

คู่มือมาตรฐาน การให้บริการของ กรมสรรพสามิต



บทนำ

กรมสรรพสามิต มีภารกิจหลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่างจากผู้ผลิตสินค้าบางประเภทที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้องและรักษาสิ่งแวดล้อมและในอนาคตภาษีศุลกากรจะเป็นศูนย์ ภาษีสรรพสามิตจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน กอปรกับสำนักงานก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่งคือการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน รวมทั้งได้กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับให้ส่วนราชการต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในด้านการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก กรมสรรพสามิตจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการขึ้น เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมสรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้วย อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมสรรพสามิตมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะผลักดันมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากลในอนาคตต่อไปด้วย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน 2554

สารบัญ

	หน้า
มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4
มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	5
มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7
กรณีที่ 1 การสนทนาทางโทรศัพท์	8
○ กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ	8
○ การสนทนาทางโทรศัพท์ (กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ)	10
กรณีที่ 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ	11
○ กรณีเอกสารครบถ้วน	13
○ กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน	14
○ กรณีชำระภาษี	16
○ กรณีต่อใบอนุญาต	17
กรณีที่ 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำภาษีสรรพสามิต	19
กรณีที่ 4 การเปรียบเทียบปรับ	23
กรณีที่ 5 การให้คำปรึกษาแนะนำนอกสถานที่	28
กรณีที่ 6 การตรวจจับปราบปราม	31

สารบัญ

	หน้า
วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ	34
มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	35
ชุดยูนิฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ (สุภาพสตรี)	36
ชุดยูนิฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ (สุภาพบุรุษ)	37
ภาคผนวก	39
○ ตัวอย่างรายการเอกสารประกอบการให้บริการ	40
○ ตัวอย่างนามบัตรหน่วยงาน	41
○ ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	42
○ ตัวอย่างการจัดระบบคิวแบบพอเพียง	43
○ ตัวอย่างการจัดมุมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ	44
○ ตัวอย่างป้ายหรือสื่อต่างๆ แสดงรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ	45
คณะผู้จัดทำ	46

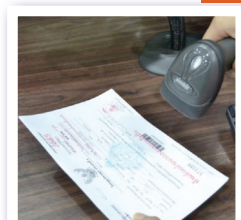
มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ LCD เป็นต้น
- 2) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว
- 3) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- 4) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว
- 5) ให้มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ
- 6) มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันทีทั้งที่ และสรุปผลเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส โดยให้นำข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- 2) มีมุมให้คำปรึกษา (Consult Corner) แก่ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่า หรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษาแนะนำเพิ่มเติม
- 3) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- 4) มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่จำเป็น เป็นต้น
- 5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมกาแฟ มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล การให้บริการของกรมสรรพสามิต เป็นต้น
- 6) มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ



7) มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์รับออกจตุรบริการ ป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่จะต้องนำมาติดต่อขอรับบริการ ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม หรือป้ายแสดงรายละเอียดอื่นที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ

8) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ

9) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ตู้ ATM ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น

10) มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของ สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน

11) สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย

12) เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น



มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1) มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการกรอกแบบฟอร์ม แนะนำ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

2) มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอ

3) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา

4) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการใน 6 กรณี ดังนี้

กรณี 1 การสนทนาทางโทรศัพท์

1.1 กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

1.2 กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ

กรณี 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ

กรณี 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำภาษีสรรพสามิต

กรณี 4 การเปรียบเทียบปรับ

กรณี 5 การให้คำปรึกษาแนะนำนอกสถานที่

กรณี 6 การตรวจจับปราบปราม



กรณีที่ 1 การสนทนาทางโทรศัพท์

1.1 กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

ประเภทการให้บริการ	- การรับโทรศัพท์
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- การสนทนาด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ 2. กล่าวขอบคุณลูกค้า

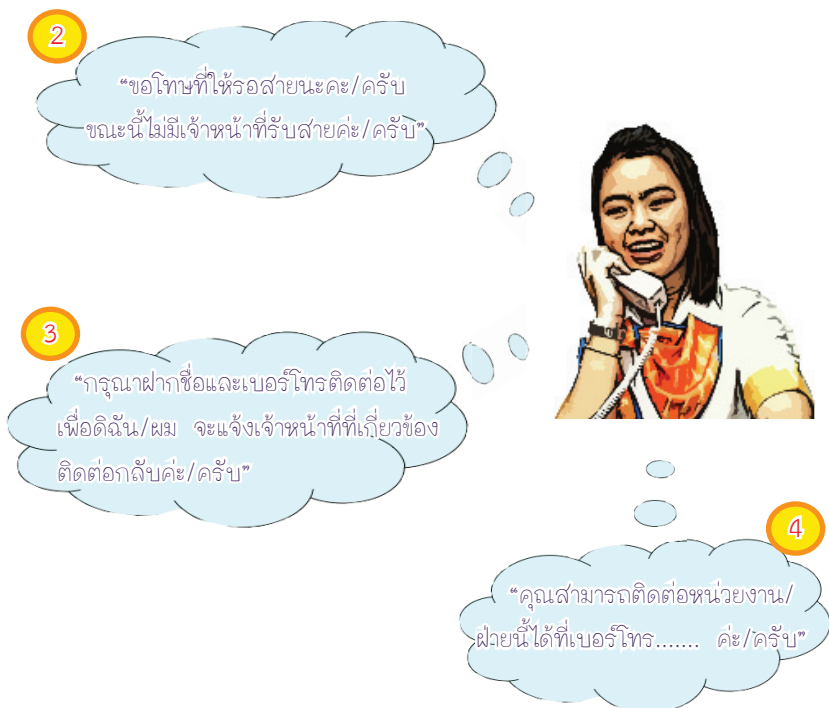
1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ



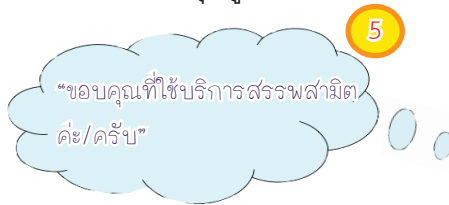
1.1 กรณีโอนสายโทรศัพท์ (มีจนท.รับสาย)



1.2 กรณีโอนสายโทรศัพท์ (ไม่มีจนท.รับสาย)



2. กล่าวขอบคุณลูกค้า



1.2 การสนทนาทางโทรศัพท์ (กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ)

ประเภทการให้บริการ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- การโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายและบอกวัตถุประสงค์ในการติดต่อ
- การสนทนาด้วยความสุภาพ
- 1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ
- 2. แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ
- 3. กล่าวจบการสนทนา

1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ



กรณีที่ 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ

ประเภทการให้บริการ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
 - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจัดหาสถานที่จอดรถให้ผู้รับบริการ
 - การแนะนำจุดจอดรถ
 - สามารถแนะนำสถานที่ติดต่อได้
 - ให้บริการด้วยความสุภาพ
 - ให้บริการด้วยความเต็มใจ
1. กล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ
 2. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส



ประเภทการให้บริการ

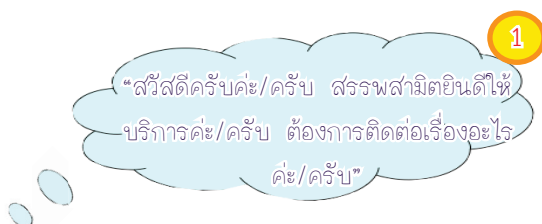
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ระหว่างการติดต่อและรอรับบริการ
 - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
 - ต้อนรับด้วยความสุภาพ
 - ให้บริการด้วยความเต็มใจ
 - ให้ข้อมูลในการบริการได้
 - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
 - ได้รับความสะดวกสบาย
 - ระยะเวลาการรอเหมาะสมตามลำดับคิว
1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม
 2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้
 3. มีที่นั่งรอรับการรอคอยของลูกค้า
 4. มีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการ

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม



2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้



(กรณีมีการถ่ายเอกสารเพิ่มเติม ช่วยดำเนินการถ่ายเอกสารให้)

2.1 กรณีเอกสารครบถ้วน

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กด/หยิบบัตรคิวให้แก่ผู้รับบริการ



