



## ประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัดอุทัยธานี

เรื่อง กำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดอุทัยธานี

ด้วย สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดที่ดิน เพื่อให้การบริการมีความเอาใจใส่ สร้างความประทับใจและภาคภูมิใจ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกและบทบาทหน้าที่ของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และให้การบริการมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ “สำนักงานที่ดิน ทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” และพัฒนาสำนักงานที่ดินให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จึงขอประกาศกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดอุทัยธานี ให้บุคลากรในสังกัดถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

### ๑.มาตรฐานพฤติกรรมในการให้บริการ

๑.๑ ไหว้ และ กล่าวคำ “สวัสดี” ก่อนรับบริการ

๑.๒ ไหว้ และ กล่าวคำ “ขอบคุณ” เมื่อให้บริการแล้วเสร็จ

๑.๓ ให้บริการตามลำดับคิว

๑.๔ ให้บริการบนพื้นฐาน SERVICE MIND

S = Smile

ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm

กระตือรือร้น

R = Rapidness

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value

ตระหนักถึงคุณค่าในสิ่งที่ทำ

I = Impression

ให้บริการด้วยความประทับใจ

C = Courtesy

สุภาพ อ่อนโยน

E = Endurance

มีความอดทน เก็บอารมณ์

M = Make Believe

มีความเชื่อถือ ศรัทธา

I = Insist

ให้การยอมรับผู้อื่น

N = Necessitate

ให้ความสำคัญกับผู้อื่น

D = Devote

อุทิศตน เสียสละ

๑.๕ วางตัวเป็นเจ้าบ้านที่ดี โดย

(๑) สื่อสารกับผู้รับบริการ ด้วยภาษาพูดและภาษากายที่เป็นมิตร

(๒) คิดก่อนพูด

(๓) สบตากับผู้รับบริการ ฟังคำถาม มีสมาธิ ตอบชัดเจน ถ้ายังไม่ทราบ

คำตอบให้ชี้แจงว่าจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ถามทราบโดยเร็ว

(๔) ให้คำแนะนำวิธีดำเนินการให้ผู้รับบริการเข้าใจแต่แรก เพื่อ

ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย หรือให้ทางเลือกในการรับบริการ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง

๒.มาตรฐาน...

**๒.มาตรฐานพฤติกรรมในการรับโทรศัพท์**

๒.๑ โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๔ ครั้ง

๒.๒ กล่าวคำเริ่มต้นสนทนา

“สวัสดีค่ะ/ครับ ฝ่าย/กลุ่ม.....สำนักงานที่ดินจังหวัดอุทัยธานี  
ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรคะ/ครับ”

๒.๓ กล่าวคำจบการสนทนา “สวัสดีค่ะ/ครับ”

**๓.มาตรฐานพฤติกรรมในการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์**

๓.๑ ผ่าน Email ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ผ่าน Line ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง

๓.๓ ผ่าน Facebook ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง

๓.๔ ผ่าน Website ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

*นางสาวบุญตา กันโต*

(นางสาวบุญตา กันโต)

นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน  
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอุทัยธานี