

มาตรฐานพฤติกรรมบริการและการปฏิบัติตน ของ..ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย..

มาตรฐานด้านการแต่งกาย การใช้ภาษาพูดและภาษากาย

๑. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ทุกท่านแต่งกายให้เป็นไปตามที่กำหนดอย่างพร้อมเพรียงกัน ดังนี้

วันจันทร์ - ชุดเครื่องแบบราชการสี kaki

วันอังคาร - ชุดผ้าไทยพื้นเมืองพ่อขุนรามคำแหง

วันพุธ - ชุดเสื้อ TO BE NUMBER ONE ของจังหวัดสุโขทัย

วันพฤหัสบดี - ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ หรือเครื่องแบบตามต้นสังกัด เจ้าหน้าที่แต่งกายชุด

สุภาพหรือชุดปฏิบัติการตามต้นสังกัด

วันศุกร์ - ชุดผ้าไทย

วันเสาร์-อาทิตย์-วันหยุดนักขัตฤกษ์ พนักงานพินิจที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ชุดเครื่องแบบตามต้นสังกัด/หรือชุดปฏิบัติการตามต้นสังกัด

ทั้งนี้หากมีประกาศของทางราชการให้แต่งกายตามเทศกาล หรือตามวาระต่าง ๆ ก็ให้แต่งกายไปตามประกาศนั้น ๆ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ทุกท่านส่งยิ้มทักทายประชาชน ด้วยความยิ้มแย้มและกล่าวคำว่า”สวัสดีค่ะ/ครับ” พร้อมประนมมือไหว้เมื่อพบกับประชาชน หากมีโอกาสควรเชื้อเชิญให้นั่งพักในบริเวณที่พักรอประชาชน

๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๒.๑ ยิ้มแย้มและกล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ”

๒.๒ สอบถามความประสงค์ของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๓ ตรวจสอบเอกสาร เช่น หนังสือติดตาม, ใบนัด

๒.๔ ส่งเอกสารพร้อมบัตรคิวให้ผู้มารับการบริการ แล้วกล่าวคำว่า “เชิญติดต่อส่วน/เจ้าหน้าที่.....ค่ะ/ครับ” พร้อมพามือไปทางปลายทางหรือเดินนำไปส่งยังจุดหมาย

๓. เมื่อถึงจุดรับบริการเจ้าหน้าที่รับคำขอและสอบถาม

๓.๑ ยิ้มแย้มและกล่าวคำว่าสวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ

๓.๒ รับเอกสารและบัตรคิวจากผู้มารับการบริการ

๓.๓ ดำเนินการตามความประสงค์ เช่น สอบปากคำ, ให้คำปรึกษา, บริการเยี่ยม ฯลฯ

๓.๔ หากยังไม่ถึงคิวบริการหรืออยู่ระหว่างดำเนินการอื่นอยู่ให้กล่าวคำว่ากรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับขณะนี้เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการ.....อยู่ค่ะ/ครับ

๓.๕ มีบริการกรณีผู้มารับการบริการต้องการถ่ายสำเนาเอกสารให้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย สำหรับนำประกอบเอกสารทางคดี

มาตรฐานด้านการรับโทรศัพท์ call center และการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์

มาตรฐานด้านการรับโทรศัพท์ call center

ด้วยมาตรฐานการรับโทรศัพท์และการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ให้ประชาชนเกิดความประทับใจและพึงพอใจ ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีให้สถานพินิจฯ จังหวัดสุโขทัยในภาพรวม ดังนั้นเพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันและป้องกันเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นจากความเข้าใจผิดในการสื่อสาร จึงให้มีข้อกำหนดมาตรฐานคำกล่าวทางโทรศัพท์และการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ ดังนี้

ด้านการรับโทรศัพท์ call center แบ่งออกเป็น ๖ ขั้นตอน ๖ ข้อดังนี้

๑. การใช้เครื่องโทรศัพท์

๑.๑ ก่อนใช้โทรศัพท์ควรมีความรู้วิธีการใช้เครื่องโทรศัพท์ให้เข้าใจถูกต้องเสียก่อน

๑.๒ ควรมีการดูแลและบำรุงรักษาเครื่องให้พร้อมใช้งาน

๒. การใช้เสียง

ควรใช้เสียงที่นุ่มนวลสุภาพและมีความกระตือรือร้นใส่ใจไม่ควรใช้น้ำเสียงที่ห้วนหรือแสดงความคั่นเคยจนเคยไปสำหรับภาษาหรือน้ำเสียงที่ใช้อาจใช้ภาษาท้องถิ่นที่สุภาพในการเจรจาได้

๓. การรับโทรศัพท์

๓.๑. พร้อมทั้งมอบหมายให้ทุกฝ่ายแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ประจำฝ่ายทุกฝ่ายและจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการทุกรายที่โทรเข้ามาติดต่อขอรับบริการเพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ

๓.๒. ควรรับโทรศัพท์เมื่อมีเสียงเรียกเข้าไม่ควรปล่อยให้ดังเกิน ๓ ครั้งโดยอัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%

๓.๓ ควรใช้คำพูดดังต่อไปนี้

๓.๓.๑ เริ่มต้นด้วยประโยค “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ สถานพินิจฯ จังหวัดสุโขทัย ค่ะ/ครับ ” แนะนำ “...ชื่อ-สกุล... ของผู้รับโทรศัพท์

๓.๓.๒ สอบถามข้อมูลของผู้ติดต่อ ควรพูดว่า “ไม่ทราบ่ว่าทางเรากำลังเรียนสายอยู่กับคุณอะไร ค่ะ/ครับ เพื่อจะหาฐานข้อมูลของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ ค่ะ/ครับ

๓.๓.๓. เมื่อสอบถามความประสงค์ของการติดต่อถ้าต้องการโอนสายหรือไปตามบุคคลอื่นที่ผู้โทรศัพท์เข้ามาต้องการติดต่อด้วย ควรพูดว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/กรุณารอสักครู่ครับ จะโอนสายให้กับ.....ชื่อ.....ค่ะ/ครับ

๓.๓.๔ เมื่อบุคคลนั้นยังรับโทรศัพท์ทันทีไม่ได้ควรพูดว่า “ขอโทษค่ะ/ขอโทษครับ บุคคลที่ท่านจะติดต่อติดภารกิจอื่นอยู่ ไม่สะดวกที่จะรับสายตอนนี้ จะติดต่อเข้ามาใหม่อีกครั้งหรือจะให้โทรกลับและขอเบอร์ติดต่อกลับได้หรือไม่ ค่ะ/ครับ

๓.๓.๕ เมื่อจะยุติการใช้โทรศัพท์ควรให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาติดต่อเป็นผู้กล่าวลาหรือเป็นผู้ขอยุติการสนทนาก่อนแล้วค่อยพูดว่า “ขอบคุณค่ะ/ขอบคุณครับ ” หรือ “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ”

๔. การรับฝากข้อความ

๔.๑ การจดข้อความที่รับฝากจากโทรศัพท์ควรฟังด้วยความตั้งใจถ้าเป็นชื่อบุคคลหรือสถานที่ต้องสะกดตัวอักษรให้ถูกต้องพร้อมจดเลขโทรศัพท์ที่จะติดต่อกลับไว้ด้วย

๔.๒ นำข้อความที่รับฝากไว้ไปให้ผู้รับที่

๕. การกล่าวตักเตือน

วิธีการกล่าวตักเตือนที่สุภาพต้องคำนึงถึงผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาและสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นหลักโดยอาจใช้ประโยคเหล่านี้

๕.๑ ขอโทษค่ะ/ขอโทษครับ ดิฉัน/กระผม มีสายด่วนหรือมีโทรศัพท์อีกสายหนึ่งเรียกเข้ามา
สักครู่นี้โทรกลับเข้ามาใหม่ดีไหมค่ะ/ดีไหมครับ หรืออีกสักครู่นี้โทรกลับไปหาคุณใหม่ ค่ะ/ครับ

๕.๒ ดิฉัน/กระผมกำลังจะเข้าประชุมพอดีกรุณาโทรกลับมาใหม่ ค่ะ/ครับ

๖. สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในขณะที่รับโทรศัพท์

๖.๑ มีอาหารหรือของขบเคี้ยวอยู่ในปาก

๖.๒ ถอนหายใจเข้าไปในโทรศัพท์

๖.๓ รับสายแล้วปล่อยให้ผู้โทรศัพท์เข้ามารอเป็นเวลานาน

มาตรฐานการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยมีการพัฒนาระบบการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้แก่ผู้มาใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆ และรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. การติดต่อผ่านระบบ application line (@๒๔๓kppvm) มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมงและในวัน และเวลาราชการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที

๒. การติดต่อผ่าน facebook ชื่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยมีการตอบกลับ ภายใน ๒๔ ชั่วโมงและในวันและเวลาราชการตอบกลับภายใน ๓๐ นาที

๓. การติดต่อผ่านอีเมลมีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง E-mail:sukhothai.djop@gmail.com

ช่องทางการติดต่อผ่านระบบ การให้บริการออนไลน์	มาตรฐานการให้บริการ
๑. Application Line: @๒๔๓kppvm	มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที
๒. Facebook	มีการตอบกลับภายใน ๓๐ นาที
๓. E-mail	มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

จิระนนท์ คนหาญ

(นายจิระนนท์ คนหาญ)

ผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย