



คู่มือ

การให้บริการของศูนย์คุ้มครอง
ผู้โดยสารสาธารณะ ๑๕๘๔

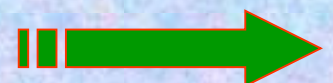


กลุ่มวิชาการขนส่ง

สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

วัตถุประสงค์

- ๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปรับการบริหารจัดการหน่วยงาน
- ๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานบริการ
- ๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงเทคนิคในการรับโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ



๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปรับการบริหารจัดการหน่วยงาน

- ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องมีการปรับการบริหารจัดการหน่วยงานตนเองให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้มาติดต่อหรือรับบริการก็คือ “การให้บริการที่ประทับใจ”



๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานบริการ

การให้บริการที่ประทับใจ หมายถึง

- | | |
|----------------------|----------------------|
| ๑. การอำนวยความสะดวก | ๔. การยิ้มแย้มแจ่มใส |
| ๒. การช่วยเหลือ | ๕. การเร่งรัด |
| ๓. การให้ความกระจ่าง | ๖. การกระตือรือร้น |



๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงเทคนิคในการรับโทรศัพท์ อย่างมืออาชีพ

การให้บริการที่ประทับใจ หมายถึง

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| ๑. การกล่าวทักทายประชาชน | ๕. น้ำเสียงและท่วงทำนอง |
| ๒. การฟังและสรุปปัญหา | ๖. การกล่าวจบงานสนทนา |
| ๓. การโอนสาย | ๗. ประโยคที่ควรพูด |
| ๔. การพักสาย | ๘. ประโยคที่ไม่ควรพูด |



๓.๑ การกล่าวทักทายประชาชน

กรณีรับสายเข้า

คำขึ้นต้น คำทักทายประชาชน ควรใช้น้ำเสียงอย่างสุภาพ
ชัดเจน และครบถ้วน ตรงตามมาตรฐาน ด้วยน้ำเสียงที่
แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ (น้ำเสียงยิ้มได้) เช่น
“ที่นี่ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะประจำจังหวัด
มุกดาหาร กระผม/ ดิฉันเป็นผู้รับสายครับ/ ค่ะ”



๓.๒ การฟังและสรุปปัญหา

การฟังที่มีประสิทธิภาพ

๑. ใช้หู : เพื่อรับฟังคำพูด ไม่พูดแทรก
๒. ใช้มือ : เพื่อบันทึกข้อความสำคัญ
๓. ใช้ตา : เพื่ออ่านข้อความ เพื่อที่จะทำให้เข้าใจความต้องการ
ได้ดียิ่งขึ้น
๔. ใช้ปาก : เพื่อทบทวนข้อความที่สำคัญแสดงคำพูดที่เป็น
สัญลักษณ์ของการเอาใจใส่ดูแล และขอบคุณสำหรับการ
ติดต่อมา
๕. ใช้หัวใจ : เพื่อสร้างความมีส่วนร่วม คิดเสมอว่าประชาชนคือ



โอน ญาติ ปัญหาของเขาคือปัญหาของเรา



๓.๓ การโอนสาย

การโอนสาย :

๑. ควรแจ้งสถานะให้ประชาชนทราบก่อนทำการโอนสาย ไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เช่น “คุณ...ค่ะ/ ครับ ขออนุญาตโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนะคะ/ ครับ รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ/ ครับ”(กรณีนี้เจ้าหน้าที่ต้องทำการถือสายรอ จนกระทั่งสายปลายทางว่างพร้อมกับการแจ้งรายละเอียดให้เจ้าหน้าที่ท่านนั้นๆ ทราบ)

๒. หากปลายทางคู่สายไม่ว่าง เจ้าหน้าที่ควรดึงสายประชาชนกลับมาแจ้งสถานะของการรอสายเป็นระยะๆ หรือเสนอทางเลือกอื่นๆ เช่น การโทรกลับ(ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ)

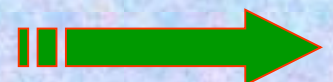
เช่น “คุณ...ค่ะ/ ครับ ขณะนี้ปลายทางคู่สายไม่ว่าง ไม่ทราบว่าคุณ...จะสะดวกถือสายรอ หรือจะให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับดีค่ะ/ ครับ”
(ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ)



๓.๔ การพักสาย

การพักสาย :