2.2 กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ยื่นรายการเอกสารประกอบการให้บริการให้ผู้รับบริการ



- เจ้าหน้าที่ส่งนามบัตรหรือเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานให้ผู้รับบริการ



ประเภทการให้บริการ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- การดำเนินการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

- เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้า

- ให้บริการที่รวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและสบตากลูกค้า

2. ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน

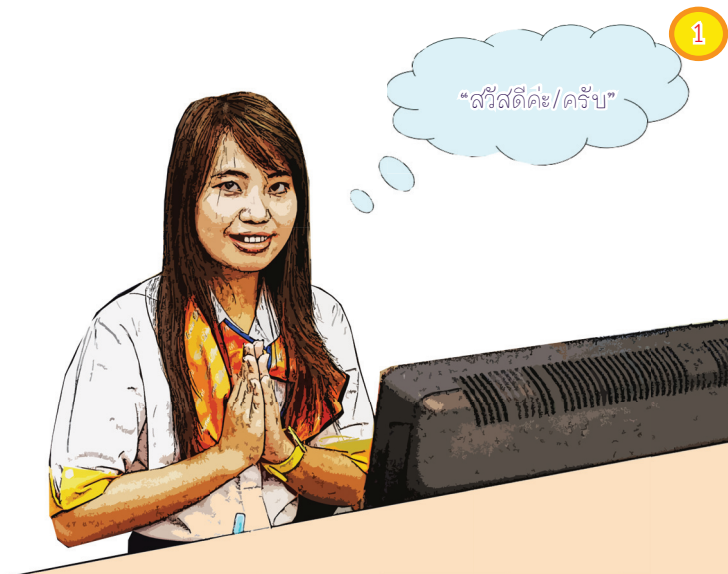
3. บริการตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด

4. บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

5. ทบทวนความต้องการเพิ่มเติม

6. กล่าวขอบคุณและสบตากลูกค้า

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม พร้อมยกมือไหว้



2. ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน
3. บริการตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด
4. บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

2.1 กรณีชำระภาษี



2.2 กรณีต่อใบอนุญาต

- เจ้าหน้าที่สแกนบาร์โค้ด (กรณีมีเครื่องสแกนบาร์โค้ด) หรือค้นหาข้อมูลและบันทึกข้อมูล (กรณีไม่มีเครื่องสแกนบาร์โค้ด)



5. ทบทวนความต้องการเพิ่มเติม

6. กล่าวขอบคุณและสวัสดีลูกค้า



กรณีที่ 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำภาษีสรรพสามิต

ประเภทการให้บริการ

- ระหว่างการติดต่อและรอรับบริการให้คำปรึกษา

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ต้อนรับด้วยความสุภาพ
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ให้ข้อมูลในการบริการได้
- สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
- ได้รับความสะดวกสบาย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม
2. มีที่นั่งรองรับการรอคอยของลูกค้า
3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำผู้ให้คำปรึกษาแนะนำรู้จักกับผู้รับบริการ

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม



2. มีที่นั่งรองรับการรอคอยของลูกค้า



3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ

4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำผู้ให้คำปรึกษาแนะนำรู้จักกับผู้รับบริการ



ประเภทการให้บริการ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ระหว่างการดำเนินการให้บริการจนเสร็จสิ้น
- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการ
- ได้รับการบริการที่สุภาพ
- ให้บริการด้วยสัณห์ยิ้มแย้ม
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เพียงพอ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและสบตากลูกค้า
2. สอบถามประเด็น/รายละเอียด ความต้องการของผู้รับบริการ
3. บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
4. สอบถามความต้องการเพิ่มเติม
5. กล่าวขอบคุณและสบตากลูกค้า

1. กล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ



2. สอบถามประเด็น/รายละเอียด ความต้องการของผู้รับบริการ
3. บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
4. สอบถามความต้องการเพิ่มเติม

2

“หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม
ติดต่อได้ตามหมายเลขนี้ค่ะ/ครับ”



พร้อมกับให้นามบัตรหน่วยงาน (ถ้ามี)

5. กล่าวขอบคุณและสวัสดีลูกค้า

3

“ขอบคุณที่ใช้บริการ
สวัสดีค่ะ/ครับ”

