

## แบบฝึกหัดบทที่ 9: การให้บริการในงานธุรการ

1. อธิบายมารยาทที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. หากคุณเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ จงอธิบายขั้นตอนการต้อนรับผู้มาติดต่อ

.....

.....

.....

.....

.....

3. หากคุณได้รับโทรศัพท์จากผู้ป่วยที่ไม่พอใจบริการ คุณจะรับมืออย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ต้องใช้ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานธุรการ

.....

.....

.....

.....

.....

5. ฝึกปฏิบัติโดยจำลองบทบาทการให้บริการ (Role Play) ระหว่างเจ้าหน้าที่-ผู้มาติดต่อ

.....

.....

.....

.....

.....