



ประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์
เรื่อง กำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

.....

ด้วยสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่สำนักงานที่ดินยิ้มแย้ม : Smile Office โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพ พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในทุกๆด้าน โดยการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทาง “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาผสมผสานกับหลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการและการเรียนรู้ร่วมกันในการขับเคลื่อนภารกิจภายใต้หลักคุณธรรม ก่อให้เกิดผลดีต่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และประโยชน์สุขของประชาชน

ฉะนั้น เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ต่อหน่วยงานภาครัฐ จึงกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

๑. การอุทิศเวลาราชการให้แก่ประชาชน

๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบริการประชาชน เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๗.๓๐ น. เป็นต้นไปจนกว่างานจะเสร็จ

๑.๒ เจ้าหน้าที่นอกเหนือจากข้อ ๑.๑ ให้การสนับสนุนในทุกๆด้านอย่างเต็มที่เพื่อให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. การกล่าวทักทายและพูดคุยกับผู้ขอรับบริการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

๒.๑.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๑.๒ เชื้อเชิญให้ผู้รับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

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

๒.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสอบสวน

๒.๒.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๒.๒ เชื้อเชิญให้ผู้ขอรับบริการนั่ง กล่าวคำเชื้อเชิญ “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ” พร้อมกับผายมือไปยังเก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๒.๓ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการไปชำระเงินค่าธรรมเนียม ฯลฯ “คุณ..(ชื่อ)..จะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียม...บาท ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา/นิติบุคคล...บาท อากรแสตมป์...บาท ภาษีธุรกิจเฉพาะ (ถ้ามี)...บาท กรุณาไปชำระที่ช่องบริการรับเงินค่าธรรมเนียมครับ/ค่ะ” พร้อมกับผายมือไปยังบริเวณห้องการเงิน และบัญชีและพูดว่า “เสร็จแล้วนำไปเสร็จมายื่นในช่องบริการเดิมนะครับ/ค่ะ”

/๒.๒.๔ เมื่อผู้ขอ...

๒.๒.๔ เมื่อผู้ขอรับบริการนำใบเสร็จรับเงินมามอบให้ “ขอบคุณครับ/ค่ะ” “รอสักครู่ นะครับ/ค่ะ”

๒.๒.๕ แจ้งให้ผู้ขอรับบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่ดำเนินการแล้ว เสร็จว่าเป็นไปตามความประสงค์หรือไม่ “รบกวนช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนครับ/ค่ะ” “ขอบคุณ ครับ/ค่ะ”

๒.๓ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

๒.๓.๑ กล่าวทักทายผู้ขอรับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อม ผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๓.๒ เชื้อเชิญให้ผู้ขอรับบริการนั่ง “ขอเชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ พร้อมกับผายมือไปยัง เก้าอี้ที่เตรียมไว้

๒.๓.๓ แจ้งให้ผู้บริการรอรับเอกสาร/สัญญาหลังจากดำเนินการจดทะเบียนเสร็จแล้ว “เสร็จเรียบร้อยแล้วตามความประสงค์แล้วครับ/ค่ะ กรุณารอรับเอกสาร/สัญญาบริเวณหน้าช่องบริการที่... นะครับ/ค่ะ

๒.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

๒.๔.๑ การกล่าวทักทายผู้มาขอรับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม “สวัสดีครับ/ค่ะ พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๔.๒ รับใบสั่งและเงินค่าธรรมเนียม “ขอบคุณครับ/ค่ะ

๒.๔.๓ นำเงินค่าธรรมเนียม ฯลฯ “รับเงิน... บาท รอสักครู่ นะครับ/ค่ะ

๒.๔.๔ ส่งมอบใบเสร็จรับเงินพร้อมเงินทอน “รับเงินมา... บาท เงินทอน... บาทครับ/ค่ะ กรุณาตรวจสอบยอดเงินที่ชำระกับใบเสร็จรับเงินด้วยนะครับ/ค่ะ รบกวนนำใบเสร็จรับเงินไปส่งมอบเจ้าหน้าที่ ที่ช่องบริการเดิมนะครับ/ค่ะ

๒.๕ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์ และหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน หัวหน้าฝ่ายและ หัวหน้างาน

๒.๕.๑ ออกไปพบปะกับผู้รับบริการที่นั่งรอรับบริการบริเวณที่จัดไว้ให้ในเวลา ประมาณ ๑๐.๓๐ น. และ ๑๔.๓๐ น. ของทุกวันทำการพร้อมกับทักทาย พูดคุยด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้ “มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมครับ/ค่ะ” ตลอดจนสอบถามความคืบหน้า ของงานที่มาขอรับบริการ ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์และปัญหาอื่นๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการบริการของสำนักงานที่ดิน ฯลฯ

๒.๕.๒ หัวหน้าฝ่ายรังวัด ให้ติดต่อประสานสอบถามเจ้าของที่ดินกรณีการขอรังวัด ที่ดินตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอได้มอบไว้ให้ เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการรังวัด “สวัสดีครับ/ค่ะ” ผมนาย.../ดิฉันนาง.../นางสาว... หัวหน้าฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์/อำเภอ... ขออนุญาตเรียน สายโทรศัพท์กับคุณ...เพื่อจะสอบถามว่าในการรังวัดในวันนี้ท่านได้รับความสะดวกหรือมีปัญหาอุปสรรคในการ รังวัดบ้างหรือไม่ อย่างไรครับ/ค่ะ ช่างรังวัดปฏิบัติงานดีไหมครับ/ค่ะ มีอะไรจะแนะนำไหมครับ/ค่ะ” “ขอบคุณครับ/ค่ะ”

๒.๖ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอื่นๆ ทุกคน ทุกระดับ

๒.๖.๑ การปฏิบัติติดต่อกับผู้ขอรับบริการ ทุกครั้งที่มีการพบปะผู้ขอรับบริการทั้ง ภายนอกและภายในสำนักงานที่ดิน กล่าวทักทายด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ” พร้อม ผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๒.๖.๒ การปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ทุกครั้งที่พบปะกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายนอกและภายในสำนักงานที่ดิน กล่าวทักทายด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พูดทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ พร้อมผงกศีรษะหรือยกมือไหว้

๓. การรับโทรศัพท์

๓.๑ รับสายเมื่อได้ยินเสียงเรียกไม่เกิน ๓ ครั้ง

๓.๒ การทักทาย/การต้อนรับ “สวัสดีครับ/ค่ะ” สำนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์/อำเภอ..... นาย.../ดิฉันนาง...นางสาว...รับสายครับ/ค่ะ”

๓.๓ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น “ขณะนี้ผม/ดิฉัน เรียนสายกับใครครับ/ค่ะ”

๓.๔ การถือสายรอ “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน ขอตรวจสอบรายละเอียดสักครู่ นะครับ/ค่ะ” “ขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ/ค่ะ”

๓.๕ การโอนสาย “คุณ...(ชื่อ)...ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน จะโอนสายให้...แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ... กรุณาถือสายรอสักครู่ครับ/ค่ะ

๓.๖ การกล่าวทักทาย “คุณ...มีข้อมูล รายละเอียดเพิ่มเติมไหมครับ/ค่ะ” ขอขอบคุณที่ใช้บริการ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะครับ/ค่ะ

๔. การแต่งกาย

๔.๑ เสื้อผ้า

๔.๑.๑ วันจันทร์

แต่งกายเครื่องแบบข้าราชการสีกากีคอพับ/แขนยาว

๔.๑.๒ วันอังคาร

แต่งกายด้วยชุดประจำจังหวัด (ผ้าขึ้นดินแดง) หรือชุด

ไทยพื้นเมือง ติดบัตรแสดงตน

๔.๑.๓ วันพุธ

แต่งกายด้วยเสื้อกีฬา (ติดบัตรแสดงตน)

๔.๑.๔ วันพฤหัสบดี

แต่งกายด้วยผ้าไทยลายขอ หรือชุดไทยพื้นเมือง

(ติดบัตรแสดงตน)

๔.๑.๕ วันศุกร์ที่

แต่งกายด้วยชุดผ้าภูอัคนีหรือผ้าไทยพื้นเมือง

(ติดบัตรแสดงตน)

๔.๒ ทรงผม

๔.๒.๑ สุภาพบุรุษ ไม่ไว้ผมยาวเกินไปจนประบ่า ไม่ย้อมสีผมด้วยสีอุตสาหกรรม

๔.๒.๒ สุภาพสตรี หากไว้ผมยาวให้รวบไว้ด้านหลัง ไม่ย้อมสีผมด้วยสีอุตสาหกรรม

๔.๓ ใบหน้า

ทั้งสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี แต่งหน้าให้พองาม โดยเฉพาะสุภาพสตรี ไม่ใช้สีอุตสาหกรรมในการแต่งหน้า

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายประภาส อินทรถาวร)
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์