คู่มือการปฏิบัติงาน

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงพลังงาน

ศูนย์บริการร่วม
0 2140 7000

กระทรวงพลังงาน
MINISTRY OF ENERGY

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ด้วยการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ในงานบริการต่างๆ ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในด้านงานบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการตามช่องทางการให้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล์ และให้บริการผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111) ซึ่งคณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ในด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการไม่มากก็น้อย

สารบัญ

บทที่	**หน้า**
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 หลักการให้บริการ	5
บทที่ 3 ช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน	11
บทที่ 4 จิตสำนึกของการบริการ	35
บรรณานุกรม	

บทที่ 1
บทนำ

ความหมายของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วม ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ในการปรับปรุงงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติภารกิจหรือการดำเนินการอื่นใด ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

"**ศูนย์บริการร่วมกระทรวง/จังหวัด**" หมายถึง หน่วยที่ให้บริการแก่ประชาชนที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวง/จังหวัด โดยนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวง/จังหวัด มาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน คือ ศูนย์บริการร่วม ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูลการขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียวได้

วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของศูนย์บริการร่วม

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. ให้บริการข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ เพื่อนำพาประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ เข้าสู่บริการที่ต้องการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

2.อำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ ให้มากที่สุด โดยการบูรณาการงานบริการที่หลากหลายหรืองานบริการที่ต้องดำเนินการผ่านหลายหน่วยงานให้สามารถรับเรื่อง-ส่งต่อ หรือให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดรับบริการเดียวได้

ดังนั้น ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จึงเป็นหน่วยให้บริการประชาชนของกระทรวงพลังงาน ที่มีสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในสถานที่ราชการ โดยนำงานบริการที่หลากหลายและมีขั้นตอนการดำเนินการที่หลากหลายขั้นตอนมารวมให้บริการ ณ จุดเดียว

ผู้ขอรับบริการ

ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของกระทรวงพลังงาน นักเรียน นักศึกษา ภาครัฐ และภาคเอกชน

การจัดระบบงานของศูนย์บริการร่วม

เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมสามารถให้บริการแทนกันได้ ณ ศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ทั้งการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล-ข่าวสาร การยื่นเรื่อง และการขออนุญาตหรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ โดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วม เพียงแห่งเดียว

ประเภทของงานบริการของศูนย์บริการร่วม

ประเภทของการให้บริการของศูนย์บริการร่วม แบ่งเป็น

1. **การให้บริการข้อมูล/ข่าวสาร** หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. **การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ** หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องขอรับบริการหลายๆ เรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันทีได้

3. **การให้บริการเบ็ดเสร็จ** หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในกระทรวง/จังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

จากประเภทของงานบริการได้แบ่งงานบริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ในแต่ละประเภท ดังนี้

1. **บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านพลังงานเบื้องต้นแก่ประชาชน** หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนให้ได้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยให้คำปรึกษาและบริการข้อมูลข่าวสารด้านพลังงาน เช่น

- ราคาน้ำมัน/ก๊าซ
- ข้อมูลด้านพลังงาน
- ข้อมูลกฎหมาย
- เอกสารเผยแพร่ด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนต่างๆ

2. **บริการด้านการรับเรื่องส่งต่อ** (ไม่สามารถให้บริการได้ทันทีต้องส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) โดยทางเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จะเป็นผู้รับเรื่องของผู้ขอรับบริการแล้วส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับดำเนินการต่อ ซึ่งได้แก่งานบริการ ดังนี้

- การรับคำขออนุญาต /ต่ออายุ/ ขอความเห็นชอบของสถานประกอบการธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติของกรมธุรกิจพลังงาน
- งานขอรับการตรวจประเมินแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงานของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- งานรับเรื่องร้องเรียนด้านพลังงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในกระทรวงพลังงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

3. **การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ** โดยทางเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จะบริการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน ณ จุดเดียวที่ศูนย์บริการร่วม เช่น การให้บริการแบบบ้านประหยัดพลังงาน

งานบริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

บริการข้อมูล/ข่าวสาร
- บริการข้อมูลข่าวสารด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน
- บริการเอกสารข้อมูลด้านพลังงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในกระทรวง

บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ
- การรับคำขอ อนุญาต ต่ออายุ ขอความเห็นชอบของสถานประกอบการธุรกิจน้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ
- ขอรับการตรวจประเมินแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
- รับเรื่องร้องเรียนด้านพลังงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในกระทรวงพลังงาน

บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- การให้บริการแบบบ้านประหยัดพลังงาน

อื่น ๆ
- ภารกิจตามนโยบาย เช่น โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคครัวเรือน

ช่วงเวลาในการให้บริการ

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน เปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ **จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30 - 16.30 น.** ทั้งนี้ ในวันหยุดและนอกช่วงเวลาดังกล่าว สามารถใช้บริการผ่านช่องทางเครือข่ายสารสนเทศทั้งเว็บไซต์และอีเมล์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่ผู้ขอรับบริการที่ไม่สามารถมารับบริการในวันและเวลาราชการได้

สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ตั้งอยู่ที่ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 3 เลขที่ 555/2 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

สถานที่ตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

บทที่ 2
หลักการให้บริการ

การให้บริการ กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน โดยวัตถุประสงค์หลักของการให้บริการ คือ เพื่อทำให้ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) กับองค์กรได้รับความพึงพอใจประทับใจซึ่งจะบังเกิดผลในระยะยาวต่อองค์กร ดังนั้น การให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการเพื่อให้มีความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 คือ

1) **ประชาชนเป็นศูนย์กลาง** (Citizen-Centered)

ศูนย์บริการร่วมต้องจัดระบบการให้บริการโดยยึดความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับระบบการดำเนินการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องกำหนดกลไกในการรับฟัง-เรียนรู้ และการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาปรับปรุงห่วงโซ่คุณค่าในการผลิตและส่งมอบบริการสู่ประชาชน ซึ่งเริ่มตั้งแต่การกำหนดงานบริการ การออกแบบและพัฒนางานบริการ การผลิตบริการ และการส่งมอบบริการสู่ประชาชน รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพการบริการและการสร้างคุณค่าเพิ่มหรือการสร้างคุณค่าใหม่การให้บริการประชาชน

2) **การบูรณาการ** (Integration)

ศูนย์บริการร่วมต้องเป็นการให้บริการแบบบูรณาการ ซึ่งอาจเป็นการบูรณาการเฉพาะเรื่องงานบริการหรือการบูรณาการข้อมูลเพื่อการบริการและโลจิสติกส์ของระบบงานเอกสาร ทั้งในระดับหน้าสำนักงานและหลังสำนักงาน โดยในระดับหน้าสำนักงานต้องสามารถรับเรื่องหรือรับคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือบูรณาการเพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เช่น การรับชำระค่าไฟฟ้าอาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องโดยไม่สามารถให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เนื่องจากมีขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือไม่มีการมอบอำนาจในการดำเนินงานจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เป็นต้น และในส่วนของหลังสำนักงานต้องมีการบูรณาการกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยให้หน่วยงานต่างๆ ที่ร่วมให้บริการหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ แผนการดำเนินการ การปฏิบัติการต่างๆ รวมทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการร่วมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) **การมุ่งเน้นผลลัพธ์** (Result-Oriented)

ศูนย์บริการร่วมต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามมิติต่างๆ ได้ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการ และมิติด้านการพัฒนายกระดับศูนย์บริการร่วม พร้อมทั้งพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการโดยต้องคำนึงถึงการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายหรือค่าเปรียบเทียบด้วยเพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าศูนย์บริการร่วมมีระดับผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

4) **การอิงฐานการตลาด** (Market-Based)

ศูนย์บริการร่วมต้องมีการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับหน่วยให้บริการภาคเอกชน เช่น มีการศึกษาและวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของประชาชน การส่งเสริมการใช้บริการ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการรักษาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Customer Relationship) การพัฒนาภาพลักษณ์ (Brand Development) ของศูนย์บริการร่วม เป็นต้น

แนวคิดพื้นฐานของศูนย์บริการร่วม

ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้ให้บริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนำไปสู่ความพึงพอใจ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ดังนั้น **การบริการ** จึงเป็นการดำเนินกิจกรรมใดเพื่อส่งมอบสินค้าที่จับต้องและสัมผัสไม่ได้ แต่ตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรู้สึกไม่พึงพอใจ พอใจ หรือประทับใจ

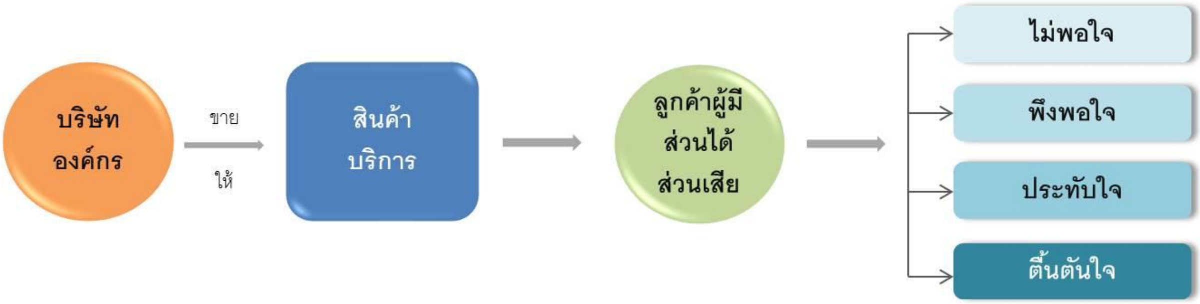
ความหมายของลูกค้า

ลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการประกอบด้วยลูกค้า 2 กลุ่มหลักๆ คือ **ลูกค้าภายใน** เช่น พนักงานในองค์กร และ **ลูกค้าภายนอก** เช่น ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน

ลักษณะของการให้บริการ

1. การให้บริการโดยตรงด้วยตัวเอง (Walk In) ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน
2. การให้บริการทางโทรศัพท์ผ่านระบบ Call Center 0 2140 7000 และโทรสาร 0 2140 6286
3. การให้บริการผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ ได้แก่
   - เว็บไซต์ (Website) : http://www.energy.go.th
   - อีเมล์ (E-mail): servicelink@energy.go.th
   - เฟซบุ๊ก (Facebook) : ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

แผนภาพการให้บริการ



ปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อได้รับบริการ

จากแผนภาพอธิบายได้ว่า บริษัทหรือองค์กร ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทหรือองค์กรนั้น ซึ่งผลจากการดำเนินกิจกรรมทำให้ลูกค้าเกิดปฏิกิริยาต่างๆ ดังนี้

- **ไม่พึงพอใจ** ในกรณีนี้ ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจจะคาดหวังไว้สูง เมื่อใช้บริการแล้วได้รับต่ำกว่าที่คาดหวัง จึงทำให้ไม่พึงพอใจ ทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร ซึ่งลูกค้าอาจจะบอกต่อกับคนรอบข้าง เมื่อเป็นเช่นนี้จะทำให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทหรือองค์กรได้

- **พึงพอใจ** กรณีนี้ลูกค้าอาจจะคาดหวังไว้ในระดับหนึ่ง เมื่อใช้บริการแล้วตรงตามความคาดหวัง จึงเกิดความพึงพอใจส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบริษัทหรือองค์กร ทำให้พึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อๆ ไป และกลายเป็นลูกค้าประจำในที่สุด

- **ประทับใจ** กรณีนี้ ลูกค้าอาจจะไม่ได้หวังหรือคาดหวังไว้ไม่สูงนัก แต่ใช้บริการแล้วสิ่งที่ได้รับเกินกว่าที่คาดหวังไว้ จึงทำให้เกิดความประทับใจส่งผลให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทหรือองค์กรและกลายเป็นผู้ที่จงรักภักดีต่อบริษัทหรือองค์กร และยังช่วยบอกต่อหรือประชาสัมพันธ์ให้อีกด้วย

- **ตื้นตันใจ** กรณีนี้ลูกค้าจะกลายเป็นพวกและปกป้ององค์กรของเรา

จากข้างต้น ปฏิกิริยาของลูกค้าเมื่อได้รับบริการ ทำให้ต้องมีงานบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ความประทับใจและความตื้นตันใจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานบริการที่มีคุณภาพ คือบริการที่มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ (Service Quality Characteristics) ที่สอดรับกับ **ความจำเป็น** (Needs) และ **ตอบสนองถึงความคาดหวัง** (Expectation) ของลูกค้า เพื่อสามารถสร้าง **ความพึงพอใจ** (Satisfaction) ให้แก่ลูกค้าเมื่อรับบริการไปแล้ว ดังนั้นงานบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็น **ต้องเข้าใจ** และ **สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า** เป็นหลักสำคัญ

วิธีการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

1. งานบริการจำเป็นต้องจับต้องได้ มีตัวตน (Tangible)
2. คงเส้นคงวา น่าเชื่อถือ (Reliable)
3. สามารถตอบสนองได้ตามที่ใจอย่าง (Responsive)
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานและคอยเอาใจใส่ (Assurance)
5. ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในลูกค้า (Empathy)

ดังนั้น โดยสรุปงานบริการที่มีคุณภาพเพื่อครองใจลูกค้า มีหลักการให้บริการ ดังนี้

หลักการให้บริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ ดังนั้น หลักการให้บริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการมากที่สุด

ซึ่งหลักการให้บริการที่ดีมีด้วยกัน 5 ประการ โดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. **สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ** การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลักจะต้องนำ **ความต้องการของผู้ใช้บริการ** มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. **ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักเบื้องต้น** เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ และถือเป็น **หลักสำคัญในการนำมาจัดทำแบบประเมินผลการให้บริการเพื่อวัดความพึงพอใจ** ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. **ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน** การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้ใช้บริการที่เห็นได้ชัดคือ **การให้บริการที่ถูกต้อง เหมาะสมและความสมบูรณ์ครบถ้วน** เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. **เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว** ให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการให้บริการทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. **ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ** การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายเราเพียงอย่างเดียวไม่ได้ หากจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักใน **การให้บริการที่ระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย**

เทคนิคการบริการที่ดี

1. มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ
2. ดูแลรักษาผิวและแต่งหน้าอยู่ตลอดเวลา
3. ดูแลและบำรุงรักษาเส้นผมให้สะอาดเรียบร้อย
4. มีท่วงท่าอิริยาบถที่เหมาะสมสง่าผ่าเผย
5. มีทักษะในการสื่อสาร พูดจาไพเราะเสนาะหู
6. รับทราบ และปรับปรุงมารยาทอยู่เสมอ
7. มีทัศนคติรักงานบริการ (ทัศนคติสร้างบุคลิก)

ดังนั้น สำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ อันประกอบด้วยหลักการให้บริการและเทคนิคการให้บริการ สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สิ่งสำคัญ คือ ผู้ให้บริการมีจิตบริการที่มุ่งต้องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ สิ่งนี้เองจะเป็นตัวสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการและนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

บทที่ 3
ช่องทางการให้บริการ
ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ได้นำงานบริการที่หลากหลายผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์บริการร่วม ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการติดต่อ ณ ศูนย์บริการร่วม โทรศัพท์ เว็บไซต์ และอีเมล์ ทำให้ก่อนการให้บริการในแต่ละช่องทาง เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเบื้องต้นด้วยการศึกษารายละเอียดประเภทงานบริการต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 เจ้าหน้าที่ศึกษาคู่มือการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอย่างละเอียด

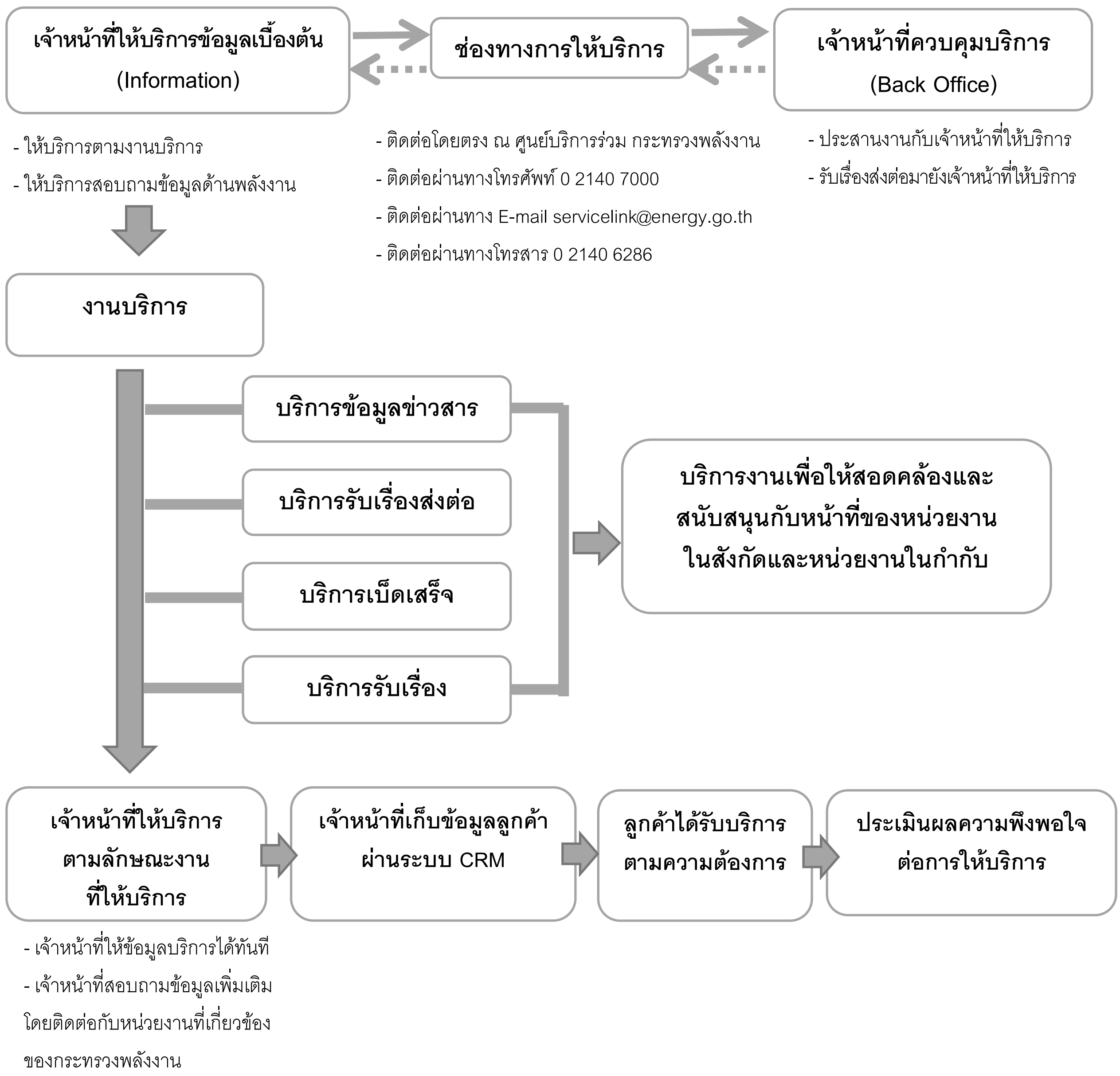
3.2 เจ้าหน้าที่ศึกษาทำความเข้าใจงานบริการในแต่ละงานที่นำมาไว้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการร่วมอย่างละเอียด หากสงสัยสอบถามกับเจ้าของต้นเรื่องในแต่ละเรื่องของงานบริการหรือเจ้าหน้าที่ควบคุมงานบริการ (Back Office)

ประเภทงานบริการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/หน่วยงานที่นำส่ง	รายละเอียดงานบริการ
งานบริการข้อมูล/ข่าวสาร	ทุกหน่วยงานที่สังกัดกระทรวง	ให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ โปสเตอร์ด้านการประหยัดพลังงานและเอกสารเผยแพร่ทุกชนิด
งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	กรมธุรกิจพลังงาน (ธพ.)	ขออนุญาต/ต่ออายุ ขอความเห็นชอบสถานประกอบการน้ำมันเชื้อเพลิง ก๊าซปิโตรเลียมเหลว ก๊าซธรรมชาติ
งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)	- ขอรับการตรวจประเมินแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน - โครงการเปลี่ยนหลอดไฟ LED - โซลาร์เซลล์ - โซลาร์ฟาร์ม - พลังงานทดแทน
งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน (สป.พน.)	รับเรื่องร้องเรียนด้านพลังงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายในกระทรวงพลังงาน

ประเภทงานบริการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/หน่วยงานที่นำส่ง	รายละเอียดงานบริการ
งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)	การให้บริการแบบบ้านประหยัดพลังงาน
อื่นๆ	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน (สป.พน.)	ภารกิจตามนโยบาย เช่น โครงการบรรเทาผลกระทบจากการปรับราคาขายปลีกก๊าซปิโตรเลียมเหลว (LPG) ภาคครัวเรือน

3.3 ขั้นตอนกระบวนการทำงาน (Process)

กระบวนการทำงาน (Process) ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน



จากภาพกระบวนการทำงานของศูนย์บริการร่วมข้างต้น เจ้าหน้าที่จะให้บริการข้อมูลเบื้องต้น (Information) ตามประเภทและลักษณะงานที่ให้บริการ ได้แก่ งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ งานบริการเบ็ดเสร็จ และงานบริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นช่องทางติดต่อโดยตรงด้วยตัวเอง ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และอีเมล์ เมื่อดำเนินการให้บริการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลลูกค้าผ่านระบบ CRM พร้อมประเมินผลความพึงพอใจ ซึ่งขั้นตอนการให้บริการตามประเภทงานให้บริการต่างๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการให้บริการตามประเภทงานข้อมูลข่าวสาร

1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการร่วมค้นหา/ตรวจสอบข้อมูลที่ผู้รับบริการร้องขอจากฐานข้อมูลความรู้ในระบบ Customer Relationship Management : CRM เว็บไซต์ของศูนย์บริการร่วม หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ

2. ถ้ามีข้อมูล เจ้าหน้าที่อธิบาย รวบรวมข้อมูล แล้วแจ้งผู้ขอรับบริการหรือจัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ อีเมล์ หรือจัดส่งทางไปรษณีย์

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมนำแบบประเมินการให้บริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ (แจกแบบประเมินฯ ให้กับผู้ขอรับบริการที่มาติดต่อโดยตรงด้วยตนเอง และประเมินทางโทรศัพท์)

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมตรวจสอบความครบถ้วนของแบบประเมินการให้บริการแล้วนำไปจัดเก็บไว้ในแฟ้มที่จัดเตรียมไว้ให้ พร้อมทั้งให้ผู้ขอรับบริการลงชื่อในแฟ้มการขอรับเอกสาร เป็นอันสิ้นสุดการให้บริการ

<u>หมายเหตุ</u> กรณีไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้ทันที เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมต้องปฏิบัติ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมขอที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์/อีเมล์ของผู้ขอรับบริการ เพื่อติดต่อกลับหรือเพื่อจัดส่งข้อมูล

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมติดต่อกับผู้ดูแลแหล่งข้อมูลหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูล

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมติดต่อผู้ขอรับบริการตามที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์/อีเมล์ ที่แจ้งไว้เบื้องต้นเพื่อแจ้งหรือจัดส่งข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการต้องการ เป็นอันสิ้นสุดการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการตามประเภทงานรับเรื่อง-ส่งต่อ

1. ผู้รับบริการยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบ

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วนของเอกสารประกอบคำขอและส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมจะนำแบบประเมินการให้บริการมาให้ผู้ขอรับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ (แจกเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการมาติดต่อโดยตรงด้วยตัวเอง ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน)

4. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบประเมินการให้บริการและนำไปจัดเก็บไว้ในแฟ้มที่จัดเตรียมไว้ให้

5. เจ้าหน้าที่ติดตามหน่วยงานเจ้าของเรื่องให้ดำเนินการตามขั้นตอน

6. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบถึงสถานะของผู้รับบริการ เป็นอันสิ้นสุดการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการตามประเภทงานเบ็ดเสร็จ

1. ผู้รับบริการขอรับและยื่นคำขอและเอกสารหลักฐานประกอบ

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของเอกสารประกอบคำขอ

3. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจดำเนินการตามคำขอของผู้รับบริการ (ระยะเวลาในการให้บริการขึ้นอยู่กับเรื่องที่ขอรับบริการและจำนวนเรื่องที่รับบริการในแต่ละวัน เช่น เรื่องที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในวันเดียว แต่หากมีจำนวนเรื่องเข้ามาเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำการนัดให้มารับในวันทำการถัดไป)

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมนัดหมายผู้ขอรับบริการ เมื่อเรื่องที่ขอรับบริการดำเนินการแล้วเสร็จ

5. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมนำแบบประเมินการให้บริการมาให้ผู้ขอรับบริการเพื่อประเมินความพึงพอใจ (แจกเฉพาะกรณีมาผู้ใช้บริการมาติดต่อโดยตรงด้วยตัวเอง ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน)

