



ประกาศสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง
เรื่อง กำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ด้วย สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน ด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรังวัดที่ดิน เพื่อให้การบริการมีความเอาใจใส่ สร้างความประทับใจและภาคภูมิใจ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกและบทบาทหน้าที่ของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และให้การบริการมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ “สำนักงานที่ดิน ทั่วไทย รวดเร็ว โปร่งใส ใส่ใจบริการ” และพัฒนาสำนักงานที่ดินให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) จึงขอประกาศกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง 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 ถ้ายังไม่ทราบคำตอบให้ชี้แจงว่าจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ถามทราบโดยเร็ว

(๔) ให้คำแนะนำวิธีดำเนินการให้ผู้รับบริการเข้าใจแต่แรก เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย หรือให้ทางเลือกในการรับบริการ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง

๒. มาตรฐานพฤติกรรมในการรับโทรศัพท์

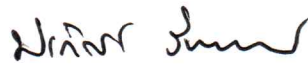
๒.๑ โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง

๒.๒ กล่าวคำเริ่มต้นสนทนา

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

๒.๓ กล่าวคำจบการสนทนา “สวัสดีค่ะ/ครับ”

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายประภัสร รื่นภาคเพชร)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง