



คู่มือการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ  
สำหรับบุคลากรของ  
ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)

## บทนำ

ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โดยสำนักบริหารกลาง ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อสำหรับบุคลากรของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)” ขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ของ ศรชล. มีคุณสมบัติและคุณลักษณะในการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของ ศรชล. อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของ ศรชล. ต่อไป

ศรชล. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของ ศรชล. ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจต่อ ศรชล. ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักบริหารกลาง

ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

## สารบัญ

	หน้า
หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑
หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ	๑
๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน	๑
๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	๒
๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๒
หมวด 3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	๓
- หัวใจการบริการ	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	๔
- มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ	๕
- มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	๘
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากร ศรชล.	๙
- ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	๑๑
- การติดตามและประเมินผล	๑๑
บทสรุป	

## หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ
๒. จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน ๕ ส
๓. มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผนที่ผังอาคาร แสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๕. มีจุดพักของผู้มารับบริการ
๖. สร้างบรรยากาศที่ดี เช่น มีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ
๗. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัย ดูแลจุดจอดรถ การถอยรถ และให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ
๘. บริการห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ

## หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ

### ๒.๑. มาตรฐานพื้นฐาน

- ๒.๑.๑ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- ๒.๑.๒ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ๒.๑.๓ เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- ๒.๑.๔ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- ๒.๑.๕ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่าน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban@thai-mecc.go.th และ Website ศรชล.  
[www.thai-mecc.go.th](http://www.thai-mecc.go.th)

## ๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- ๒.๒.๑ มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- ๒.๒.๒ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- ๒.๒.๓ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของ ศรชล.
- ๒.๒.๔ ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- ๒.๒.๕ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ๒.๒.๖ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- ๒.๒.๗ ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- ๒.๒.๘ หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ๒.๒.๙ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



## ๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ๒.๓.๑ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์ อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ ต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- ๒.๓.๒ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง
- ๒.๓.๓ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กรโดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวคำขอโทษที่รับช้า
- ๒.๓.๔ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- ๒.๓.๕ กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- ๒.๓.๖ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- ๒.๓.๗ จบการสนทนา (คำลงท้าย) ว่า “ศรชล. ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”
- ๒.๓.๘ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำลึกไม่ดี

## หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

### หัวใจการบริการ

- ❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้ หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้
- ❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่ รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- ❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- ❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทาง เข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน
- ❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- ❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจ การให้บริการที่ดี
- ❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- ❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

## มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

**บุคลิกภาพ (Personality)** การแสดง สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและสร้างศรัทธา หรือสร้างความรู้สึกระทึกเมื่อแรกพบ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่งหลายๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่ มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- ❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- ❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- ❖ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
- ❖ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

## หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น รู้จักการไหว้ ที่ถูกวิธีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ตีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

## มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ



### การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยืนให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม  
หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ไบหน้า  
ได้ระดับ คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

## วิธีการยืนโดยทั่วไป



### การยืนที่ ๑๐ นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)  
เท้าขวาอยู่ที่ ๑๒ นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ ๑๐



### การยืนที่ ๑๔ นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)  
เท้าขวาอยู่ที่ ๑๒ นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ ๑๔ นาฬิกา





### การยืนลักษณะ V Shape

ชาย : ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ ๑ คืบ เป็นรูปตัว V



### การยิ้มด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา

### การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างอก โนมศีรษะและไหล่ลง  
นิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่อหลัง ไม่ย่อ



### การพายมือบอกทิศทาง

วิธีการพายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง  
 หงายฝ่ามือให้นิ้วติดกันทุกนิ้ว ทำมุม ๔๕ องศากับลำตัว  
 โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



### เดินนำทางประชาชน

เดินหลังตรง ไม่ก้ำวเท้ายาวหรือสั้น  
 จนเกินไปอยู่ในระยะห่างพอสมควร ทำมุม  
 ๔๕ องศาจะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่  
 จะอำนวย แต่โดยปกติจะอยู่ทางซ้ายของ  
 ประชาชน

### ข้อควรระวัง

ไม่เดินตัดหน้าประชาชน ไม่เดินสวนกับประชาชน

## การนั่งขณะให้บริการ

การนั่งที่ถูกต้องขณะให้บริการคือ นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง) ใช้พื้นที่นั่งเศษสามส่วนสี่ของเก้าอี้ รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง ๒ ข้าง ที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ



### ข้อควรระวัง

๑. ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ ขณะให้บริการ
๒. ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้ หมุนไปหมุนมา
๓. ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดอก ระหว่างให้บริการ
๔. ก้มหน้าไม่สบตาผู้รับบริการ

### มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ


พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

### ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวัง ไม่แสดง กิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการ ในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการ อาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
๕. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำให้ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
๖. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
๗. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้า บางคนนั่งเล่นเกมหน้าคอมพิวเตอร์
๘. เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)

## มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจาก ศรชล. มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดแรกให้บริการ	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม .....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</p> <p>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล...ช่วยเหลือเรื่องใด ค่ะ/ครับ”</p>
<p>๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p>  <pre> graph TD     A[ขั้นตอนการให้บริการของ ศรชล.] --&gt; B[ผู้รับบริการ]     B --&gt; C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]     C --&gt; D[ให้บริการตามความต้องการ]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม]     E --&gt; F[เสร็จสิ้นการบริการ]           </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็น ที่ขอรับบริการ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่ค่ะ/ครับ”</li> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</li> </ul> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</p>

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน	<p>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในกองส่งกำลังบำรุง ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบ ดำเนินการค่ะ/ครับ”</p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ”</p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ</p> <p>- เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี</p> <p>๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน ค่ะ/ครับ”</p> <p>หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”</p> <p>- เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ</p> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับศูนย์อำนวยความสะดวก ผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</p>

## ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานี้มีดังนี้

**๑. รับฟังอย่างตั้งใจ** เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

**๒. กล่าวขอโทษ** ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้ ”

## การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกรับบริการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์จุดแรกรับบริการ และหย่อนลงในกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าของจุดแรกรับบริการ หรือใช้การประเมินผลระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ศรชล. จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของ ศรชล. ให้ดียิ่งขึ้น

## บทสรุป

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ หากมีการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะเกิดความพอใจ และชื่นชมผู้ให้บริการตลอดจนองค์กรของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมี “จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อม ความจริงใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถควบคุมอารมณ์ กิริยาท่าทาง และน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสม ต้องสามารถให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน หรือหากไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใดใด อย่างน้อยก็ควรให้คำแนะนำถึงบุคคลหรือสถานที่ที่ควรติดต่อได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ดังคำพูดที่ว่า “ลูกค้า คือพระเจ้า (Customer is the King)”

ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการ “ลูกค้า” ทั้งภายในและภายนอก ลูกค้าภายใน คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ศรชล. และลูกค้าภายนอก คือ ประชาชน หน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ดังนั้น ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ศรชล. จึงมีภารกิจสำคัญประการหนึ่ง คือ การให้บริการ “ลูกค้า” ซึ่งการจะตอบสนองภารกิจดังกล่าวนี้ จะต้องพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ศรชล. ให้มีความรู้ในงานที่ให้บริการ และงานที่รับผิดชอบควบคู่ไปกับการพัฒนาจิตสำนึกในการให้บริการ หรือ Service Mind เพื่อให้การบริการของ ศรชล. เป็นที่ประทับใจของ “ลูกค้า” และพัฒนา ศรชล. สู่การเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นเลิศ