



“ลูกค้าสำคัญมุ่งมั่นพัฒนารักษาคุณภาพ”



คู่มือการบริการ
สำหรับพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ
ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๑
(Service Manual)

คำนำ

บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งผู้โดยสาร ด้วยรถโดยสาร มีวิสัยทัศน์ “เป็นศูนย์กลางธุรกิจการขนส่งด้วยรถโดยสารที่ทันสมัย ได้มาตรฐานการบริการเป็นที่ยอมรับ เชื่อมโยงทั่วภูมิภาค มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และมีค่านิยม “ลูกค้าสำคัญ มุ่งมั่นพัฒนา รักษาคุณภาพ”

แนวทางการให้บริการนี้เป็นการเติมเต็มพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ และมุ่งหวังให้พนักงานด้านบริการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน เสริมสร้างทักษะและทัศนคติต่อการปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

และเพื่อให้มาตรฐานด้านการบริการเป็นที่ยอมรับ มีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงมาก บริษัทฯ ได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านบริการ จึงได้ทำการทบทวนคู่มือการบริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ตลอดจนเป้าหมายการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในปัจจุบัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร และความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ ต่อไป

คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาบุคลากรด้านบริการ

ตามคำสั่งบริษัทฯ ที่ ข. ๒๐๖/๒๕๖๐

ธันวาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

วัตถุประสงค์.....	หน้า ๑
วิสัยทัศน์.....	หน้า ๓
ค่านิยม ๓ ประการ.....	หน้า ๓
แนวทางการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร.....	หน้า ๔
จรรยาบรรณในการบริการ บริษัท ขนส่ง จำกัด.....	หน้า ๕
หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ.....	หน้า ๖
หน้าที่ของพนักงานบริการ.....	หน้า ๗
ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการที่ดี.....	หน้า ๘
มารยาทในการให้บริการ.....	หน้า ๙
ภาพรวมขั้นตอนในการให้บริการ.....	หน้า ๑๐
มาตรฐานการแต่งกายพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ.....	หน้า ๑๑
ตัวอย่างการแต่งกายที่เหมาะสม สำหรับพนักงานต้อนรับ.....	หน้า ๑๒
และพนักงานบริการ	
พนักงานต้อนรับ.....	หน้า ๑๓
พนักงานบริการ.....	หน้า ๑๔
วิธีการแก้ปัญหาด้วยการรับฟัง.....	หน้า ๑๕
แบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา	
ภาคผนวก	
-ประกาศต่างๆ ตามรูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด.....	หน้า ๓๐
-กรณีเจอวัตถุต้องสงสัย: ให้แจ้ง พชร.	หน้า ๓๓
ดำเนินการตามคำสั่งของฝ่ายธุรกิจเดินรถ	



วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นศูนย์กลางธุรกิจการขนส่งด้วยรถโดยสารที่ทันสมัย
ได้มาตรฐาน บริการเป็นที่ยอมรับ เชื่อมโยงทั่วภูมิภาค
มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม (Value)

ค่านิยม ๓ ประการ	คำจำกัดความ (Definition)
ลูกค้าสำคัญ	ให้ความมั่นใจ ยึดถือข้อกำหนด เพื่อจัดการงานบริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด
มุ่งมั่นพัฒนา	จัดระบบและพัฒนางานของตนเอง ตามหลักการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเข้มแข็งขององค์กร
รักษาคุณภาพ	รับผิดชอบต่อในบทบาทหน้าที่ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร โดยแสดงออกถึงความผูกพัน เต็มใจและมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จในการทำงานของทีม ตลอดจนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นต่าง ๆ กับสมาชิกในทีม เพื่อปรับปรุงและรักษาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร

พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ มีหน้าที่ให้บริการบนรถโดยสาร เป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากที่สุด เพราะฉะนั้นการบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้มากที่สุด ต้องมี Service Mind ซึ่งพนักงานทุกคนในบริษัทฯ ก็ต้องประพฤติปฏิบัติ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร S-E-R-V-I-C-E ๗ ประการ ดังนี้

- ๑) จิตบริการ (Service Mind)
- ๒) การเข้าใจถึงผู้อื่น (Empathy)
- ๓) มีสำนึกความรับผิดชอบ (Responsible)
- ๔) มีวิสัยทัศน์ กล้าคิด กล้าทำในสิ่งใหม่ (Vision)
- ๕) มีคุณธรรมและจริยธรรม (Integrity)
- ๖) ให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่น (Collaboration)
- ๗) การสั่งสมความชำนาญในอาชีพ (Expertise)

จรรยาบรรณของพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ ในการบริการ บริษัท ขนส่ง จำกัด

๑. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทຸ່มเท เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อ บขส. และไม่แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม และไม่นำความลับของ บขส. ไปใช้ในทางที่ผิด
๒. ให้บริการด้วยความสุภาพ และอัธยาศัยไมตรีที่ดี รวดเร็ว ทันความต้องการ และได้มาตรฐานแก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค
๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ จัดเตรียมอุปกรณ์ อาหารและเครื่องดื่มให้พร้อมก่อนให้บริการ
๔. ให้ข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง ระยะเวลาการเดินทางจุดพักรถ และจุดหมายปลายทาง ให้ผู้ใช้บริการทราบ
๕. ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่มีต่อผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้องรีบแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า และหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
๖. จัดการดูแลรักษาทรัพย์สินของ บขส. ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รักษาไม่ให้เสื่อมเสีย หรือสูญหายโดยมิชอบ ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
๗. ประพฤติ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประเพณี และวัฒนธรรม อันดีงามของ บขส. ในทางที่ถูกต้องเหมาะสม อย่างเคร่งครัด
๘. ควรพัฒนาตนเอง ศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการทำงาน
๙. อุทิศเวลาอย่างเต็มที่ให้แก่งานของ บขส. และพึงปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
๑๐. สนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมที่มีส่วนสร้างสรรค์ สังคมและสิ่งแวดล้อมปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการอนุรักษ์การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ และการใช้พลังงานอย่างประหยัด

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ

พนักงานต้อนรับมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. แต่งเครื่องแบบพนักงานตามที่บริษัทฯ กำหนด
๒. มารายงานตัวที่งานบริการการเดินรถ กองสนับสนุนการเดินรถ หรือสถานีเดินรถต้นทางปลายทาง ที่รถออกก่อนเวลาปฏิบัติหน้าที่ ไม่น้อยกว่า ๒ ชม.
๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ จัดเตรียมอุปกรณ์ อาหารและเครื่องดื่มให้พร้อมก่อนให้บริการ
๔. ให้ข้อมูลเส้นทาง การเดินทาง ระยะเวลาการเดินทาง จุดพักรถ และจุดหมายปลายทางให้ผู้ใช้บริการทราบ
๕. ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อผู้ใช้บริการอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ ต้องรีบแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า และหาทางแก้ไขปัญหาโดยเร็ว
๖. จัดการดูแลรักษาทรัพย์สินของ บขส. ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รักษาไม่ให้เกิดเสื่อมเสียหรือสูญหายโดยมิชอบไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
๗. ศึกษาและจดจำข้อมูลเดินรถ เช่น มาตรฐานรถ เส้นทาง เวลาเดินรถ ค่าโดยสาร สิทธิลดหย่อน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ผู้โดยสารพึงจะได้รับรวมถึงข้อมูลอื่นๆ เช่น การจองตั๋ว เส้นทางรถประจำทาง สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อน เป็นต้น

หน้าที่ของพนักงานบริการ

พนักงานบริการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. แต่งเครื่องแบบพนักงานตามที่บริษัทฯ กำหนด
๒. มารายงานตัวที่งานบริการการเดินรถ กองสนับสนุนการเดินรถ หรือสถานีเดินรถต้นทางปลายทาง ที่รถออกก่อนเวลาปฏิบัติหน้าที่ ไม่น้อยกว่า ๒ ชม.
๓. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ดูแลความสะอาด ความพร้อมของรถโดยสาร ตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องเสียงภายในรถโดยสารให้อยู่ในสภาพดี พร้อมให้บริการ และ เบิกอุปกรณ์ที่จำเป็น
๔. จัดการดูแลรักษาทรัพย์สินของ บขส. ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รักษาไม่ให้เกิดเสียหายหรือสูญหายโดยมิชอบ ไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว
๕. ในกรณีไม่มี พนักงานต้อนรับ ให้ปฏิบัติหน้าที่แทน ตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด
๖. ศึกษาและจดจำข้อมูลเดินรถ เช่น มาตรฐานรถ เส้นทาง เวลาเดินรถ ค่าโดยสาร สิทธิลดหย่อน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ผู้โดยสารพึงจะได้รับรวมถึงข้อมูลอื่นๆ เช่น การจองตั๋ว เส้นทางรถประจำทาง สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อน เป็นต้น

ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการที่ดี

พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร หรือลูกค้า จำเป็นจะต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการ ดังนี้

๑. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
๒. อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
๓. กิริยา วาจาสุภาพ
๔. เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ
๕. กระตือรือร้น คล่องแคล่ว ฉับไว
๖. มีวินัย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์
๗. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
๘. รับฟังและเต็มใจ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และผู้อื่น

มารยาทในการให้บริการ

พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสาร หรือลูกค้า ต้องมีมารยาทในการให้บริการที่ดีต่อผู้โดยสาร ดังนี้

๑. ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยด้วยคำสุภาพไพเราะต่อผู้โดยสารที่มาติดต่อ และเพื่อนร่วมงานด้วยกัน
๒. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร และผู้มาติดต่อ และมีลักษณะท่าทางพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ
๓. ในขณะที่ปฏิบัติงาน ห้ามใช้อุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด หรือพุดคุย/หัวเราะ ด้วยเสียงดังเกินควร
๔. ศึกษา และจดจำข้อมูลการเดินทาง เช่นมาตรฐานรถ,เส้นทาง,เวลาเดินทาง รวมถึงข้อมูลอื่นๆ เช่น การจองตั๋ว,เส้นทางรถประจำทาง,สถานที่ท่องเที่ยว,สถานที่พักผ่อน เป็นต้น
๕. ในการบริการทุกประเภทให้เริ่มจากแถวด้านหน้าของตัวรถก่อน โดยหันหน้าเข้าหาผู้โดยสาร
๖. บริการให้ผู้โดยสารที่นั่งด้านในติดหน้าต่างก่อน
๗. กรณีผู้โดยสารเป็นผู้หญิงนั่งคู่กับผู้โดยสารผู้ชาย ให้บริการผู้โดยสารผู้หญิงก่อน
๘. กรณีผู้โดยสารต่างชาติ นั่งคู่กับผู้โดยสารชาวไทย ให้บริการชาวไทยก่อน
๙. ห้ามฝากผู้โดยสารส่งอาหารว่าง เครื่องดื่ม และผ้าห่มต่อๆกัน
๑๐. ขณะปฏิบัติหน้าที่ งดสูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และสารเสพติด

ภาพรวมขั้นตอนในการให้บริการ

พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ มีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการผู้โดยสาร ดังนี้

๑. การเตรียมความพร้อม
๒. การต้อนรับ และให้บริการหน้าช่องทางชานชาลา
๓. การบริการผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง
๔. การบริการผู้โดยสารระหว่างจุดพักรถ
๕. การบริการผู้โดยสารก่อนถึงจุดหมายปลายทาง
๖. การบริการผู้โดยสารเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง

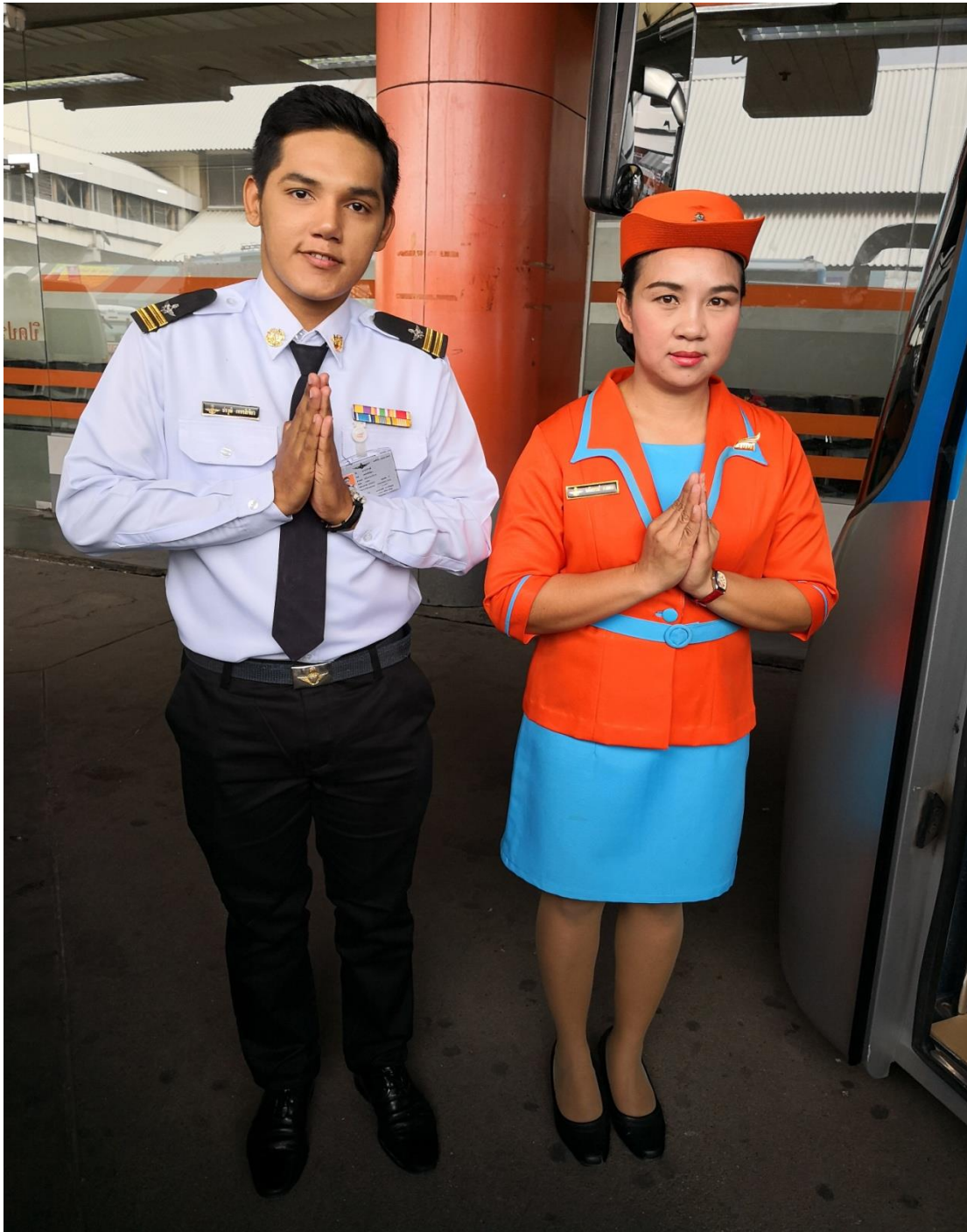
มาตรฐานการแต่งกายพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ

ในฐานะที่พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ เป็นส่วนหน้าที่พบปะลูกค้าและผู้ใช้บริการมากกว่าพนักงานส่วนอื่นๆ จึงมีอิทธิพลต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก จึงต้องคำนึงถึงภาพลักษณ์ของ บริษัท ขนส่ง จำกัด เพื่อดำรงเอกลักษณ์ของบริษัท ขนส่ง จำกัด เมื่ออยู่ในชุดเครื่องแบบพนักงานดังนั้นพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ ต้องรักษามาตรฐานการแต่งกายของบริษัทฯอยู่ตลอดการปฏิบัติงาน

กฎ ระเบียบโดยทั่วไป

๑. ห้ามสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์หรือเล่นการพนันในที่สาธารณะ และในสายตาของผู้โดยสาร
๒. ห้ามพูดจาไม่สุภาพ และแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพต่อหน้าผู้โดยสาร
๓. ห้ามเปลี่ยนแปลงแก้ไขแบบของชุดเครื่องแบบพนักงาน

ตัวอย่างการแต่งกายที่เหมาะสม สำหรับพนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ



พนักงานต้อนรับ



มาตรฐานการแต่งกายพนักงานต้อนรับ

๑. แต่งเครื่องแบบตามที่บริษัทฯ กำหนดให้ดูแลเครื่องแบบให้สะอาดเรียบร้อย
๒. สวมถุงน่องสีเนื้อที่เข้ากับสีผิวตนเอง
๓. ใส่รองเท้าคัชชูสีดำสูง ๑.๕-๒ นิ้ว ระหว่างการปฏิบัติงานตลอดเวลา รองเท้าจะต้องสะอาด ขัดมัน ดูเรียบร้อยเหมาะสม
๔. ในกรณีที่ผิวมีผมหยาบ ต้องรวบผมเกล้ามวยไว้ที่ท้ายทอยให้เรียบร้อย และต้องใส่เนคคัลลุ่มผม ห้ามปล่อยผมโดยเด็ดขาด กรณีผมสั้นต้องสั้นไม่เกินใต้คาง เครื่องประดับผม อนุญาตให้ใช้สีน้ำตาลหรือสีดำเท่านั้น
๕. ดูแลความสะอาด และสุขอนามัยของตนเอง โดยเฉพาะสุขภาพผิวหนัง ห้ามมีรอยสักในบริเวณที่ผู้โดยสารสามารถเห็นได้ชัดเจน เล็บต้องสั้นและสะอาด
๖. ต้องแต่งหน้าด้วยโทนสีที่เหมาะสมกับสภาพสีผิวส่งเสริมให้มีบุคลิกภูมิฐาน และห้ามใช้เครื่องสำอางค์ที่ผสมกากเพชร
๗. ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ต้องสวมหมวก ตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติหน้าที่

เครื่องประดับ

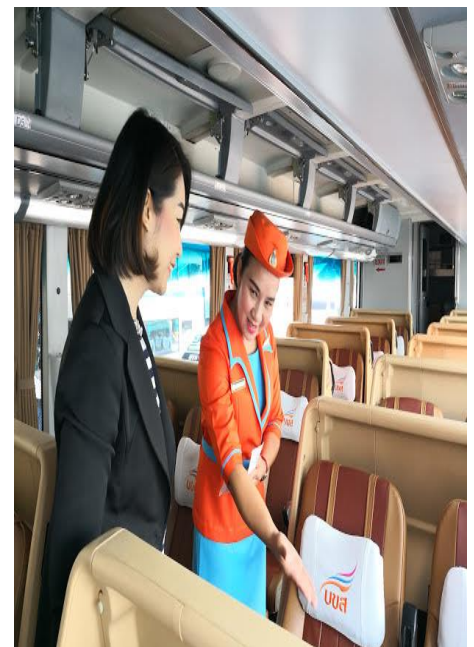
๑. ต่างหู ขนาดของต่างหูต้องไม่ใหญ่กว่าติ่งหู ใส่ต่างหูได้แค่คู่เดียวเท่านั้น ห้ามใส่ต่างหูข้างเดียว
๒. แหวน ใส่แหวนได้ ๒ วงเท่านั้น ห้ามใส่แหวนที่นิ้วชี้ และนิ้วหัวแม่มือ ห้ามใส่แหวนที่มีขนาดใหญ่
๓. สร้อยคอ ใส่สร้อยได้หนึ่งเส้น โดยใส่ให้สวยงามเรียบร้อย
๔. กำไลข้อมือ, สร้อยข้อมือ ไม่อนุญาต
๕. กำไลข้อเท้า ไม่อนุญาต

ช่วงการเตรียมความพร้อม

๑. มารายงานตัวที่งานบริการการเดินรถ กองสนับสนุนการเดินรถ หรือสถานีเดินรถต้นทางปลายทางที่รถออกวิน ก่อนเวลาปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๒ ชม.
๒. เจ้าหน้าที่งานบริการการเดินรถตรวจสอบสภาพร่างกายและจิตใจ และมาตรฐานเครื่องแบบว่าพร้อมปฏิบัติงานหรือไม่
๓. เบิกอุปกรณ์ อาหารกล่อง และผ้าห่มสำหรับเที่ยวไป และเที่ยวกลับ ที่งานบริการเดินรถ หรือสถานที่ซึ่งจัดเตรียมไว้ โดยจะต้องตรวจสอบเครื่องอุปโภค-บริโภค ให้ครบถ้วน
๔. นำน้ำดื่ม และน้ำผลไม้ และผ้าเย็น แช่เย็นในถังน้ำแข็งบนรถ ก่อนให้บริการ

ช่วงการต้อนรับผู้โดยสาร

พนักงานต้อนรับ และพนักงานบริการ ต้อนรับผู้โดยสารที่ประตูรถ ตรวจสอบตั๋วโดยสาร และนำผู้โดยสารไปยังที่นั่งที่ถูกต้อง



๑. การต้อนรับผู้โดยสารที่หน้าประตูรถ

- ยืนประจำประตูทางขึ้นรถโดยสาร ยกมือไหว้ สบตา ยิ้ม พร้อมพูดว่า สวัสดีค่ะ ท่านผู้โดยสาร ยินดีต้อนรับค่ะ
- กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Good morning/evening sir, madam. Welcome on board)

๒. ตรวจสอบตั๋วโดยสาร/เที่ยว/เวลา/หมายเลขที่นั่ง

๑. สบตา ยิ้ม ยื่นมือไปขอบัตรที่นั่ง พร้อมพูดว่า ขออนุญาตตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสารค่ะ

- กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Allow me to check your boarding pass please.)

๒. จากนั้นนำผู้โดยสารไปนั่งตามที่นั่งที่ระบุในตัว โดยเดินนำผู้โดยสารขึ้นรถไปยังที่นั่งหันหน้าเข้าหาผู้โดยสาร สบตา ยิ้ม ผายมือ พร้อมพูดว่า ที่นั่งของท่านคือ ที่นั่งริมหน้าต่าง/ริมทางเดินด้านขวา/ด้านซ้ายของท่านค่ะ

- กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Here is your seat, next to the window on your right/left.) (Here is your seat, the aisle one on your right/left side)

๓. ช่วยจัดเก็บสัมภาระบนช่องเก็บของ ให้ตรงตามหมายเลขที่นั่ง โดยการสบตา ยิ้ม ผายมือ ไปยังช่องสัมภาระ พร้อมพูดว่า ท่านสามารถเก็บของในช่องสัมภาระนี้ได้ค่ะ

- กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (You can keep your belonging in this overhead locker)

ช่วงการต้อนรับผู้โดยสาร

๓. ตรวจสอบจุดที่ผู้โดยสารต้องการลงระหว่างทาง

- สบตา ยิ้ม ย่อตัวลงเล็กน้อย พร้อมพูดว่า ขออนุญาตสอบถาม ปลายทางท่านผู้โดยสารค่ะ ท่านจะลงรถที่...ใช่ไหมคะ

กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (May I confirm your final destination, sir/madam? Is it...?)

ช่วงการบริการผู้โดยสารระหว่างเดินทาง

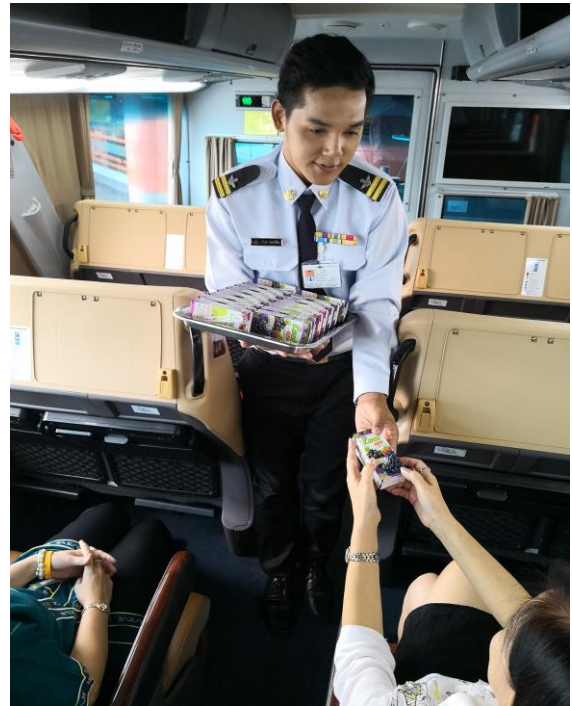


พนักงานต้อนรับ แนะนำตัว แนะนำการเดินทางความปลอดภัย การบริการในรูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด และแจ้งประกาศช่วงพักรถ เพื่อรับประทาน

๑. เมื่อรถออกจากสถานี/ชานชาลา

๑. ประกาศแนะนำการเดินทาง/อุปกรณ์อำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ความปลอดภัยตามรูปแบบที่บริษัทกำหนด และแจ้งประกาศช่วงพักรถ เพื่อรับประทานอาหารเช้า หากท่านใดไม่ประสงค์จะรับประทานอาหารเช้า กรุณาแจ้งพนักงานต้อนรับ เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาพักผ่อนของท่าน

๒. บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มพร้อมกัน โดยยืนตรงหน้าผู้โดยสาร ยิ้ม สบตา ย่อตัวและใช้แขนข้างที่เห็นทอ้งแขนยื่นให้ผู้โดยสาร พร้อมพูดว่า เชิญท่านผู้โดยสารรับของว่างและเครื่องดื่มค่ะ กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Enjoy your snack and beverages, sir/madam?) โดยเริ่มจากแถวด้านหน้ารถก่อนเสมอ



๓. บริการให้ผู้โดยสารที่นั่งด้านในติดหน้าต่างก่อน กรณีผู้โดยสารหญิงนั่งคู่กับผู้โดยสารชาย ให้บริการผู้โดยสารหญิงก่อน กรณีผู้โดยสารชาวต่างชาติ นั่งคู่กับชาวไทย ให้บริการชาวไทยก่อน และห้ามฝากผู้โดยสารส่งอาหารว่างเครื่องดื่ม และผ้าห่ม

๔. บริการกาแฟโดยนำกาแฟจากกล่องของว่าง ไปจัดเตรียม

(๑) ขั้นตอนการถามความต้องการกาแฟของผู้โดยสารโดยการสบตา ยิ้ม ย่อตัวเล็กน้อย พร้อมพูดว่า ท่านผู้โดยสารต้องการดื่มกาแฟไหมคะ กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Would you like a cup of coffee, sir/madam?)



หากผู้โดยสารต้องการ การบริการกาแฟ พนักงานต้อนรับสามารถนำถ้วยกาแฟออกจากกล่องของว่าง ของผู้โดยสาร และรินน้ำร้อน ให้ผู้โดยสาร และให้ผู้โดยสารปรุงกาแฟด้วยตนเอง พร้อมเตรียมกรรไกรไว้บริการ ให้ผู้โดยสาร

๕. เก็บรักษาความสะอาดของห้องโดยสาร โดยใช้ถุงพลาสติก



หลังจากการบริการของว่าง และเครื่องดื่ม เรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับ และ พนักงานบริการ จะช่วยกันดูแลความสะอาดเรียบร้อยของห้องโดยสาร

๖. บริการผ้าห่ม โดยเปิดถุงผ้าห่มต่อหน้าผู้โดยสาร โดยยื่นตรงหน้าผู้โดยสาร ยิ้ม สบตา ย่อตัว และใช้แขนข้างที่เห็นท้องแขนยื่นให้ พร้อมพูดว่า “เชิญท่านผู้โดยสารรับผ้าห่มค่ะ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Here is blanket for your comfort, sir/madam) และนำถุงบรรจุผ้าห่มไปที่ทิ้ง



การบริการผ้าห่ม ให้เปิดปากถุง และให้ผู้โดยสาร เป็นผู้หยิบผ้าห่มออกจาก
ถุงพลาสติกด้วยตนเอง และพนักงานต้อนรับเป็นผู้เก็บถุงพลาสติกกลับไป

๗. หลังการบริการ แจ้งพนักงานขับรถให้ปิดทีวี/ไฟ ตามเวลาที่เหมาะสม

ช่วงพักรถเพื่อรับประทานอาหาร

๑. ประกาศเชิญผู้โดยสารลงไปรับประทานอาหาร และใช้สิทธิตามบัตรอาหาร
รูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด

๒. ยืนคอยที่หน้ารถ และนำผู้โดยสารไปยังห้องรับประทานอาหาร โดยการยืนรอ
หน้ารถ สบตา ยิ้มและผายมือไปยังทิศทางที่จะเดินไป พร้อมกล่าวเชิญ “ท่านผู้โดยสารตาม
ดิฉันไปที่ห้องอาหารค่ะ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Allow me to
show you the way to the restaurant, sir/madam)

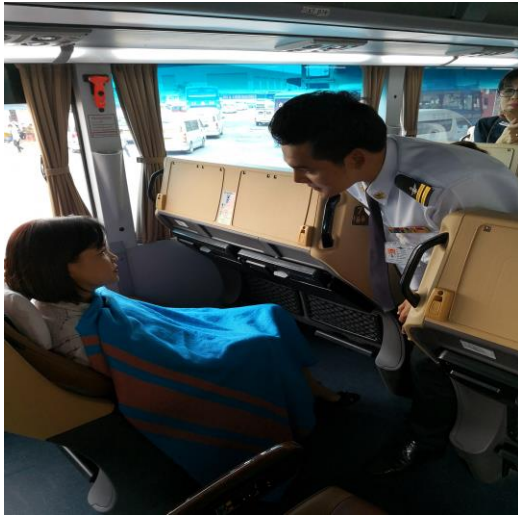
๓. รับประทานอาหารให้เสร็จเรียบร้อย ก่อนผู้โดยสารและยืนคอยรับผู้โดยสาร
ขึ้นรถ โดยการยืนรอหน้ารถ สบตา ยิ้ม พร้อมกล่าวว่า “ยินดีต้อนรับอีกครั้งค่ะ ท่านผู้โดยสาร”
กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Welcome back ,sir/madam) และตรวจนับ
จำนวนผู้โดยสารให้ครบอีกครั้งจึงแจ้ง พขร. ให้เดินทางต่อ

ช่วงระหว่างการเดินทาง

๑. เดินตรวจภายในห้องโดยสารทุก ๒ ชั่วโมง
๒. ดูแลความสะอาดในห้องโดยสาร ห้องน้ำทุก ๒ ชั่วโมง หากมีกลิ่นเหม็นหรือสกปรก จะต้องใช้น้ำยาทำความสะอาดหรือฉีดสเปรย์ ปรับอากาศ
๓. ดูแลความสะอาดทาสาย ไฟ อุณหภูมิในห้องโดยสาร
๔. ดูแล สอดส่อง สังเกตพฤติกรรม ของผู้ต้องสงสัยว่าอาจจะเป็นมิจฉาชีพ หรือบุคคลวิกลจริต เมาสุรา เมาสารเสพติดที่อาจปะปนมากับผู้โดยสาร และวัตถุต้องสงสัยว่าอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้โดยสาร เพื่อแจ้ง พชร. ดำเนินการ ตามคำสั่งของฝ่ายธุรกิจเดินรถ

ช่วงก่อนถึงที่หมาย

๑. ดูแลเครื่องแต่งกาย ผม และหน้าตาให้เรียบร้อยก่อนบริการผ้าเย็น/กาแฟ
๒. ประกาศแจ้งให้ผู้โดยสารทราบว่ารถถึงจุดหมายปลายทางแล้ว ตามรูปแบบบริษัทฯกำหนด
๓. ช่วยดูแลสัมภาระของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือโดยการช่วยยกสัมภาระของผู้โดยสารจากชั้นเก็บของลงมาวางข้างที่นั่ง
๔. ในกรณีที่ผู้โดยสารแจ้งขอลงจุดจอด หรือสถานีเดินรถระหว่างทาง ให้ปลุกผู้โดยสารเตรียมตัวก่อนรถถึงจุดหมายประมาณ ๑๐ นาที โดยการแตะที่ต้นแขนผู้โดยสาร เรียกชื่อท่านผู้โดยสาร รอจนผู้โดยสารตื่น สบตา ยิ้ม และใช้น้ำเสียงนุ่มนวล พร้อมพูดว่า “คุณนัทยาคะ อีกประมาณสิบนาทีจะถึงที่หมาย ที่ท่านผู้โดยสารต้องการลงแล้วค่ะ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Ms. Nattaya, we will reach your destination within ten minutes, sir/madam) และแจ้งให้ พชร. จอดรถตามจุดที่ผู้โดยสารต้องการ



ควรปลุกผู้โดยสารก่อนถึงที่หมาย อย่างน้อย ๑๐ นาที เพื่อให้ผู้โดยสารมีเวลาเตรียมตัว และจัดเก็บพ้่าห่มกลับมา ให้เรียบร้อย

ช่วงการดูแลความเรียบร้อยหลังถึงที่หมาย

๑. ยืนประจำหน้าประตูรถด้านล่าง โดยการไหว้ สบตา ยิ้ม พร้อมพูด “ขอบคุณท่านผู้โดยสารค่ะ หวังว่าจะได้ดูแลท่านอีกในครั้งหน้านะคะ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Thank you sir, madam Hope to see you next time.) และช่วยรับสัมภาระของผู้โดยสารขณะลงจากรถ

๒. ไหว้ ขอขอบคุณผู้โดยสาร

๓. จัดเก็บพ้่าห่ม ขยะ และดูแลความเรียบร้อยบนรถโดยสารอีกครั้ง

๔. หากพบผู้โดยสารหลงลืมสิ่งของใดๆ ไว้ในรถ จะต้องนำสิ่งของนั้นส่งให้สถานีปลายทางหรืองานบริการการเดินรถ เพื่อเก็บไว้คืนผู้โดยสาร ห้ามมิให้เก็บสิ่งของไว้เป็นของตนเอง

๕. กรณีรถโดยสารเข้าถึงสถานีต้นทางให้นำของบริการ พ้่าห่มส่งคืนที่งานบริการการเดินรถ หรือสถานที่ซึ่งจัดเตรียมไว้ พร้อมเซ็นชื่อรับรองการส่งคืนให้เรียบร้อย

พนักงานบริการ



มาตรฐานการแต่งกายพนักงานบริการ

๑. แต่งเครื่องแบบตามที่บริษัทฯ กำหนดให้ดูแลเครื่องแบบให้สะอาดเรียบร้อย
๒. ทรงผมไม่ปรกหู ความยาวไม่เกินปกเสื้อ จัดแต่งทรงผมให้ดูเป็นระเบียบ
๓. ไม่อนุญาตให้ไว้หนวดเครา
๔. ดูแลความสะอาด และสุขอนามัยของตนเอง โดยเฉพาะสุขภาพผิวหนัง ห้ามมีรอยสัก
ในบริเวณที่ผู้โดยสารสามารถเห็นได้ชัดเจน เล็บต้องสั้น และสะอาด
๕. สวมรองเท้าหุ้มส้นสีดำ ขัดมัน และอยู่ในสภาพที่เรียบร้อย

เครื่องประดับ

๑. ต่างหู ไม่อนุญาต
๒. แหวน ใส่แหวนได้ ๒ วงเท่านั้น ห้ามใส่แหวนที่นิ้วชี้ และนิ้วหัวแม่มือ ห้ามใส่แหวนที่มีขนาดใหญ่
๓. สร้อยคอ ใส่สร้อยได้หนึ่งเส้น โดยใส่ให้สุภาพเรียบร้อย
๔. กำไลข้อมือ,สร้อยข้อมือ ไม่อนุญาต
๕. กำไลข้อเท้า ไม่อนุญาต

ช่วงการเตรียมความพร้อม

๑. มารายงานตัวที่งานบริการการเดินรถ กองสนับสนุนการเดินรถ หรือสถานีเดินรถต้นทาง ปลายทางก่อนเวลาปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๒ ชม.
๒. เจ้าหน้าที่งานบริการการเดินรถตรวจสอบสภาพร่างกายและจิตใจ และมาตรฐานเครื่องแบบว่าพร้อมปฏิบัติงานหรือไม่
๓. ดูแลความสะอาด เตรียมความพร้อมของรถโดยสาร
๔. ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ เครื่องเสียงภายในรถโดยสารให้อยู่สภาพดี พร้อมให้บริการ
๕. เบิกอุปกรณ์ เช่น บัตรติดสัมภาระผู้โดยสาร น้ำยาทำความสะอาดห้องน้ำ
๖. อยู่ประจำรถตลอดเวลา เพื่อรอการบริการผู้โดยสาร
๗. กรณีไม่มี พนักงานต้อนรับ ให้ปฏิบัติหน้าที่แทน ตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด

ช่วงการต้อนรับผู้โดยสาร

๑. ยืนประจำบริเวณชานชาลา ข้างรถโดยสารเพื่อคอยจัดเก็บสัมภาระด้วยกิริยาท่าทางสุภาพและเป็นมิตร โดยการยกมือไหว้ สบตา ยิ้ม พร้อมพูดว่า “สวัสดีครับ ท่านผู้โดยสาร ยินดีต้อนรับครับ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Good morning/evening sir, madam. Welcome on board)
๒. ติดบัตรสัมภาระและลงรายละเอียดให้ครบถ้วน เช่น หมายเลขที่นั่งและจุดหมายปลายทาง ฯลฯ ก่อนจัดเก็บสัมภาระของผู้โดยสาร โดยการ สบตา ยิ้ม ยื่นมือไปขอกระเป๋าสัมภาระ พร้อมพูดว่า “ขออนุญาตช่วยเก็บสัมภาระครับ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Allow me to stow your bag, sir/madam)
๓. คัดแยกสัมภาระผู้โดยสารที่ลงระหว่างทาง และปลายทางเพื่อความสะดวก
๔. รับผิดชอบดูแลสัมภาระของผู้โดยสาร ตรวจสอบจำนวน และน้ำหนักให้เป็นไปตามเงื่อนไข หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับสัมภาระของผู้โดยสาร

๕. กรณีมีพัสดุภัณฑ์ที่ฝากส่งไปกับรถโดยสาร ต้องตรวจสอบใบกำกับสินค้า/พัสดุภัณฑ์ จาก ง.ร.ส.ภ. ให้ตรงกับจำนวนสินค้า/พัสดุภัณฑ์ที่จัดส่ง ก่อนจัดเก็บในช่องเก็บของ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสินค้าถึงมือผู้รับในสภาพคงเดิม

ช่วงการบริการผู้โดยสารระหว่างเดินทาง

๑. เปิด-ปิด อุปกรณ์เครื่องเสียง พร้อมตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ และสื่อบันเทิง ให้อยู่ในมาตรฐานที่ดี ตลอดการเดินทาง
๒. ช่วย พนักงานต้อนรับ ดูแลความเรียบร้อย
๓. ดูแลความสะดวกสบาย แสงไฟในห้องโดยสารตามความเหมาะสม
๔. ตรวจสอบความสะอาดของห้องน้ำทุก ๒ ชม. หากมีกลิ่นเหม็นหรือสกปรก จะต้องใช้น้ำยาทำความสะอาดหรือฉีดสเปรย์ปรับอากาศ
๕. ดูแล สอดส่อง สังเกตพฤติกรรมของผู้ต้องสงสัยว่าอาจเป็นมิจฉาชีพ หรือบุคคลวิกลจริต เมาสุรา เมาสารเสพติดที่อาจจะปะปนมากับผู้โดยสาร และวัตถุต้องสงสัยว่าอาจจะอันตรายต่อผู้โดยสาร เพื่อแจ้ง พ.ร.ด.ำเนินการ ตามคำสั่งของฝ่ายธุรกิจเดินรถ



ระหว่างทาง พนักงานบริการสามารถนั่งพักที่เก้าอี้ข้างคนขับ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ขึ้น/ลง ระหว่างการเดินทาง

ช่วงการดูแลความเรียบร้อยหลังถึงที่หมาย

๑. ยกสัมภาระจากห้องเก็บ ลงจากรถ ให้ตรงกับบัตรติดสัมภาระ และไหว้ สบตา ยิ้ม พร้อมพูดว่า “ขอบคุณท่านผู้โดยสารครับ หวังว่าจะได้ดูแลท่านอีกในครั้งหน้าครับ” กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติให้ใช้ข้อความ ดังนี้ (Thank you, sir/madam. Hope to see you next time.)
๒. สำหรับพัสดุภัณฑ์ที่ฝากไปกับรถโดยสารให้นำไปเก็บไว้ที่สถานีเดินรถปลายทาง หรือศูนย์กระจายสินค้าเข้า
๓. ดูแลความสะอาดทั้งภายในและภายนอกรถโดยสาร พร้อมอุปกรณ์บริการบนรถโดยสารให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
๔. หากพบผู้โดยสารหลงลืมสิ่งของใดๆไว้ในรถ จะต้องนำสิ่งของนั้นส่งให้สถานีปลายทางหรืองานบริการการเดินรถ เพื่อเก็บไว้คืนผู้โดยสาร ห้ามมิให้เก็บสิ่งของไว้เป็นของตนเอง

วิธีการแก้ปัญหาด้วยการรับฟัง แบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา

พนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการที่ดี ต้องรับฟังและเข้าใจผู้โดยสาร ดังนี้

๑. รับฟังความเห็น และความต้องการของผู้โดยสาร
๒. สอบถามด้วยความสุภาพ
๓. สังเกตอาการปฏิกิริยา ท่าทาง
๔. พุดคุย สนทนา อย่างเป็นมิตร
๕. พยายามค้นหาสาเหตุที่ผู้โดยสารไม่พึงพอใจ เมื่อได้เรียนรู้แล้วต้องตอบสนองทันที จึงช่วยให้ผู้โดยสาร ได้มีความพึงพอใจ

ภาคผนวก

ประกาศตามรูปแบบที่บริษัทฯ กำหนด

ประกาศที่ ๑ : ประชาสัมพันธ์แนะนำการเดินทาง

สวัสดีค่ะท่านผู้มีอุปการคุณทุกท่าน บริษัทขนส่ง จำกัด มีความยินดีต้อนรับทุกท่านสู่การเดินทางไปยังจังหวัด.....ค่ะ การเดินทางเที่ยวนี้ ใช้ระยะเวลาในการเดินทางประมาณ.....ชั่วโมง และรถจะถึงจุดหมายปลายทางเวลาประมาณน. โดยมีพนักงานควบคุมยานพาหนะ ๒ ท่าน ท่านแรกที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ขณะนี้คือ คุณ.....และท่านต่อไปที่จะมาปฏิบัติหน้าที่สับเปลี่ยน คือ คุณ.....พนักงานบริการประจำรถคือคุณ...และดิฉัน.....ทำหน้าที่ เป็นพนักงานต้อนรับ

ดิฉันขอแนะนำอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถคันนี้ นะคะ (คำลงท้าย นะคะ ในแต่ละหัวข้อที่แนะนำ ตามความเหมาะสม)

- เก้าอี้ที่นั่ง สามารถปรับเอน/ขยายช่วงห่างโดยยกคันบังคับ/กดปุ่ม บริเวณด้านข้างเก้าอี้ที่นั่งของท่าน
- ไฟสำหรับอ่านหนังสือ จะมีสวิทช์ปิด-เปิด อยู่บริเวณเหนือศีรษะของท่าน
- ห้องสุขาภิบาลจะอยู่บริเวณ ด้านท้าย/ชั้นล่าง ของตัวรถ ภายหลังจากเสร็จธุระส่วนตัวของท่านแล้ว ขอความกรุณากดน้ำ เพื่อทำความสะอาดด้วย
- ประตูฉุกเฉินจะอยู่บริเวณท้ายท้ายรถ/และชั้นล่าง
- ถังดับเพลิงอยู่บริเวณด้านหน้าและด้านท้ายรถ
- ค้อนทุบกระจกติดอยู่บริเวณเสาข้างรถ และใช้ในกรณีฉุกเฉินเท่านั้น
- เพื่อความปลอดภัยของตัวเอง กรุณารัดเข็มขัดนิรภัยด้วย

ดิฉันขอเรียนให้ผู้มีอุปการคุณทราบว่า การเดินทางเที่ยวนี้ เป็นการเดินทางที่ปลอดภัยและแอลกอฮอล์นะคะ และในระหว่างการเดินทาง เราจะบริการท่านด้วยอาหารว่าง กาแฟและน้ำดื่ม และเราจะจอต้อนรับประทานอาหารรอบเที่ยง / ดึกที่ร้าน.....จังหวัด.....คะ หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเดินทางหรือต้องการ สิ่งใดระหว่างการเดินทาง กรุณาสอบถามได้ตลอดเวลา และเพื่อมิให้เป็นกรรบกวนผู้โดยสารท่านอื่นที่ต้องการพักผ่อน ขอความกรุณาท่านปิดเสียงเครื่องมือสื่อสารด้วยนะคะ ดิฉัน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ทุกท่านคงจะได้รับความสะดวกสบายจากการบริการของบริษัท ขนส่ง จำกัดขอบคุณค่ะ (พร้อมยกมือสวัสดี)

กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติ ให้ใช้ข้อความ ดังนี้.

Good Morning/Afternoon/Evening

Ladies and Gentleman,

My name isชื่อพนักงานต้อนรับ....., (your bus hostess speaking,)

Welcome on board, Transport company Limited would like to welcome you on board ourชื่อเที่ยวรถ..... toชื่อจังหวัดจุดหมายปลายทาง.....

Our trip will takeจำนวนชั่วโมง..... hours andจำนวนนาที.....minutes.

We will arrive our destination around.....am/pm.

In this trip, we have two bus drivers. The first officer is คุณ.....

The second officer is คุณ.....and our bus butler is คุณ.....

I will show you how to use our service equipments as followed;

- The control panel of you seat and your leg rest is below your armrest on your left hand side.
- The switch of the reading light is above you head.
- The toilet is at the back of the coach. For the courtesy of the next passenger, please keep the toilet clean after use.
- The emergency exit locates at the back (on the lower deck) of the coach
- In case of emergency, the hammer for crashing windows is located in the lower deck.
- For your own safety, please keep your seatbelt fastened.

Please be informed that this is non smoking and non alcohol trip.
Shortly after departure, light snack coffee and beverages will be served. The coach will stop atจังหวัด.....for twenty minutes for a quick meal.

During the trip, please silent your mobile and electronic devices for the courtesy of others passenger. If you need further information, I am very happy to give you service. I hope you happy a pleasant trip. Thank you.

ประกาศที่ ๒ : เชิญผู้โดยสารลงไปรับประทานอาหาร

ท่านผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ขณะนี้รถโดยสารได้นำท่านมาถึงร้านอาหาร.....จังหวัด.....แล้วค่ะ รถจะจอดพักให้ท่านรับประทานอาหารประมาณ ๒๐ นาทีค่ะ หากท่านใดไม่ประสงค์จะรับประทานอาหาร ท่านสามารถนำบัตรอาหารของท่านไปแลกเป็นอาหารหรือเครื่องดื่มอื่นได้ และท่านสามารถเก็บสะสมตั๋วโดยสารที่มีชื่อผู้เดินทางคนเดียวกัน ครบ ๑๐ ใบ เพื่อแลกการเดินทางฟรี ๑ เที่ยวค่ะ ขอเชิญทุกท่านตามอัธยาศัย “ขอบคุณค่ะ”

กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติ ให้ใช้ข้อความ ดังนี้.

Ladies and Gentleman,

Now we arrives atrestuarant.....ชื่อจังหวัด.....We will stop here for a quick meal for twenty minutes. If you would like to skip the meal, your meal voucher can be used for drink.

You also can collect ten traveling alone ticket to trade with 1 time free trip. Enjoy your break. Thank you.

ประกาศที่ ๓ : ช่วงก่อนถึงที่หมาย

ท่านที่มีอุปการคุณทุกท่านคะ ขณะนี้รถโดยสารได้นำท่านมาถึงจุดหมายปลายทางจังหวัด.....โดยสวัสดิภาพแล้วคะ ก่อนที่ท่านจะลงจากรถโดยสาร กรุณาตรวจสอบสิ่งของสัมภาระของท่านให้เรียบร้อยก่อนนะคะ ดิฉันในนามบริษัทขนส่ง จำกัด ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้เกียรติใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด และหวังว่าในการเดินทางครั้งต่อไปของท่าน บริษัทฯ คงจะมีโอกาสรับใช้ท่านอีกนะคะ ขอให้ทุกท่านเดินทางต่อไปโดยสวัสดิภาพ หากมีข้อสงสัยในการเดินทางหรือต่อรถ สามารถสอบถามได้ที่พนักงานประจำสถานี ขอขอบคุณคะ

กรณีมีผู้โดยสารชาวต่างชาติ ให้ใช้ข้อความ ดังนี้.

Ladies and Gentleman,

We have now arrived safety toจังหวัด.....,our destination.
Before disembarking, Please check your personal belongings.

On behalf of Transport company Limited., I would like to thank you for choosing our service and hope to see you again. We wish you have a safe onward trip. Don't be hesitated to contact our station officer for further information. Thank you.

กรณีเจอวัตถุต้องสงสัย : ให้แจ้ง พชร. ดำเนินการ ตามคำสั่งของฝ่ายธุรกิจเดินรถที่ ๙๔/๒๕๕๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเมื่อพบการกระทำ หรือสิ่งผิดกฎหมาย และสิ่งต้องสงสัยบนรถโดยสาร ดังนี้.

๑. กรณีพบเหตุต้องสงสัยในบริเวณจุดรับ – ส่ง ผู้โดยสาร ทั้งในสถานีขนส่งผู้โดยสาร และ หรือกรณี รับ – ส่ง ผู้โดยสารระหว่างทาง ให้ประสานตำรวจท้องที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (สายด่วน ๑๙๑)
๒. กรณีพบเหตุการณ์ต้องสงสัย ขณะรถโดยสารวิ่งบนทางหลวง ให้ประสานตำรวจทางหลวง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (สายด่วน ๑๑๙๓)

๓. ในการประสานแจ้ง สายด่วน ๑๙๑ หรือ ๑๑๙๓ ให้แจ้งรายละเอียดข้อมูลเบื้องต้น แก่เจ้าหน้าที่ ดังนี้.

๓.๑ ผู้แจ้งเหตุ ต้องแสดงตนให้ชัดเจน

๓.๒ ลักษณะเหตุต้องสงสัย หรือมีการกระทำผิด เช่น ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ฯลฯ

๓.๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เช่น ผู้ต้องสงสัยมีอาวุธปืน หรือวัตถุคล้ายระเบิด ฯลฯ

และปฏิบัติตามคำสั่งบริษัทขนส่ง จำกัด ที่ ค. ๒๖/๒๕๕๕ เรื่อง มาตรการความปลอดภัยบนรถโดยสาร ดังนี้.

กรณีมีสัมภาระ ให้ตรวจสอบสัมภาระ หรือหีบห่อทุกชิ้น โดยกระทำอย่างสุภาพ และเหมาะสมต่อหน้าผู้โดยสาร ทั้งที่ติดตัวผู้โดยสารและที่เก็บไว้ในช่องสัมภาระ หากพบสิ่งผิดกฎหมาย ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจทันที เมื่อไม่พบสิ่งของต้องห้ามหรือผิดกฎหมาย ให้ระบุเลขที่นั่งบนหีบห่อที่ไว้ในช่องเก็บสัมภาระทุกชิ้น และบันทึกเป็นหลักฐาน เพื่อให้สามารถตรวจสอบภายหลังได้

ผู้โดยสารที่ปฏิเสธไม่ให้ตรวจ ให้คืนเงินค่าโดยสาร และแจ้งเจ้าของรถรายอื่นให้ทราบด้วย หรือหากพบว่ามีพฤติกรรมน่าสงสัย ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทันที

การปฏิบัติดังกล่าว ให้รวมถึงผู้โดยสารระหว่างทาง ตามสถานที่หยุดรับ - ส่งผู้โดยสารที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขฯ ด้วย



Official line : ขสส.

