

สถานพินิจ จังหวัดสุโขทัย มีเจ้าหน้าที่ Call center ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

การให้บริการโทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก สถานพินิจ จังหวัดสุโขทัย มีการกำหนดมาตรฐาน ของ Call center เป็น การรับโทรศัพท์ในระบบอัตโนมัติ

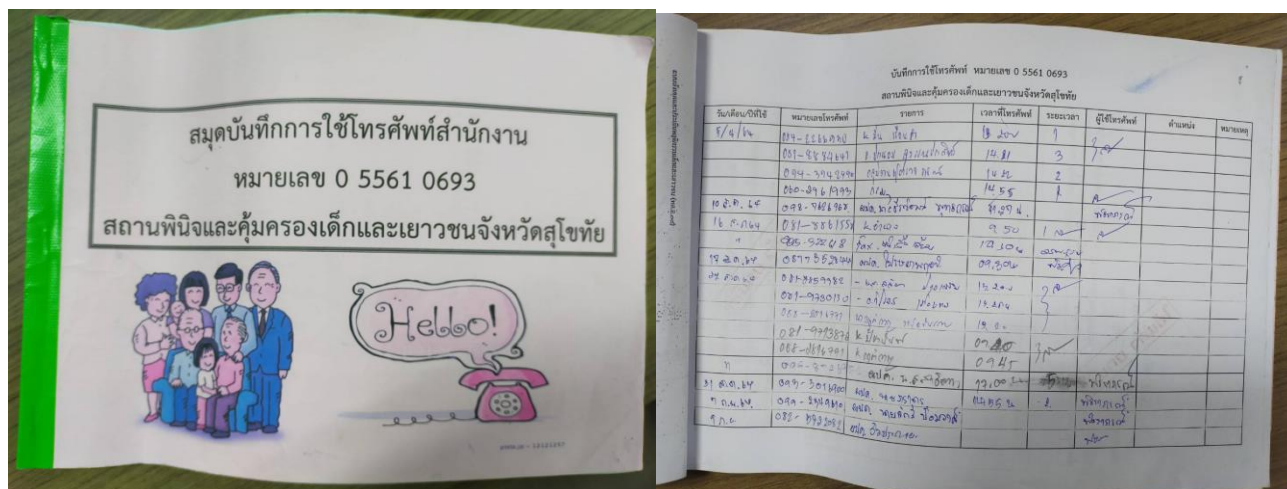
Call center : สวัสดีค่ะ สถานพินิจ จังหวัดสุโขทัย ...ชื่อ-สกุล... รับสาย...ครับ/ค่ะ ติดต่อเรื่องอะไร.../...ใคร ครับ/ค่ะ : กรุณาถือสายรอสักครู่/กรุณารอสักครู่ จะโอนสายให้...ครับ/ค่ะ...

การให้บริการของ Call center มีการจดบันทึกการให้บริการ เช่น ใครติดต่อเรื่องอะไร และส่งต่อให้ใคร การให้บริการรับ โทรศัพท์ จะมีการนำปัญหาหรืออุปสรรคเข้าที่ประชุมประจำเดือนของสถานพินิจ จังหวัดสุโขทัย ในกรณีที่ไม่เร่งด่วน และกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วนจะขอคำปรึกษากับผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าแต่ละส่วนงานทันที

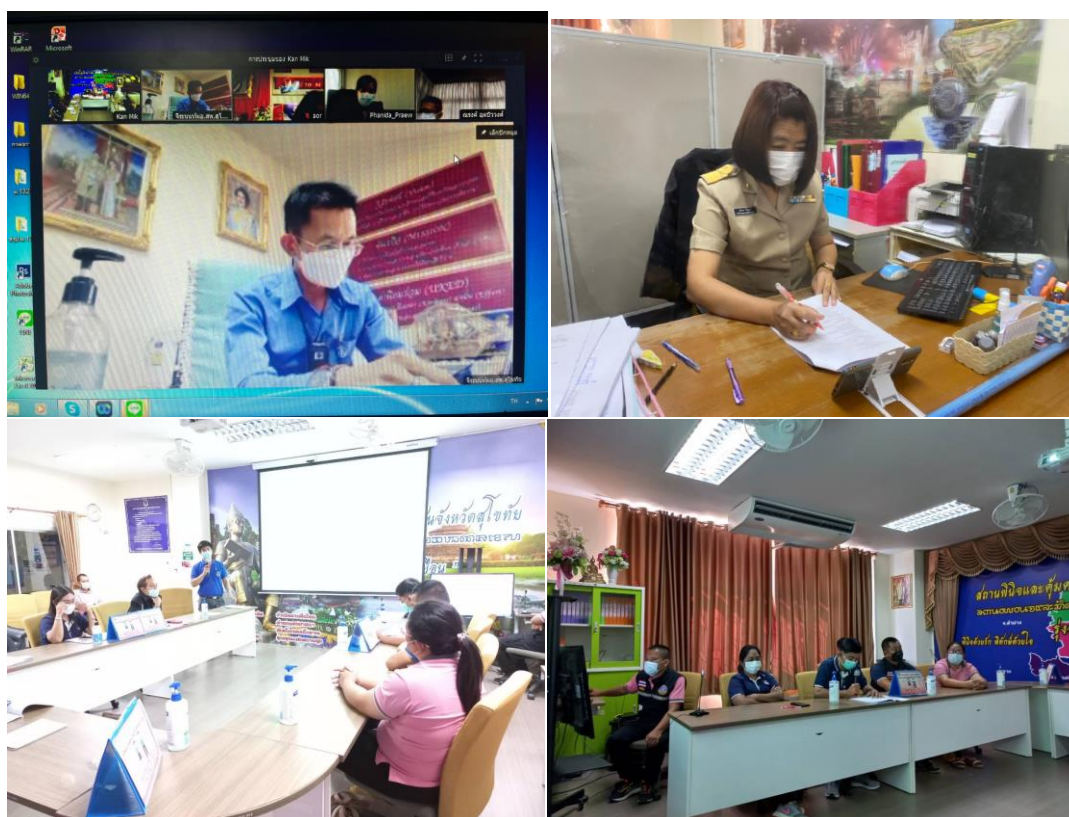
สมุดบันทึก					
การให้บริการรับโทรศัพท์					
สถานพินิจ จังหวัดสุโขทัย					
ว/ศ/ป	เวลา	เรื่อง	ส่งต่อ	ผู้รับโทรศัพท์	หมายเหตุ
15 ต.ค. 2555	14.09 น.	ตรวจการปกครอง	อ.อ.อ.อ.	อ.อ.	
19 ต.ค. 55	08.25	การรับ/ส่ง	—	อ.อ.อ.	
22 ต.ค. 2555	09.35 น.	อ.อ.อ.อ.อ.	อ.อ.อ.	อ.อ.อ.	
—	11.30 น.	อ.อ.อ.อ.อ.	—	อ.อ.อ.	
—	16.55 น.	อ.อ.อ.อ.อ.	อ.อ.อ.	อ.อ.อ.	

หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อประสานงานราชการ		
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย		
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กระทรวงยุติธรรม		
ที่อยู่	อาคารบูรณาการกระทรวงยุติธรรมจังหวัดสุโขทัย ชั้น 1 99 หมู่ที่ 10 ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย 64000	
โทรศัพท์ที่ทำงาน	0 55612 493 (สำหรับติดต่อภายใน)	
	0 5561 2472	
โทรสาร	0 5561 0693	
เบอร์ติดต่อภายในหน่วยงาน		
ผู้อำนวยการ	0 55612 493	ต่อ 401
ส่วนงานวิชาการและการจัดการ		
หัวหน้าส่วนงานวิชาการและการจัดการ	0 55612 493	ต่อ 402
งานธุรการคดี	0 55612 493	ต่อ 403
งานธุรการทั่วไป	0 55612 493	ต่อ 404
งานการเงินและบัญชี	0 55612 493	ต่อ 405
ห้องประชุม	0 55612 493	ต่อ 406
งานพัสดุ	0 55612 472	
ส่วนคดี		
หัวหน้าส่วนคดี (คุมภาค)	0 55612 493	ต่อ 409
ส่วนคดี (ลิ้งค์เนต)	0 55612 493	ต่อ 408
ส่วนคดี (เพิ่มกรณี)	0 55612 493	ต่อ 407
ส่วนป้องกันและปราบปรามและประสานเครือข่าย		
หัวหน้าส่วนป้องกัน (พทอ)-จิตวิทยา	0 55612 493	ต่อ 411
ส่วนป้องกัน (กรณีการ)-สังคมและครอบครัว	0 55612 493	ต่อ 410
งานอภิบาลและการฟื้นฟู		
งานควบคุมฯ-หญิง	0 55612 493	ต่อ 412 (ในนอกเวลาราชการ)

การให้บริการนอกจากการรับโทรศัพท์ สถานพินิจ จังหวัดสุโขทัย ยังมีการบริการแบบโทรศัพท์ประสานกับผู้ปกครองด้วย เช่น ให้ผู้ปกครองนำตัวเด็กและเยาวชนมาดำเนินการเกี่ยวกับการรับตัวหรือสอบปากคำ พบนักจิตวิทยา พบนักสังคมสงเคราะห์ และการให้ คำปรึกษาในเรื่องของขั้นตอนการบริการญาติเยี่ยมด้วย ฯลฯ ทักษะการพูดเป็นไปในลักษณะเดียวกัน



ภาพถ่ายการประชุมเพื่อปรึกษาหารือ





คำสั่ง สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

ที่ ๒๔ / ๒๕๖๔

เรื่อง มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชน
ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดให้ส่วนราชการจังหวัดและอำเภอที่มีงานบริการประชาชน
ดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ (Public sector Management
Quality Award : PMQA) และสำนักงาน ก.พ.ร.กำหนดให้การพัฒนาองค์การด้านการบริการประชาชนเป็น
ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการจังหวัดสุโขทัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ดังนั้น เพื่อเป็น
การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ (PMQA) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด
จึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการพัฒนางานบริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ดังนี้

- นางสาวสิริกาญจน์ แซ่มซ่า นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ในกรณีที่ นางสาวสิริกาญจน์ แซ่มซ่า ลาหรือไปราชการหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ราชการได้
ให้ข้าราชการ หรือพนักงานราชการ ปฏิบัติหน้าที่แทน ตามลำดับดังนี้

๑. นางสาวชัชฎาภรณ์ จันเต็ม เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน
๒. นางสาวสมร ชำนาญชัย พนักงานสถานที่ กิ่ง ๕๔
๓. นางสาวพัชรภรณ์ สอนทุ่ง พนักงานพินิจ
๔. นางสาวอรพรรณ เดชใจดี พนักงานพินิจ

โดยต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการ ดังนี้

- ๑) จัดกระบวนการและการศึกษาผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน
- ๒) จัดกระบวนการและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๓) วัดความพึงพอใจที่เกิดจากกระบวนการและการดำเนินการในการตอบสนองความต้องการ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายจิระนนท์ คนหาญ)

ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

Call center ที่ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทั่วไป
๔. ความเป็นมืออาชีพ/ความน่าเชื่อถือ
๕. ความรอบรู้ในการให้บริการ
๖. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
๗. ความตรงไปตรงมาและเปิดใจที่จะรับฟัง
๘. การยอมรับฟังและแสดงความเข้าใจประชาชน