ควรแจ้งเหตุผลในการรอสาย และกลับมาขอบคุณ หรือ ขอภัยที่ให้บริการ
ถือสายรอ ด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล แสดงถึงความเต็มใจให้บริการ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม
เช่น “คุณ...ค่ะ/ ครับ ดิฉัน/ กระผม ขออนุญาตทำการตรวจสอบข้อมูล
กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ ครับ” และพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล แสดงถึง
ความเต็มใจในการให้บริการ



๓.๕ นำเสียงและท่วงทำนอง

๑. ใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์
๒. ใช้ภาษาที่เป็นทางการ สุภาพนอบน้อมให้เกียรติประชาชนตลอดการสนทนา (ไม่ควรใช้ศัพท์เทคนิค หรือศัพท์เฉพาะที่เป็นภาษาอังกฤษ หากประชาชนไม่พูดเกริ่นนำขึ้นก่อน)
๓. ออกเสียงได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนทุกถ้อยคำ เช่น เสียงควบกล้ำ
๔. เว้นจังหวะในการพูดได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป



๓.๖ การกล่าวจบการสนทนา

๑. กล่าวลงท้ายได้ครบตรงตามมาตรฐาน ด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลไพเราะ แสดงออกถึงความเต็มใจให้บริการ
๒. กล่าวคำลงท้ายได้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์
๓. ตัวอย่างเช่น เมื่อประชาชนกล่าว “ขอบคุณ” เจ้าหน้าที่ตอบรับ “ยินดี ค่ะ/ ครับ” ด้วยน้ำเสียงกระตือรือร้น ยินดีให้บริการ
๔. สูดท้ายก่อนจบการสนทนา “ดิฉัน/ กระผม...เป็นผู้รับข้อมูล, ขอบคุณที่ใช้บริการศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร สวัสดีค่ะ/ ครับ



๓.๓ ประโยคที่ควรพูด

๑. ดิฉัน/ กระผม ขออนุญาตทวนข้อมูลทั้งหมดตั้งแต่ต้นนะคะ/ ครับ
๒. ขอประทานโทษค่ะ/ ครับ ตอนนี้เจ้าหน้าที่กำลังรับสายอยู่ มีอะไรให้ช่วยเหลือก่อนไหมค่ะ/ ครับ
๓. ดิฉัน/ กระผม ขอรับตรวจสอบให้นะคะ/ ครับ
๔. คุณ จะสอบถามข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมไหมค่ะ/ ครับ (ต้องไม่พูดแบบเร่งรีบ)
๕. ไม่ทราบว่าดิฉัน/กระผม สามารถช่วยเหลือในด้านใดได้บ้างค่ะ/ ครับ



๓.๘ ประโยคที่ไม่ควรพูด

๑. ไม่เข้าใจคำถามค่ะ/ครับ ช่วยถามอีกครั้งค่ะ/ครับ
๒. คุณหมายถึงอะไรค่ะ/ครับ, คุณพูดหมายถึงอะไรค่ะ/ครับ, สรุปว่าคุณต้องการอะไร ค่ะ/ครับ
๓. รบกวนจดด้วยค่ะ/ครับ, คุณมีกระดาษ มีปากกาไหมค่ะ จดค่ะ/ครับ
๔. ก็เป็นอย่างที่แจ้งตั้งแต่ต้นใจค่ะ/ครับ, ดิฉัน/ผม ก็ได้แจ้งข้อมูลทั้งหมดแล้วนี่ค่ะ/ครับ
๕. มีอะไรจะสอบถามอีกไหมค่ะ/ครับ, ต้องการถามอะไรเพิ่มเติมหรือเปล่าค่ะ/ครับ
๖. ไม่ทราบมีปัญหาอะไรในการใช้บริการหรือเปล่าค่ะ/ครับ



ข้อปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (๑๕๘๔)

