

เอกสารแนบผลการดำเนินงานตัวชี้วัด 2.1 (ศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ปีงบประมาณ 2569)

กิจกรรม 5.1: จัดกิจกรรม Mini Role Play พุดแบบนี้ดีกว่าไหม? เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ

### กิจกรรม Mini Role Play พุดแบบนี้ดีกว่าไหม?

#### วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ ผ่านการฝึกสื่อสารอย่างชัดเจน สุภาพ และไม่ตัดสินผู้รับบริการ

#### รูปแบบการดำเนินกิจกรรม

1. แลกเปลี่ยนประสบการณ์การรับบริการที่น่าประทับใจและไม่น่าประทับใจ
2. ร่วมกันวิเคราะห์ถ้อยคำและประโยคที่ “ไม่เหมาะสม” และ “เหมาะสมกว่า” จากสถานการณ์ที่ผ่านมา

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ฝึกใช้คำที่เหมาะสมในการรับมือกับสถานการณ์บริการที่หลากหลาย
2. ได้ชุดประโยคต้นแบบสำหรับการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ
3. เสริมสร้างภาพลักษณ์การบริการที่เป็นมืออาชีพ เท่าเทียม และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

#### การดำเนินการ

1. วันที่ 26 มกราคม 2569 ตัดประกาศรายละเอียดกิจกรรมที่ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน



**🌟 Mini Role Play**  
**พุดแบบนี้ดีกว่าไหม?**

**🎯 วัตถุประสงค์**  
พัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ ผ่านการฝึกสื่อสารอย่างชัดเจน สุภาพ และไม่ตัดสินผู้รับบริการ

**📅 24 มีนาคม 2569**

**👥 ร่วมกิจกรรมโดย**

- ✓ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การรับบริการที่น่าประทับใจและไม่น่าประทับใจ
- ✓ ร่วมกันวิเคราะห์ถ้อยคำและประโยคที่ “ไม่เหมาะสม” และ “เหมาะสมกว่า” จากสถานการณ์ที่ผ่านมา

**🏆 ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ฝึกใช้คำที่เหมาะสมในการรับมือกับสถานการณ์บริการที่หลากหลาย
2. ได้ชุดประโยคต้นแบบสำหรับการให้บริการที่เป็นธรรมชาติ
3. เสริมสร้างภาพลักษณ์การบริการที่เป็นมืออาชีพ เท่าเทียม และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

2. วันที่ 28 มกราคม 2569 แจ้งกำหนดการจัดกิจกรรมในที่ประชุมศูนย์ความร่วมมือระหว่างประเทศ ครั้งที่ 4/2569 และขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเข้าร่วมกิจกรรม

3. วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2569 เจ้าหน้าที่ร่วมทำกิจกรรม

ผลการจัดกิจกรรม

ที่	สถานการณ์	คำที่ไม่เหมาะสม	คำที่เหมาะสมกว่า
1	A และ B กำลังสนทนากันอยู่ แล้วอยู่ ๆ C ก็พูดแทรกขึ้นมา A จึงพูดกับ B ว่า “อย่าเพิ่งพูด!”	- อย่าเพิ่งพูด!	- รอสักครู่นะคะ - ขอเวลาสักครู่ค่ะ เดี๋ยวกลับมาคุยต่อ
2	A แจ้งเวียนรายการการประชุมไปยังกลุ่ม Line ที่ทำงาน เมื่อสัปดาห์ที่แล้ว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกคนทราบและพิจารณาแก้ไขรายการประชุมดังกล่าว หากมี สัปดาห์ต่อมา B สอบถามเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในรายการประชุมที่ได้แจ้งเวียนไปแล้ว และ A รู้ว่า B ยังไม่ได้เปิดดูรายการประชุมดังกล่าวเลย เพราะ B พูดว่า “ไม่เห็นมีเลย ยังไม่เห็นนะคะ” A จึงตอบว่า “หนูไปปรึกษาติตุนะคะ”	- หนูไปปรึกษาติตุนะคะ	- ตามที่ได้แจ้งไว้แล้ว - ตามที่ได้แจ้งเวียนไว้ก่อนหน้าแล้วนะคะ - ดูรายละเอียดจากรายงานการประชุมได้เลยค่ะ
3	เมื่อกำลังจะปิดการประชุม หรืออยู่ในขั้นตอนสรุปผลการหารือ เลขาการประชุมหรือผู้ได้มอบหมาย จึงสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง ก่อนสรุปประเด็นต่าง ๆ โดยใช้คำพูดว่า “มีใครไม่สบายใจอะไรไหมคะ” ซึ่งที่คำนี้อาจจะฟังเป็นคำพูดประชดประชันได้ จึงเสนอให้เปลี่ยนเป็นคำที่ดีขึ้น	- มีใครไม่สบายใจอะไรไหมคะ	- มีอะไรเพิ่มเติมไหมคะ - มีท่านใดประสงค์เสนอประเด็นเพิ่มเติมอีกหรือไม่คะ - หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติม ขออนุญาตสรุปการประชุมค่ะ
4	A นำเอกสารการรักษาจากโรงพยาบาล A ไปโรงพยาบาล B เจ้าหน้าที่คนที่ 1 ของโรงพยาบาล B แจ้งให้ A นำเอกสารการรักษาไป scan เข้าระบบเพื่อประกอบการรักษาของหมอ โดยต้องเดินไปอีกแผนกหนึ่ง เมื่อทำเรื่อง scan เอกสารเสร็จแล้ว A ไม่ทราบว่าต้องดำเนินการขั้นตอนใดต่อ จึงสอบถามเจ้าหน้าที่คนที่ 2 ณ จุด scan เอกสาร เพราะตอนรับเอกสารคืนเจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งว่า เสร็จเรียบร้อยแล้วหรือไม่ จึงไม่มั่นใจว่า ทุกอย่างเรียบร้อยไหม	- ก็ต้องกลับไปหาหมอไหมคะ (มีการใช้โทนเสียงประชดประชัน)	- เรียบร้อยแล้วนะคะ กลับไปพบแพทย์ที่เดิมได้เลยค่ะ - เอกสารเข้าระบบเรียบร้อยแล้วค่ะ เดินไปยังจุดเดิมได้เลยค่ะ

ที่	สถานการณ์	คำที่ไม่เหมาะสม	คำที่เหมาะสมกว่า
	และถามเพราะความไม่รู้จักจริง ๆ แต่คำตอบที่ได้รับ ทำให้ A รู้สึกไม่ประทับใจ และคิดว่าเจ้าหน้าที่ไม่น่าพูดแบบนี้ A ถามว่า “เสร็จแล้วใช้ไหมคะ แล้วต้องทำอย่างไรต่อคะ” เจ้าหน้าที่คนที่ 2 ตอบว่า “ก็ต้องกลับไปหาหมอไหมคะ”		

กลุ่มคำหรือคำที่พูดบ่อยๆ และคิดว่าไม่ควรใช้และควรเปลี่ยนใหม่

ที่	คำที่อยากเปลี่ยน	คำที่เปลี่ยนใหม่
1	ขอเถียง	ขอชี้แจง
2	พูดมาก	ช่างพูด ช่างเจรจา
3	อร่อยมากไหม	อร่อยไหม / อร่อยขนาดไหน ผู้พูดตั้งใจที่จะสอบถาม อาหารนั้นอร่อยไหม และอร่อยระดับไหน แต่พูดสั้นๆ โดยเอา 2 ประโยคมารวมกันในคราเดียว ดังนั้น ควรแก้ไขโดยตัดคำว่า “มาก” ออก เพราะฟังเหมือนว่าเป็นการประชดประชัน ทั้ง ๆ ที่ผู้พูดไม่ได้คิดแบบนั้น แต่ผู้ฟังอาจจะเข้าใจผิดได้ และจากนั้นค่อยถามเพิ่มอีกว่าอร่อยขนาดไหน
4	ว่างเหรอ?	สะดวกไหมคะ
5	ไม่คิดจะทำงานเหรอ	ขณะนี้การดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนไหนแล้วคะ
6	เมื่อไหร่จะทำ	ขอทราบกรอบเวลาการดำเนินงานได้ไหมคะ
7	ถึงไหนแล้วคะ	ขอสอบถามความคืบหน้าค่ะ

จากข้อมูลสถานการณ์ข้างต้น สามารถนำมาเขียนเป็นชุดประโยคต้นแบบสำหรับการให้บริการที่เป็นธรรม ดังนี้

### 1. การพูดแทรก

สถานการณ์ ต้องการให้คู่สนทนารอสักครู่

“รอสักครู่นะคะ”

“ขออนุญาตสักครู่นะคะ”

“ขอเวลาสักครู่ค่ะ เดี่ยวกลับมาคุยต่อ”

## 2. การอ้างอิงข้อมูลที่ได้แจ้งไปแล้ว

สถานการณ์ ผู้รับสารยังไม่ได้ตรวจสอบเอกสารที่แจ้งเวียน

“ตามที่ได้แจ้งเวียนไว้ก่อนหน้านี้แล้วนะคะ”

“ขออนุญาตเรียนให้ตรวจสอบจากรายงานการประชุมที่ส่งไปค่ะ”

“รายละเอียดอยู่ในเอกสารที่แจ้งไว้ หากมีข้อสงสัยยินดีชี้แจงเพิ่มเติมค่ะ”

## 3. การสอบถามก่อนสรุปการประชุม

สถานการณ์ ตรวจสอบความครบถ้วนก่อนปิดประชุม

“มีอะไรเพิ่มเติมไหมคะ”

“มีท่านใดประสงค์เสนอประเด็นเพิ่มเติมอีกหรือไม่คะ”

“หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติม ขออนุญาตสรุปการประชุมค่ะ”

## 4. การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ (กรณีโรงพยาบาล)

สถานการณ์ ผู้รับบริการไม่แน่ใจขั้นตอนถัดไป

“เรียบร้อยแล้วนะคะ สามารถนำเอกสารกลับไปพบแพทย์ที่เดิมได้เลยค่ะ”

“ขั้นตอนต่อไปคือกลับไปพบแพทย์ค่ะ หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามได้เลยนะคะ”

“เอกสารเข้าระบบเรียบร้อยแล้วค่ะ เดินไปยังจุดเดิมได้เลยค่ะ”

