

การรับเรื่องร้องเรียน

ของศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารและรับเรื่องร้องเรียน

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

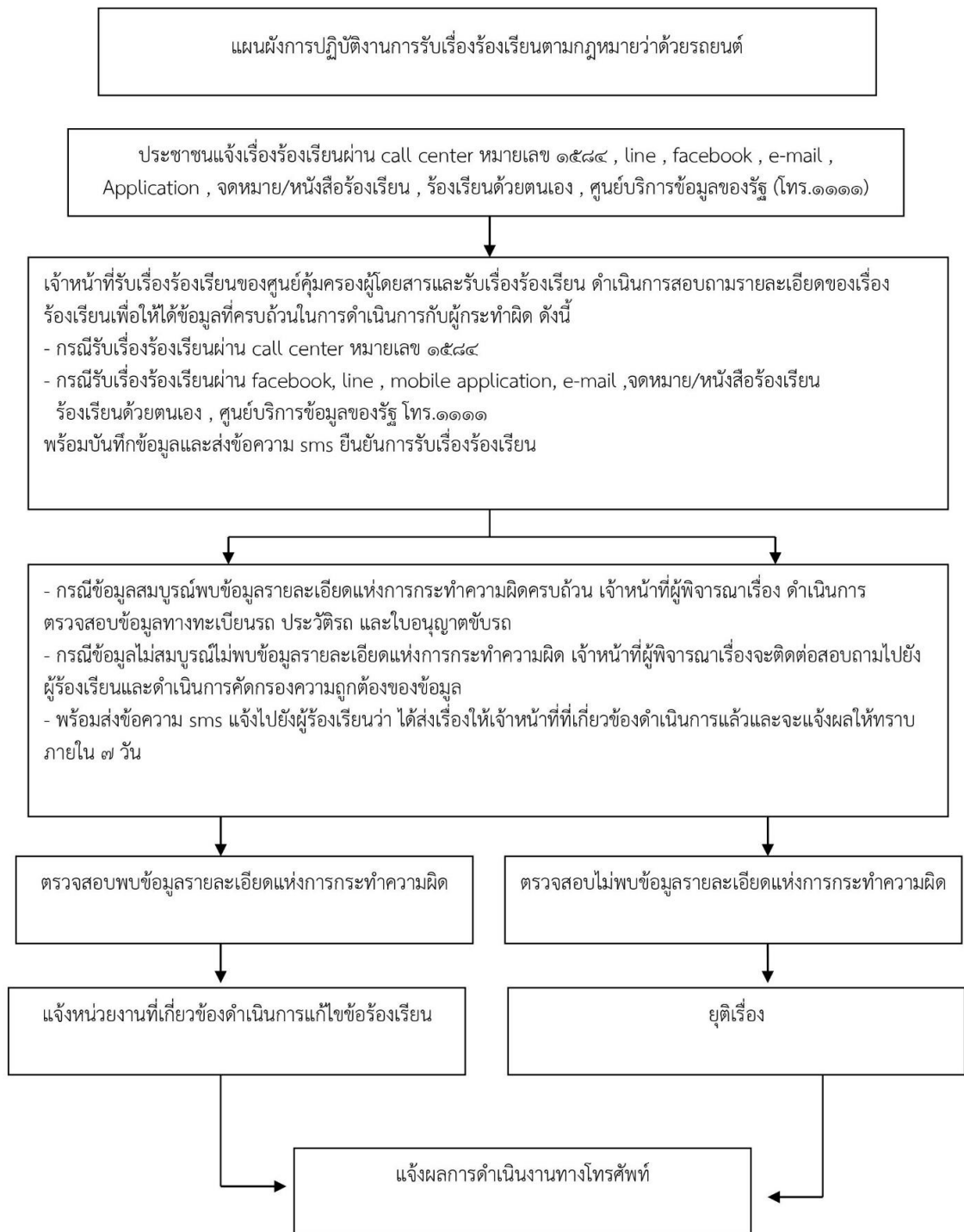


วิธีปฏิบัติในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

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 ว็อน ทู คัมเพลน ออน วี ฮีเคิล, ไรท์)

ดังนั้น ดิฉันขอทราบรายละเอียดหน่อยค่ะ

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

โซ ไอ ว็อน ทู อาส์ค ยู ฟอร์ ซัม มอร์ ดีเทลส์ อเบาท์ แดท

ดิฉันอยากรับทราบว่า เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น

I want to know what's happening.

ไอ ว็อน ทู โนว్ 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 ไทพ์ ออฟ วีฮิเคิล ดิด ยูว์ เทค(แท็กซี่, ตุ๊กตุ๊ก, มินิบัส, ไทร์-ไซเคิล, มอเตอร์ไซเคิล, ออร์ ไบค์)

ดิฉันขอชื่อคุณหน่อยค่ะ

May I have your name, please?

เม ไอ แฮฟ ยัวร์ เนม พลีส

