

คู่มือการต้อนรับชาวต่างชาติ

จัดทำโดย

งานวิเทศสัมพันธ์

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารบัญ

	หน้า
การรับรอง	1
หลักเกณฑ์การพิจารณาในการรับรอง	2
การเตรียมการรับรอง	3
การทักทายเป็นและการต้อนรับ	4
ตัวอย่างสำนวนการทักทายเป็นและการต้อนรับ	5
บรรณานุกรม	

การรับรอง หมายถึง การให้การต้อนรับและการอำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้มาอย่างสมเกียรติ ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ตามมารยาทสังคมที่ดีและถูกต้อง ทำให้ผู้มาเยือนมีความประทับใจเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น ระหว่างผู้มาเยือนและผู้ให้การต้อนรับ ผลสำเร็จของการรับรองมิใช่จะเห็นผลทันทีเมื่อการรับรองเสร็จสิ้น แต่อยู่ที่ความประทับใจของผู้มาเยือนและความพึงพอใจของผู้ให้การต้อนรับ ซึ่งจะเป็นผลในทางจิตใจ ความคิดที่ดีของผู้เยือนต่อผู้ให้การต้อนรับ และอาจจะมีผลในการตัดสินใจในเหตุการณ์สำคัญหรือการเจรจาในอนาคต ดังนั้นความมาน้อยของการรับรอง ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ โดยมีปัจจัยหลายประการประกอบ เช่น ความสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนการเยือนที่ผ่านมา การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรู้จักคุ้นเคยของแขกผู้มาเยือนกับผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติในลักษณะต่างตอบแทน เป็นต้น

เจ้าหน้าที่รับรอง หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้การต้อนรับ ติดต่ออำนวยความสะดวก รับรองแก่ชาวต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นๆ โดยตรง รวมทั้งเจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่นๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ที่จะต้องติดต่อสัมผัสกับชาวต่างประเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้จำเป็นต้องเตรียมตัวศึกษาหาความรู้ในเรื่องต่างๆ โดยย่อ ดังนี้

1. ศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวต่างประเทศ เช่น อเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส สเปน เป็นต้น เพื่อจะได้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีของเขา หรืออย่างน้อยที่สุดไม่ทำอะไรที่เป็น การขัดกับสิ่งเหล่านี้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความประทับใจแก่ชาวต่างประเทศเหล่านั้น จะทำให้ผู้มาเยือนเกิดความภาคภูมิใจในตัวเองว่าคนไทยเราให้ความสนใจแก่เขาก่อน อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย

2. ศึกษาด้านภาษา หากเจ้าหน้าที่รับรองสามารถพูดภาษาของชาติต่างๆ ได้โดยเฉพาะภาษาที่ใช้พูดกันมากในโลกนี้ เช่น ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น จีน ก็จะทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกและถูกต้อง อุปสรรคที่สำคัญ ของการไม่เข้าใจซึ่งกันและกันก็คือ การติดต่อสื่อสารไม่ได้ผล ซึ่งก่อให้เกิดการเข้าใจผิด รวมไปถึงอคติในทางที่ไม่ดี อันที่จริงแล้วในการติดต่อสื่อสารที่จะสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อกันนั้นไม่ได้อยู่ที่ภาษาอย่างเดียว ยังขึ้นอยู่กับพื้นฐานประสบการณ์ร่วมกัน (Field of Experience) ระหว่างสองฝ่าย ซึ่งรวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา เพศ วัยด้วย เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องราวของอีกฝ่ายหนึ่งด้วย

3. ต้องเรียนรู้มารยาทสากลในสังคม (Etiquette) เช่น การแนะนำ การรับประทานอาหาร การแต่งกาย กริยาท่าทาง การกระทำที่เหมาะสมต่อหน้าสาธารณชน ซึ่งในปัจจุบันก็ถือเป็นเรื่องสำคัญนอกจากเราจะได้ปฏิบัติตัวตามขนบธรรมเนียมประเพณีแล้ว ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าคนไทยก็มีความเป็นสากล ไม่แพ้ประเทศอื่น

4. มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะสร้างความประทับใจ สร้างความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข จะอยู่ร่วมกับใครก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับบุคลิกลักษณะอุปนิสัยใจคอของแต่ละคน การเรียนรู้ศึกษาอบรม และเรียนรู้ถึงเทคนิคในการที่เข้ากับผู้อื่นให้ได้

5. ต้องเรียนรู้ถึงศิลปะในการโน้มน้าวชักจูงใจ (Persuasion) ได้แก่ การใช้เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร เพื่อที่จะให้เป้าหมายรับรู้ข่าวสาร เรื่องราว ความรู้สึกนึกคิดของเราอย่างได้ผล เป็นการขจัดข้อเคลือบแคลง

สงสัย อคติ ที่เป้าหมายมีอยู่ รวมทั้งจัดความไม่เห็นด้วยและให้ปฏิบัติตามในสิ่งที่เราต้องการ และทำให้เกิดความนิยม รักใคร่ ศิลปะนี้มีความจำเป็นสำหรับชีวิตส่วนตัว ถ้าหากเรามีอยู่ก็จะช่วยให้ประสบผลสำเร็จในชีวิตทั้งส่วนตัวและการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถที่จะสร้างความประทับใจ ความศรัทธา ให้กับชาวต่างประเทศที่เรารับรองได้

วิธีการสร้างศิลปะโน้มน้าวชักจูง ได้แก่

- ต้อนรับด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
- จงให้ความสนใจแก่คู่สนทนาอย่างจริงจัง เพราะจิตวิทยาของคนเรานั้นต้องการให้คนอื่น สนใจในตัวเรา เพราะฉะนั้นถ้าหากเราให้ความสนใจในตัวเขา ไม่ว่าจะ เป็นเครื่องแต่งกาย เรื่องที่เขาพูด ฯลฯ ก็จะทำให้ อีกฝ่ายหนึ่งพอใจ

- จงจำชื่อเขาให้ได้และเรียกให้ถูกต้อง
- จงทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ
- รับฟังปัญหาของเขาด้วยความตั้งใจและสนใจ พร้อมทั้งให้พยายามช่วยเหลือ หรืออย่างน้อยที่สุดให้ ความเห็นนอกเหนือใจ

- จงพูดถึงเรื่องที่เขาสนใจเท่านั้น ไม่มีอะไรที่เขาจะภูมิใจ เท่ากับเมื่อเขาได้มีโอกาสคุยในเรื่องที่เขา กำลังสนใจ

- กล่าวขอบคุณ ขอโทษ ให้ติดปากอยู่เสมอ
- ตรงต่อเวลา
- มีความอดทน อดกลั้น
- ซื่อสัตย์สุจริต ไม่คิดเอาเปรียบ
- รักษาผลประโยชน์ของเขาเท่าที่ควร
- อย่าแสดงกิริยาดูถูกหรือดูหมิ่น ให้ระวังการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง เพราะในหมู่ชาวต่างประเทศ อาจจะมีผู้รู้ภาษาไทย

6. ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว โบราณสถานและอื่น ๆ ของไทย ซึ่งต้องแนะนำและชักชวนให้ แยกไปเที่ยวได้

7. ศึกษาขนบธรรมเนียม ประเพณี ศาสนาของไทยให้สามารถจะอธิบายให้เขาฟังได้อย่างถูกต้อง เพราะขนบธรรมเนียมประเพณีบางอย่างเป็นเรื่องที่ถือปฏิบัติสืบทอดกันมา บางครั้งดูเหมือนว่าไม่มีเหตุผล

หลักเกณฑ์การพิจารณาในการรับรอง มีดังนี้

1. เมื่อมีหนังสือขอเข้าเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย หรือ หนังสือเชิญที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดทำขึ้น เราจะต้องทราบจำนวนคนที่มาเยือน เพื่อกำหนดงบประมาณในการรับรอง โดยอ้างอิงจากบัญชีอัตราค่ารับรอง ชาวต่างประเทศระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินค่ารับรองชาวต่างประเทศ พ.ศ. 2536 เพื่อเขียน ขออนุมัติงบประมาณเพื่อเป็นค่ารับรองชาวต่างประเทศ

