

The background of the slide features the official seal of the Department of Health, Ministry of Public Health, Thailand. The seal is circular with a blue outer ring containing the text 'กรมอนามัย' (Department of Health) at the top and 'กระทรวงสาธารณสุข' (Ministry of Public Health) at the bottom in Thai script. The center of the seal depicts a white Garuda bird with its wings spread, perched atop a golden tiered umbrella. The entire seal is set against a light green background with golden floral motifs.

การฝึกอบรมทีมต้อนรับต่างประเทศ

กรมอนามัย

2-4 ธันวาคม 2557

Training for foreign affairs team

Department of Health

2-4 December 2014

ต้อนรับ = Reception



บริการ = Service

- การรับรองและการให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้มาติดต่อด้วยความเป็นมิตรและให้ความเอาใจใส่
- **To facilitate and serve visitors with friendliness and cares.**



SMILE & FIRST IMPRESSION



顥旭美盈





ลูกค้า หรือ แขกผู้มาเยือน = Customer or Guest

บุคคลที่มามีติดต่อธุระ หรือ ต้องการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง
กับหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

1. บุคคลภายในหน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายบริหาร เพื่อนร่วมงาน และ
ผู้ใต้บังคับบัญชา
2. บุคคลภายนอก ได้แก่ ลูกค้า เพื่อนหรือญาติ และผู้ที่ไม่เคย
ติดต่อก่อน

ชาวต่างชาติ = **Foreigners**

- บุคคลที่ไม่ได้ถือสัญชาติของประเทศนั้น ๆ (**Non residence**)
- ภาพลักษณ์ภายนอก (**Physical Appearance**)
- กริยาท่าทาง (**Action**)
- ภาษา (**Language**)



วัฒนธรรม = Culture

- วัฒนธรรม หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นในสังคมหนึ่ง ๆ และเป็นวิถีการดำเนินชีวิต เป็นแบบแผนพฤติกรรมของคนในสังคม
- วัฒนธรรมมีรูปแบบของตนเองและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามกาลเวลา

องค์ประกอบของวัฒนธรรม

- ความเชื่อ (Believe)
- ค่านิยม (Social Value)
- ศาสนา (Religion)
- เชื้อชาติ (Race)

สาเหตุของความแตกต่างทางวัฒนธรรม

- ความแตกต่างทางเชื้อชาติ (Races)
- ลักษณะทางภูมิศาสตร์ (Geography)
- รูปแบบทางเศรษฐกิจ (Economy)



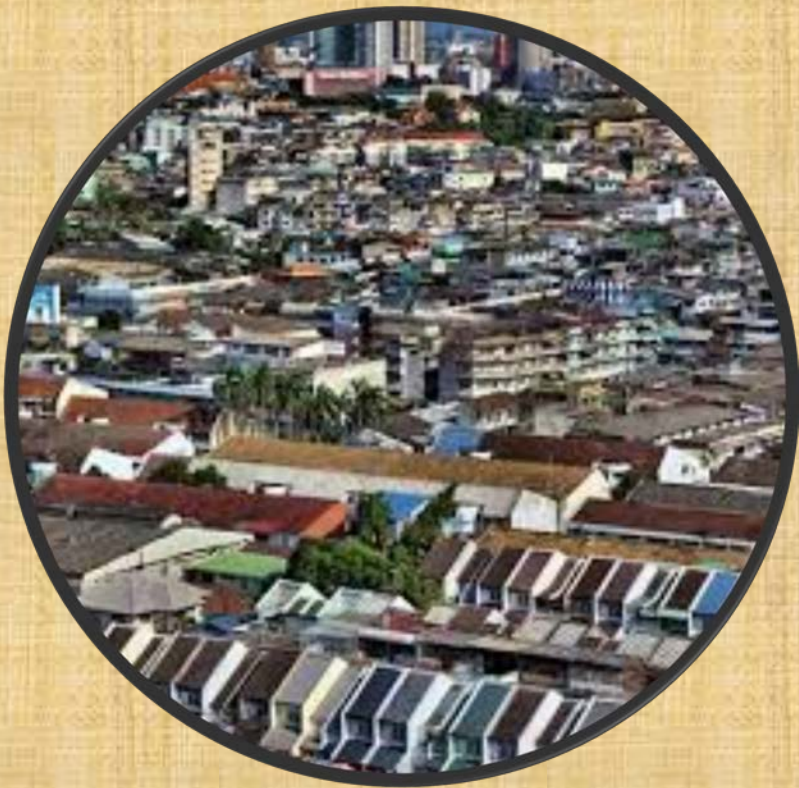
Races เชื้อชาติ



Geography ภูมิศาสตร์



Economy เศรษฐกิจ



“สังคมพหุวัฒนธรรมของไทย”

- สังคมไทยมี “พหุ” : เชื้อชาติ ภาษา ศาสนา จารีตประเพณี และการดำรงชีวิต
- สังคมไทยมีความยืดหยุ่นสูง จนเกิดการผสมผสานกันอย่างกลมกลืน ยืดหยุ่นในการเชื่อมวัฒนธรรมเก่าและใหม่ หรือเชื่อมวัฒนธรรมอื่นเข้าในสังคมด้วยกันอย่างงดงาม
- สังคมไทยยังมีภูมิคุ้มกันด้านวัฒนธรรมไทยสูงอีกด้วย

คนไทยในอดีตผูกพันกับสายน้ำ จึงมีลักษณะเหมือนน้ำ

1. มีจิตใจเยือกเย็น (น้ำสะอาดและเย็น)
2. มีความสามัคคี (ไม่แยกจากกัน)
3. ยืดหยุ่น ผ่อนหนัก ผ่อนเบา (อ่อนไม่แข็ง)
4. ปรับตัวได้ตามสถานการณ์ (ใส่ภาชนะต่าง ๆ ได้ตามต้องการ)

แม้สังคมจะเป็น “พหุวัฒนธรรม” แต่ก็มีความเป็นไทย

คนไทยในปัจจุบันผูกพันกับสายน้ำ คนไทยจึงมี ลักษณะเหมือนน้ำ (ซึ่งสกปรกขึ้น)

1. มีจิตใจก้าวร้าวรุนแรงมากขึ้น
2. ไม่สามัคคี แบ่งแยกมากขึ้น
3. ไม่ยืดหยุ่น ไม่ประนีประนอม
4. ไม่มีขันติธรรม



วัฒนธรรมชาวต่างชาติ

- อาหารหลัก : ข้าว ขนมอบ้าง ก๋วยเตี๋ยว โรตีส
- การกิน : ช้อนส้อม ตะเกียบ มือ ส้อมมิด
- นิสัย : เสียงดัง ขี้ไวยวาย ไม่มีระเบียบวินัย
เคร่งครัดกับระเบียบ นอบน้อม อ่อนโยน
- ศาสนา : คริสต์ อิสลาม ฮินดู พุทธ
- การแต่งกาย : สร่ง ผ้าจีน ยีนส์ โปกผ้าฮิญาบ
- ภาษา : จีน อังกฤษ รัสเซีย

หน้าที่ของฝ่ายต้อนรับและบริการ

Roles and Responsibilities

- ต้อนรับแขกผู้มาเยือน (Welcoming visitors)
- ตอบข้อซักถามให้กับผู้มาเยือน (Answering questions)
- ประสานงานการติดต่อตามความประสงค์ของผู้มาเยือน
(Coordinating people)
- ให้ข้อมูลต่าง ๆ และให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาเยือน
(Facilitating visitors)
- ทำนัดหมายให้กับบุคคลระหว่างภายในองค์กร กับ ภายนอก
(Making appointment for resource person)

ทำไมภาษาอังกฤษจึงสำคัญ

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน
(ASEAN Political Security Community – (APSC))
2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
(ASEAN Economic Community – (AEC))
3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรม
(ASEAN Socio-Cultural Community – (ASCC))

AEC ASEAN+++

ไทยเตรียมพร้อมแล้วหรือยัง???

มิติของการพัฒนา

ภาคการเมือง :
กำหนดนโยบายสอดคล้อง

ภาครัฐ:
กลไกสนับสนุน-ขับเคลื่อน
ภายใต้ผู้มีส่วนได้-เสีย

ภาคธุรกิจ :
ต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง

ภาคประชาชน:
การเปลี่ยนแปลงภายใต้
Single Market & One Society



สิ่งที่สำคัญที่สุดตอนนี้

I ♥ English

ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
English for communication

English

คุณพร้อมแล้วหรือยัง?

RU
READY?

Natures of Thais

ภาษาอังกฤษกับคนไทย

- International language
- Learning English as second language (ESL) but we are using as foreign language (EFL)
- Grammar focus
- Thai speaking environment
- Social pressure and bad social value
- Lack of medias using English (opportunity)
- Lazy to practice VOCABULARY!

กลัวผิด

คิดเยอะ

ไม่พูด

อาย

รู้เยอะ

Thai's English (TINGLISH)



A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

Z

EXAMPLE WORDS

FIVE

FIRE

FILE

FIGHT

FIND

FINE

FIE

EXAMPLE WORDS

FIVE

FIRE

FILE

ห้า

ไฟ

ข้อมูล



EXAMPLE WORDS

FIND

ค้นหา



FINE

สบายดี



FIE

เหม่

FIGHT

สู้



Important and end sound

- S
 - V
 - R/L
 - Z
 - TH
 - CH/SH
 - ST
- cars / eats / houses
 - love / five / save
 - label / labor / call / car
 - amaze / laze / cloze
 - with / both / faith / north
 - cash / catch / marsh / march
 - best / guest / most / fast

Important and end sound

- S
 - V
 - R/L
 - Z
 - TH
 - CH/SH
 - ST
- six / seed / sore / sea
 - van / vehicle / vice
 - rice / lice / rock / lock
 - zebra / zip / zoo / zigzag
 - think / thank / three
 - shoe / chew / share / chair
 - stop / study / stay / stand

Short cut

- Good **morning/afternoon** sir/ma'am welcome to department of health. May I help you?
- Hello, Department of health,
(NAME) is speaking, what can I do for you?
- Hello, good **morning/afternoon** mr./miss, welcome to DOH, may I help you?

Short cut

- Sure, may I have your name please? How do you spell it? Thank you Mr.... Or Miss.. I am (NAME) will be your officer today.
- Of course, I would like you to write me your name please. And my name is (NAME) will be your assistant.
- Yes. Can I have your name please? Ok, Mr/Miss (NAME) will take care of you today.

Short cut

- Thank you, now....
- What information would you like to know/ask/get ?
- Who would you like to make an appointment with?
- Who would you like to meet/talk to/contact?
- What would you like to do here?

Short cut

- Sure, I will handle that for you. Please wait a moment.
- Alright, I will make a call for you, please wait a minute.
- Of course, I will look for you, just a moment please.
- No problem, let me find someone to help you, please wait here a moment.
- Ok, please hold the line, I will put you with specialist/expert/assistant.

Short cut

- Anything else you would like to get/know/ask?
- What else I can do for you?
- Is there anything else you need?

Short cut

- I am very sorry to say that...
- My apologies for being late.
- Please accept my apology for any inconveniences.
- Sorry, he/she is not available right now, would you like to make an appointment? Would you like to leave a message?
- It is our regret to say that we don't have right now. But can you leave me your email address?

Short cut

- Thank you very much for coming to Department of Health. Have a nice day. Please come again.
- It's my pleasure to help you. Thank you for visiting us. See you again.
- Glad I can help you. If there anything I can help you with please don't hesitate. Thank you
- Thank you for calling, I hope you got what you want. You can call back any time. Have a nice day.

Vocabulary

- Information retrieval
- Medical records
- Healthcare application
- Face-to-face communication
- Procedures
- Problems
- Laboratory results
- Medications
- Immunization
- Customer service representative

Vocabulary

- Health conditions
- Tremor
- Essential
- Medical decision
- Patient and doctor
- Treatment
- Hospital accreditation
- Public health welfare
- Evaluation