คู่มือการบริหารงานท่าเรือเพ (KM)

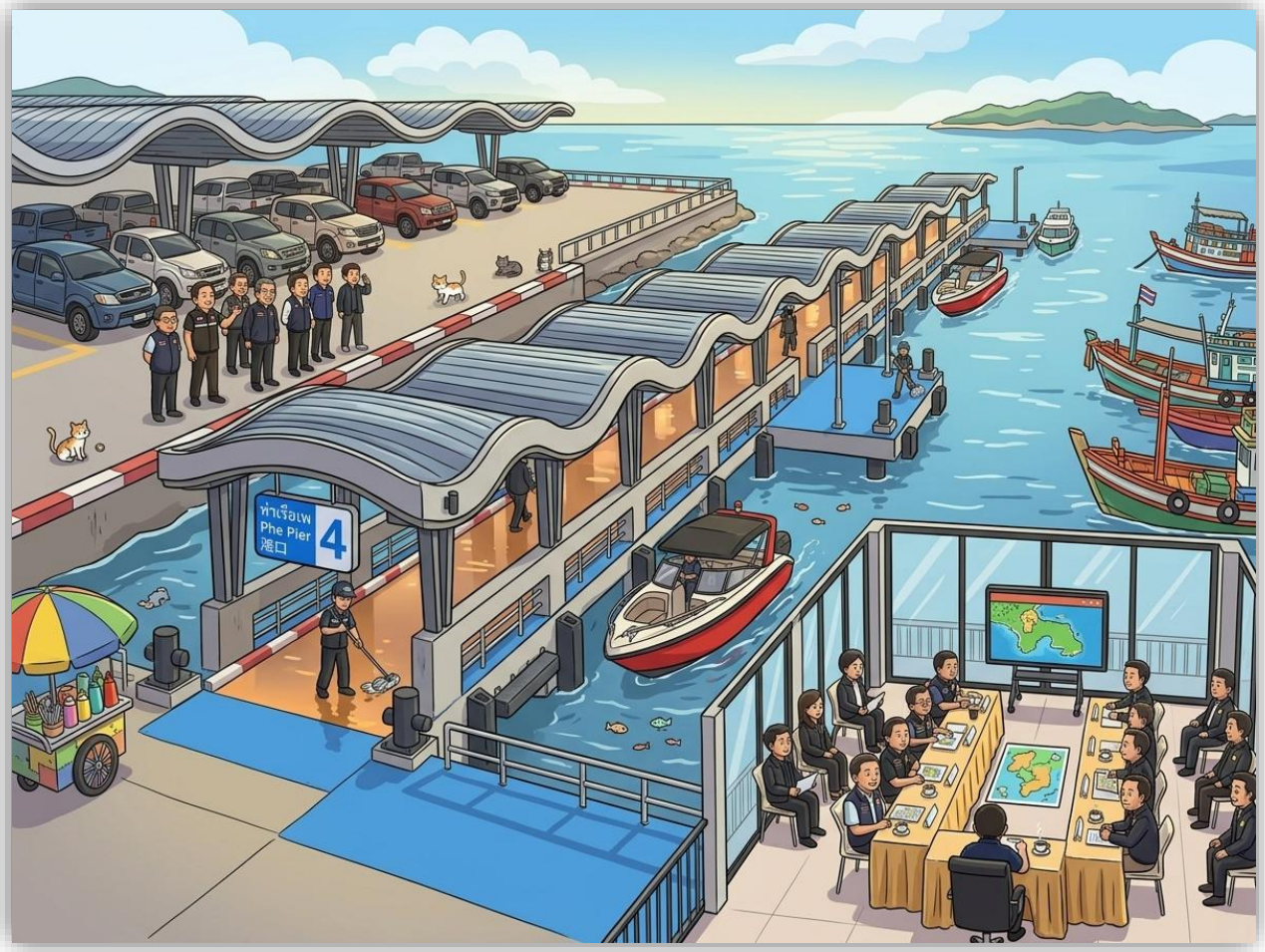
ท่าเรือเพ ตำบลเพ อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก การรักษาความปลอดภัย และการให้บริการผู้โดยสารและนักท่องเที่ยว

