



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 ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	๓
- หัวใจการบริการ	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	๔
- มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ	๕
- มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	๘
หมวด ๔ ขั้นตอนการให้บริการของบุคลากร ศรชล.	๙
- ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในการให้บริการ	๑๒
- การติดตามและประเมินผล	๑๒
บทสรุป	๑๓

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

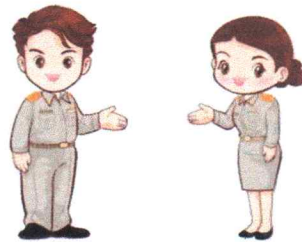
หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ

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

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 ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กรโดยที่ไม่ต้องเอ่ยถามเพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรับรู้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวคำขอโทษที่รับช้า
- ๒.๓.๔ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- ๒.๓.๕ กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- ๒.๓.๖ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- ๒.๓.๗ จบการสนทนา (คำลงท้าย) ว่า “ศรชล. ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”
- ๒.๓.๘ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำสึไม่

หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

หัวใจการบริการ

- ❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการ ที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้ หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้
- ❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็ว ของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยังประสงค์ของทุกฝ่าย 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** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ 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 หรือสร้างความรู้สึกรับประทับใจเมื่อแรกพบ ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่งหลายๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่ มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- ❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- ❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- ❖ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน 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 ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ



การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยื่นให้คำแนะนำเบื้องต้น
- 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
 นิ้วชี้ จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม้องหลัง ไม้ย่อ



การฉายมือบอกทิศทาง

วิธีการฉายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง
 หงายฝ่ามือให้นิ้วติดกันทุกนิ้ว ทำมุม ๔๕ องศากับลำตัว
 โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



เดินนำทางประชาชน

เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้น
 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. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำให้ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
๖. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการวังเวงหาวนอน
๗. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้า บางคนนั่งเล่นเกมส่นหน้าคอมพิวเตอร์
๘. เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)

หมวดที่ ๔ ขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถาม เพื่อขอรับบริการจาก ศรชล. มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
จุดแรกรับบริการ	<p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลช่วยเหลือเรื่องใด ค่ะ/ครับ”</p>	๑๐ วินาที	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ - พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒
<p>๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ขั้นตอนการให้บริการของ ศรชล.</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ผู้รับบริการ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ให้บริการตามความต้องการ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">เสร็จสิ้นการบริการ</div>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็น ที่ขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</p>	๕ - ๑๐ นาที	

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการ ไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในกองส่งกำลังบำรุง ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง..... ต้องให้.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอน การให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี <ol style="list-style-type: none"> ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็น ความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการ ทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้าน เกี่ยวกับ.....ต้องให้..... ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการ คุณสะดวกจะรอ หรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน ค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับ ภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” 		

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
	<p>- เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</p> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</p>		

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานั้นๆ มีดังนี้

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

๒. **กล่าวขอโทษ** ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขอภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขอภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้ ”

การติดตามและประเมินผล

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

บทสรุป

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ หากมีการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะเกิดความพอใจ และชื่นชมผู้ให้บริการตลอดจนองค์กรของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมี “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