



มาตรฐานการให้บริการที่ดี



บุคลิกภาพ

“**เท่** **สมาร์ท** **อบอุ่น** **ยิ้ม**
อ่อนน้อม **แข็งใน** **เต็มใจให้บริการ**”

ใส่เสื้อเชิ้ตกรมสรรพากรสีฟ้า
ทับในกางเกงหรือกระโปรงสีดำ
รองเท้าหนังสีดำ หุ้มส้น
ใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส
มีความกระตือรือร้น สุขภาพแข็งแรง
ติดบัตรแสดงตน



สถานที่ให้บริการ

● สถานที่อำนวยความสะดวก

- ที่จอดรถผู้มาติดต่อ
- ป้ายบอกทางไปยังหน่วยงาน

● มุมอำนวยความสะดวกในการแนะนำ

- เจ้าหน้าที่แนะนำการให้บริการ
- ป้ายแนะนำขั้นตอนการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต

● มุมพักคอยรอรับบริการ

- เก้าอี้พักคอย

● มุมให้ความรู้และข่าวสารภาษีอากร

- แผ่นพับ โบว์ชัวร์ หนังสือพิมพ์
- วารสารเกี่ยวกับภาษีอากร

● มุมรับรองเครื่องดื่ม

- เครื่องทำน้ำร้อน-น้ำเย็น, เครื่องดื่ม

● มุมให้คะแนนความพึงพอใจ

การให้บริการ

- แบบประเมินความพึงพอใจ
- จุดตั้ง QR Code

1

▶ การต้อนรับผู้มาใช้บริการ

- ยิ้ม
- ไหว้
- กล่าวคำต้อนรับ ด้วยคำว่า

“สวัสดีค่ะ/ครับ สรรพากร ยินดีต้อนรับ เต็มใจ ให้บริการ ค่ะ/ครับ”

▶ ระหว่างการสนทนา

Do (สิ่งที่พึงปฏิบัติ)

- ยิ้มก่อนพูดเสมอ ใช้ภาษาที่สุภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ใช้คำสรรพนามที่เหมาะสม
- ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกภูมิใจและได้รับเกียรติ
- ควบคุมอารมณ์

Don't (สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ)

- ใช้คำพูดดูถูกหรือตำหนิ
- ใช้น้ำเสียงหรือแสดงสีหน้าไม่พอใจ

▶ การจบการสนทนา

- ยิ้ม
- การกล่าวปิดท้าย ด้วยคำว่า

“ขอบคุณที่ท่านมาใช้บริการ นะคะ/ครับ หากมีอะไร
ขาดตกบกพร่องต้องขออภัย และยินดีรับคำแนะนำจากท่าน
ค่ะ/ครับ”

2

การสนทนาทางโทรศัพท์

▶ รับสายโทรศัพท์

การพูดตอบรับสายโทรศัพท์ ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ
สรรพากร...(ชื่อหน่วยงาน)...ยินดีต้อนรับ เต็มใจ ให้บริการ ค่ะ/ครับ”

▶ ระหว่างการสนทนา

Do (สิ่งที่พึงปฏิบัติ)

ใช้ภาษาที่สุภาพ ชัดเจน เข้าใจง่าย
ใช้คำสรรพนามที่เหมาะสม
ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจและได้รับเกียรติ
ควบคุมอารมณ์

Don't (สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ)

ใช้คำพูดดูถูกหรือตำหนิ
ใช้น้ำเสียงแสดงความไม่พอใจ

▶ การกล่าวปิดท้าย

“มีข้อมูลใดที่ท่านต้องการสอบถามเพิ่มเติมอีกหรือไม่ค่ะ/ครับ

▶ กล่าวขอบคุณ ด้วยคำว่า “ขอขอบคุณที่มาใช้บริการค่ะ/ครับ”