ฝ่ายกิจการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

วิสัยทัศน์และภาพรวมการบริหารงานท่าเรือเพ

มุ่งยกระดับการบริหารงานท่าเรือเพให้เป็นระบบ มีมาตรฐานความปลอดภัย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ



หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์

หลักการและเหตุผล

- **ภารกิจสำคัญ :** การบริหารท่าเรือเพ เป็นหัวใจหลักในการต้อนรับนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการเดินทางสู่เกาะเสม็ด
- **บูรณาการความรู้ :** ต้องอาศัยระเบียบ กฎหมาย ทักษะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน
- **สร้างมาตรฐาน :** จัดทำข้อมูลเพื่อรวบรวมองค์ความรู้ ถ่ายทอด และบันทึกเป็นคู่มือมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์หลัก

- **มาตรฐานเดียวกัน :** เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีแนวทางการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องและเป็นระบบ
- **ปฏิบัติงานแทนกันได้ :** ลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาบุคคล และทดแทนกันได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น
- **สืบทอดองค์ความรู้ :** ถ่ายทอดประสบการณ์จากเจ้าหน้าที่รุ่นพี่ สู่บุคลากรรุ่นใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการดำเนินงาน 6 ด้านหลัก

1. บริหารจัดการท่าเรือ

- ตรวจความพร้อมพื้นที่เปิด - ปิด
- จัดระเบียบและดูแลทรัพย์สิน
- บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน

2. การให้บริการประชาชน

- อำนวยความสะดวกขึ้น - ลงเรือ
- รับเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะ
- บริการสุภาพ รวดเร็ว เสมอภาค

3. การบริหารจัดการเรือ

- ควบคุมการเข้า - ออกของเรือ
- ตรวจความปลอดภัยเบื้องต้น
- ประสานผู้ประกอบการเรือ

4. การเงินและค่าธรรมเนียม

- เรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามหลักเกณฑ์
- ออกใบเสร็จและตรวจสอบเงิน
- จัดทำบัญชีนำส่งถูกต้อง

5. ความปลอดภัย & แก้ปัญหา

- เฝ้าระวังพื้นที่และเหตุฉุกเฉิน
- ปฐมพยาบาลและประสานงานกู้ชีพ
- สรุปทบทวนเพื่อป้องกันเหตุซ้ำ

6. งานธุรการ & ประสานงาน

- รับ - ส่งหนังสือและจัดเก็บเอกสาร
- รวบรวมสถิติการใช้บริการ
- เสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

ขั้นตอน 1
บ่งชี้ความรู้
สำรวจความรู้จำเป็น
ด้านบริการและปลอดภัย

ขั้นตอน 2
สร้าง & แสวงหา
รวบรวมจากระเบียบ
กฎหมาย และประสบการณ์

ขั้นตอน 3
จัดความรู้ให้เป็นระบบ
จำแนกหมวดหมู่
ทำคู่มือ และ Checklist

ขั้นตอน 4
กลั่นกรองความรู้
ตรวจสอบความถูกต้อง
ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอน 5
การเข้าถึงความรู้
จัดเก็บเอกสารและ
ระบบดิจิทัลที่เข้าง่าย

ขั้นตอน 6
แบ่งปันเรียนรู้
ประชุม สอนงาน
ถ่ายทอดสู่รุ่นน้อง

ขั้นตอน 7
เรียนรู้ & พัฒนา
ปรับปรุงคู่มือให้ทันสมัย
ต่อเนื่อง

ผังกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

แนวทางการปฏิบัติงานประจำวัน

1. ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

- ✓ ตรวจความพร้อมของพื้นที่และอาคารสถานที่
- ✓ ตรวจสอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและระบบไฟ
- ✓ เช็กตารางการเดินเรือประจำวัน
- ✓ เตรียมเอกสาร ใบเสร็จ และอุปกรณ์ให้พร้อม

2. ระหว่างปฏิบัติงาน

- ✓ ให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพและเป็นธรรม
- ✓ จัดระเบียบพื้นที่ และกำกับการขึ้น – ลงเรือ
- ✓ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จถูกต้อง
- ✓ บันทึกเหตุการณ์หรือความผิดปกติที่พบ

3. หลังสิ้นสุดการปฏิบัติงาน

- ✓ ตรวจสอบความเรียบร้อยและความสะอาดพื้นที่
- ✓ ตรวจสอบความถูกต้องของการรับ – ส่งเงิน
- ✓ สรุปบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน
- ✓ รายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชา และเก็บเอกสาร

การจัดการกรณีเกิดปัญหาเฉพาะหน้า

⚠ หลักการปฏิบัติ : "หยุด – ประเมิน – ประสาน – แก้ไข – รายงาน – ทบทวน"

1. หยุด (Stop)
ตั้งสติ ควบคุมอารมณ์ และระงับเหตุเฉพาะหน้า
เพื่อป้องกันไม่ให้สถานการณ์บานปลาย

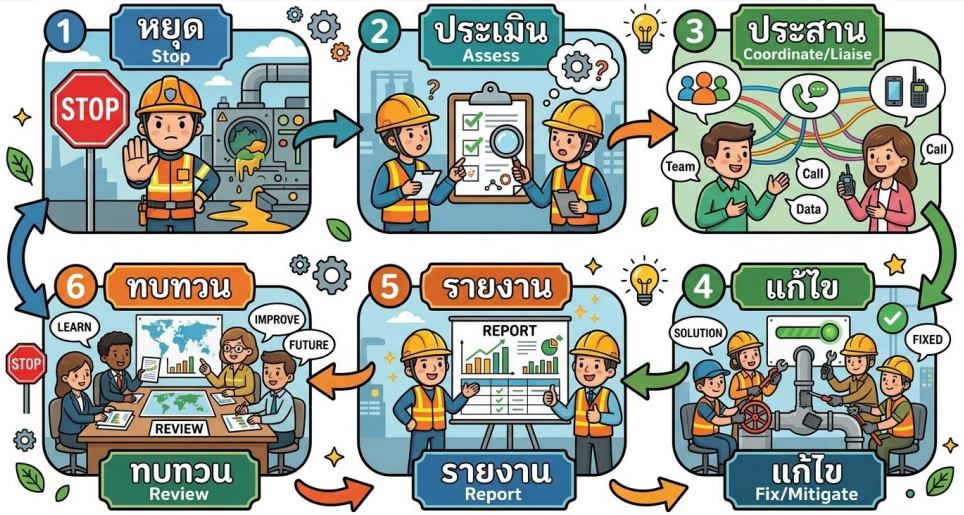
2. ประเมิน (Evaluate)
วิเคราะห์ระดับความรุนแรง ผลกระทบต่อความปลอดภัย
และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

3. ประสาน (Coordinate)
แจ้งผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่กู้ภัย
หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้าช่วยเหลือ

4. แก้ไข (Fix)
ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทางในคู่มือ
หรือขั้นตอนปฏิบัติอย่างถูกต้องรวดเร็ว

5. รายงาน (Report)
รวบรวมข้อเท็จจริง บันทึกรายละเอียดเหตุการณ์
และจัดทำรายงานเสนอตามลำดับขั้น

6. ทบทวน (Review)
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สรุปบทเรียน
เพื่อปรับปรุงแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ



การถ่ายทอดและจัดเก็บองค์ความรู้

รูปแบบการถ่ายทอดความรู้

- **Mentoring & OJT :** ระบบพี่เลี้ยงสอนงานจริง ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน
- **AAR Meeting :** การทบทวนหลังปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญ
- **Case Study :** สรุปกรณีศึกษาและข้อควรระวังในการทำงาน

องค์ความรู้สำคัญที่จัดเก็บ

- คู่มือขั้นตอนการเปิด – ปิด และแผนฉุกเฉินประจำท่าเรือ
- แนวทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมและการออกใบเสร็จ
- ฐานข้อมูลผู้ประสานงานหน่วยงานภายนอก

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารงาน

100%

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนมาตรฐาน (SOP)

0%

ความผิดพลาดซ้ำเดิม

ลดข้อผิดพลาดในงานการเงินและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

100%

ปฏิบัติงานแทนกันได้

บุคลากรมีทักษะพร้อมทดแทนตำแหน่งกันได้ทันที

95%+

ความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยวได้รับบริการที่สะดวกและปลอดภัย

ท่าเรือเพ ยุคใหม่ ปลอดภัย ทันสมัย

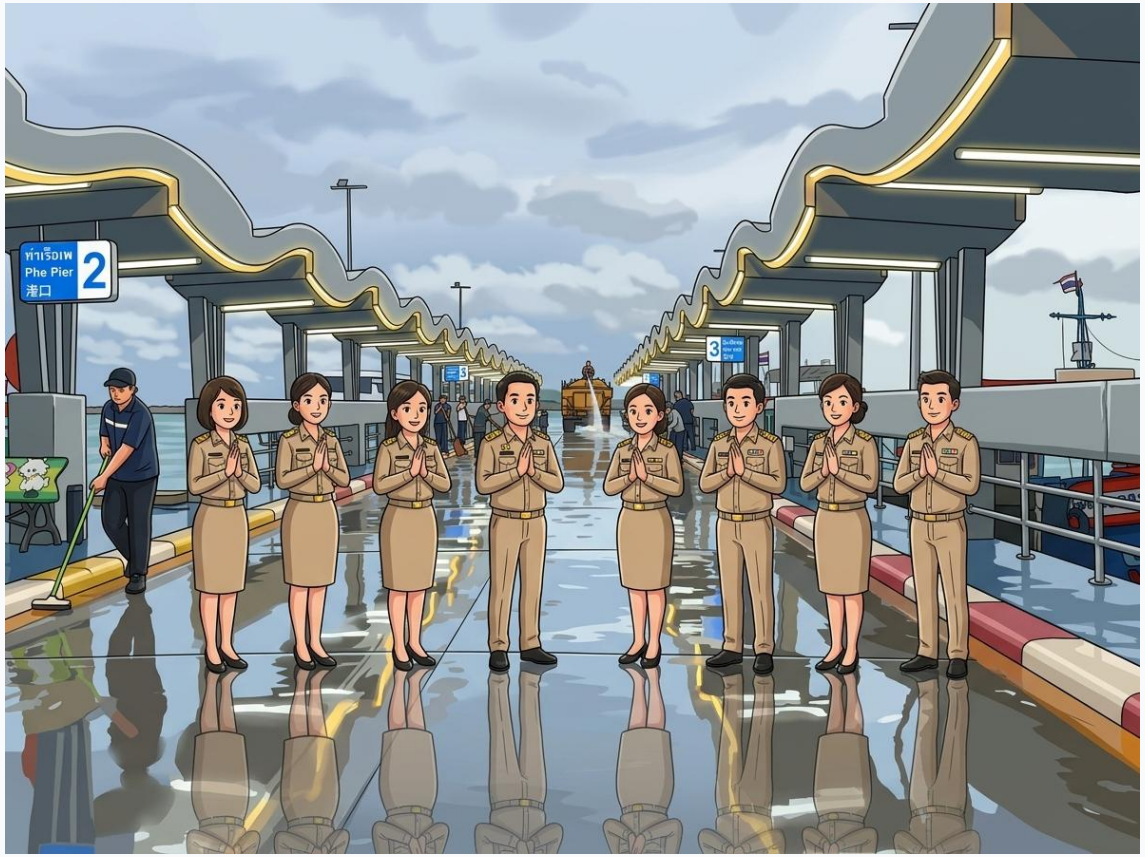
ยกระดับอาคารผู้โดยสาร

จัดเตรียมห้องพักผู้โดยสารปรับอากาศ สะอาด เย็นสบาย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอย่างประทับใจ

ระบบกำกับดูแลความปลอดภัย

จัดระเบียบจุดขึ้นเรือ พื้นที่จอดรถ และคุมเข้มมาตรการความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

“การจัดการความรู้ คือ หัวใจในการพัฒนาคน สร้างมาตรฐานงาน
และส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ แก่ประชาชนอย่างยั่งยืน”



► ฝ่ายกิจการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ◄