



# แนวปฏิบัติในการโทรถึงบริการโทรศัพท์ สายพหุวัฒนธรรมของเรา

เรามีบริการและข้อมูลเป็นภาษาของคุณไว้ช่วยเหลือคุณ

คุณสามารถพูดคุยกับใครสักคนเป็นภาษาของคุณได้เกี่ยวกับการจ่ายเงินและบริการต่าง ๆ ของ Centrelink ด้วยการโทร **131 202** วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8 น. ถึง 17 น.

ไปที่เว็บไซต์ [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](http://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) ที่คุณสามารถอ่าน ดูหรือฟังข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายเงิน และบริการต่าง ๆ ของเราเป็นภาษาต่าง ๆ กว่า 65 ภาษา

## วิธีพูดคุยกับใครสักคนเป็นภาษาของคุณ เมื่อคุณโทรหาเราที่หมายเลข **131 202**

- คุณจะไต่ถามข้อความเป็นภาษาอังกฤษขอให้คุณใส่ customer access number (CAN) ของคุณ คุณอาจรู้จักหมายเลขนี้ในฐานะ customer reference number (CRN) ของคุณ คุณสามารถหาหมายเลขนี้ได้บนจดหมายทุกฉบับที่เราส่งถึงคุณ ใส่ตัวเลข 9 หลัก ปราศจากตัวอักษรท้ายสุด
- หาก你不ให้หมายเลข CRN ของคุณ เสียงบันทึกจะขอให้คุณใส่หมายเลขนั้น 3 ครั้ง แล้วคุณจะได้ยิน :
  - 'What language please?' (ภาษาอะไรคะ / ครับ)
  - พูดภาษาของคุณเป็นภาษาอังกฤษ - 'Thai'
  - เสียงจะพูดซ้ำชื่อภาษาที่คุณพูดมาแล้ว
- พูด 'Yes' หากคุณสามารถไต่ถามภาษาของคุณ
- หาก你不ไต่ถามภาษาของคุณ พูด "No" คุณจะถูกขอให้พูดชื่อภาษาของคุณอีกครั้ง
- แล้วเราจะขอให้คุณกดหมายเลขตัวหนึ่งลงบนแผงปุ่มกด เพื่อเลือกการจ่ายเงินหรือบริการที่คุณต้องการ

บนแผงปุ่มกดของคุณ ให้กด:

- 1 – การจ่ายเงินสำหรับครอบครัวหรือดูแลเด็ก
- 2 – Jobseeker Payment, Special Benefit หรือหากคุณกำลังหางานทำ
- 3 – Youth Allowance, Austudy หรือหากท่านกำลังศึกษาอยู่
- 4 – การจ่ายเงินสำหรับผู้ทุพพลภาพหรือผู้ดูแล หรือหากคุณเจ็บป่วย บาดเจ็บหรือเป็นผู้ดูแล
- 5 – Age Pension หรือหากคุณอายุมากกว่า 65 ปี
- 6 – SRSS (บริการสนับสนุนการแก้ปัญหาเกี่ยวกับสถานะ)

โปรดรอนกว่าจะมีเจ้าหน้าที่หนึ่งคนมาตอบโทรศัพท์คุณ

เมื่อคุณพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ของเรา ขอให้เขาตรวจเช็คว่ามีชื่อภาษาของคุณติดที่ไฟล์ของคุณหรือไม่ เพื่อที่จะช่วยให้เราสามารถหาภาษาของคุณได้เมื่อคุณโทรมาหรือเข้ามาหาเราครั้งต่อไป

## ความช่วยเหลือเพิ่มเติม

คุณสามารถขอล่ามได้ เมื่อคุณมาที่ศูนย์บริการของเรา คุณสามารถขอล่ามได้ เมื่อคุณโทรถึง Medicare ที่หมายเลข **132 011** และ Child Support ที่หมายเลข **131 272** บอกให้เจ้าหน้าที่ของเราทราบ และเราจะจัดล่ามให้คุณฟรี

หากคุณต้องการเอกสารแปลเพื่อช่วยคุณในการเรียกร้องการจ่ายเงินหรือบริการ เราก็คสามารถช่วยจัดให้คุณได้ฟรีเช่นกัน เพียงแค่บอกให้เราทราบว่า คุณจะมาหรือโทรมาเมื่อไร

หมายเหตุ: การโทรศัพท์จากเครื่องที่บ้านของคุณถึงหมายเลข '13'  
จากทุกที่ในออสเตรเลียมีค่าใช้จ่ายในอัตราคงที่ อัตรานั้นอาจแตกต่างไปจากค่าโทรศัพท์ในพื้นที่ และอาจแตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการโทรศัพท์ด้วย การโทรศัพท์ถึงหมายเลข '1800'  
จากเครื่องที่บ้านของคุณเป็นการโทรฟรี  
โทรจากเครื่องสาธารณะหรือจากโทรศัพท์มือถืออาจมีการจับเวลาและมีค่าใช้จ่ายในอัตราสูงกว่า



# Guide to calling our multilingual phone service

We have services and information in your language to help you.

You can speak to someone in your language about Centrelink payments and services by calling **131 202** Monday to Friday, from 8 am to 5 pm.

Go to our website [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) where you can read, watch or listen to information about our payments and services in over 65 languages.

## How to speak to someone in your language when you call us on 131 202

- You will hear a message in English asking you to enter your customer access number (CAN). You may know this as your customer reference number (CRN). You can find it on any letter we sent you. Enter the 9 digits without the letter on the end.
- If you do not give your CRN, the recording will ask you for it 3 times. You will then hear:
  - 'What language please?' (What language please?)  
Say your language in English - 'Thai'
  - It will repeat the language you said.
- Say 'Yes' if you hear your language.
- If you don't hear your language, say no. You will be asked to say your language again.
- We will then ask you to press a number on your keypad to choose the payment or service you want.

On your keypad press:

1 – Family or child care payments

2 – Jobseeker Payment, Special Benefit or if you are looking for work

3 – Youth Allowance, Austudy or if you are studying

4 – Disability or carer payments or if you are sick, injured or a carer

5 – Age Pension or if you are older than 65 years of age

6 – SRSS (Status Resolution Support Services)

Please wait until a staff member answers your call.

When you speak to our staff ask them to check if your language is added to your file. This will help us to find your language next time you call or visit us.

## More help

You can ask for an interpreter when you visit our service centres. You can also ask for an interpreter when you call Medicare on **132 011** and Child Support on **131 272**. Let our staff know and they will arrange one for free.

If you need documents translated to help you claim a payment or service, we can also arrange it for free. Just let us know when you visit or call.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.