เทคนิคในการให้บริการ Call center

- ทัก
- ถาม
- ทำ
- ทวน
- ลา

เทคนิคการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

๑. ใช้คำขานรับหรือเสียงตอบรับเป็นระยะ ๆ
๒. อธิบายข้อความหรือขยายความให้กระจ่างขึ้น
๓. ทวนข้อความหรือสรุปใจความสำคัญ
๔. ใจจดจ่อกับเรื่องที่ผู้พูดกำลังพูด ตั้งใจฟัง
๕. จดบันทึก/Note ข้อมูลทุกครั้งที่น่าสนใจ

ภาษาเชิงบวก

- คุณ...(ผู้ปกครอง)...ไม่ต้องเป็นกังวลใจนะ ครับ/ค่ะ
- ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสถานพินิจฯ ครับ/ค่ะ
- จะดำเนินการให้โดยด่วน ครับ/ค่ะ
- ยินดีให้...บริการ/คำปรึกษา...
- คำอวยพร คำที่แสดงถึงความห่วงใย เป็นต้น

ภาษาเชิงลบ

- คำพูดที่ไม่มีหางเสียง
- คำพูดที่ทำให้...(ผู้ปกครอง/ประชาชน)...รู้สึกไม่สบายใจ
- การเน้นเสียงจนเกินไป
- พฤติกรรมที่เป็นลักษณะถามคำถาม คำตอบคำ
- ไม่ใช่คุณคนเดียวที่มีปัญหา

การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน/ผู้ปกครอง

- ตั้งใจฟังผู้พูดหรือบ่น โดยไม่เถียง ไม่ปกป้องตัวเอง
- เข้าใจ เห็นใจ
- ขอโทษ
- การแสดงความรับผิดชอบและแก้ไข และมีการจดบันทึกทุกครั้ง

ขั้นตอนเมื่อมีประชาชน/ผู้ปกครองบ่น หรือร้องเรียน

๑. กล่าว “ขอบคุณ” และอธิบายเหตุผลที่ขอบคุณ
๒. “ขอโทษ” อย่างจริงใจสำหรับความผิดพลาดดังกล่าว
๓. สอบถามข้อมูลจำเป็นที่เกี่ยวข้อง
๔. รับปากที่จะแก้ไข ปรับปรุงให้ โดยต้องดำเนินการจริง ๆ และทันที
๕. ตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชน/ผู้ปกครอง
๖. ป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การรับสายเมื่อมีผู้โทรศัพท์เข้ามา

๑. รับสายทันทีเมื่อมีสัญญาณโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง
๒. สวัสดีค่ะ สถานะพินิจฯ จังหวัดสุโขทัย ...ชื่อ-สกุล... รับสาย...ครับ/ค่ะ ติดต่อเรื่องอะไร.../...ใคร ครับ/ค่ะ
๓. ถามชื่อ...ประชาชน/ผู้ปกครอง...ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพนุ่มนวล
๔. แสดงความเต็มใจให้บริการ ด้วยน้ำเสียงที่หนักแน่น ชัดเจน สุภาพ ตลอดการสนทนา
๕. ใช้น้ำเสียงที่เป็นธรรมชาติ ไม่ตัดเสียงจนฟังดูน่าเกลียด

สิ่งที่ควรปฏิบัติในระหว่างการสนทนาทางโทรศัพท์

๑. ขณะสนทนาควรพูดด้วยน้ำเสียงสุภาพนุ่มนวลและชัดเจน
๒. ยืนตลอดเวลาที่พูดสายจะทำให้เสียงที่เปล่งออกมาเป็น “เสียงยืน”
๓. ใช้ระดับเสียง และจังหวะการพูดที่เหมาะสม น้ำเสียงกระตือรือร้นแสดงออกถึงความตั้งใจ และพูดมีหางเสียง ใช้โทนเสียงอย่างเหมาะสม พูดชัดถ้อยชัดคำ อักขระถูกต้องชัดเจน
๔. ตั้งใจฟังปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ จนจบ
๕. ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ ๆ แสดงให้รู้ว่าเรากำลังตั้งใจฟังอยู่
๖. ทวนคำพูดหรือใจความสำคัญ