๑. ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (๑๕๘๔) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เมื่อมีผู้ร้องเรียนรถโดยสารสาธารณะผ่านทางศูนย์ฯ (๑๕๘๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการรับเรื่องตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด โดยแยกเรื่องร้องเรียนเป็น พรบ.รถยนต์ และ พรบ.ขนส่ง ตามประเภทของการร้องเรียน โดยบันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วน เช่น ข้อมูลรถโดยสารสาธารณะที่ถูกร้องเรียน/ วัน เวลา และสถานที่/ เหตุการณ์/ โดยเฉพาะต้องขอ ชื่อ-สกุล และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง เป็นสำคัญ เพื่อสามารถติดต่อกลับ หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ พร้อมลงชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน และวัน เวลา ทุกครั้ง
๓. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไขทันที หรืออุบัติเหตุร้ายแรงให้ประสานกับผู้ควบคุมเวร ๑๕๘๔ เพื่อรายงานให้ขนส่งจังหวัด หรือ ผอ.ศูนย์ฯ ทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้แล้วเสร็จทันเหตุการณ์
๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เสร็จสิ้นภารกิจในแต่ละผลัด ให้รวบรวมเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ส่งให้ นางจินตนา แสงสุวรรณ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ขนส่ง หรือกลุ่มวิชาการขนส่ง เพื่อรายงานขนส่งจังหวัด หรือ ผอ.ศูนย์ฯ ทราบ และพิจารณาสั่งการต่อไป
๕. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ (๑๕๘๔) ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด หากละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว จะพิจารณาลงโทษตามระเบียบต่อไป





เบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

๑. นายปิยะ	โยมา	ขนส่งจังหวัดมุกดาหาร	๐๙-๑๓๓๕-๓๙๙๒
๒. นายพิชิต	ศรีสว่าง	หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง	๐๙-๑๙๑๕-๙๕๕๓
๓. นายเมธี	แสนพินิจ	หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ	๐๙-๕๙๖๓-๙๓๓๕
๔. นางสาวพร	สุวรรณมาโจ	หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ	๐๙-๑๕๓๔-๖๑๖๕
๕. นายสัมฤทธิ์	ก่องนอก	หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ	๐๙-๑๕๖๕-๔๓๖๙
๖. นางอำพันธ์	คลองดี	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	๐๙-๓๒๓๖-๖๕๕๕
๗. นายสยาม	ภูทรัพย์สิน	นักวิชาการขนส่งชำนาญการ	๐๙-๕๒๓๓-๖๐๐๒
๘. นายประสิทธิ์	แก้วพิสมัย	เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน	๐๙-๓๒๓๕-๐๒๖๒
๙. นายปรีดา	ทวิช่น	เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน	๐๙-๓๕๖๖-๖๐๒๕
๑๐. นางสาวกมลพร	จิตระบอบ	เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน	๐๙-๑๕๕๔-๐๙๒๓
๑๑. นายวิรัช	อัมพันธ์	นายช่างตรวจสอบสภาพรถชำนาญงาน	๐๙-๔๔๒๙-๒๖๒๓
๑๒. นางสาววิชุดา	สมอินทร์	เจ้าพนักงานขนส่งชำนาญงาน	๐๙-๕๓๒๒-๙๕๙๒
๑๓. นางกยสิทธิ์	ศรีธรรม	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน	๐๙-๖๒๒๑-๕๙๙๔
๑๔. นางสาวเบญจพร	สมขลัง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน	๐๙-๕๓๕๐-๑๑๑๖
๑๕ นายสถาน	สีดา	พนักงานบริการ	๐๙-๕๓๓๕-๑๓๐๕





เบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร

๑๖. นายชนพล	โกศลสวัสดิ์	พนักงานขับรถ	๐๘-๐๔๑๘-๒๑๘๑
๑๗. นายสมยุทธ	เทพศรีหา	พนักงานบริการ	๐๘-๕๐๑๐-๔๕๕๗
๑๘. นางสาวศศิธร	การจันดา	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐๘-๑๖๒๒-๐๑๕๒
๑๙. นางนัฏฐวรรณ	เพชรสูงเนิน	เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	๐๘-๑๐๔๘-๘๕๗๗
๒๐. นางรัตนา	จันทะไทย	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐๘-๕๐๐๘-๐๕๓๕
๒๑. นางสาวสุชาดา	กาบบัวเหลือง	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐๘-๖๒๓๕-๗๓๕๗
๒๒. นางสาวเบญจวรรณ	บุญโสม	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐๘-๕๐๑๑-๖๑๔๐
๒๓. นางสาวนภัก	ศรีธาคักดี	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๐๘-๐๕๕๑-๘๘๑๕
๒๔. นางจินตนา	แสงสุวรรณ	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	๐๘-๔๕๑๒-๗๑๕๗
๒๕. นางสาวภัสพร	เชื้อวังคำ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	๐๘-๔๖๕๗-๓๓๕๕





สิ้นสุดการนำเสนอ

ขอขอบคุณค่ะ

