

**โครงการอบรมพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม**  
**ในวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๐**  
**ณ ห้องประชุมศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง**

.....

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามที่สำนักงานศาลยุติธรรมได้กำหนดให้ทุกศาลทั่วประเทศ มีพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม หรือทีมงานเสื่อฟ้าขึ้นมาตามโครงการบริการด้วยรอยยิ้มจากใจศาลยุติธรรม เพื่อให้บริการในรูปแบบของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ และชี้แนะให้แก่ประชาชนและผู้ที่มาติดต่อราชการศาลด้วยกริยาที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและไมตรีจิตที่ดีต่อผู้มาขอรับบริการนับตั้งแต่วันที่แรกที่ก้าวเข้าสู่ศาล จึงได้จัดให้มีการอบรมพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการพัฒนาพนักงานต้อนรับประจำศาล ในด้านการประชาสัมพันธ์และบุคลิกภาพในการนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน อันเป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการศาล ส่งผลให้การติดต่อราชการศาลสามารถทำได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งสำนักงานศาลยุติธรรมได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม โดยเห็นจากการที่ยุทธศาสตร์

ด้วยเหตุดังกล่าว ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม ที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน โดยเฉพาะในยุคสังคมออนไลน์ที่มีการแข่งขันด้านการให้บริการของหน่วยงานและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจของผู้รับบริการ จึงเห็นควรจัดโครงการ “อบรมพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรม” ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการแก่พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชนผู้มีบรรดาศักดิ์ในที่สุด

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อพัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล นำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
๒. เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมในการให้บริการในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านงานศาลและงานบริการ
๓. เพื่อเป็นการกระตุ้นและปลูกฝังจิตใจให้บริการ และทัศนคติที่ดีต่อการบริการประชาชนให้กับผู้เข้ารับการอบรม

### ๓. ตัวชี้วัดวัตถุประสงค์

๑. ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลมีความพึงพอใจที่ได้รับการบริการต้อนรับที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีคุณภาพ ไม่ต่ำกว่า ๓.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๒. ผลการประเมินการให้บริการของพนักงานต้อนรับในศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

### ๔. เป้าหมาย

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรังมีพนักงานต้อนรับประจำศาลที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

### ๕. ตัวชี้วัดเป้าหมาย

๑. ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรังมีพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีความพร้อมและมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนตามเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ ๙๐ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

๒. ประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาแนะนำและการให้บริการประชาชนของพนักงานต้อนรับ ไม่ต่ำกว่า ๓.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

### ๕. สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุมศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง

### ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

### ๘. งบประมาณ

ไม่มี

### ๙. การประเมินผล

แบบสอบถาม

### ๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้เข้ารับการอบรมนำไปพัฒนาศักยภาพการอำนวยความสะดวกและการให้บริการนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และขยายผลไปยังพนักงานต้อนรับหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการต้อนรับหรือให้บริการอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน

๒. ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมในการให้บริการทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านงานศาล และงานบริการ

๓. ผู้เข้ารับการอบรมมีจิตใจให้บริการ และทัศนคติที่ดีต่อการบริการประชาชน ให้กับพนักงานต้อนรับประจำศาลมากขึ้น

#### ๑๐. ผู้รับผิดชอบโครงการ

นายกมล ภักดีโชติ นักจิตวิทยาปฏิบัติการ นางสาวณัญญา อุษยสย เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน สำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง

ลงชื่อ

ผู้เสนอโครงการ

(นายกมล ภักดีโชติ)

นักจิตวิทยาปฏิบัติการ

ลงชื่อ

ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวณัญญา อุษยสย)

เจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมปฏิบัติงาน

ลงชื่อ

ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางจริยา อุษยสย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประจำศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง

ลงชื่อ

ผู้อนุมัติโครงการ

(นายประสงค์ ชุ่มจิตร)

ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดตรัง