



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก



คู่มือการให้บริการ



กรมการขนส่งทางบก

กรรมการขนส่งทางบก

กรมการขนส่งทางบก**กรรมการขนส่งทางบก**

กรรมการขนส่งทางบก

**ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ**

**ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ**

**ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ**

**ขั้นตอนการปฏิบัติ
สำหรับผู้ให้บริการ**

ขั้นตอนการต้อนรับและระหว่างให้บริการ

**ผู้ให้บริการต้องแสดงความพร้อมสำหรับงาน
บริการด้วยภาษากาย และภาษาพูด**

- ๑) **ภาษากาย** นั่งตัวตรงมองไปที่ช่องให้บริการ
ด้วยการสบตาผู้รับบริการทุกคน
ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี
- ๒) **ภาษาพูด** กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ ครับ
ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ
พร้อมสบตาดูรอยยิ้มกับผู้รับ
บริการทุกคนที่มาใช้บริการ
ณ ช่องให้บริการ
- ๓) **ภาษากาย** ขึ้นมือรับเอกสารจากผู้รับบริการ
อย่างสุภาพ

ขั้นตอนการคำนวณและระหว่างให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องแสดงความพร้อมสำหรับงาน
บริการด้วยภาษากาย และภาษาพูด

- ๑ ภาษาไทย นั่งตัวตรงมองไปที่ช่องให้บริการ
ด้วยการสบตาสู่รับบริการทุกคน
ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี
- ๒ ภาษาพูด กล่าวคำว่า "สวัสดีค่ะ/ ครับ
ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ
พร้อมสบตาดูรอยยิ้มกับผู้รับ
บริการทุกคนที่มาใช้บริการ
ณ ช่องให้บริการ
- ๓ ภาษากาย ยืนมือรับเอกสารจากผู้รับบริการ
อย่างสุภาพ

ขั้นตอนการต้อนรับและระหว่างให้บริการ

**ผู้ให้บริการต้องแสดงความพร้อมสำหรับงาน
บริการด้วยภาษากาย และภาษาพูด**

- ๑ ภาษาไทย นำบัตรตรงมองไปที่ช่องให้บริการ
ด้วยการสแกนบัตรบริการทุกคน
ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี
- ๒ ภาษาพูด กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ
ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ
พร้อมสแกนด้วยรอยยิ้มกับผู้รับ
บริการทุกคนที่มาใช้บริการ
ณ ช่องให้บริการ
- ๓ ภาษาตากาย ยืนมือรับเอกสารจากผู้รับบริการ
อย่างสุภาพ

ขั้นตอนการต้อนรับและระหว่างให้บริการ

ผู้ให้บริการต้องแสดงความพร้อมสำหรับงาน
บริการด้วยภาษาไทย และภาษาพูด

- ๑ ภาษาากย นึ่งตัวครงมองไปท่ช่งให้บรการ
ด้วยการสบคาผู้รับบรการทกคน
ด้วยรอยอ้มอย่างมโนคร
- ๒ ภาษาพูด กถ่าวท่าวา “สวสดีคะ/ครบ
นินคิให้บรการคะ /ครบ)
ทรวมสบคาด้วยรอยอ้มกับผู้รับ
บรการทกคนท่มาใช้บรการ
๗ ช่งให้บรการ
- ๑ ภาษาากย นึ่งมือรับเอกสารจากผู้รับบรการ
อย่างสุภาพ

- ภาษาพูด "สักรุ่นะคะ / ครับ"
- ขออนุญาตตรวจเอกสารก่อน
นะค่ะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระฉับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด "เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะค่ะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอบคุณค่ะ/
ครับ"

- ภาษาพูด "สักรุ่นะคะ / ครับ"
- ขออนุญาตตรวจเอกสารก่อน
นะค่ะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระฉับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด "เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะค่ะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอบคุณค่ะ/
ครับ"

- ภาษาพูด "สักรุ่นะคะ / ครับ"
- ขออนุญาตตรวจเอกสารก่อน
นะค่ะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระฉับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด "เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะค่ะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอบคุณค่ะ/
ครับ"

- ภาษาพูด "สักรุ่นะคะ / ครับ"
- ขออนุญาตตรวจเอกสารก่อน
นะค่ะ/ ครับ
- ◎ ภาษากาย กระฉับกระเฉงตรวจสอบเอกสาร
และลงมือปฏิบัติด้วยใบหน้า
ที่เต็มใจให้บริการ เมื่อตรวจสอบ
เอกสารครบถ้วน ให้มองหน้า
ผู้รับบริการด้วยรอยยิ้ม
- ภาษาพูด "เอกสารครบถ้วนค่ะ/ ครับ
เชิญนั่งรอเรียกนะค่ะ / ครับ
ประมาณ.... (บอกเวลาที่คาดว่าจะ
ต้องใช้ดำเนินการ) ขอบคุณค่ะ/
ครับ"

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๑ ภาษากาย ขึ้นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดคำผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ๒ ภาษาพูด "เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ"

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า "ยินดีค่ะ / ครับ"
พร้อมรอยยิ้ม

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๑ ภาษากาย ขึ้นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดคำผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ๒ ภาษาพูด "เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ"

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า "ยินดีค่ะ / ครับ"
พร้อมรอยยิ้ม

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๑ ภาษากาย ขึ้นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดคำผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ๒ ภาษาพูด "เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ"

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า "ยินดีค่ะ / ครับ"
พร้อมรอยยิ้ม

ขั้นตอนการรับเอกสารคืนและลาจาก

- ๑ ภาษากาย ขึ้นส่งเอกสารให้ผู้รับบริการ
ถึงมือโดยสวดคำผู้รับบริการ
ด้วยรอยยิ้ม
- ๒ ภาษาพูด "เรียบร้อยค่ะ / ครับ
โอกาสหน้าเชิญใช้บริการใหม่
นะคะ / ครับ ขอขอบคุณค่ะ / ครับ"

เมื่อผู้รับบริการกล่าวขอบคุณตอบ ผู้ให้บริการต้อง
แสดงความรู้สึกดีใจ โดยพูดว่า "ยินดีค่ะ / ครับ"
พร้อมรอยยิ้ม

**กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ**

- ✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ
- ๑ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ
- ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะ / ครับ"
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะค่ะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
"ขอบคุณค่ะ / ครับ" เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

**กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ**

- ✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ
- ๑ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ
- ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะค่ะ / ครับ"
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะค่ะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
"ขอบคุณค่ะ / ครับ" เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

**กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ**

- ✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ
- ๑ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ
- ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะค่ะ / ครับ"
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะค่ะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
"ขอบคุณค่ะ / ครับ" เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

**กรณีเกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการให้
ตามขั้นตอนปกติ**

- ✧ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้รับบริการ เช่น เอกสาร
ไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบ ฯลฯ
- ๑ ภาษากาย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีเห็นใจ
และแสดงความรู้สึกเข้าใจ
- ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะค่ะ / ครับ"
ยังขาดเอกสารบางส่วนนะค่ะ / ครับ
เช่น ... (แล้วอธิบายว่าขาดอะไรบ้าง)
ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พร้อมทั้ง
ให้คำแนะนำ และลงท้ายคำว่า
"ขอบคุณค่ะ / ครับ" เมื่อลูกค้าแสดง
ความเข้าใจ

❖ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่องชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดงความเสียใจ และขอความเห็นใจ

๒ ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบายเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตามปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความเข้าใจ ต้องกล่าว "ขอบคุณค่ะ/ ครับ" พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

❖ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่องชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดงความเสียใจ และขอความเห็นใจ

๒ ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบายเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตามปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความเข้าใจ ต้องกล่าว "ขอบคุณค่ะ/ ครับ" พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

❖ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่องชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดงความเสียใจ และขอความเห็นใจ

๒ ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบายเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตามปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความเข้าใจ ต้องกล่าว "ขอบคุณค่ะ/ ครับ" พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

❖ กรณีขัดข้องเกิดจากผู้ให้บริการ เช่น เครื่องชำรุด/ ระบบขัดข้อง ฯลฯ

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยท่าทีแสดงความเสียใจ และขอความเห็นใจ

๒ ภาษาพูด "ต้องขออภัยนะคะ / ครับ (แล้วอธิบายเหตุผลพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถให้บริการได้ตามปกติ) เมื่อผู้รับบริการแสดงความเข้าใจ ต้องกล่าว "ขอบคุณค่ะ/ ครับ" พร้อมรอยยิ้มแสดงความขอบคุณ

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

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาผู้รับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

๒ ภาษาพูด " เรือนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ / ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ "

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทําให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาผู้รับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

๒ ภาษาพูด " เรือนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ / ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ "

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทําให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาผู้รับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

๒ ภาษาพูด " เรือนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ / ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ "

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่รับฟังเหตุผลที่ทําให้ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ และขอพบผู้มีอำนาจหรือหัวหน้า

