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ (2) มาตรการการป้องกันอุบัติเหตุภายในเคหสถาน ใน 6 เรื่องได้แก่ (2.1) อุบัติเหตุจากไฟฟ้า (2.2) อุบัติเหตุจากอัคคีภัย (2.3) อุบัติเหตุจากสารเคมีมีพิษและสารเคมี (2.4) อุบัติเหตุที่เกิดจากพฤติกรรมหรืออุปนิสัยส่วนบุคคล (2.5) อุบัติเหตุที่เกิดจากลักษณะทางกายภาพของอาคารที่อยู่อาศัย (2.6) อุบัติเหตุที่เกิดจากสภาพแวดล้อมของเคหสถาน

กปช.จต. ได้ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงของกองทัพเรือ โดยนำกิจกรรม ผลผลิต/บริการ และกระบวนการ ของ กปช.จต. มาพิจารณาหาความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ใดได้บ้าง และเหตุการณ์เหล่านั้น มีโอกาสเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด (ตามตาราง 6-13) ดังนี้

ประเด็นการพิจารณาโอกาสการเกิดเหตุการณ์แต่ละผลผลิต	ระดับโอกาสของการเกิดเหตุการณ์			
	น้อย (1)	ปานกลาง (2)	มาก (3)	สูงมาก (4)
จำนวนคนที่สัมผัสอันตราย	1 – 3 คน	4 – 6 คน	7 – 9 คน	มากกว่า 9 คน
จำนวนครั้ง/จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการต่อปี	น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	3 - 5 ครั้งต่อปี	6 -12 ครั้งต่อปี	มากกว่า 12 ครั้งต่อปี
ประวัติจำนวนการเกิดเหตุการณ์/อุบัติเหตุที่เกิดขึ้น	1 - 2 ครั้งต่อปี	1 - 2 ครั้งต่อเดือน	1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์	มากกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์
ประวัติระดับความรุนแรงการเกิดเหตุการณ์/อุบัติเหตุที่เกิดขึ้น	ไม่มี	ระดับเล็กน้อย - ปานกลาง	ระดับรุนแรง	ระดับรุนแรงมาก
มีระบบควบคุมการปฏิบัติ เช่น มีระเบียบปฏิบัติมีผู้บังคับบัญชาดูแลใกล้ชิด	มีระบบปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันและเหมาะสม	มีระบบปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันแต่ไม่เหมาะสม	มีระบบ แต่ในบางงานหลัก ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ไม่มีระบบ
อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล	มีใช้เพียงพอ และได้มาตรฐานความปลอดภัยและใช้ได้ถูกวิธี	มีใช้เพียงพอ และได้มาตรฐานความปลอดภัย แต่ใช้ได้ไม่ถูกวิธี	มีใช้เพียงพอ แต่ไม่ได้มาตรฐานความปลอดภัยบางอุปกรณ์	ไม่มีใช้เพียงพอ และไม่ได้มาตรฐานความปลอดภัยหลายอุปกรณ์

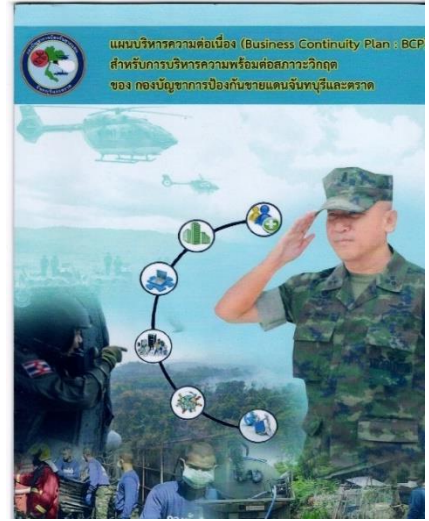
ตาราง 6-13 การจัดระดับโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ในแต่ละผลผลิต/บริการ

โดยผลที่ได้จะนำไปสู่การวางระบบป้องกันความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และจัดหาอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัย ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ กปช.จต. ได้จัดผู้แทนเข้าร่วมประชุมสัมมนาการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ทร. เป็นประจำ

ในเชิงรองรับเหตุการณ์ที่หากเกิดขึ้น ที่ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ กปช.จต. ได้วิเคราะห์และจัดทำเป็นแผนรองรับหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ในแต่ละเหตุการณ์ เช่น อัคคีภัย ไฟฟ้าดับ อุทกภัย เป็นต้น แผนดังกล่าวทำให้ กปช.จต. มีแนวทางจัดการกับเหตุที่ไม่ปลอดภัยให้ไม่ได้รับผลกระทบและอันตรายและสามารถกลับสู่สภาพเดิม โดยกลับมาปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เช่น มีคำสั่ง กปช.จต. ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย พ.ศ.2541 ว่าด้วยเรื่องของการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับบุคคล เอกสาร และสถานที่ คำสั่งปฏิบัติการ “ศปมพ.กปช.จต.” ผบ.กปช.จต. ที่ 1/2563 เพื่อรองรับการจัดกองร้อยช่วยเหลือประชาชน (ร้อย.ชป.) เพื่อควบคุมสถานการณ์ในการยับยั้งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ Covid - 19 ในพื้นที่รับผิดชอบ กปช.จต. เป็นต้น ซึ่งมีการซักซ้อมตามแผน เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความชำนาญ และมีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ ให้เกิดมั่นใจว่าหากเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริงจะสามารถปฏิบัติตามแผนได้ โดยมีการประเมินผลการฝึกและถอดบทเรียนเพื่อการเรียนรู้หลังจากการฝึก

(12) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

กปช.จต. บริหารจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) โดยมีแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) สำหรับการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ กปช.จต. ฉบับปี พ.ศ.2563 (ตามภาพ 6-19) เพื่อให้หน่วยสามารถเตรียมความพร้อมขององค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องหากเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และอาจทำให้งานหยุดชะงัก ยังสามารถทำให้กระบวนการที่สำคัญ กลับมาดำเนินการได้อย่างเป็นปกติ หรือตามระดับการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้ลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานได้ โดยแผน BCP จะถูกเรียกใช้เมื่อได้รับการประกาศจากหัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง (ผบ.กปช.จต.) โดยใช้รองรับสถานการณ์กรณีเกิดสภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ใน



ภาพ 6-19 แผน BCP ของ กปช.จต.

พื้นที่ 5 กรณี ดังนี้ (1) เหตุการณ์อุทกภัย (2) เหตุการณ์อัคคีภัย (3) เหตุการณ์ชุมนุมประท้วง/จลาจล (4) เหตุการณ์ไฟฟ้าดับ (5) เหตุการณ์โรคระบาด โดยระบุถึงขั้นตอน/แนวทางที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องถือปฏิบัติตามห้วงเวลาของการเกิดเหตุการณ์ในแต่ละเหตุการณ์ ออกเป็น 3 ห้วงเวลา ประกอบด้วย (1) เมื่อเริ่มมีเหตุการณ์ (2) เมื่อเหตุการณ์เข้าสู่สภาวะวิกฤต ซึ่งเป็นผลให้การปฏิบัติงานของ กปช.จต. ต้องหยุดชะงักลง (3) เมื่อเหตุการณ์กลับสู่สภาวะปกติ ซึ่งมีการซักซ้อมตามแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เช่น การฝึกซ้อมแผนอัคคีภัย (แผนดับเพลิง) โดยถือปฏิบัติตามแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย ของ



ภาพ 6-20 การฝึกซ้อมแผนอัคคีภัย (แผนดับเพลิง) ของหน่วยต่าง

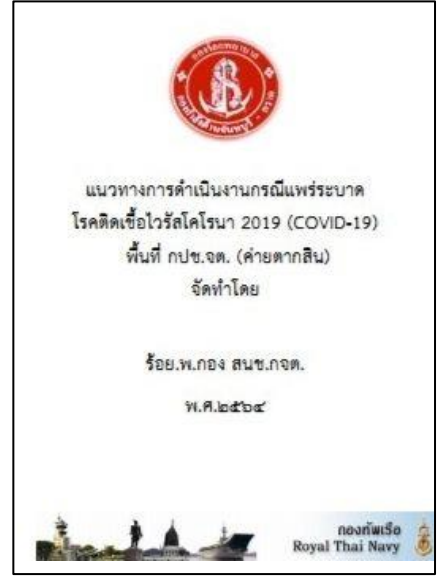
กปช.จต. และเอกสารอ้างอิงของกองทัพเรือ หมายเลข 9204 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ความชำนาญ และมีความพร้อมในการดับเพลิงพร้อมทั้งให้มั่นใจว่าหากเกิดเหตุการณ์ขึ้นจริง จะสามารถปฏิบัติตามแผนได้ รวมถึงบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มีการประเมินผลการฝึกและถอดบทเรียนเพื่อการเรียนรู้ โดยได้บูรณาการฝึกร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด (ตามภาพ 6-20) ผลลัพธ์จากการดำเนินการ กปช.จต. ได้จัดทำล้งพลและยุทธโศภรณ์สนับสนุนเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของจังหวัดจันทบุรี โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่