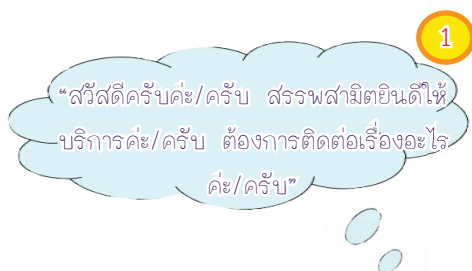
พร้อมมอบของที่ระลึก (ถ้ามี)



กรณีที่ 4 การเปรียบเทียบปรับ

ประเภทการให้บริการ	- ระหว่างการติดต่อการรอรับบริการเปรียบเทียบปรับ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- ต้อนรับด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ - ได้รับความสะดวก
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม 2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้ 3. มีที่นั่งรอรับการรอคอยของลูกค้า

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม



2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้



3. มีที่นั่งรองรับการรอคอยของลูกค้า



ประเภทการให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
ความคาดหวังผู้รับบริการ
มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ระหว่างการดำเนินการให้บริการจนเสร็จสิ้น
 - เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย/ปราบปรามรับชำระค่าปรับ
 - ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นมิตร
1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและสบตากลูกค้า
 2. แจ้งข้อกล่าวหาพร้อมกับอัตราค่าปรับ
 3. ทำการบันทึกการเปรียบเทียบคดีต่อหน้าผู้กระทำผิด
 4. ผู้กระทำผิดลงลายมือชื่อบนเอกสาร
 5. ผู้กระทำผิดชำระเงินให้เจ้าหน้าที่
 6. เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จพร้อมให้ผู้กระทำผิดลงลายมือ
ชื่อบนใบเสร็จ และทอนเงิน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและสบตากลูกค้า

1

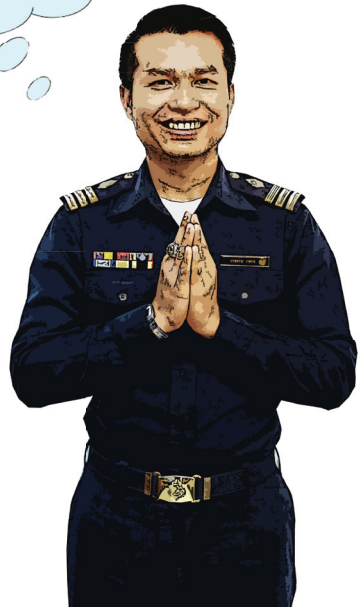
“สวัสดีค่ะ/ครับ”

พร้อมยกมือไหว้

2. แจ้งข้อกล่าวหาพร้อมกับอัตราค่าปรับ

2

“วันนี้คุณถูกปรับข้อหา.....
มีอัตราปรับ.....บาทค่ะ/ครับ”



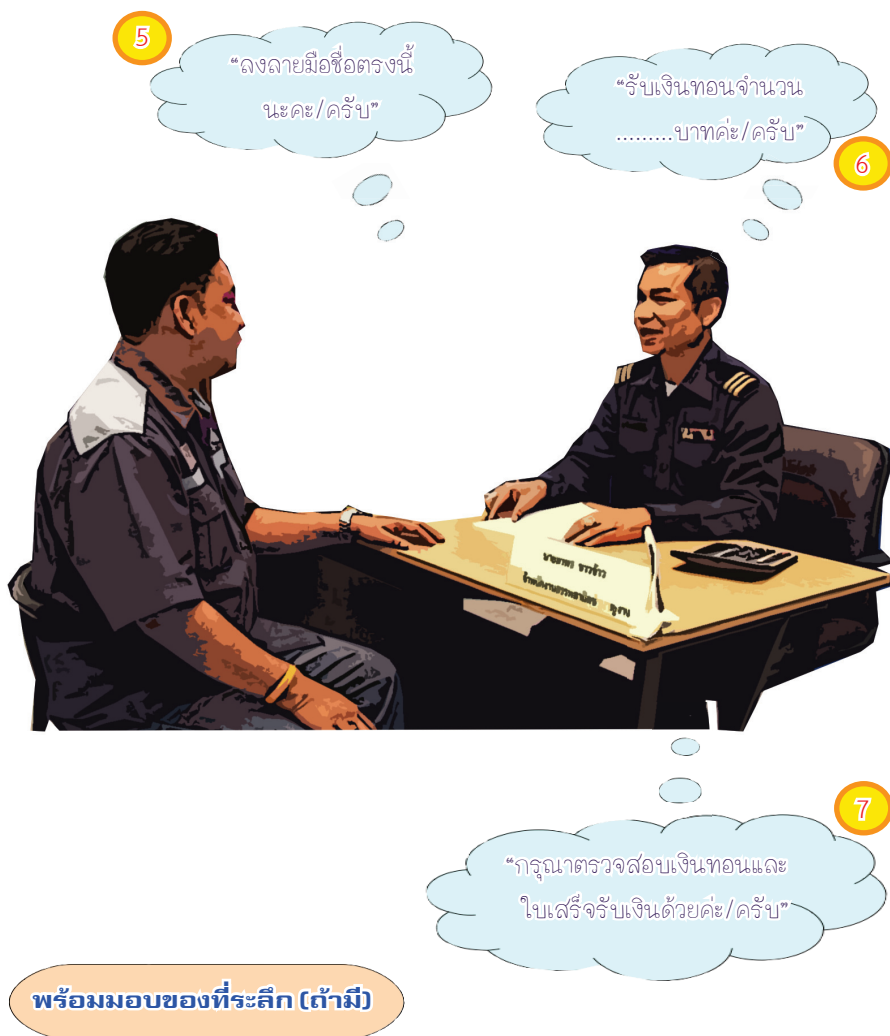
3. ทำการบันทึกการเปรียบเทียบคดีต่อหน้าผู้กระทำผิด
4. ผู้กระทำผิดลงลายมือชื่อบนเอกสาร



5. ผู้กระทำผิดชำระเงินให้เจ้าหน้าที่



6. เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จพร้อมให้ผู้กระทำผิดลงลายมือชื่อบนใบเสร็จและทอนเงิน



กรณีที่ 5 การให้คำปรึกษาแนะนำนอกสถานที่

ประเภทการให้บริการ	- การแนะนำตัว
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี/เจ้าหน้าที่ตรวจปฏิบัติการ/ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ
ความคาดหวังผู้รับบริการ	- ให้การแนะนำตนเองที่ชัดเจน ด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	1. เจ้าหน้าที่คณะทำงาน (หัวหน้าทีมเป็นระดับ ชำนาญการขึ้นไปและไม่น้อยกว่า 2 ท่าน) 2. กล่าวคำทักทายและแนะนำตัวด้วยความสุภาพ 3. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส



พร้อมยกมือไหว้

พร้อมกับแสดงบัตรพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม
พ.ร.บ. 27และหนังสือแนะนำตัวตรวจปฏิบัติการ

ประเภทการให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ
มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- การดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำ
 - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน/เจ้าหน้าที่ตรวจสอบปฏิบัติการ/
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ
 - ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง เพียงพอและเข้าใจง่าย
1. แจ้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
 3. เจ้าหน้าที่ขอสำเนา (ถ้าต้องการ)
 4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลคำให้การ
 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ
 6. เจ้าหน้าที่กล่าวถึงการลงนามในบันทึกคำให้การ
 7. กล่าวคำขอบคุณผู้รับบริการ

1. แจ้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน

1

“วันนี้ดิฉัน/ผม มาตรวจเรื่อง.....กรุณา
ช่วยจัดเตรียมเอกสารให้ตามนี้ด้วย
ค่ะ/ครับ”



2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
3. เจ้าหน้าที่ขอสำเนา (ถ้าต้องการ)
4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลคำให้การ
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ



6. เจ้าหน้าที่กล่าวถึงการลงนามในบันทึกคำให้การ
7. กล่าวคำขอบคุณผู้รับบริการ

กรณีที่ 6 การตรวจจับปราบปราม

ประเภทการให้บริการ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

- การแนะนำตัว

- เจ้าหน้าที่ปราบปราม

- ให้การแนะนำตนเองด้วยความชัดเจนและเป็นมิตร

1. เจ้าหน้าที่ขณะทำงาน (ไม่น้อยกว่า 2 ท่าน)

