



ประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาสบปราบ
เรื่อง มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

ด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาสบปราบ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้ดีพร้อมยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน โดยการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการเรียนรู้ร่วมกันในการขับเคลื่อนภารกิจ ภายใต้หลักคุณธรรมเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐจึงกำหนดมาตรฐาน พฤติกรรมบริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาสบปราบ ดังนี้

๑. การอุทิศเวลาให้แก่ราชการและประชาชน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบริการประชาชน เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไปจนกว่างานจะแล้วเสร็จ

๑.๒ เจ้าหน้าที่นอกเหนือจากข้อ ๑.๑ ให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างเต็มที่เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือยกมือไหว้

๒. การกล่าวทักทายและพูดคุยกับผู้ขอรับบริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

๒.๑.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมก้มศีรษะ

๒.๑.๒ เชิญให้ผู้ขอรับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมกับผายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๑.๓ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการรอเรียกคิวบริการ “คุณ...(ชื่อ)...ได้คิวที่ ... ช่องบริการที่.. ครับ/ค่ะ กรุณานั่งรอเรียกคิวบริเวณหน้าช่องบริการที่...ครับ/ค่ะ” พร้อมกับผายมือไปยังบริเวณนั้น

๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสอบสวน

๒.๒.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมก้มศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๒.๒ เชิญให้ผู้ขอรับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมกับผายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๒.๓ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการไปชำระเงินค่าธรรมเนียมฯ “คุณ...(ชื่อ)... จะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียม จำนวน...บาท ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล จำนวน...บาท อากรแสตมป์ จำนวน...บาท ภาษีธุรกิจเฉพาะ (ถ้ามี) จำนวน.....บาท กรุณาไปชำระที่ช่องบริการรับเงินค่าธรรมเนียมครับ/ค่ะ” พร้อมกับผายมือไปยังบริเวณห้องการเงิน และพูดว่า “เสร็จแล้วกรุณานำใบเสร็จรับเงินมายื่นที่ช่องบริการเดิมนะครับ/ค่ะ”

๒.๒.๔ เมื่อผู้ขอรับบริการนำใบเสร็จรับเงินมามอบให้ “ขอบคุณครับ/ค่ะ รอสักครู่ นะครับ/ค่ะ”

๓. การรับโทรศัพท์

๓.๑ รับสายเมื่อได้ยินเสียงเรียกเข้าไม่เกิน ๓ ครั้ง

๓.๒ การทักทาย/การต้อนรับ “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาสบปราบ
ผมนาย... /ดิฉันนาง .. /นางสาว รับสายครับ/ค่ะ”

๓.๓ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น “ขณะนี้ ผม/ดิฉัน เรียนสายกับใคร ครับ/ค่ะ”

๓.๔ การถือสายรอ “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/นะคะ ผม/ดิฉัน ขอตรวจสอบ
รายละเอียดสักครู่ นะครับ/นะคะ” “ขอบคุณที่ถือสายรอ นะครับ/นะคะ”

๓.๕ การโอนสาย “คุณ.....ชื่อ.....ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน จะโอนสายให้.....แจ้งข้อมูล
เกี่ยวกับ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/นะคะ”

๓.๖ การกล่าวคำทักทาย “คุณ.....มีข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมไหมครับ/ค่ะ” “ขอบคุณ
ที่ใช้บริการโอกาสหน้าเชิญใหม่นะครับ/นะคะ”

เสร็จจากการรับสาย หรือตอบข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ให้ลงบันทึกในสมุดบันทึกให้คำปรึกษา/
คำแนะนำประชาชน

๔. การแต่งกาย

๔.๑ เสื้อผ้า

๔.๑.๑ วันจันทร์ แต่งกายเครื่องแบบข้าราชการสีทึบ

๔.๑.๒ วันอังคาร แต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย สีสันไม่ฉูดฉาด

๔.๑.๓ วันพุธ และวันศุกร์ แต่งกายด้วยผ้าไทย ผ้าพื้นเมือง สีสันไม่ฉูดฉาด

๔.๑.๔ วันพฤหัสบดี แต่งกายด้วยผ้าลายดอกหรือผ้าสีทึบ สีสันไม่ฉูดฉาด หรือผ้าลาย
รัตนราชกัญญา หรือผ้าลายดอกหรือผ้าสีทึบ สีสันไม่ฉูดฉาด

๔.๒ ทรงผม

๔.๒.๑ สุภาพบุรุษ ไม่ไว้ผมยาวเกินไป ไม่ย้อมสีผมด้วยสีฉูดฉาด

๔.๒.๒ สุภาพสตรี หากไว้ผมยาว ให้รวบไว้ด้านหลังให้เรียบร้อย ไม่รุงรัง
ไม่ย้อมสีผมด้วยสีฉูดฉาด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายรัชชัย ศรีจันทร์)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำปาง สาขาสบปราบ