ออกให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ บ้านไม้ชุมชนกลุ่มบ้านเลขที่ 22 สะพานขาว ต.ตลาด อ.เมืองจันทบุรี จว.จันทบุรี เมื่อ 26 ธ.ค.62 และเหตุการณ์เกิดเหตุเพลิงไหม้ ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าเดอะเบสท์ 1 อีเล็คทริก ซิตี้ จำกัด สาขา จว.จันทบุรี เมื่อ 12 มี.ค.63 (ตามภาพ 6-21)



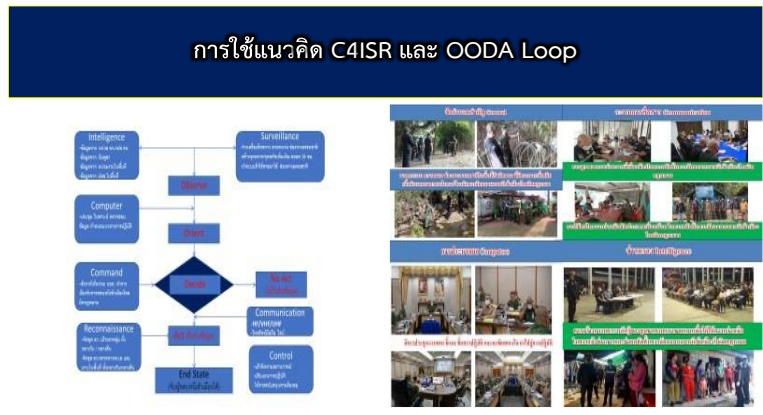
ภาพ 6-21 กปช.จต.จัดทำล้งพลช่วยเหลือในเหตุการณ์เพลิงไหม้

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ได้แพร่อย่างรวดเร็วและขยายวงกว้าง ได้ทวีความรุนแรงและก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนในการบริหารจัดการมากขึ้น กปช.จต. ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแนวทางปฏิบัติตามที่รัฐบาลและ ทร. กำหนด และได้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติตามแผน BCP ของหน่วย กรณีเกิดเหตุการณ์โรคระบาด เพื่อเป็นแนวทางกำหนดหรือทบทวนนโยบาย มาตรฐาน และกระบวนการปฏิบัติงานของ กปช.จต. ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตจะช่วยให้ กปช.จต. สามารถเตรียมความพร้อมและสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างราบรื่นในสภาวะวิกฤต ลดผลกระทบการหยุดชะงักในการดำเนินงาน โดยได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานกรณีแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) พื้นที่ กปช.จต. ค่ายตากสิน พ.ศ.2564 ขึ้น (ตามภาพ 6-22) นอกจากนี้ยังได้นำระบบแนวคิด C4ISR และ OODA Loop เพื่อเพิ่มมาตรการในป้องกันการลักลอบหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เข้าสู่พื้นที่ตอนใน (ตามภาพ 6-23)



ภาพ 6-22 แนวทางการดำเนินการฯ พื้นที่ กปช.จต.

จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในพื้นที่รับผิดชอบของ กปช.จต. ยังคงทวีความรุนแรงมากขึ้น กปช.จต. ได้เปิดศูนย์ให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ประจำพื้นที่จังหวัดจันทบุรีและตราด เพื่อให้บริการกับประชาชนและหน่วยงานราชการที่ได้รับความเดือดร้อนในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลต่าง ๆ ทั้งทางบกและทางทะเล พร้อมออกให้ความช่วยเหลือประชาชน ภายใต้การปฏิบัติงานของ ศปมพ.กปช.จต. (ตามภาพ 6-24)



ภาพ 6-23 การดำเนินการตามแนวคิด C4ISR และ OODA Loop



ภาพ 6- 24 การออกให้ความช่วยเหลือประชาชน ภายใต้การปฏิบัติงานของ ศปมพ.กปช.จต.