



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก

กรรมการขนส่งทางบก

กรรมการขนส่งทางบก

กรมการขนส่งทางบก

กรมการขนส่งทางบก

ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ

๑ ภาษากาย ขึ้นมีอรับเอกสารจากผู้รับบริการ
อย่างสุภาพ

- ภาษาพูด “สักรุ่นะคะ / ครับ ”
ขออนุญาตตรวจสอบเอกสารก่อน
นะคะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระชับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะคะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอขอบคุณค่ะ/
ครับ

- ภาษาพูด “สักรุ่นะคะ / ครับ ”
ขออนุญาตตรวจสอบเอกสารก่อน
นะคะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระชับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะคะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอขอบคุณค่ะ/
ครับ

- ภาษาพูด “สักรุ่นะคะ / ครับ ”
ขออนุญาตตรวจสอบเอกสารก่อน
นะคะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระชับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะคะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอขอบคุณค่ะ/
ครับ

- ภาษาพูด “สักรุ่นะคะ / ครับ ”
ขออนุญาตตรวจสอบเอกสารก่อน
นะคะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระชับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะคะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอขอบคุณค่ะ/
ครับ

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๐ ภาษากาย ยื่นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดาผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า “ยินดีค่ะ / ครับ”
พร้อมรอยยิ้ม

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๐ ภาษากาย ยื่นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดาผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า “ยินดีค่ะ / ครับ”
พร้อมรอยยิ้ม

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๐ ภาษากาย ยื่นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดาผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า “ยินดีค่ะ / ครับ”
พร้อมรอยยิ้ม

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๐ ภาษากาย ยื่นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดาผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด “เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า “ยินดีค่ะ / ครับ”
พร้อมรอยยิ้ม

กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ”
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะคะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพนอบน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
“ขอบคุณค่ะ / ครับ” เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ”
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะคะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพนอบน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
“ขอบคุณค่ะ / ครับ” เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ”
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะคะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพนอบน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
“ขอบคุณค่ะ / ครับ” เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ”
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะคะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพนอบน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
“ขอบคุณค่ะ / ครับ” เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่อง
ชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดง
ความเสียใจ และขอความเห็นใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบาย
เหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่
คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตาม
ปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความ
เข้าใจ ต้องกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ ครับ”
พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่อง
ชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดง
ความเสียใจ และขอความเห็นใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบาย
เหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่
คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตาม
ปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความ
เข้าใจ ต้องกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ ครับ”
พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่อง
ชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดง
ความเสียใจ และขอความเห็นใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบาย
เหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่
คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตาม
ปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความ
เข้าใจ ต้องกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ ครับ”
พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่อง
ชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

◎ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดง
ความเสียใจ และขอความเห็นใจ

● ภาษาพูด “ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบาย
เหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่
คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตาม
ปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความ
เข้าใจ ต้องกล่าว “ขอบคุณค่ะ/ ครับ”
พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

❖ กรณีเกิดเหตุขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้
ตามปกติ และผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ

๑ ภาษากาย มองผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดงอาการ
เสียใจ ขอโทษ พร้อมทั้งยื่นมือขออุ
เกสสารของผู้รับบริการอย่างสุภาพ
และเปิดเอกสารดูเพื่อหาทางออกใน
การแนะนำ โดยทำให้ผู้ใช้บริการ
รู้สึกว่าได้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
อย่างเต็มที่

● ภาษาพูด “ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ”
ตอนนี้จะระบบขัดข้อง จะสะดวกฝาก
เอกสารไว้เพื่อรอดำเนินการให้ไหม
คะ / ครับ (โดยระบุเวลาที่คาดว่าจะ
สามารถให้บริการได้) หรือเสนอ
ทางเลือก ช่องทางบริการอื่นให้ผู้รับ
บริการ เช่น การให้บริการผ่านระบบ

❖ กรณีเกิดเหตุขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้
ตามปกติ และผู้รับบริการแสดงความไม่พอใจ

๑ ภาษากาย มองผู้รับบริการด้วยท่าที่แสดงอาการ
เสียใจ ขอโทษ พร้อมทั้งยื่นมือขอ
ดูเอกสารของผู้รับบริการอย่างสุภาพ
และเปิดเอกสารดูเพื่อหาทางออกใน
การแนะนำ โดยทำให้ผู้ใช้บริการ
รู้สึกว่าได้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
อย่างเต็มที่

● ภาษาพูด “ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ”
ตอนนี้ระบบขัดข้อง จะสะดวกฝาก
เอกสารไว้เพื่อรอดำเนินการให้ไหม
คะ / ครับ (โดยระบุเวลาที่คาดว่าจะ
สามารถให้บริการได้) หรือเสนอ
ทางเลือก ช่องทางบริการอื่นให้ผู้รับ
บริการ เช่น การให้บริการผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ต หรือใช้บริการ ณ ห้าง
คาร์ฟูร์ 9 สาขา ที่เปิดให้บริการวัน
เสาร์ – อาทิตย์ (พร้อมทั้งแนะนำว่า
อยู่ที่สาขาใดบ้าง) หรือแนะนำ
บริการอื่นๆ ที่สามารถเป็นทางเลือก
เมื่อผู้รับบริการแสดงความพอใจใน
คำแนะนำ และกล่าว “ขอบคุณ”
ผู้ให้บริการต้องกล่าวตอบด้วยรอยยิ้ม
ที่แสดงความเต็มใจว่า “ยินดีค่ะ/ครับ”

อินเทอร์เน็ต หรือใช้บริการ ณ ห้าง
คาร์ฟูร์ 9 สาขา ที่เปิดให้บริการวัน
เสาร์ – อาทิตย์ (พร้อมทั้งแนะนำว่า
อยู่ที่สาขาใดบ้าง) หรือแนะนำ
บริการอื่นๆ ที่สามารถเป็นทางเลือก
เมื่อผู้รับบริการแสดงความพอใจใน
คำแนะนำ และกล่าว “ขอบคุณ”
ผู้ให้บริการต้องกล่าวตอบด้วยรอยยิ้ม
ที่แสดงความเต็มใจว่า “ยินดีค่ะ/ครับ”

อินเทอร์เน็ต หรือใช้บริการ ณ ห้าง
คาร์ฟูร์ 9 สาขา ที่เปิดให้บริการวัน
เสาร์ – อาทิตย์ (พร้อมทั้งแนะนำว่า
อยู่ที่สาขาใดบ้าง) หรือแนะนำ
บริการอื่นๆ ที่สามารถเป็นทางเลือก
เมื่อผู้รับบริการแสดงความพอใจใน
คำแนะนำ และกล่าว “ขอบคุณ”
ผู้ให้บริการต้องกล่าวตอบด้วยรอยยิ้ม
ที่แสดงความเต็มใจว่า “ยินดีค่ะ/ครับ”

อินเทอร์เน็ต หรือใช้บริการ ณ ห้าง
คาร์ฟูร์ 9 สาขา ที่เปิดให้บริการวัน
เสาร์ – อาทิตย์ (พร้อมทั้งแนะนำว่า
อยู่ที่สาขาใดบ้าง) หรือแนะนำ
บริการอื่นๆ ที่สามารถเป็นทางเลือก
เมื่อผู้รับบริการแสดงความพอใจใน
คำแนะนำ และกล่าว “ขอบคุณ”
ผู้ให้บริการต้องกล่าวตอบด้วยรอยยิ้ม
ที่แสดงความเต็มใจว่า “ยินดีค่ะ/ครับ”

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๐ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาสื่อรับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

● ภาษาพูด “ เรียนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ/ ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ ”

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๐ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาสื่อรับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

● ภาษาพูด “ เรียนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ/ ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ ”

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๐ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาสื่อรับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

● ภาษาพูด “ เรียนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ/ ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ ”

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๐ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาสื่อรับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

● ภาษาพูด “ เรียนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ/ ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ ”

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

“กรุณาคิดต่อคุณที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ” หากสามารถพาไปพบถึง
โต๊ะก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

“กรุณาคิดต่อคุณที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ” หากสามารถพาไปพบถึง
โต๊ะก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

“กรุณาคิดต่อคุณที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ” หากสามารถพาไปพบถึง
โต๊ะก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

“กรุณาคิดต่อคุณที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ” หากสามารถพาไปพบถึง
โต๊ะก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

- “ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ ดิฉัน / กระผม ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ / ครับ”
- “ดิฉัน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไปเรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้นนะคะ / ครับ”

- “ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ ดิฉัน / กระผม ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ / ครับ”
- “ดิฉัน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไปเรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้นนะคะ / ครับ”

- “ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ ดิฉัน / กระผม ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ / ครับ”
- “ดิฉัน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไปเรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้นนะคะ / ครับ”

- “ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ ดิฉัน / กระผม ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ / ครับ”
- “ดิฉัน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไปเรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้นนะคะ / ครับ”

ภาษาบริการที่ห้ามใช้

“ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ”

“ดิฉัน / กระผม คงช่วยได้แค่นี้”

“เป็นระเบียบค่ะ / ครับ ไม่สามารถทำได้”
(แต่ควรอธิบายเพิ่มเติมถึงเหตุผล)

“แล้วแต่จะคิดค่ะ / ครับ”

“ไม่มีข้อแนะนำค่ะ / ครับ”

“ตามใจค่ะ / ครับ”

“คุณเห็นมั๊ยคะ / ครับ ว่าดิฉัน / กระผม ยุ่งมาก”

“ดิฉัน/กระผม ก็เหนื่อยเหมือนกันนะคะ/ครับ”

“ก็รีบให้ จะแย่อยู่แล้ว”

“มีมือแค่สองมือ คงทำให้ได้แค่นี้”

**** หรือคำพูดที่เป็นเชิงต่อว่า หรือโต้เถียง ****

ภาษาบริการที่ห้ามใช้

“ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ”

“ดิฉัน / กระผม คงช่วยได้แค่นี้”

“เป็นระเบียบค่ะ / ครับ ไม่สามารถทำได้”
(แต่ควรอธิบายเพิ่มเติมถึงเหตุผล)

“แล้วแต่จะคิดค่ะ / ครับ”

“ไม่มีข้อแนะนำค่ะ / ครับ”

“ตามใจค่ะ / ครับ”

“คุณเห็นมั๊ยคะ / ครับ ว่าดิฉัน / กระผม ยุ่งมาก”

“ดิฉัน/กระผม ก็เหนื่อยเหมือนกันนะคะ/ครับ”

“ก็รีบให้ จะแย่อยู่แล้ว”

“มีมือแค่สองมือ คงทำให้ได้แค่นี้”

**** หรือคำพูดที่เป็นเชิงต่อว่า หรือโต้เถียง ****

ภาษาบริการที่ห้ามใช้

“ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ”

“ดิฉัน / กระผม คงช่วยได้แค่นี้”

“เป็นระเบียบค่ะ / ครับ ไม่สามารถทำได้”
(แต่ควรอธิบายเพิ่มเติมถึงเหตุผล)

“แล้วแต่จะคิดค่ะ / ครับ”

“ไม่มีข้อแนะนำค่ะ / ครับ”

“ตามใจค่ะ / ครับ”

“คุณเห็นมั๊ยคะ / ครับ ว่าดิฉัน / กระผม ยุ่งมาก”

“ดิฉัน/กระผม ก็เหนื่อยเหมือนกันนะคะ/ครับ”

“ก็รีบให้ จะแย่อยู่แล้ว”

“มีมือแค่สองมือ คงทำให้ได้แค่นี้”

**** หรือคำพูดที่เป็นเชิงต่อว่า หรือโต้เถียง ****

ภาษาบริการที่ห้ามใช้

“ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ”

“ดิฉัน / กระผม คงช่วยได้แค่นี้”

“เป็นระเบียบค่ะ / ครับ ไม่สามารถทำได้”
(แต่ควรอธิบายเพิ่มเติมถึงเหตุผล)

“แล้วแต่จะคิดค่ะ / ครับ”

“ไม่มีข้อแนะนำค่ะ / ครับ”

“ตามใจค่ะ / ครับ”

“คุณเห็นมั๊ยคะ / ครับ ว่าดิฉัน / กระผม ยุ่งมาก”

“ดิฉัน/กระผม ก็เหนื่อยเหมือนกันนะคะ/ครับ”

“ก็รีบให้ จะแย่อยู่แล้ว”

“มีมือแค่สองมือ คงทำให้ได้แค่นี้”

**** หรือคำพูดที่เป็นเชิงต่อว่า หรือโต้เถียง ****

ข้อพึงปฏิบัติ

๐ **ภาษากาย** ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● **ภาษาพูด** น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยล้าออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ถอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า “งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร” ด้วย “Service By Smart Smooth Smile”

ข้อพึงปฏิบัติ

๐ **ภาษากาย** ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● **ภาษาพูด** น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยล้าออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ถอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า “งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร” ด้วย “Service By Smart Smooth Smile”

ข้อพึงปฏิบัติ

๐ **ภาษากาย** ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● **ภาษาพูด** น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยล้าออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ถอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า “งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร” ด้วย “Service By Smart Smooth Smile”

ข้อพึงปฏิบัติ

๐ **ภาษากาย** ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● **ภาษาพูด** น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยล้าออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ถอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า “งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร” ด้วย “Service By Smart Smooth Smile”