



## ประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

### เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร /สาขา/ส่วนแยก

ด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร/สาขา/ส่วนแยก เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชนด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์แก่ประชาชน สำนักงานได้กำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการสำนักงานที่ดิน ยิ้มแย้ม : Smile office โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพ พัฒนาการให้บริการ ให้ดีพร้อมยิ่งขึ้นในทุกๆด้าน โดยการนำหลักฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทาง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาผสมผสานกับหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการและการเรียนรู้ร่วมกัน ในการขับเคลื่อนภารกิจ ภายใต้หลักคุณธรรม และประโยชน์สุขของประชาชน

ฉะนั้น เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้รับความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ต่อหน่วยงาน ภาครัฐ จึงกำหนดมาตรฐาน พฤติกรรมบริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร/สาขา/ส่วนแยก ดังนี้

#### ๑. การอุทิศเวลาให้แก่ราชการและประชาชน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบริการประชาชน เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. เป็นต้นไปจนกว่าจะแล้วเสร็จครบทุกราย

๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่นอกเหนือจากข้อ ๑.๑ ให้การสนับสนุนในทุกๆด้าน อย่างเต็มที่ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### ๒. การกล่าวทักทายและพูดคุยต่อผู้ขอรับบริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

๒.๑.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๑.๒ กล่าวทักทายทักทายเบื้องต้นกับผู้รับบริการ “ยินดีต้อนรับ ครับ/ค่ะ “วันนี้จะรับบริการเรื่องอะไร ครับ/ค่ะ” เชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ “ พร้อมกับพายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

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 เชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ “ พร้อมกับพายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๒.๓ แจ้งผู้ขอรับบริการไปชำระเงินค่าธรรมเนียมฯลฯ “คุณ....(ชื่อ)..... ครับ/ค่ะ ในการจดทะเบียนที่ดินจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียม.....บาท ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล.....บาท

กรุณา...

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

กรุณาไปชำระที่ช่องบริการรับเงินค่าธรรมเนียม ครับ/คะ” พร้อมมายมือไปยังบริเวณห้องการเงินและบัญชี และพูดว่า “เสร็จแล้วกรุณานำใบเสร็จรับเงินมายื่นที่ช่องบริการเดิม นะครับ/คะ”

๒.๒.๔ เมื่อผู้ขอรับบริการนำใบเสร็จรับเงินมามอบให้ “ขอบคุณครับ/คะ รอสักครู่ นะครับ/คะ หากดำเนินการเสร็จจะขานชื่อท่านอีกครั้ง ครับ/คะ”

๒.๒.๕ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ดำเนินการ แล้วเสร็จว่าเป็นไปตามความประสงค์หรือไม่ “โปรดตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อน ครับ/คะ ขอขอบคุณ ครับ/คะ”

๒.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

๒.๓.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/คะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๓.๒ เชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง”ขอเชิญนั่งก่อนครับ/คะ” พร้อมกับมายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๓.๓ แจ้งให้ผู้รับบริการรอรับเอกสาร/สัญญาหลังจากดำเนินการจดทะเบียนเสร็จแล้ว “เสร็จเรียบร้อยแล้วตามความประสงค์แล้วครับ/คะ” “กรุณารอรับเอกสาร/สัญญา บริเวณช่องบริการที่..... นะครับ/คะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

๒.๔.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม”สวัสดีครับ/คะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๔.๒ รับใบสั่งและค่าธรรมเนียม “ขอบคุณครับ/คะ”

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

๒.๔.๔ นับเงินค่าธรรมเนียม ฯลฯ เสร็จ “รับเงินมา.....บาท รอสักครู่ นะครับ/คะ”

๒.๔.๕ ส่งมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมเงินทอน “รับมา.....บาท เงินทอน...บาท ครับ/คะ กรุณาตรวจสอบยอดเงินที่ชำระกับใบเสร็จรับเงินด้วยนะครับ/คะ รบกวนนำใบเสร็จรับเงินไปส่งช่องเดิม นะครับ/คะ”

๒.๕ เจ้าหน้าที่ดินจังหวัดสกลนคร หรือ หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน

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

๒.๕.๒ หัวหน้าฝ่ายรังวัด ให้ติดต่อประสานสอบถามเจ้าของที่ดิน กรณีขอรังวัดที่ดินตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอได้มอบไว้ให้ เพื่อถามความพึงพอใจการรังวัด “สวัสดีครับ/คะ กระผม นาย...../ดิฉัน.....นาง...../นางสาว.....หัวหน้าฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดิน.....

ขออนุญาต...

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ขออนุญาตเรียนสายโทรศัพท์กับคุณ.....เพื่อจะตรวจสอบว่า ในการรังวัดในวันนี้ท่านได้รับความสะดวก หรือ มีปัญหาอุปสรรคในการรังวัด บ้างหรือไม่อย่างไร ครับ/ค่ะ ช่างรังวัดปฏิบัติงานดีไหม ครับ/ค่ะ มีอะไรจะแนะนำ บ้างไหม ครับ/ค่ะ ขอขอบคุณ ครับ/ค่ะ”

#### ๒.๖ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆทุกคน ทุกระดับ

๒.๖.๑ การปฏิบัติต่อผู้ขอรับบริการ ทุกครั้งที่มีการพบปะผู้ขอรับบริการ ทั้งภายนอกและภายในสำนักงานที่ดิน ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้ พร้อมกล่าว “ยินดีต้อนรับ ครับ/ค่ะ มีอะไรจะให้ช่วยเหลือไหม ครับ/ค่ะ”

๒.๖.๒ การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้งที่พบปะเพื่อนร่วมทั้งในและ ภายนอกสำนักงานที่ดิน 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 มีอะไรจะให้รับใช้ ครับ/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.....แจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/นะคะ”

๓.๖ การกล่าวคำลงท้าย “คุณ.....มีข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมไหม ครับ/ค่ะ” ขอขอบคุณที่ใช้บริการ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะครับ /นะคะ”

#### ๔. การแต่งกาย

##### ๔.๑ เสื้อผ้า

๔.๑.๑ วันจันทร์ แต่งการเครื่องแบบข้าราชการสีทึบ/แขนยาว

๔.๑.๒ วันอังคาร แต่งกายด้วยผ้าไทย พร้อมติดบัตรแสดงตน

๔.๑.๓ วันพุธ แต่งกายด้วยผ้าไทย พร้อมติดบัตรแสดงตน

๔.๑.๔ วันพฤหัสบดี แต่งกายด้วยผ้าไทย “ผ้ามัดหมี่ลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ

พร้อมติดบัตรแสดงตน

๔.๑.๕ วันศุกร์ แต่งกายด้วยผ้าฝ้ายย้อมครามสกนนคร พร้อมติดบัตร

แสดงตน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕



(นายสมพงษ์ รัตนฤทธิ์)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”