๑ ภาษาไทย มองสบตาผู้รับบริการด้วยลักษณะ
เสียใจที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้
พร้อมทั้งลุกขึ้นพาผู้รับบริการพบ
หัวหน้างาน / ฝ่ายที่รับผิดชอบ โดย
แสดงอาการผายมือชี้ทางที่จะพาไป

๒ ภาษาพูด " เรือนเชิญพบหัวหน้างาน / ฝ่าย
นะคะ / ครับ เชิญด้านนี้ค่ะ / ครับ "

โดยตลอดทางที่นำไปพบหัวหน้า ให้ชวนสนทนา
เพื่อแสดงความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

"กรุณาคิดต่อคุณ ที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ" หากสามารถหาไปพบถึง
ได้ก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

"กรุณาคิดต่อคุณ ที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ" หากสามารถหาไปพบถึง
ได้ก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

"กรุณาคิดต่อคุณ ที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ" หากสามารถหาไปพบถึง
ได้ก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

กรณีที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่องโดยตรง

ให้คำแนะนำว่าต้องติดต่อใคร ? ที่ไหน ? โดยใช้
ภาษากายผายมือไปในทิศทางที่แนะนำ และ
อธิบายด้วยท่าทีสุภาพพร้อมกิริยาที่เหมาะสม ด้วย
รอยยิ้มตลอดเวลา

"กรุณาคิดต่อคุณ ที่ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบ
โดยตรงนะคะ / ครับ" หากสามารถหาไปพบถึง
ได้ก็ควรให้บริการเพื่อความประทับใจ

- "ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ คิฉิน / กระผม
ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ /
ครับ"
- "คิฉิน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไป
เรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้น
นะคะ / ครับ"

- "ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ คิฉิน / กระผม
ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ /
ครับ"
- "คิฉิน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไป
เรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้น
นะคะ / ครับ"

- "ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ คิฉิน / กระผม
ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ /
ครับ"
- "คิฉิน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไป
เรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้น
นะคะ / ครับ"

- "ต้องขอภัยด้วยนะคะ / ครับ คิฉิน / กระผม
ขอโอกาสแก้ไขให้ดีขึ้นในครั้งต่อไปนะคะ /
ครับ"
- "คิฉิน / กระผม ขออนุญาต นำข้อเสนอแนะไป
เรียนหัวหน้า เพื่อพัฒนางานการบริการให้ดีขึ้น
นะคะ / ครับ"

ภาษาบริภาษที่ห้ามใช้

- "ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ"
- "คิดฉัน / 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 ****

ภาษาบริภาษที่ห้ามใช้

- "ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ"
- "คิดฉัน / 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 ****

ภาษาบริภาษที่ห้ามใช้

- "ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ"
- "คิดฉัน / 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 ****

ภาษาบริภาษที่ห้ามใช้

- "ช่วยไม่ได้ค่ะ / ครับ"
- "คิดฉัน / 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

๑ ภาษากาย ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● ภาษาพูด น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยถ้อออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ดอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า "งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร" ด้วย "Service By Smart Smooth Smile"

ข้อพึงปฏิบัติ

๑ ภาษากาย ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● ภาษาพูด น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยถ้อออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ดอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า "งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร" ด้วย "Service By Smart Smooth Smile"

ข้อพึงปฏิบัติ

๑ ภาษากาย ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● ภาษาพูด น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยถ้อออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ดอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า "งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร" ด้วย "Service By Smart Smooth Smile"

ข้อพึงปฏิบัติ

๑ ภาษากาย ที่แสดงต่อผู้รับบริการทุกครั้ง มองสบตาผู้รับบริการ ด้วยรอยยิ้มอย่างมีไมตรี ต้องพร้อมให้ความช่วยเหลือและยินดีที่ได้บริการ หากต้องการแนะนำเส้นทางให้ใช้การผายมือแทนชี้ทุกครั้ง

● ภาษาพูด น้ำเสียงต้องสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้น และมีหางเสียงตลอดเวลา

ห้ามแสดงอารมณ์เหน้อยถ้อออกมาทางสายตา น้ำเสียงและคำพูด หรือบ่นพึมพำ ดอนหายใจ แม้จะถูกตำหนิอย่างรุนแรง หรือผู้รับบริการแสดงอารมณ์ไม่พอใจ ผู้ให้บริการต้องพึงระลึกเสมอว่า "งานบริการคือหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์องค์กร" ด้วย "Service By Smart Smooth Smile"