



ประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนครและสาขา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร และสาขา เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชน ด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์แก่ประชาชน สำนักงานได้กำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการสู่สำนักงานที่ดิน ยิ้มแย้ม : Smile office โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพ พัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้นพร้อมยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน โดยการนำหลักฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทาง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาผสมผสานกับ หลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการและการเรียนรู้ร่วมกัน ในการขับเคลื่อนภารกิจ ภายใต้หลักคุณธรรม และประโยชน์สุขของประชาชน

ฉะนั้น เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ต่อหน่วยงาน ภาครัฐ จึงกำหนด มาตรฐาน พฤติกรรมบริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร และสาขา ดังนี้

๑. การอุทิศเวลาให้แก่ราชการและประชาชน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบริการประชาชน เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่ เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไปจนกว่าจะแล้วเสร็จครบทุกราย

๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่นอกเหนือจากข้อ ๑.๑ ให้การสนับสนุนในทุกๆด้าน อย่างเต็มที่ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. การกล่าวทักทายและพูดคุยต่อผู้ขอรับบริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสัมพันธ์

๒.๑.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๑.๒ กล่าวทักทายเบื้องต้นกับผู้รับบริการ “ยินดีต้อนรับ ครับ/ค่ะ” “วันนี้ จะรับบริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ” เชื่อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมกับพายมือไปยัง เก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๑.๓ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการขอเรียกคิวบริการ “คุณ.....(ชื่อ).....ได้คิวที่..... ครับ/ค่ะ กรุณานั่งรอคิวบริการบริเวณที่นั่งรอรับบริการสักครู่” “ครับ/ค่ะ พร้อมกับพายมือไปยังบริเวณนั้น

๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสอบสวน

๒.๒.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

/๒.๒.๒ เชื่อเชิญ...

“สกลนครเมืองแห่งความสุข”

๒.๒.๒ เชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมกับพายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๒.๓ แจ้งผู้ขอรับบริการไปชำระเงินค่าธรรมเนียมฯลฯ “คุณ...(ชื่อ).....ครับ/ค่ะ” ในการจดทะเบียนที่ดินจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียม.....บาท ภาษีอากร.....(บาท) รวมเป็นเงิน.....บาท กรุณาไปชำระที่ช่องบริการรับเงินค่าธรรมเนียม “ครับ/ค่ะ” พร้อมพายมือไปยังบริเวณห้องการเงินและบัญชี และพูดว่า “เสร็จแล้วกรุณานำใบเสร็จรับเงินมายืนที่ช่องบริการเดิม นะครับ/น๊ะคะ”

๒.๒.๔ เมื่อผู้ขอรับบริการนำใบเสร็จรับเงินมามอบให้ “ขอบคุณครับ/ค่ะ” “สักรุ่นะครับ/ค่ะ” หากดำเนินการเสร็จจะขานชื่อท่านอีกครั้ง “ครับ/ค่ะ”

๒.๒.๕ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จว่าเป็นไปตามความประสงค์หรือไม่” โปรดตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อน “ครับ/ค่ะ” “ขอบคุณครับ/ค่ะ”

๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

๒.๓.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๓.๒ เชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมกับพายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๓.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการรอรับเอกสาร/สัญญาหลังจากดำเนินการจดทะเบียนเสร็จแล้ว “เสร็จเรียบร้อยตามความประสงค์แล้วครับ/ค่ะ” “กรุณารอรับเอกสาร/สัญญา บริเวณช่องบริการที่.....นะ ครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

๒.๔.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม”สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๔.๒ รับใบสั่งและค่าธรรมเนียม “ขอบคุณครับ/ค่ะ”

๒.๔.๓ แจ้งค่าธรรมเนียม เช่น ค่าธรรมเนียม ภาษี อากร รวม...บาท “ครับ/ค่ะ”

๒.๔.๔ นับเงินค่าธรรมเนียม ฯลฯ เสร็จ “รับเงินมา.....บาท รอสักครู่จะครับ/น๊ะคะ”

๒.๔.๕ ส่งมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมเงินทอน “รับมา.....บาท เงินทอน...บาท ครับ/ค่ะ กรุณาตรวจสอบยอดเงินที่ชำระกับใบเสร็จรับเงินด้วยนะครับ/ค่ะ” “รบกวนนำใบเสร็จรับเงินไปส่งช่องเดิมนะ ครับ/ค่ะ”

๒.๕ เจ้าหน้าที่พนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร หรือ หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้างาน

๒.๕.๑ ออกไปพบปะกับผู้ขอรับบริการที่นั่งรอบริการบริเวณที่จัดไว้ให้ ในเวลาประมาณ ๑๐.๓๐ น. และ ๑๔.๓๐ น. ของทุกวันทำการพร้อมกับทักทายพูดคุยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้ “มีอะไรให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ” ตลอดสอบถามความคืบหน้าของงานที่มาขอรับบริการ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่ดิน และปัญหาอื่นๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริการของสำนักงานที่ดิน ฯลฯ

/๒.๕.๒ หัวหน้าฝ่าย...