2. กล่าวคำทักทายและแนะนำตัวด้วยความสุภาพ

3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ และเป็นธรรม



ประเภทการให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
ความคาดหวังผู้รับบริการ
มาตรฐานการปฏิบัติงาน

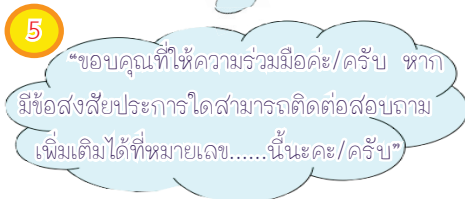
- การดำเนินการตรวจจับปราบปราม
 - เจ้าหน้าที่ปราบปราม
 - ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม
1. แจ้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
 2. แจ้งข้อกล่าวหา (ถ้าพบการกระทำความผิด)
 3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย (ถ้าพบการกระทำความผิด)
 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอนะ
 5. เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกการตรวจ
 6. กล่าวคำขอบคุณ

1. แจ้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
2. แจ้งข้อกล่าวหา (ถ้าพบการกระทำความผิด)



3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย (ถ้าพบการกระทำความผิด)

4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ



ให้นำบัตรพื้นที่และ
มอบของที่ระลึก (ถ้ามี)

5. เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกการตรวจ

6. กล่าวคำขอบคุณ

วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

1. ผู้บังคับบัญชาสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง
2. ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. ส่วนกลางสุ่มตรวจโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
4. ประเมินจากผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ



มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบสรรพสามิต ตามระเบียบกรมสรรพสามิต ว่าด้วยการแต่งเครื่องแบบเจ้าพนักงานสรรพสามิต พ.ศ. 2542 หรือระเบียบอื่นเกี่ยวกับการแต่งเครื่องแบบกรมสรรพสามิตอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน

2) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดยูนิฟอร์มสำหรับการให้บริการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน

3) นอกจากวันที่กำหนดในข้อ 1 และ 2 ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม กล่าวคือ สุภาพสตรีสวมเสื้อ กระโปรง/กางเกง สีสุภาพ สวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น (ห้ามสวมเสื้อยืดคอกลม และรองเท้าแตะ) สุภาพบุรุษสวมเสื้อเชิ้ต หรือเสื้อ มีปกและกางเกงขายาวสีสุภาพ (ห้ามสวมกางเกงยีนส์) โดยสอดชายเสื้อไว้ในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้น



ชุดยูนิฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ
(สุภาพสตรี)



ชุดยูนิฟอร์มสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ

(สุภาพบุรุษ)





ภาคผนวก

1. ตัวอย่างรายการเอกสารประกอบการให้บริการ
2. ตัวอย่างนามบัตรหน่วยงาน
3. ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. ตัวอย่างการจัดระบบคิวแบบพอเพียง
5. ตัวอย่างการจัดมุมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ
6. ตัวอย่างป้ายหรือสื่อต่างๆ แสดงรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ

รายการเอกสารประกอบการให้บริการ



รายการเอกสารประกอบการให้บริการ

☐ รายการเอกสาร ครบถ้วนถูกต้อง

☐ รายการเอกสาร ไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง

ตั้งชื่อ.....

วัน/เดือน/ปี.....

การขอและติดต่อในรูปเอกสารตาม มาตรฐาน	การลงทะเบียนการให้บริการ
ประเภทใบอนุญาต	ประเภทสินค้าบริการ
☐ ขอใบอนุญาต (รายใหม่) ☐ ต่อใบอนุญาต (รายเก่า)	☐ กรณีขอจดทะเบียนภาคีรพศ. 2527
☐ ใบอนุญาต/ส่วนใบอนุญาตฉบับเดิม (กรณีขอใบอนุญาต (รายเก่า))	☐ แบบ ภ.บ. 01-04 (จำนวน 2 ฉบับ)
☐ สำเนาบัตรประชาชนผู้ขอใบอนุญาต (กรณีขอจดทะเบียนภาคีรพศ. 2527)	☐ สำเนาทะเบียนบ้าน แผนที่ที่ตั้งของโรงรถ/อาคาร
☐ สำเนาบัตรประชาชนผู้ให้ใบ (กรณีขอต่อใบอนุญาต (รายเก่า))	☐ หนังสือมอบอำนาจ
☐ สำเนาบัตรประชาชนกรรมการบริษัท/ผู้มอบอำนาจ (กรณีนิติบุคคล)	☐ หลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ของสถานที่ที่จะจดทะเบียน
☐ สำเนานิติบัตรรับรองการประกอบวิชาชีพของแพทย์ 6 เดือน (กรณีนิติบุคคล)	☐ ราชการพาณิชย์หรือทะเบียนนายแพทย์/สัตวแพทย์
☐ สำเนาทะเบียนบ้านที่ใช้ในสถานที่ประกอบกิจการ หรือผู้ดูแล/ช่าง-	☐ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
☐ ประกอบกิจการ (กรณีช่าง/ช่างประกอบกิจการ)	☐ และสำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี/การขอผู้รับจ้าง
☐ สัญญาเช่าสถานที่ประกอบกิจการ และหนังสือมอบหมายให้ใช้สถานที่	☐ สำเนาทะเบียนในภาคีรพศ. 2527 (ถ้ามี)
☐ สำเนาทะเบียนพาณิชย์/สำเนานิติบัตรหรือทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)	☐ สำเนาหนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ (เพื่อออกให้ไม่เกิน 6 เดือน)
☐ สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี/นิติบุคคล (ถ้ามี)	☐ หนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
☐ แผนที่ที่ตั้งของประกอบกิจการ (กรณีใบอนุญาตหลายประเภทที่ 1 และ 2)	☐ ผู้รับมอบอำนาจ
☐ สำเนานิติบัตรแสดงสถานะนิติบุคคล (กรณีใบอนุญาตหลายประเภทที่ 3, 6 และ 7)	☐ สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงานของ
☐ สำเนานิติบัตรของแพทย์/เภสัชกร/สัตวแพทย์	☐ กระทรวงอุตสาหกรรม สำหรับยื่นขึ้นก่อนยื่นต่อ
☐ หนังสือแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่าย	☐ ราชการพาณิชย์ที่ประกอบกิจการในรูปนิติบุคคล
☐ เอกสารประกอบนิตินิติในหัวข้อตนเอง	☐ กรณีขอรับใบแทน ใบทะเบียนรพศ. 2527
☐ หนังสือมอบอำนาจเพื่อจัดการแทน	☐ แบบ ภ.บ. 01-03 (จำนวน 2 ฉบับ)
☐ สำเนาบัตรประชาชนผู้มอบอำนาจ	☐ ใบทะเบียนรพศ. 2527 (เพื่อทำทุกในกรณี)
☐ สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ	☐ หลักฐานการมีความเป็นนิติบุคคล/การออกให้
☐ อื่น ๆ (ระบุ)	☐ หนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
การชำระภาคีรพศ. 2527	☐ ผู้รับมอบอำนาจ
☐ แบบ ภ.บ. 01-12 ชุด	☐ สำเนานิติบัตรหรือทะเบียนพาณิชย์ (เพื่อออกให้ไม่เกิน 6 เดือน)
☐ แบบ ภ.บ. 01-42 ชุด	☐ อื่น ๆ
☐ แบบ ภ.บ. 01-12 ก ชุด	☐ กรณี ชัย โยง กิจการ
☐ แบบ ภ.บ. 01-42 ก ชุด	☐ แบบ ภ.บ. 01-03 (จำนวน 2 ฉบับ)
การขอใบแจ้งการขึ้นทะเบียน	☐ ใบทะเบียนรพศ. 2527 (ฉบับเดิม)
☐ แบบ ภ.บ. 103 ชุด	☐ หลักฐานการมีความเป็นนิติบุคคล/การออกให้ (กรณีขอรับใบแทน)
☐ แบบ ภ.บ. 1/01 ชุด	☐ สำเนานิติบัตรหรือทะเบียนพาณิชย์ (เพื่อออกให้ไม่เกิน 6 เดือน)
☐ แบบ ภ.บ. 1/01 ชุด	☐ หนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
☐ อื่น ๆ (ระบุ)	☐ ผู้รับมอบอำนาจ
การขอใบแจ้งการขึ้นทะเบียน	☐ ใบขึ้นทะเบียนนิติบุคคล/ใบขึ้นทะเบียนนิติบุคคล
☐ แบบ ภ.บ. 01-4 ชุด	☐ และบัญชีรายการการค้า/การค้า
☐ หนังสือมอบอำนาจรับ-จ่ายน้ำเงิน	☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/ผู้รับมอบ
☐ อื่น ๆ (ระบุ)	☐ อื่น ๆ
การขอใบแจ้งการขึ้นทะเบียน	☐ กรณี เลิศ กิจการ
☐ แบบ ภ.บ. 02-1 ชุด	☐ แบบ ภ.บ. 01-03 (จำนวน 2 ฉบับ)
☐ หนังสือมอบอำนาจรับ-จ่ายน้ำเงิน	☐ ใบทะเบียนรพศ. 2527 (ฉบับเดิม)
☐ อื่น ๆ (ระบุ)	☐ หลักฐานการมีความเป็นนิติบุคคล/การออกให้ (กรณีขอรับใบแทน)
☐ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน และสำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษี/การขอผู้รับจ้าง	☐ สำเนานิติบัตรหรือทะเบียนพาณิชย์ (เพื่อออกให้ไม่เกิน 6 เดือน)
☐ สำเนาทะเบียนบ้านของภรรยา/สามี	☐ หนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
☐ แผนที่ที่ตั้งของสถานที่ประกอบกิจการ	☐ ผู้รับมอบอำนาจ
☐ สำเนานิติบัตรรับรองการประกอบวิชาชีพของแพทย์ 6 เดือน	☐ ใบขึ้นทะเบียนนิติบุคคล/ใบขึ้นทะเบียนนิติบุคคล
☐ หนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประชาชน/ผู้รับมอบอำนาจ	☐ และบัญชีรายการการค้า/การค้า (กรณีขายหรือโอนหรือเลิกกิจการ)
☐ อื่น ๆ	☐ อื่น ๆ

ตัวอย่างนามบัตรหน่วยงาน

ด้านหน้า

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ สาขาเมืองเชียงใหม่
ศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง ชั้น 3
ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่ 50300

 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ สาขาเมืองเชียงใหม่
Chiangmai Excise Excise Department

โทรศัพท์ : 0-5311-2392
โทรสาร : 0-5311-2392
Email: E75105@Excise.go.th

ด้านหลัง



ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

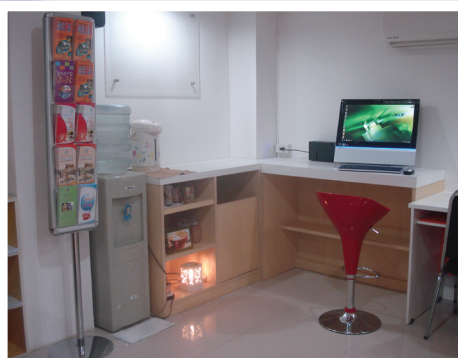
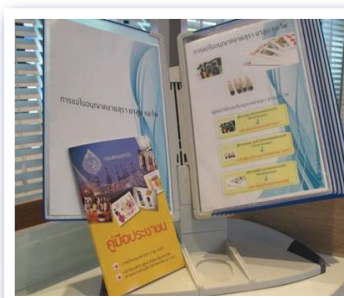
-ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (พื้นที่)-

 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่.....					
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
รับบริการเคาน์เตอร์หมายเลข.....			วันที่.....		
ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
		4	3	2	1
1	ความรู้ ความสามารถ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2	ความสะอาดรวดเร็วของขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
3	สิ่งอำนวยความสะดวก				
4	ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์				
5	ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ				
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง					
 สรรพสามิตขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม					

ตัวอย่างการจัดระบบคิวแบบพอเพียง



ตัวอย่างการจัดมุมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ





คณะผู้จัดทำ

1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
2. คณะทำงานดำเนินงานหน่วยงานต้นแบบด้านคุณภาพการบริหารจัดการ
สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรสาคร





Memo



Memo





กรมสรรพสามิต

1488 ถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

website : www.excise.go.th