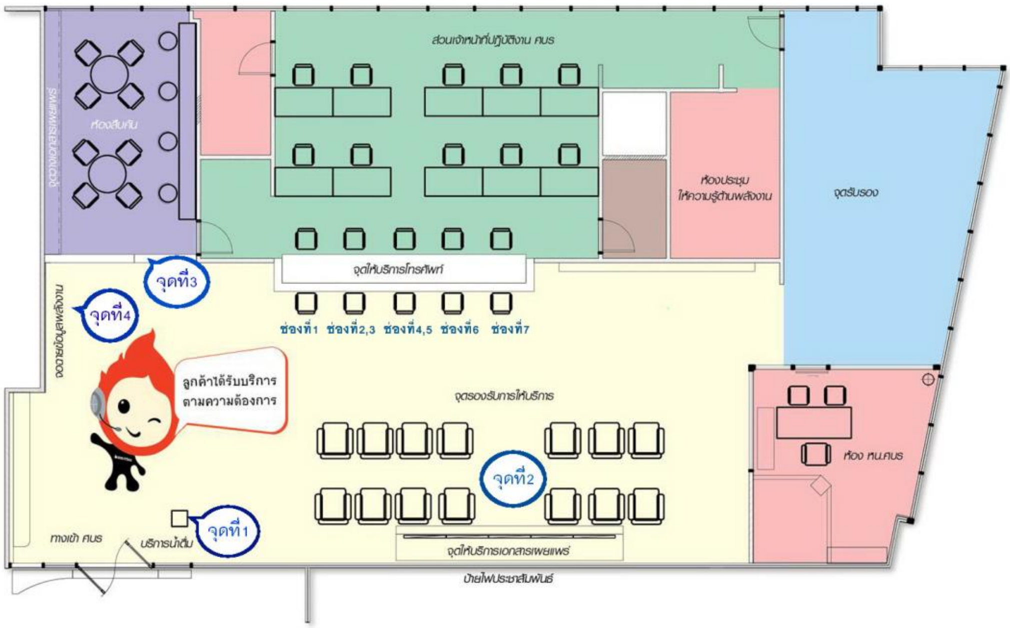
6. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบประเมินการให้บริการแล้วนำไปจัดเก็บไว้ในแฟ้มที่จัดเตรียมไว้ให้ ซึ่งเป็นอันสิ้นสุดการให้บริการ

จากบทบาทและภารกิจหลักของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงานข้างต้น ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ได้จัดเตรียมช่องทางการให้บริการสำหรับบริการประชาชนที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นช่องทางการให้บริการด้วยตัวเองโดยตรง ณ ศูนย์บริการร่วม ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และอีเมล์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการผ่านช่องทางการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1. ช่องทางการให้บริการด้วยตัวเองโดยตรง ณ ศูนย์บริการร่วม (Walk In)

การให้บริการด้วยตัวเองโดยตรง (Walk In) จัดให้มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ อาทิ แผ่นพับ โบรชัวร์ และซีดี การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ผังภายในศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน



<u>คำอธิบายแผนผัง</u>

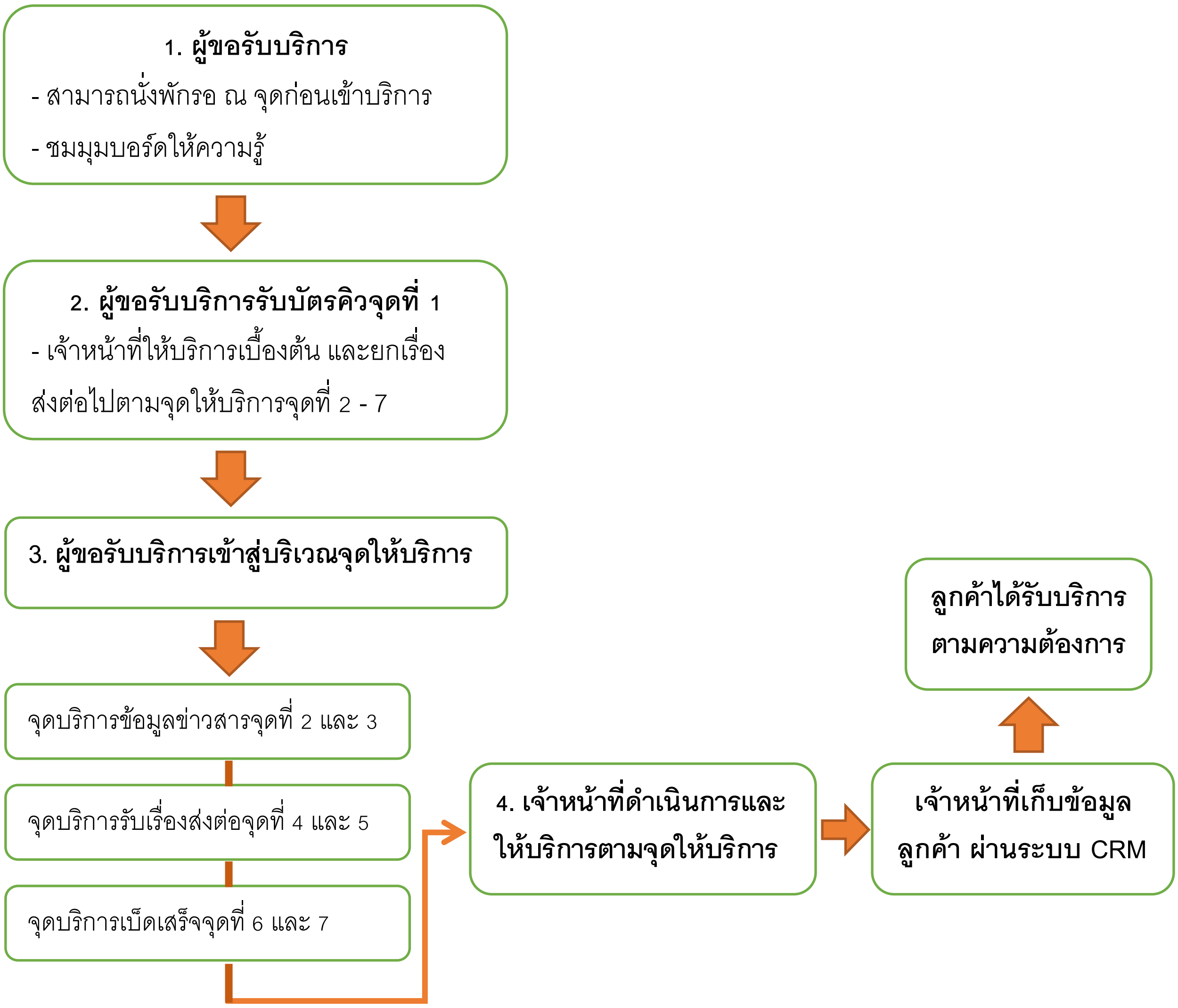
จุดก่อนเข้าสู่บริการ ประกอบด้วย

1. จุดบริการน้ำดื่มระหว่างรอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม
2. จุดบริการที่นั่งพักรับรองลูกค้า ก่อนเข้าสู่กระบวนการรับบริการ
3. จุดบริการค้นหาข้อมูลข่าวสารด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน ประกอบด้วยห้องสืบค้นข้อมูล โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูล
4. จุดบริการด้านข่าวสารด้านพลังงาน อาทิ เอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับพลังงานด้านต่างๆ นิตยสารที่เกี่ยวกับพลังงาน จอฉายข้อมูลด้านพลังงาน

บทสนทนามาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม
ในการให้บริการด้วยตัวเองโดยตรง ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

บทสนทนามาตรฐานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม	
เจ้าหน้าที่	สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน .....(ชื่อเจ้าหน้าที่)..... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
เจ้าหน้าที่	ต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ (สอบถามจุดประสงค์ในการติดต่อ) - ตอบคำถามเรื่องที่ผู้ติดต่อสอบถาม
เจ้าหน้าที่	(หากเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้น) กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ
เจ้าหน้าที่	ขออภัยที่ให้รอค่ะ/ครับ - ตอบคำถามเรื่องที่ผู้ติดต่อสอบถาม - จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลที่ผู้ขอรับบริการต้องการ - ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร (กรณีบริการรับเรื่อง-ส่งต่อและบริการแบบเบ็ดเสร็จ)
เจ้าหน้าที่	ขออภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/กระผมขอรบกวนท่านให้เตรียมเอกสารเพิ่มเติม ดังนี้... และนำมาให้ดิฉัน/กระผม ในวันที่...(วันและเวลานัดหมาย)... - ระบุเอกสารที่ผู้ขอรับบริการต้องจัดเตรียม (กรณีบริการรับเรื่อง-ส่งต่อและบริการแบบเบ็ดเสร็จ)
เจ้าหน้าที่	ดิฉัน/กระผมได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับท่านในวันที่...(วันและเวลานัดหมาย)...(กรณีบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และบริการแบบเบ็ดเสร็จ)
เจ้าหน้าที่	ขออภัยค่ะ ดิฉัน/กระผมขอรบกวนช่วยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ไหมค่ะ/ครับ **และขอทราบชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวกค่ะ/ครับ** เพื่อเป็นข้อมูล หากมีข่าวสารประชาสัมพันธ์จะแจ้งให้ทราบค่ะ/ครับ
เจ้าหน้าที่	ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ และ**หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือหรือมีข้อเสนอแนะหรือข้อติชม สามารถโทรศัพท์เข้ามาสอบถามได้ที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน หมายเลข** 0 2140 7000 **อีเมล์** servicelink@energy.go.th **หรือหย่อนลงในกล่องแสดงความคิดเห็น ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงานที่จัดเตรียมไว้นะคะ/ครับ**

ขั้นตอนการให้บริการกรณีขอรับบริการด้วยตนเองโดยตรง
ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน



คำอธิบายขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ขอรับบริการสามารถเข้ามาขอรับบริการได้ที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ตั้งอยู่ที่ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 3 ซึ่งมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ โดยผู้ขอรับบริการสามารถนั่งรอ ณ จุดก่อนให้บริการ และชมนิทรรศการ/บอร์ดที่จัดเตรียมไว้

ขั้นตอนที่ 2 **ส่วนให้บริการรับบัตรคิว** ประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมกล่าวทักทาย **สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน .....(ชื่อเจ้าหน้าที่).....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ** ตามบทสนทนาพื้นฐาน

2. ผู้ขอรับบริการเดินเข้ามายังเจ้าหน้าที่จุดที่ 1 เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่จะสอบถามความต้องการใช้บริการของผู้ขอรับบริการตามประเภทของงานบริการพร้อมทั้งแจกแบบฟอร์มและลำดับคิวเพื่อขอใช้บริการ

3. ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับบริการในงานนั้นให้เรียบร้อย แล้วส่งให้เจ้าหน้าที่จุดที่ 1 เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และส่งต่อผู้ขอรับบริการและแบบฟอร์มไปยังจุดบริการข้อมูลข่าวสารช่องที่ 2 และช่องที่ 3 หรือจุดให้บริการรับเรื่องส่งต่อช่องที่ 4 และช่องที่ 5 หรือจุดให้บริการเรื่องเบ็ดเสร็จช่องที่ 6 และช่องที่ 7 ตามงานบริการในแต่ละประเภท

ขั้นตอนที่ 3 **ผู้ขอรับบริการเข้าสู่จุดให้บริการ** ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 3.1 **(สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการข้อมูลข่าวสารช่องที่** 2 **และช่องที่** 3**)**

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประจำจุดบริการข้อมูลข่าวสารช่องที่ 2 และช่องที่ 3 เรียกผู้ขอรับบริการที่ต้องการข้อมูลข่าวสารตามลำดับคิวที่ได้รับจากจุดที่ 1

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายตามบทสนทนาพื้นฐาน

3) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ประเด็นและความต้องการจากแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่จุดที่ 1 ได้แยกเรื่องการขอรับบริการ (แบบฟอร์มการขอรับบริการ) ใส่ในตะกร้าเรียบร้อยแล้ว

4) หากไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องนั้นได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอเบอร์โทรศัพท์ อีเมล์ และที่อยู่ติดต่อกลับ เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการต้องการให้ภายหลัง (ถ้ามี) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องของหน่วยงานภายในกระทรวง

ขั้นตอนที่ 3.2 **(สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการรับเรื่อง-ส่งต่อช่องที่** 4 **และช่องที่** 5**)**

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ประจำจุดบริการรับเรื่อง-ส่งต่อช่องที่ 4 และช่องที่ 5 เรียกผู้ขอรับบริการ ตามลำดับคิวที่ได้รับจากจุดที่ 1

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายตามบทสนทนาพื้นฐาน

3) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ประเด็นและความต้องการจากแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่จุดที่ 1 ได้แยกเรื่อง (แบบฟอร์มการขอรับบริการและแบบฟอร์มการรับเรื่องของแต่ละกรม) ใส่ในตะกร้าเรียบร้อยแล้ว