สำเนาฉบับ

๒.๕.๒ หัวหน้าฝ่ายรังวัด ให้ติดต่อประสานสอบถามเจ้าของที่ดินกรณีขอรังวัดที่ดิน ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอได้มอบไว้ให้ เพื่อถามความพึงพอใจการรังวัด “สวัสดีครับ/ค่ะ” “ผมนาย...../ดิฉันนาง...../นางสาว.....หัวหน้าฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดิน..... ขออนุญาตเรียนสายโทรศัพท์กับคุณ.....เพื่อจะ ตรวจสอบว่า ในการรังวัดในวันนี้ท่านได้รับความสะดวก หรือมีปัญหาอุปสรรคในการรังวัด บ้างหรือไม่อย่างไร ครับ/ค่ะ ช่างรังวัดปฏิบัติงานดีไหมครับ/ค่ะ” “มีอะไรจะแนะนำบ้างไหมครับ/ค่ะ” “ขอบคุณครับ/ค่ะ”

๒.๖ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆทุกคน ทุกระดับ

๒.๖.๑ การปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการ ทุกครั้งที่มีการพบปะผู้ขอรับบริการ ทั้งภายนอก และภายในสำนักงานที่ดิน ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้ พร้อมกล่าว “ยินดีต้อนรับ ครับ/ค่ะ” “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ/ค่ะ”

๒.๖.๒ การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้งที่พบปะเพื่อนร่วมทั้งในและภายนอก สำนักงานที่ดิน กล่าวทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๓. การรับโทรศัพท์

๓.๑ รับสายเมื่อได้ยินเสียงเรียกไม่เกิน ๓ ครั้ง (ใครอยู่ใกล้โทรศัพท์ให้คนนั้นรับสาย)

๓.๒ การทักทาย/การต้อนรับ “สวัสดีครับ/ค่ะ” สำนักงานที่ดิน..... “นาย/ดิฉัน.....นาง/นางสาว.....รับสาย ครับ/ค่ะ” “มีอะไรจะให้รับใช้ครับ/ค่ะ”

๓.๓ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น “ขณะนี้ผม/ดิฉัน เรียนสายกับท่านชื่อว่าอะไร ครับ/ค่ะ”

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

๓.๕ การโอนสาย “คุณ.....(ชื่อ).....ครับ/ค่ะ ผมดิฉันจะโอนสายให้.....แจ้งข้อมูล เกี่ยวกับ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/นะคะ”

๓.๖ การกล่าวคำลงท้าย “คุณ.....มีข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมไหม ครับ/ค่ะ” “ขอบคุณที่ใช้ บริการ โอกาสหน้าหากมีอะไรสงสัยหรือสอบถามเพิ่มเติม สามารถสอบถามได้ นะครับ/นะคะ”

๔. การแต่งกาย

๔.๑ เสื้อผ้า

๔.๑.๑ วันจันทร์ แต่งการเครื่องแบบข้าราชการสีทึบ/ขาว

๔.๑.๒ วันอังคาร แต่งกายด้วยชุดสุภาพ/ไว้ทุกข์ถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๙/ ตามกิจกรรมตามที่กำหนด พร้อมติดบัตรแสดงตน

๔.๑.๓ วันพุธ แต่งกายด้วยชุดสุภาพ/ไว้ทุกข์ถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๙/ ตามกิจกรรมตามที่กำหนด พร้อมติดบัตรแสดงตน

๔.๑.๔ วันพฤหัสบดี แต่งกายด้วยชุดสุภาพ/ไว้ทุกข์ถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๙/ ตามกิจกรรมตามที่กำหนด พร้อมติดบัตรแสดงตน

/๔.๑.๕ วันศุกร์...

“สกลนครเมืองแห่งความสุข”

๔.๑.๕ วันศุกร์ แต่งกายด้วยชุดผ้าไทย/ไว้ทุกข์ถึงเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๙/
ชุดพื้นเมือง พร้อมติดบัตรแสดงตน

หมายเหตุ (การแต่งกายอาจมีการเปลี่ยนแปลง ตามประเพณีท้องถิ่น หรือข้อสั่งการ)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๘



(นายสมมานน สินธุระเวชญ์)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร