

การรับเรื่องร้องเรียน

ของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน

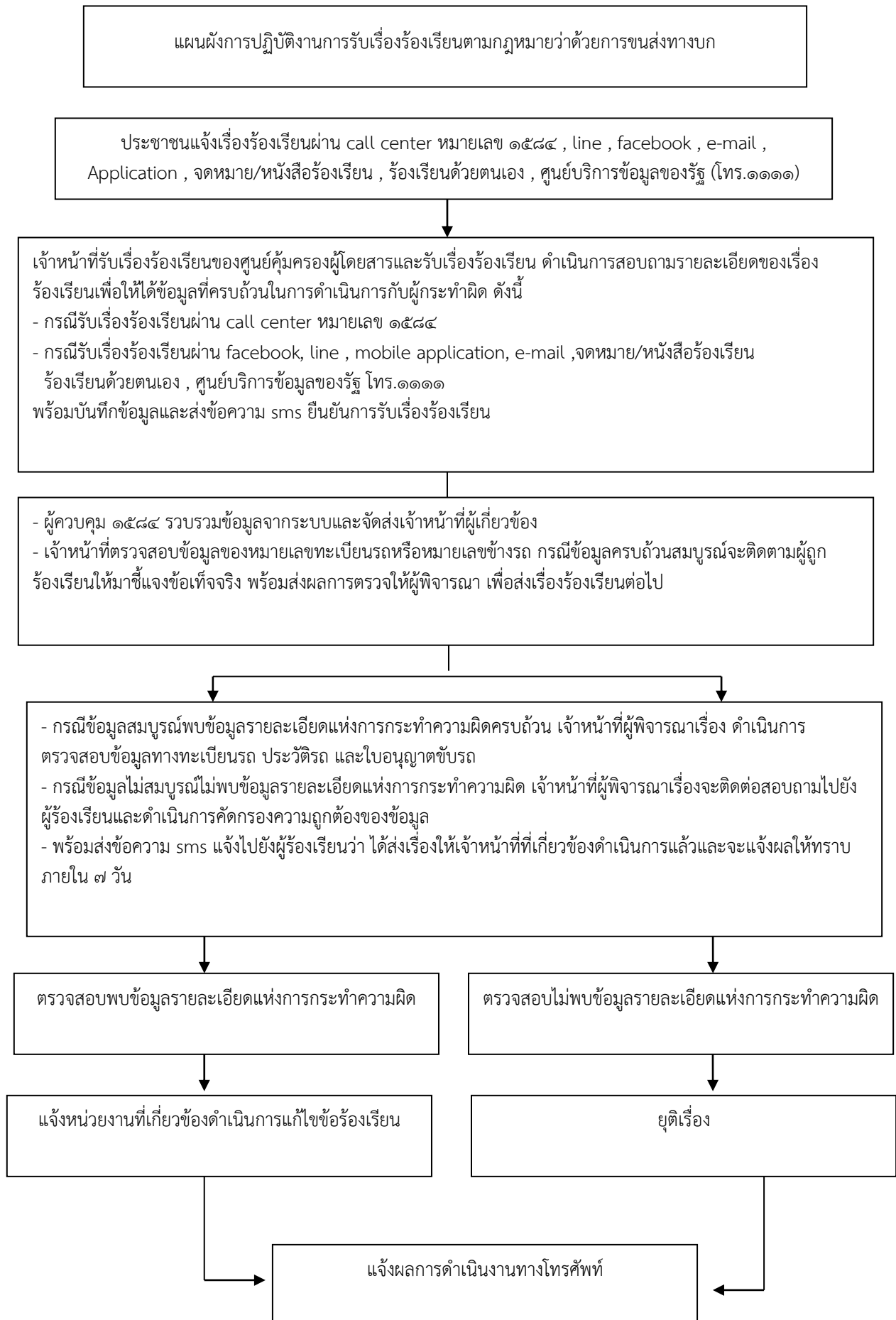
- ☐ วิธีปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน
- ☐ แผนผังการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์
- ☐ แผนผังการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วย
การขนส่งทางบก
- ☐ ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน

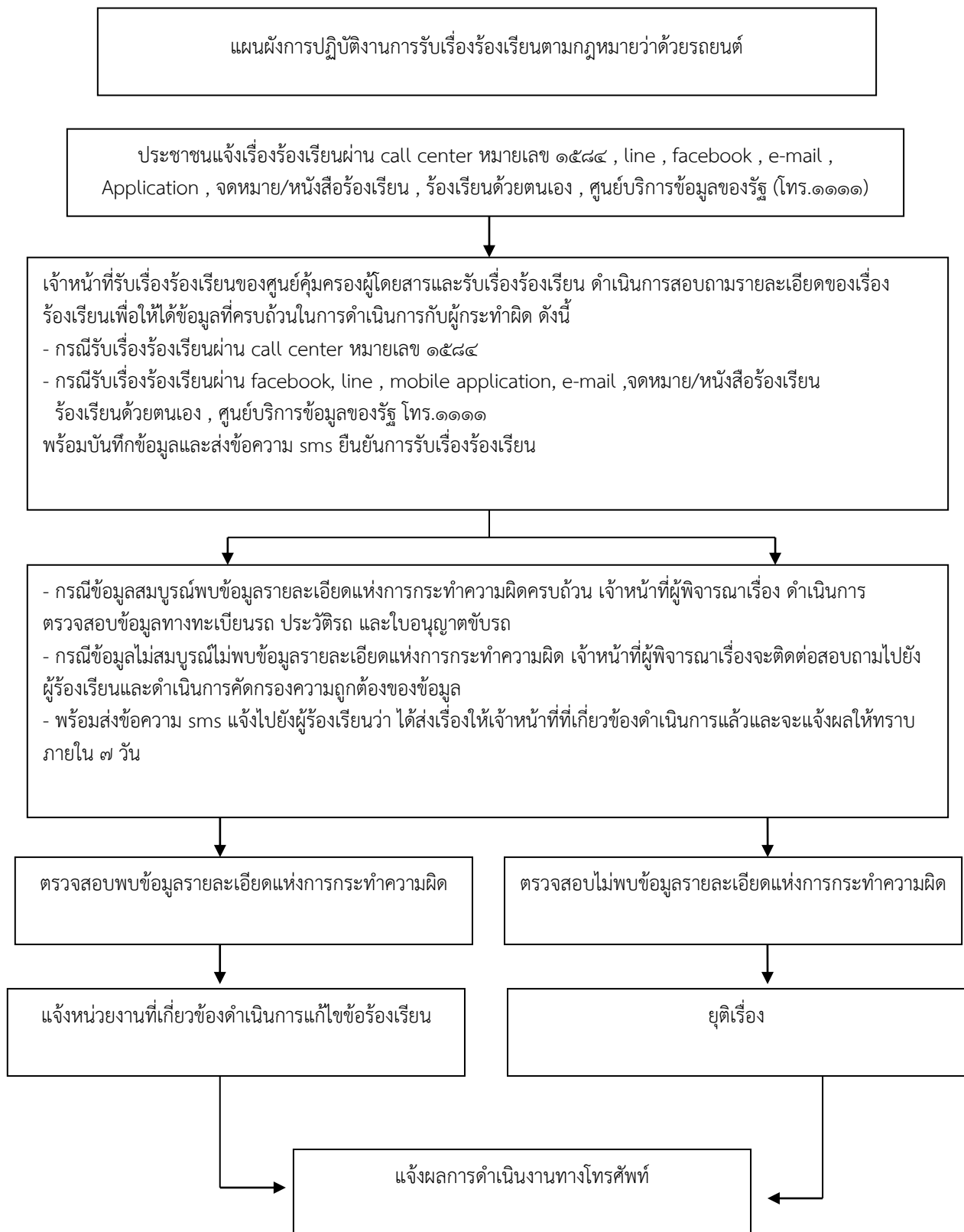


วิธีปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

๑. รับโทรศัพท์ครั้งที่ ๒ – ๓
 - ☐ ผู้รับบริการต้องการโทรมาจริง ๆ
 - ☐ ผู้รับ ได้ตั้งสติในการเตรียมตัวให้บริการตอบปัญหา
๒. ไม่ควรพูดโกธหรือโกธกระบอกโทรศัพท์จนเกินไป
๓. น้ำเสียงที่ใช้ควรเป็นน้ำเสียงที่นุ่ม เป็นกันเอง เป็นธรรมชาติ
๔. มีการทอเสียงขณะเสวนา ควรลงท้ายด้วยคำว่า “ค่ะ / ครับ”
๕. รับโทรศัพท์แล้วทักทายผู้รับบริการด้วยน้ำเสียงที่แจ่มใส
๖. หากผู้รับบริการเสียงเบา ให้ผู้บริการอาจขอให้พูดดังขึ้นแต่ถ้าผู้รับบริการเสียงดัง ผู้ให้บริการควรลดเสียงให้เบาลงแทน
๗. ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “กระผม / ดิฉัน” เพื่อแสดงความสุภาพและเรียกผู้รับบริการว่า “คุณ...” แล้วตามด้วย ชื่อของผู้รับบริการ (ถ้าทราบ)
๘. ขณะสนทนาไม่ควรรับประทานอาหารหรือขนม (มีน้ำดื่มวางไว้ใกล้ตัวได้ และสามารถหยิบดื่มได้ทันที เมื่อจำเป็น)
๙. ไม่ควรถอนหายใจ ไอ หรือจามในกระบอกโทรศัพท์







ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน

สวัสดีค่ะ ๑๕๘๔ DLT Call Center กำลังพูดสายอยู่ค่ะ

Hello, this is ๑๕๘๔ DLT call center speaking.

(เฮลโล ดิส อี วัน ไฟฟ์ เอท โฟร์ ดี แอล ที คอลเซนเตอร์ สปีคคิง)

มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมคะ

What can I do for you?

(วอท แคน ไอ ดู ฟอร์ ยู)

ต้องการจะร้องเรียนเรื่องรถใช้ไหมคะ

Do you want to complain on vehicle right?

(ดู ยู วอัน ทู คัมเพลน ออน วี ฮีเคิล, ไรท์)

ดังนั้น ดิฉันขอทราบรายละเอียดหน่อยค่ะ

So I want to ask you for some more details about that

โซ ไอ วอัน ทู อาส์ค ยู ฟอร์ ซัม มอร์ ดีเทลส์ อเบาท் แดท

ดิฉันอยากรู้ว่า เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น

I want to know what's happening.

ไอ วอัน ทู โนว วอส แฮพเพนิง

เหตุการณ์เกิดขึ้นเมื่อไหร่

When did the incidence take place?

เวน ดิด ดี อินซิเดนซ์ เทค เพลส

เหตุการณ์เกิดขึ้นเวลาใด

What time did the incidence happen?

วอท ไทม์ ดิด ดี อินซิเดนซ์ แฮพเพน

คุณใช้บริการยานพาหนะชนิดใด

What type of vehicle did you take? (Taxi, tuk tuk minibus, Tri-cycle, Motor-cycle or bike)

วอท ไทป์ ออฟ วีฮิเคิล ดิด ยู เทค(แท็กซี่,ตุ๊กตุ๊ก,มินิบัส,ไทร์-ไซเคิล,มอเตอร์ไซเคิล ออร์ ไบค์)

ดิฉันขอชื่อคุณหน่อยค่ะ

May I have your name, please?

เม ไอ แฮฟ ยัวร์ เนม พลีส



ดิฉันขอเบอร์โทรศัพท์คุณหน่อยค่ะ

May I have your telephone number, please?

เม โอ แอฟ ยัวร์ เทลลีโฟน นัมเบอร์, พลีส

คุณจำเลขทะเบียนรถได้ไหมคะ

Can you remember the license plate number?

แคน ยู รีเมมเบอร์ เดอะ ไลเซนซ์เพลท นัมเบอร์

คุณจำหมวดอักษรพยานะภาษาอังกฤษที่อยู่ก่อนหน้าตัวเลขในแผ่นป้ายทะเบียนรถได้ไหม

Can you remember the English letter which is put before the license plate number?

แคน ยู รีเมมเบอร์ เดอะ อิงลิช เลทเดอะ วิช อีส พุท บีฟอร์ เดอะ ไลเซนซ์เพลท นัมเบอร์

สีของตัวรถเป็นสีอะไร

What is color of vehicle

วอท อีส คัลเลอะ ออฟ วีอีเคิล

คุณจำรายละเอียดบนบัตรประจำตัวคนขับรถได้ไหม อย่างเช่น เลขรหัสบัตรประจำตัวคนขับ

Can you remember some details on drive ID card like the driver's identification number?

แคน ยู รีเมมเบอร์ ซัม ดีเทลส์ ออน ไดรท์ ไอดี คาร์ด ไลค์ เดอะ ไดรท์เวอะส์ ไอเดนทิฟิเคชั่น นัมเบอร์

คุณขึ้นรถจากไหน

Where did you take the vehicle

แวร์ ดิด ยู เอค เดอะ วีอีเคิล

คุณจะนั่งรถไปไหน

What was your destination?

วอท วอส ยัวร์ เดสทะเนชัน

****คุณจะรังเกียจไหม ถ้าเราต้องการให้คุณส่งรายละเอียดที่ชัดเจนกลับมาหาเราอีกครั้งทางอีเมล เนื่องจากว่าเราต้องการจะทำให้แน่ใจว่าเราเข้าใจในสิ่งที่แจ้งให้ทราบ**

Would you mind if I want you to send some clear details back to us via email again in order to make sure that we really understand that you inform?

วูด ยู มายด์ อีฟ ไอ ว็อนท์ ยู ทู เซนด์ ซัม เคลียร์ ดีเทล แบ็ค ทู อัส เวียร์ อีเมลล์ อะเกน อิน ออเดอร์ ทู เมค ชัวร์ แดท วี เรียลลี่ อันเดอะสแตนด์ วอท ยู อิน ฟอร์ม



ขอโทษนะคะ คุณโทรมาที่นี่เพื่อที่ต้องการจะร้องเรียนหรือต้องการจะสอบถามข้อมูลอื่นๆ ค่ะ

Excuse me, do you call here for complaining on vehicle or asking for some other information?

เอค คิวซ์ มี ดู ยูว์ คอล เฮียร์ ฟอร์ คัมเพลนนิ่ง ออน วีฮีเคิล ออร์ อาคส์คิง ฟอร์ ซัม อັธเธอะ อินฟอร์เมชัน

กรุณาถือสายรอสักครู่

Hold the line, please

โฮลด์ เดอะ लाईน์ พลีส

กรุณารอสักครู่

Just a moment, please

จัสท์ อะ โมเมนต์ พลีส

ดิฉันจะโอนสายคุณไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องค่ะ

I will put you through to other concerned department.

ไอ วิว พุท ยูว์ ทรู ทู อັธเธอะ คอนเซินด์ ดีพาร์ทเม้นท์



กรณีสื่อสารกับชาวต่างชาติไม่เข้าใจ

กรุณาพูดช้าหน่อยได้ไหม

Can you speak slowly please?

แคน ยูว์ สปีค สโลลลี่ พลีส

ขอโทษนะคะ ดิฉันไม่เข้าใจ

I'm so sorry I think I don't get that./Sorry I don't understand that

ไอม์ โซ ซอรี ไอ ธิงค์ ไอ ด็อน เกท แดท/ซอรี ไอ ด็อน อันเดอะสแตนด์ดัด แดท

คุณช่วยพูดอีกรอบได้ไหม

Can you say that again?

แคน ยูว์ เซย์ แดท อะเกน

กรุณาพูดอีกรอบได้ไหมคะ

Could you repeat that,please?

คูด ยูว์ รีพีท แดท พลีส

คุณช่วยสะกดให้ฟังหน่อยได้ไหมคะ

Could you spell that,please?

คูด ยูว์ สเพล แดท พลีส

ช่วยพูดดังๆหน่อยได้ไหมคะ

Could you speak up a little,please?

คูด ยู สปีค อัฟ อะ ลิทเทิล พลีส