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามกระบวนการงานบริการในประเภทรับเรื่อง-ส่งต่อ

ขั้นตอนที่ 3.3 (สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จช่องที่ 6 และช่องที่ 7)

1) เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จช่องที่ 6 และช่องที่ 7 เรียกผู้ขอรับบริการตามลำดับคิวที่ได้รับจากจุดที่ 1

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายตามบทสนทนาพื้นฐาน

3) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ประเด็นและความต้องการจากแบบฟอร์มที่เจ้าหน้าที่จุดที่ 1 ได้แยกเรื่อง (แบบฟอร์มการขอรับบริการและแบบฟอร์มรับเรื่องของแต่ละกรม) ใส่ในตะกร้าเรียบร้อยแล้ว

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามกระบวนการงานบริการในประเภทรับเรื่อง-ส่งต่อ

ขั้นตอนที่ 3.4 (สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วเสร็จ)

1) เมื่อให้บริการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่ละช่องบริการนำแบบประเมินการให้บริการให้ผู้ขอรับบริการกรอกข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจบการสนทนาด้วยบทสนทนาพื้นฐาน

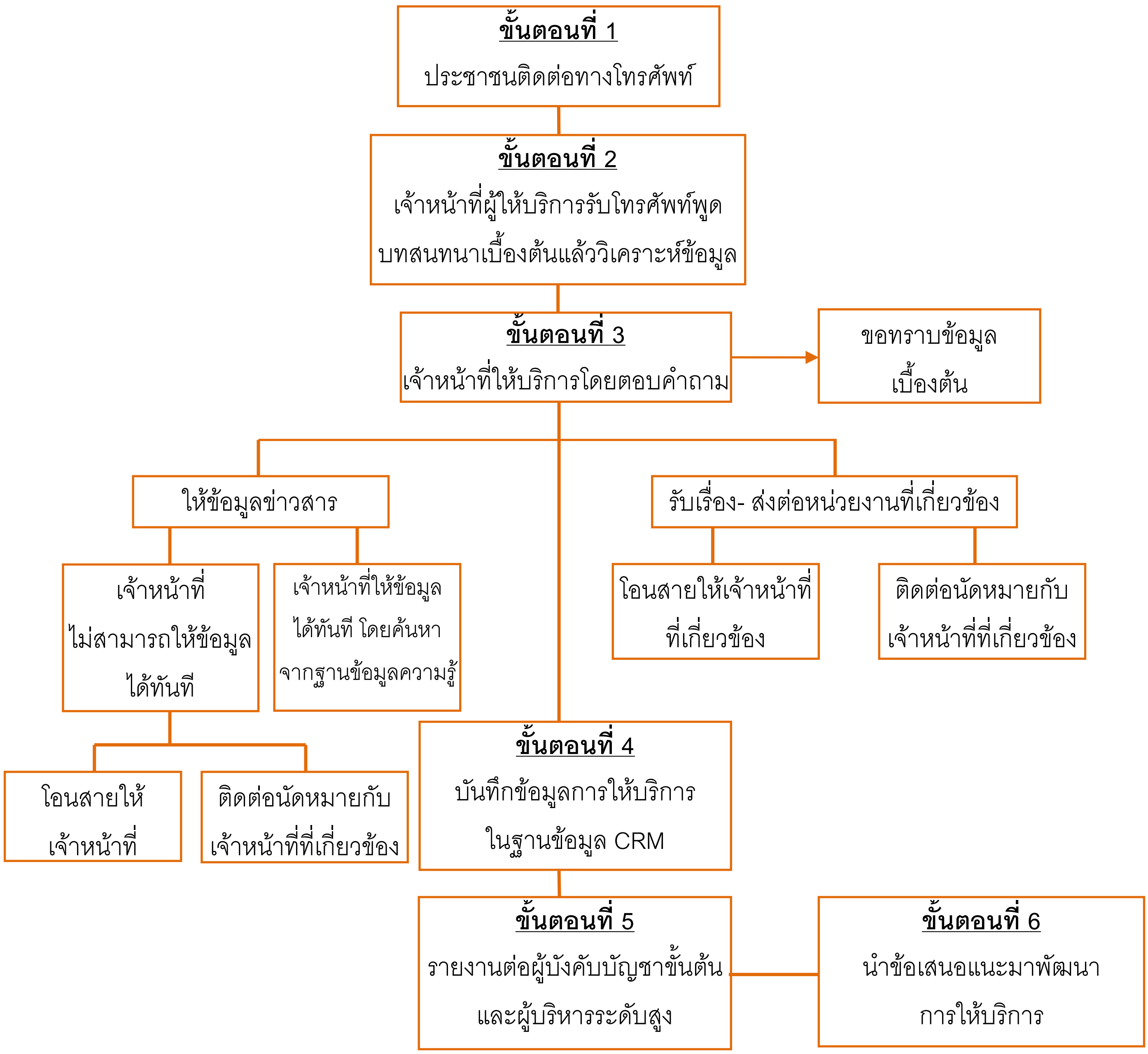
3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวบรวมข้อมูลที่ติดต่อใส่ไว้ในแฟ้มที่จัดเตรียมไว้ให้ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำข้อมูลผู้ขอรับบริการบันทึกในฐานข้อมูลลูกค้า (CRM)

2. ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ ผ่านระบบ Call Center

การให้บริการทางโทรศัพท์เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการให้บริการงานประเภทต่างๆ ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างละเอียด ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์



ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ผ่านระบบ Call Center ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถโทรศัพท์เข้ามาที่หมายเลข 0 2140 7000 ระบบ Call Center จะกระจายสายมายังเจ้าหน้าที่ที่สามารถรองรับการบริการได้ถึง 10 คู่สาย

ขั้นตอนที่ 2 ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวต้อนรับทักทายและสอบถามความต้องการของผู้ขอรับบริการตามบทสนทนาพื้นฐานการให้บริการทางโทรศัพท์สำหรับเจ้าหน้าที่ Call Center ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสอบถามความต้องการ และวิเคราะห์ประเด็นคำถาม หรือความต้องการใช้บริการของประชาชนผู้ขอรับบริการ

บทสนทนามาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์สำหรับเจ้าหน้าที่ Call Center ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน	
Agent	สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน .....(ชื่อ Agent).....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
Agent	สอบถามจุดประสงค์ของการติดต่อขอรับบริการ
Agent	กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ - ตอบคำถามเรื่องที่ผู้ติดต่อสอบถาม - พักสาย/โอนสาย (พักสายเพื่อไปสืบค้นข้อมูลหรือโอนสายไปยังผู้เชี่ยวชาญ หรือแจ้งหน่วยงาน/เบอร์โทรศัพท์เจ้าของเรื่องที่ผู้ติดต่อขอรับบริการสอบถาม)
Agent	ขออภัยที่ให้ถือสายรอค่ะ / ครับ - ตอบคำถามเรื่องที่ผู้ติดต่อขอรับบริการสอบถาม
Agent	ขออภัยค่ะ/ครับ ดิฉัน/กระผม รบกวนขอทราบชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวกค่ะ/ครับ เพื่อบันทึกเป็นข้อมูล หากมีข่าวสารประชาสัมพันธ์จะแจ้งให้ทราบค่ะ/ครับ
Agent	ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ

ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบคำถาม โดยสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ อาชีพ เบอร์โทรศัพท์ (โดยอาจดูจากหน้าจอเครื่องโทรศัพท์) ซึ่งกรณีให้ข้อมูลข่าวสารและรับเรื่อง–ส่งต่อ ถ้าไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรให้บริการ ดังนี้

1) แนะนำแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

2) นัดหมายให้เข้าพบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

3) เจ้าหน้าที่ส่งต่อเรื่องนี้ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง แล้วแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ **ภายใน 5 วันทำการ**

ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลลูกค้า CRM โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) นำข้อมูลผู้ขอรับบริการจากแบบฟอร์มการให้บริการทางโทรศัพท์

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลลูกค้า (CRM)

3) เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานการให้บริการรายสัปดาห์เสนอต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง เพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 6 นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูงมาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการต่อไป

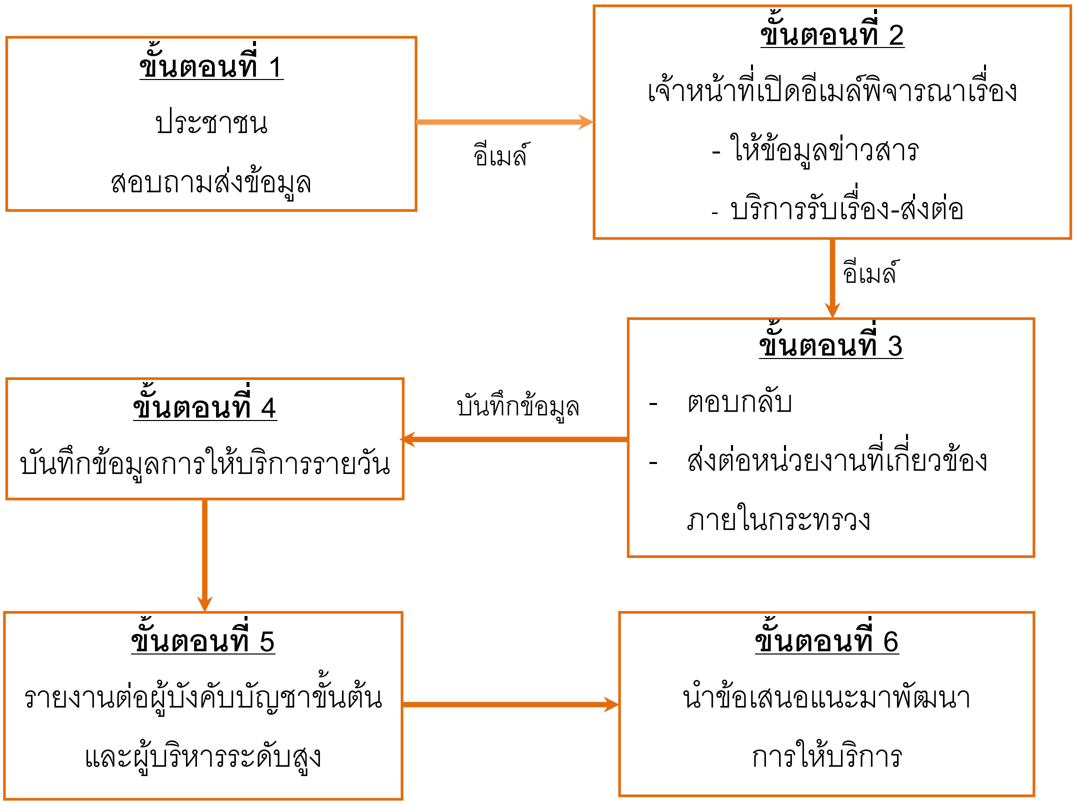
มาตรฐานการให้บริการของ Call Center

1. โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง
2. อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
3. การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

3. ช่องทางการให้บริการผ่านอีเมล์ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

อีเมล์ (E-mail) ย่อมาจาก **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์** หรือ **ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์** (Electronic Mail) คือ วิธีการหนึ่งของการแลกเปลี่ยนข้อความแบบดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา ที่อยู่ของผู้ส่งและที่อยู่ของผู้รับ (ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่ง) ศูนย์บริการร่วมมีการให้บริการงานบริการต่างๆ ผ่านอีเมล์ ซึ่งการให้บริการผ่านอีเมล์จัดให้มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการผ่านทางอีเมล์ (E-mail)

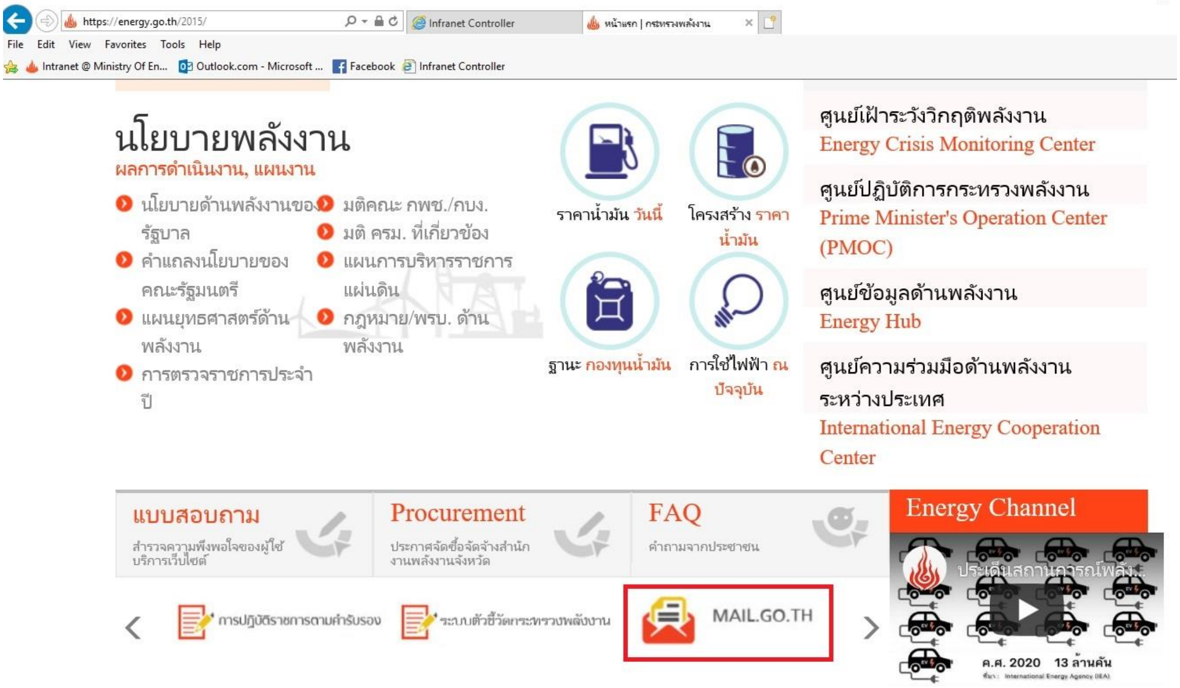


ขั้นตอนผู้ขอรับบริการผ่านช่องทางอีเมล์ มีรายละเอียด ดังนี้

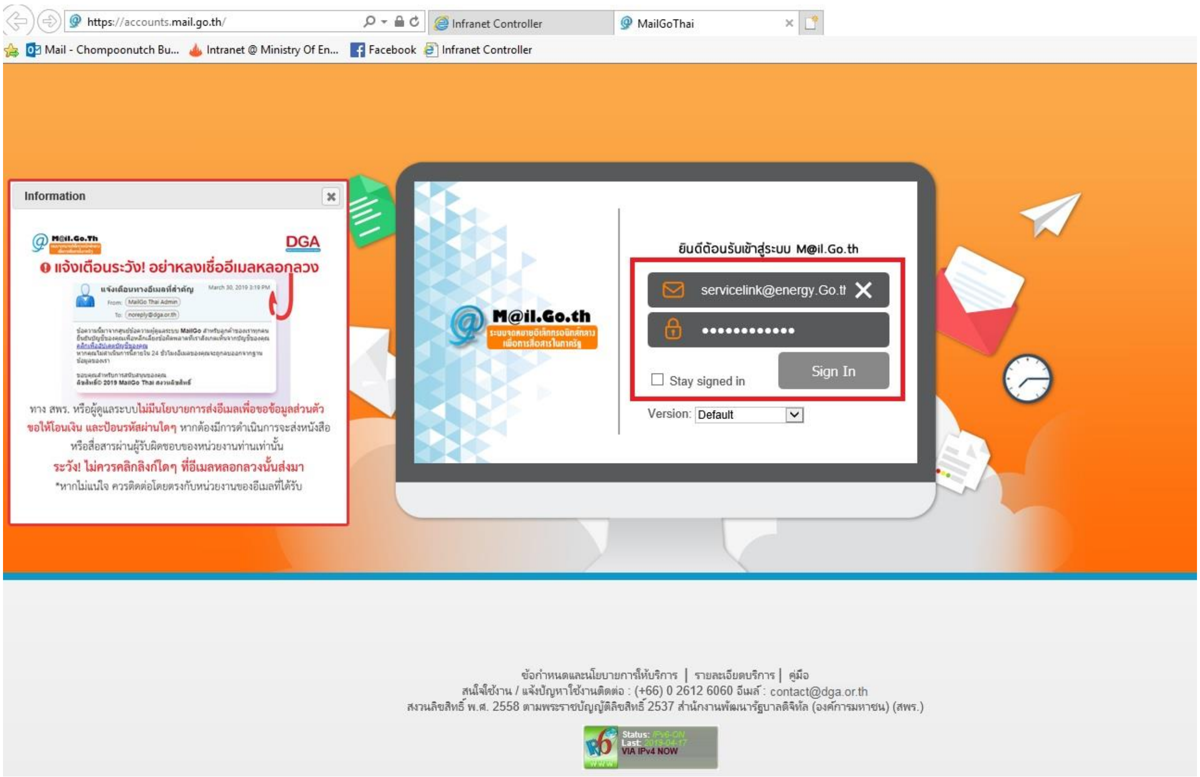
ขั้นตอนที่ 1 ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูล แจ้งเรื่องร้องเรียน ขอเอกสารเผยแพร่ และขอรับงานบริการต่างๆ ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงานได้ที่อีเมล์ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน servicelink@energy.go.th

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปิดอีเมล์ (E-mail) ที่ประชาชนผู้ขอรับบริการส่งมาเพื่อพิจารณาเรื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารหรือรับเรื่องส่ง-ต่อ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) เข้าไปยังเว็บไซต์ของกระทรวงพลังงาน www.energy.go.th เลือกหัวข้อ MAIL.GO.TH เพื่อเช็คอีเมล์ภายในของกระทรวงพลังงาน



2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกรอก ✉ : servicelink@energy.go.th และกรอกรหัสผ่าน จากนั้นคลิกปุ่ม Sign In

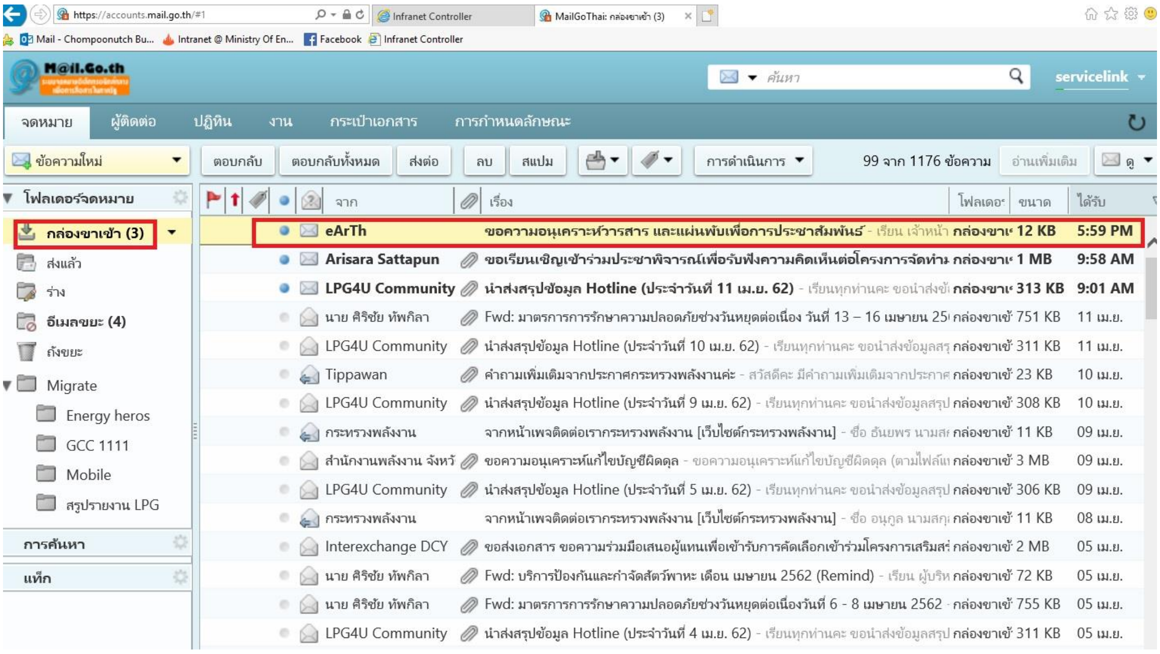


3) เลือกหัวข้อกล่องขาเข้า เพื่อดูกล่องจดหมายเข้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1) เปิดกล่องจดหมายซึ่งจะระบุรายละเอียด เช่น จาก เรื่อง วันที่ส่ง ให้คลิกเลือกจดหมายของผู้ขอรับบริการที่ยังไม่ได้เปิดอ่านหรือตอบกลับ

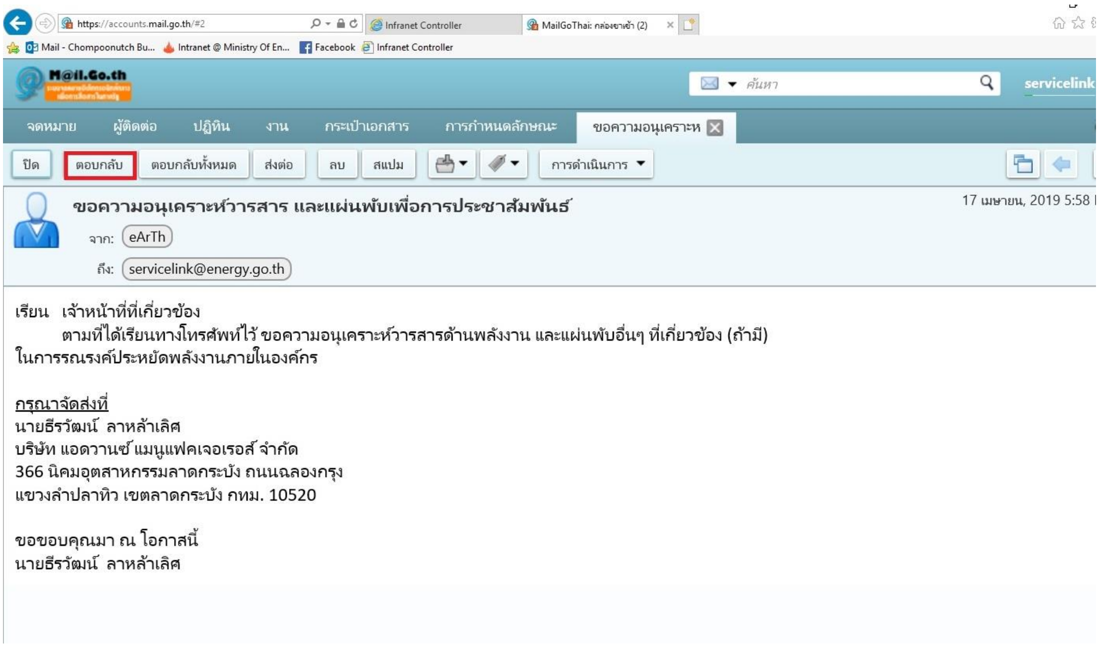
3.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประเด็นคำถามและความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการ

3.3) หากเป็นเรื่องที่ผู้ให้บริการสามารถตอบกลับข้อมูลให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการได้ ควรตอบกลับอีเมล์ให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการทันที และข้อมูลคำตอบสามารถค้นหาได้จากฐานข้อมูลความรู้ในระบบ CRM

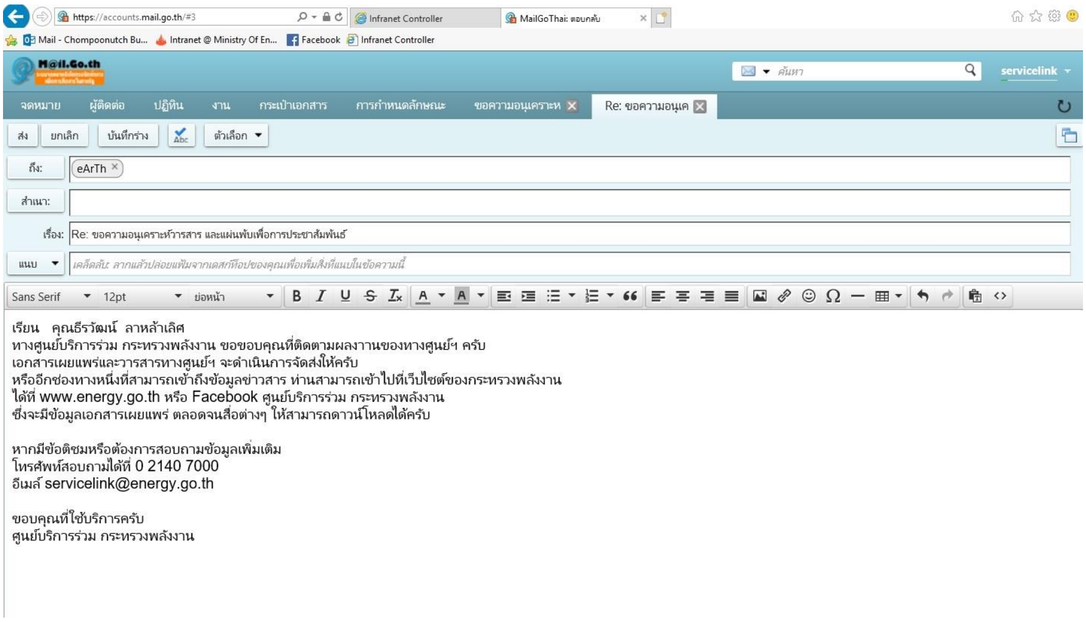


ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ตอบกลับหรือส่งต่อเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องภายในกระทรวง

1) หากต้องการตอบจดหมายให้คลิกเลือกปุ่ม "**ตอบกลับ**" ที่อยู่บริเวณด้านบนของจดหมาย ลักษณะการตอบควรจะต้องประกอบด้วยรายละเอียด ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร หรือสามารถบอกเหตุและผลในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการได้ โดยข้อมูลด้านพลังงานต่างๆ สามารถค้นหาได้จากฐานข้อมูลความรู้ในระบบ CRM



ตัวอย่างลักษณะการตอบ

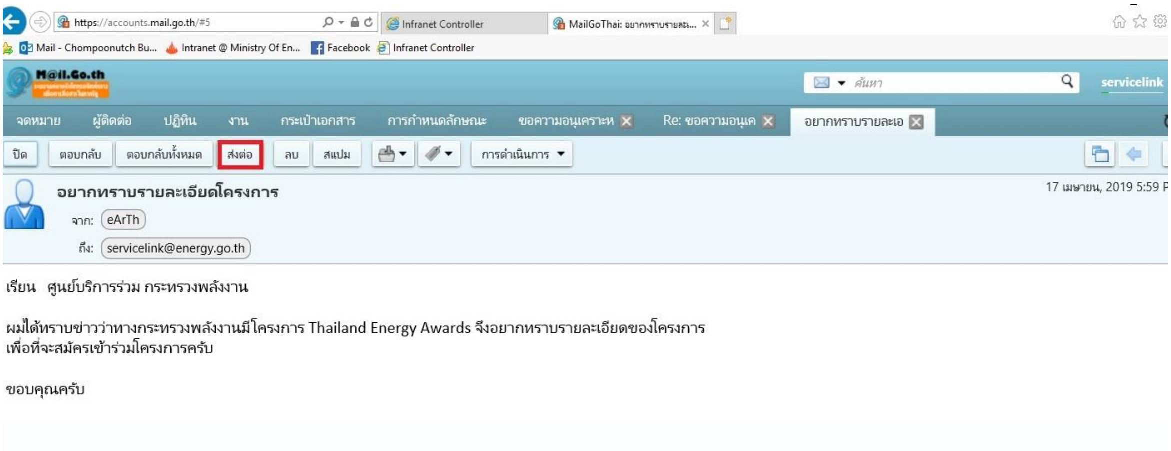


2) หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบคำถามได้ให้ปฏิบัติ ดังนี้

2.1) ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องในกระทรวงโดยคลิกเลือกปุ่ม **"ส่งต่อ"** พร้อมใส่ชื่อ และอีเมล์ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในกระทรวงที่เกี่ยวข้อง พร้อมระบุถึงความต้องการ พร้อมระบุระยะเวลาในการส่งข้อมูลกลับ เช่น เรียน กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและ

อนุรักษ์พลังงาน เนื่องจากมีผู้สนใจอยากทราบรายละเอียดโครงการ Thailand Energy Awards ตามอีเมล์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้านล่างนี้ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จึงขอความอนุเคราะห์กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน จัดส่งข้อมูลรายละเอียดโครงการดังกล่าว เพื่อทางศูนย์บริการร่วมจะรวบรวมจัดส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังผู้ขอรับบริการต่อไป

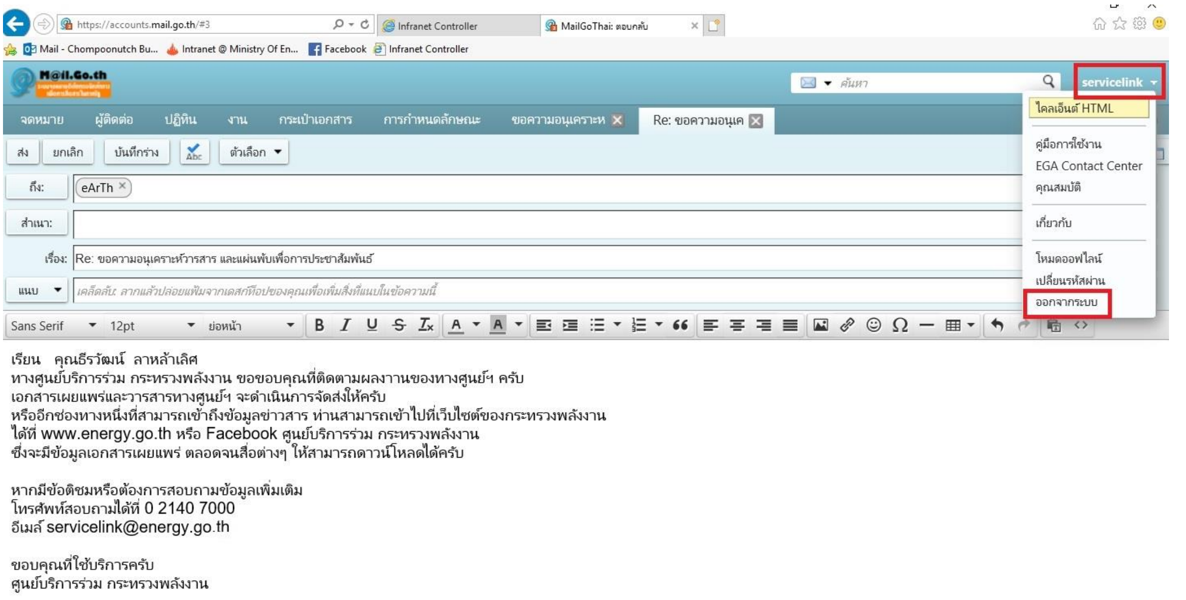
2.2) แนะนำแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการว่าต้องติดต่อกับหน่วยงานใด



3) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบกลับหรือส่งต่ออีเมล์จะต้องลงท้ายอีเมล์เสมอว่า

หากมีข้อติชมหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทรศัพท์สอบถามได้ที่ 0 2140 7000 อีเมล์ servicelink@energy.go.th ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน

4) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เลือกคลิกตรง **"servicelink"** ที่อยู่บริเวณด้านขวาบนของจอภาพ และคลิกตรง “**ออกจากระบบ**” เพื่อทำการลงชื่อออกจากระบบ



ขั้นตอนที่ 4 เก็บข้อมูลรายวัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการรายวันผ่านช่องทางอีเมล์โดยการพิมพ์ข้อมูลและรายละเอียดเรื่องที่ติดต่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเป็นประจำทุกสัปดาห์เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอรายงานสรุปรายวันและรายเดือนต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูงเพื่อรายงานสรุปผลและขอข้อคิดเห็นรวมถึงขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 6 นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูงมาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการต่อไป

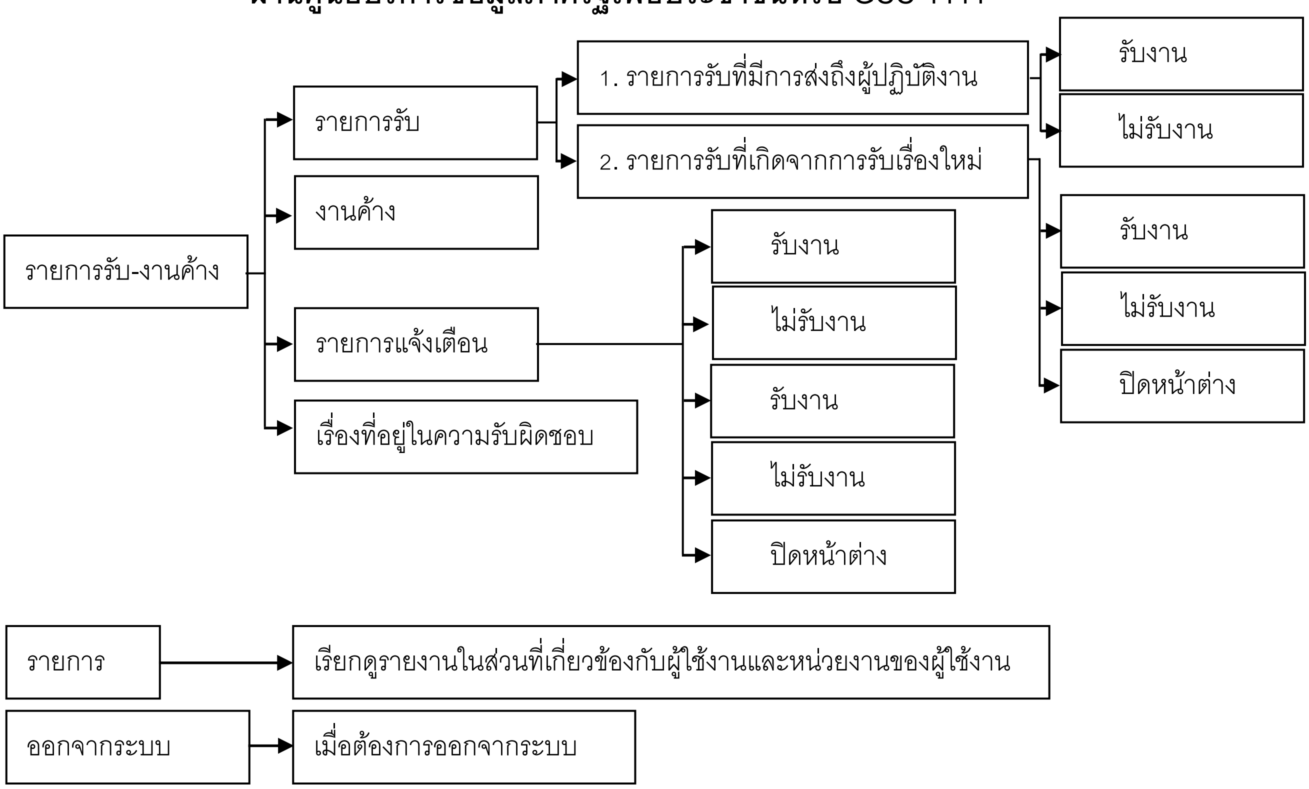
4. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หรือ GCC 1111

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2546 โดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นนโยบายที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปฏิรูประบบบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดเวลา อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล และจากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2546 อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ "โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" (Government Contact Center) ภายใต้การดำเนินงานของกระทรวง

ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่ง "ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" ได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนเพียงโทรศัพท์ติดต่อไปยังหมายเลข 1111 ซึ่งเป็นหมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) ภาครัฐ ก็สามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนโดยตรงและนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารการจัดการการบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น "ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน" จึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงพลังงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหรือ GCC 1111 ซึ่งศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน มีขั้นตอนในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

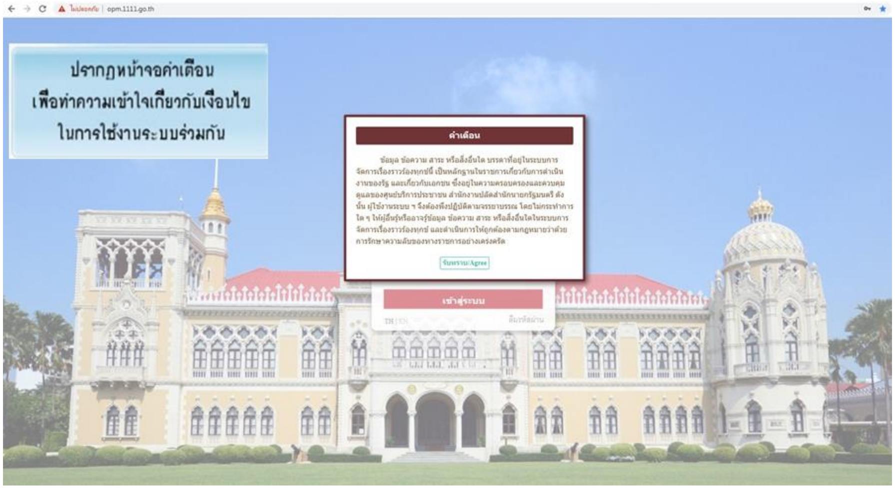
ขั้นตอนการให้บริการการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนหรือ GCC 1111

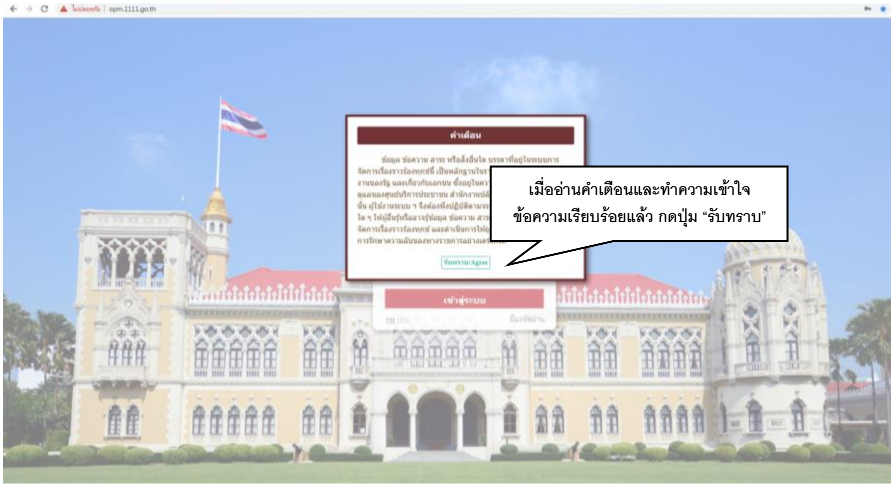


<u>ขั้นตอนรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หรือ GCC 1111</u>

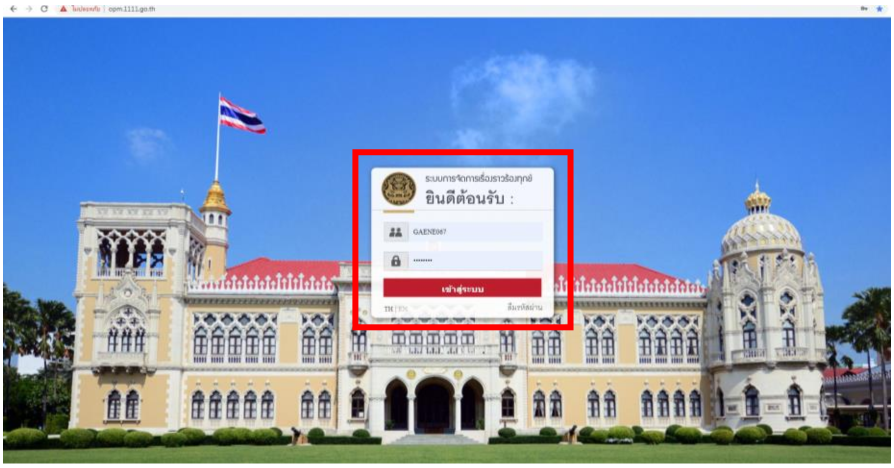
ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หรือ GCC 1111 โดยเข้าถึงได้จาก http://opm.1111.go.th

ขั้นตอนที่ 2 จะปรากฏหน้าจอคำเตือนเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขในการใช้งานระบบร่วมกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรอ่านคำเตือนก่อนเข้าสู่ระบบ จากนั้นกดปุ่ม “**รับทราบ**” เพื่อเข้าสู่หน้าจอการตรวจสอบสิทธิ

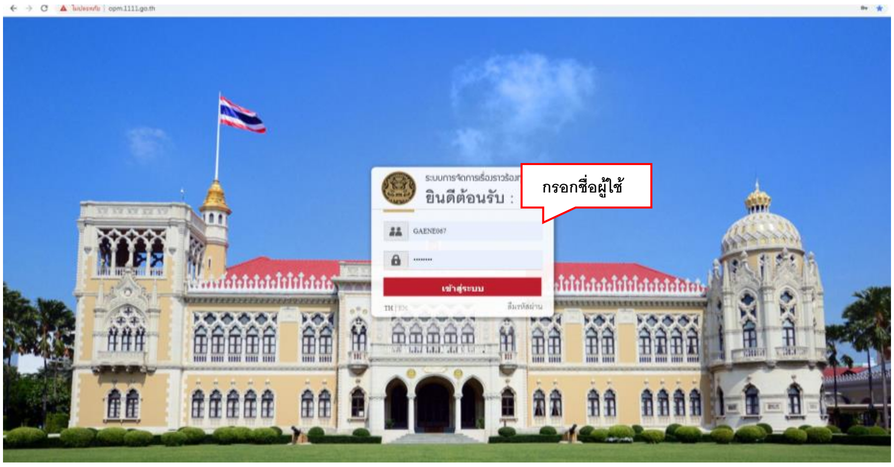


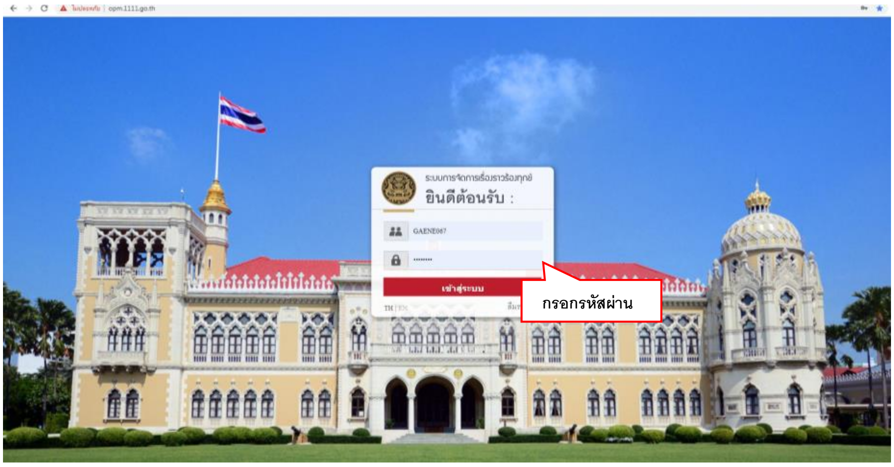


ขั้นตอนที่ 3 จะปรากฏหน้าจอเพื่อตรวจสอบสิทธิในการเข้าใช้งาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกรอก **"ชื่อผู้ใช้"** และ **"รหัสผ่าน"** จากนั้นกดปุ่ม **"เข้าสู่ระบบ"**



ปรากฏหน้าจอเพื่อตรวจสอบสิทธิในการเข้าใช้ระบบ
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ยินดีต้อนรับ :
GAENE067
เข้าสู่ระบบ
TH | EN
ลืมรหัสผ่าน


กรอกชื่อผู้ใช้
ยินดีต้อนรับ :
GAENE067
เข้าสู่ระบบ


ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ยินดีต้อนรับ :
GAENE067
เข้าสู่ระบบ
กรอกรหัสผ่าน

ขั้นตอนที่ 4 ระบบจะแสดงหน้าจอที่มีแถบเมนูหลัก 4 เมนู คือ

1) รายการรับ

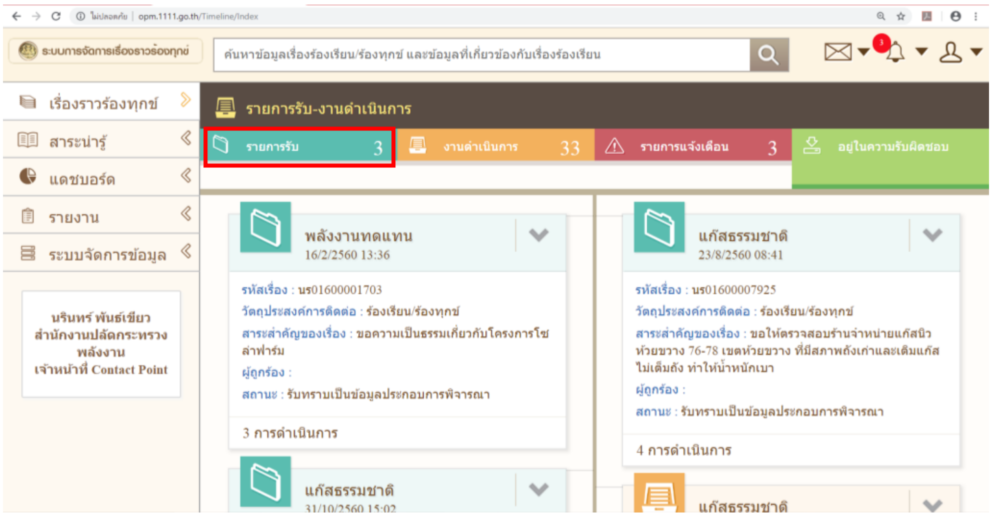
2) งานดำเนินการ

3) รายการแจ้งเตือน

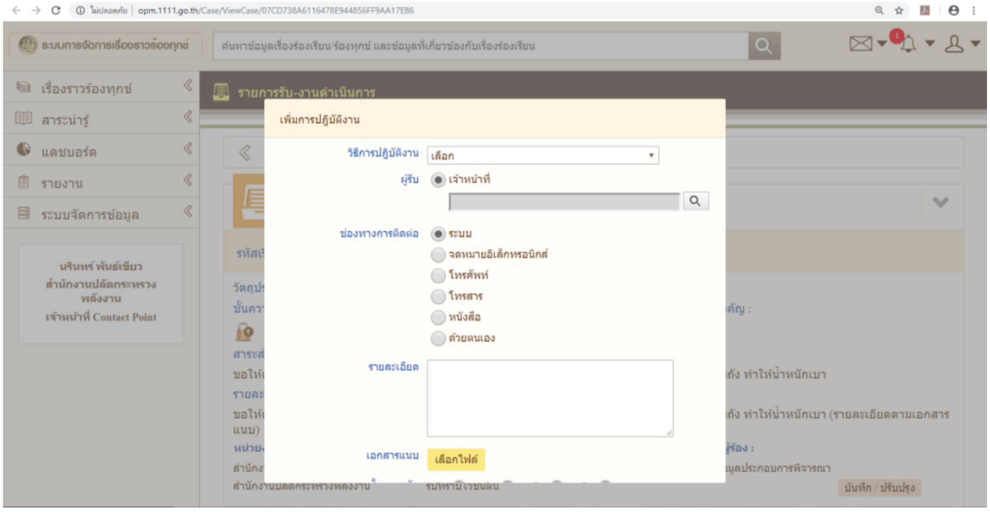
4) เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ

5) ออกจากระบบ

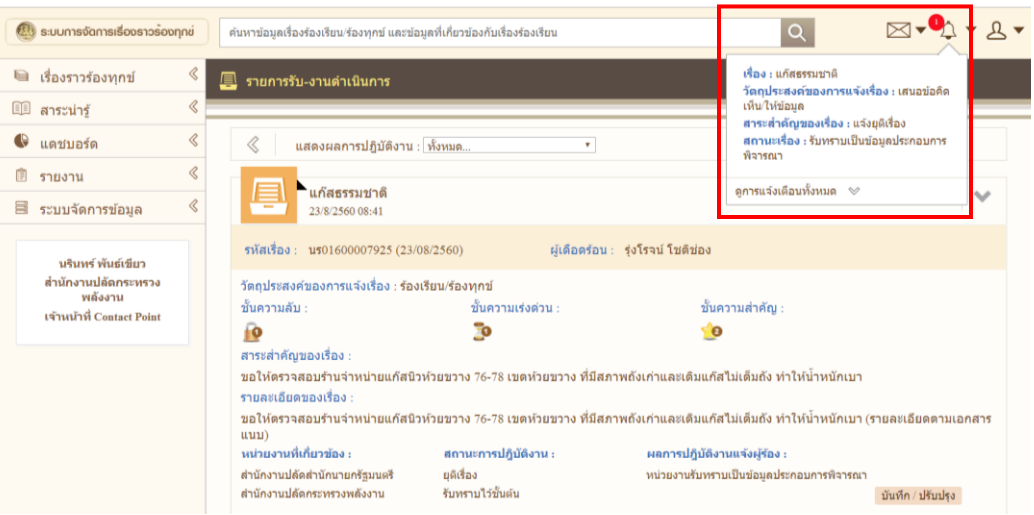
4.1 เริ่มเข้าปฏิบัติงานโดยคลิกเลือกเมนู “**รายการรับ**” จะแสดงรายการงานที่มีการส่งถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีจำนวนงานที่ได้รับระบุไว้ข้างท้าย



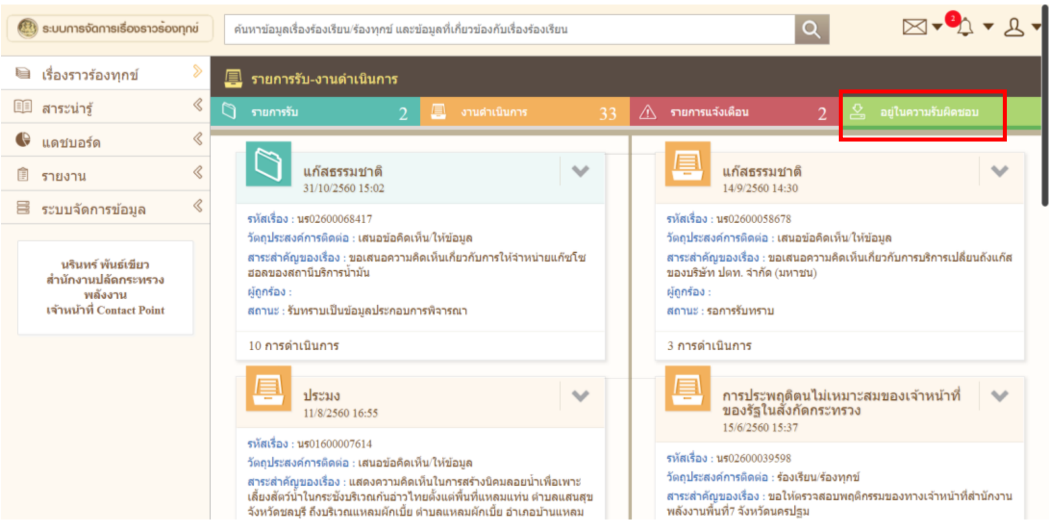
4.2 **งานดำเนินการ** เมื่อคลิกปุ่มรายการรับแล้ว ระบบจะพาเข้าสู่หน้าจองานดำเนินการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณารายละเอียดของงานดังกล่าว และรายงานผลให้การปฏิบัติงานแก่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อทราบต่อไป



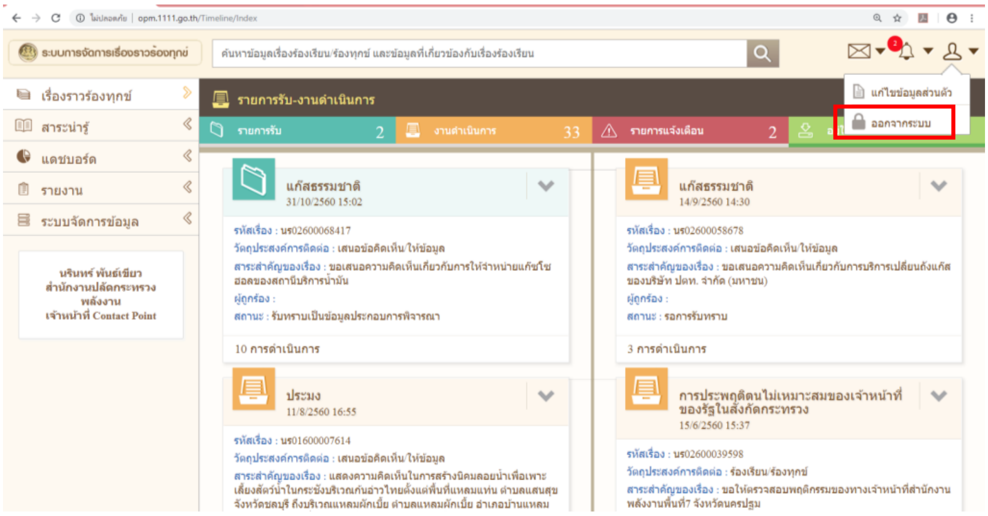
4.3 **การแจ้งเตือน** เมื่อมีความเคลื่อนไหวในเรื่องที่อยู่ในขั้นตอนงานดำเนินการ จะมีการแจ้งเตือนความเคลื่อนไหวมาที่รูประฆังที่อยู่มุมบนด้านขวามือ



4.4 **เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ** เป็นหน้าจอที่ใช้แสดงรายการที่อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานทั้งหมดรวมกันทุกเรื่องไว้ด้วยกันระหว่างรายการรับและงานดำเนินการ ระบบจะแสดงหน้าจอเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานสามารถคลิกดูเรื่องต่างๆ ได้ที่หัวข้อเรื่อง



เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ทำการลงชื่อออกจากระบบทุกครั้ง โดยคลิกเลือกปุ่ม “**ออกจากระบบ**” ที่อยู่บริเวณด้านบนขวามือของจอภาพ



บทที่ 4
จิตสำนึกของการบริการ

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน อ่านคู่มือนี้แล้วนำไปปฏิบัติตามและบอกต่อแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการท่านอื่นต่อไป อย่างไรก็ตาม การบริการให้สามารถตอบสนองประชาชนผู้ขอรับบริการให้มีความประทับใจ หรือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริการภาครัฐประสบความสำเร็จ คือ การมีทรัพยากรบุคคลที่มี **"จิตสำนึกในการบริการ** (Service Mind)" ปรารถนาที่จะปรับปรุงการให้บริการตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากการบริการเป็นกระบวนการของการทำงานซึ่งจะส่งมอบผลการปฏิบัติจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถึงแม้บางอย่างการให้บริการอาจไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่แสดงออกมาในรูปของระยะเวลาในการให้บริการ การบริการที่เป็นมาตรฐาน การลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวก รวมถึงการอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ เป็นต้น

ดังนั้น **จิตสำนึกในการบริการ** จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งการปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการ การปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการนั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่อาจต้องใช้ระยะเวลาและการปรับตัวสำหรับบางคนซึ่งคำว่าจิตสำนึก สำหรับภาษาอังกฤษคือ "Mind" โดยในความหมายของจิตสำนึกสามารถนำไปเป็นหลักในการปฏิบัติได้โดยอาศัยความหมายของตัวอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 4 ตัว ดังนี้

1) M=Make Believe มีความเชื่อถือในตัวของประชาชนผู้ขอรับบริการ พร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

2) I=Insist ยืนยันและยอมรับความแตกต่างของประชาชนผู้ขอรับบริการ

3) N=Necessitate การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีความหมายและความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กร

4) D=Devote การอุทิศตนเองที่จะช่วยเหลือประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ

จากข้างต้นสรุปได้ว่า วิธีการให้บริการที่สามารถครองใจประชาชนผู้ขอรับบริการด้วยการบริการที่มีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ควรปฏิบัติดังนี้

1. ต้อนรับประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างอบอุ่นด้วยคำพูดที่ไพเราะ กล่าวทักทาย **"สวัสดีค่ะ/ครับ"** ชวนฟังทันทีที่ได้พบ ท่าทางเป็นมิตรที่ดี พร้อมใบหน้าที่แจ่มใส สดชื่นเบิกบาน และกล่าว **"ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ"** ทุกครั้งเมื่อประชาชนผู้ขอรับบริการได้ใช้บริการเสร็จสิ้นแล้ว

2. แนะนำหรือจัดทำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการโดยไม่ต้องรอให้ถามก่อน และอธิบายรายละเอียดได้เสมอถ้าหากประชาชนผู้ขอรับบริการยังไม่เข้าใจ พร้อมรอยยิ้มและน้ำเสียงนุ่มนวล

3. เข้าไปให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ขอรับบริการก่อน เมื่อเห็นท่าทางกังวลไม่แน่ใจ

4. ติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือด้วยความพยายาม เพื่อทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการด้วยความยินดีและเต็มใจ

5. เร่งดำเนินการทุกอย่างให้กับประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างรวดเร็วทันที โดยไม่รีรอ

6. แก้ไขปัญหาให้ประชาชนผู้ขอรับบริการทันทีที่ได้รับแจ้ง และควรหาทางออกที่รวดเร็วและถูกต้อง หรือติดต่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เวลากับประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างเต็มที่ ไม่มีท่าทีเบื่อหน่าย

7. คอยสังเกตและให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ขอรับบริการเมื่อต้องการด้วยท่าทางที่เอาใจใส่และจริงใจ

8. แต่งกายให้สะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอในขณะให้บริการ

9. สิ่งสำคัญที่สุด คือ ไม่แสดงสีหน้า อารมณ์ คำพูด น้ำเสียง ให้ประชาชนผู้ขอรับบริการ พร้อมรับฟังปัญหาอย่างมีสติ พยายามตอบคำถามและให้ข้อมูลด้านพลังงานหรือด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนให้ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว

10. หมั่นหาเอกสารด้านพลังงานหรือด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนมาปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ณ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน หรือช่องทางต่างๆ ของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงานอยู่เสมอ

11. จัดสถานที่ให้บริการที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานชัดเจน ช่องทางให้บริการประเภทงานที่ให้บริการ และมีที่พักไว้ระหว่างรออย่างเหมาะสมและตลอดเวลา

นอกจากนี้ ยังมีเทคนิคการให้บริการเรื่อง “(S-M-I-L-E) **เพื่อการบริการ**" เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติสำหรับการเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้

S=Stress Tolerance อดทน อดกลั้น เมื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ระบบงาน หรือประชาชนผู้ขอรับบริการ เช่น หากไม่พอใจที่หัวหน้างานสั่งงานไม่ชัดเจนเวลามอบหมายงาน ความโกรธหรือความไม่พอใจเหล่านี้ควรเก็บความรู้สึกนี้ไว้ โดยไม่ควรระบายอารมณ์กับประชาชนผู้ขอรับบริการที่มาขอใช้บริการ แต่ควรแสดงสีหน้า กิริยาท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอระหว่างให้บริการ

M=Motivation ต้องการที่จะปรับพฤติกรรมของตนเองให้มีพฤติกรรมหรือมีจิตสำนึกในการให้บริการจะทำให้เกิดความพร้อมและอาสาช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการเสมอ

I=Integrity มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ

L=Listening รับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนด้านพลังงานหรือด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนจากประชาชนผู้ขอรับบริการอย่างเต็มใจ ไม่แสดงสีหน้าและกิริยาท่าทางไม่พอใจ ควรรับฟังและพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรืออธิบายเหตุผลและรายละเอียด

E=Energetic มีความกระตือรือร้นจะก่อให้เกิดวิธีการเหมือนเทคนิคในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับข้อมูลหรือบริการที่ดีที่สุดรวมไปถึงจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขวนขวายที่จะเรียนรู้ระบบงานหรือขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ เพื่อจะได้มีข้อมูลที่พร้อมและถูกต้องเมื่อประชาชนผู้ขอรับบริการมาสอบถามรายละเอียด

หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงานบริการด้วยจิตสำนึกในการบริการจะทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงานอีกครั้ง รวมถึงมีการบอกต่อความประทับใจให้กับบุคคลรอบข้าง จิตสำนึกในการบริการเป็นเรื่องไม่ยากหากปฏิบัติและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และขวนขวายหาความรู้ด้านพลังงานหรือด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทน และพยายามตอบคำถามปัญหาข้อสงสัยของประชาชนผู้ขอรับบริการที่ครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนผู้ขอรับบริการเกิดความประทับใจ หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน ตั้งแต่ต้นจนจบจึงเป็นเรื่องไม่ยากที่ศูนย์บริการร่วม กระทรวงพลังงาน จะเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการอนุรักษ์พลังงานและพลังงานทดแทนที่เบ็ดเสร็จและครบวงจรดังสโลแกนของศูนย์บริการร่วม ที่ว่า **"ศูนย์บริการร่วม รวมเรื่องพลังงาน บริการครบวงจร"**

บรรณานุกรม

กุลธิราบัณฑิต. (2553). **ความมุ่งมั่นในการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการเอไอเอสในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะทำงานจัดการความรู้ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์. (2554). **จิตนึกการให้บริการประชาชน (Service Mind).** สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2556, จาก http://dsd.go.th/ en/km/doc_download/154--service-mind.html

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ประสงค์ แสงพายัพ. (2554). **การบริหารธุรกิจโรงแรม.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2544). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการตลาด.** กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

ยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์ และคนอื่นๆ. (2546). **การจัดการตลาด.** กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

ระมิด ฝ่ายรีย์. (2530). **การบริหารการตลาด: การศึกษาในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์, ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ, กรมการฝึกหัดครู.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในการบริการ1.** กรุงเทพฯ: ประชาชน.

ศรีสุภา สหชัยเสรี. (2538). **การตลาด กลไกสู่โลกกว้าง.** กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ: ท้อป.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). **กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง.** กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สดาดวง เรืองรุจิระ. (2540). **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพรึก.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). **ตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: บิ๊กโฟร์เพรส.

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2542). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณะผู้จัดทำ

1. นายสมภพ พัฒนอริยางกูล
   ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน
2. นางเสาวนีย์ ศักดิ์สมกุลอุทัย
   นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
3. นางสาวชมพูนุช บุณะสุวรรณ
   นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
4. นางสาวธัญญารัตน์ คชารักษ์
   นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
5. นางสาวชนาภา ทองคำ
   นักประชาสัมพันธ์

จัดพิมพ์โดย กลุ่มบริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมสัมพันธ์ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน
555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 3
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร 10900 โทร. 0 2140 7000

ศูนย์บริการร่วม
กระทรวงพลังงาน
0 2140 7000

กระทรวงพลังงาน
MINISTRY OF ENERGY