2. จำนวนวันในการให้การรับรอง

การเตรียมการรับรอง

1. ต้องมีข้อมูลต่างๆ ดังนี้
 - รายชื่อแขกผู้มาเยือนที่จะเดินทางมา
 - รายละเอียดเที่ยวบินไป-กลับ เพื่อประสานงานในการขอรถเพื่อรับ-ส่งชาวต่างประเทศ
 - ข้อจำกัดด้านอาหารเครื่องดื่มของแขกผู้มาเยือน
 - การแพ้อาหาร แพ้อาหาร และโรคประจำตัว
 - ความประสงค์พิเศษที่ขอเยี่ยมชมหน่วยงาน เพื่อจะได้ประสานงานและจัดสรรให้ตรงความต้องการของแขกผู้มาเยือน
2. จัดหาของขวัญที่จะมอบให้แขกผู้มาเยือน
3. จัดเตรียม SPEECH สำหรับการกล่าวต้อนรับ
4. ประสานงานสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ หากมีการพาเข้าชม
5. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก สำหรับแขกผู้มาเยือน
6. การต้อนรับเมื่อคณะเดินทางมาถึงประเทศไทย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้
 - จัดเจ้าหน้าที่ไปรอต้อนรับผู้มาเยือน และนำผู้มาเยือนมายังมหาวิทยาลัย
 - คณะผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รอให้การต้อนรับ แนะนำตัว กล่าวต้อนรับและพาแขกไปยังห้องรับรองพิเศษ
7. จัดให้เยี่ยมชมหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงกิจกรรมของมหาวิทยาลัยตามที่คุณมาเยือนมีความประสงค์เป็นพิเศษ นอกจากนี้อาจมีการจัดให้เข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอื่น ๆ ตามความเหมาะสม
8. จัดเลี้ยงอาหารกลางวันหรืออาหารค่ำอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นเกียรติ โดยคณะผู้บริหารหรือผู้แทน

การจัดการประชุมระหว่างประเทศ ควรมีการวางแผนเตรียมการด้านต่างๆ ดังนี้

การเตรียมการประชุม

- การเตรียมเอกสารการประชุม
- การเตรียมประเด็นการหารือ การประชุม
- การเตรียมล่าม การแปลเอกสาร
- การจัดทำเอกสารแจกผู้เข้าร่วมประชุม
- ต้องทราบข้อมูลเที่ยวบินไป – กลับ วันและเวลาเดินทาง
- การกำหนดบุคคลในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน

การเตรียมการด้านพิธี

- จัดลำดับพิธีการว่าจะให้ออกมาในรูปแบบไหน
- จำนวนแขกที่เชิญมานั้นมีจำนวนเท่าไร
- พิธีการจัดเลี้ยงอาหารเพื่อต้อนรับว่าจะจัด ณ สถานที่แห่งใด

การอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่

- จัดเตรียมสถานที่ต้อนรับเมื่อเดินทางถึง
- จัดเตรียมสถานที่พักระหว่างการเข้าประชุม ต้องเลือกสถานที่ที่เหมาะสมกับจำนวนแขก การจัดห้องพักให้แต่ละชาติต้องปฏิบัติเท่าเทียมกัน มีความสะดวกในการเดินทาง มีมาตรการรักษาความปลอดภัย

สถานที่ประชุม

- มีการกำหนดห้องประชุมพร้อมสถานที่สำหรับการลงทะเบียน
- การจัดโต๊ะประชุม ที่นั่งผู้เข้าร่วมประชุม
- การจัดเวที และการประดับตกแต่ง
- การวางธงบนโต๊ะประชุม

สถานที่จัดเลี้ยงต้อนรับ

- เตรียมห้องจัดเลี้ยงผู้เข้าร่วมประชุม โดยคำนึงถึงความเหมาะสมด้านจำนวนคน
- ห้องจัดเลี้ยงเจ้าหน้าที่

สถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ

- สถานที่สำหรับหารือ บางครั้งอาจมีการหารือภายในห้องประชุม หรือถ้าไม่ใช่ห้องประชุมย่อมต้องจัดหาห้องอื่นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประชุม
- สถานที่รับรองแขกผู้มาเยือน

การประดับธงชาติในการประชุม ยึดตามหลัก พรบ.ธงชาติ พ.ศ. 2529 แก้ไข 2546 คือ

- ระหว่าง 2 ชาติ ให้ธงชาติไทยอยู่ขวาจริงอื่น (ถ้ายืนมองจะเห็นธงชาติอยู่ด้านซ้ายมือ)
- มากกว่า 2 ชาติ ให้ธงชาติไทยอยู่กลาง
- ธงเล็กใช้กำหนดที่นั่งบนโต๊ะของผู้ร่วมประชุม โดยตั้งไว้หน้าที่นั่งของผู้เข้าร่วมประชุมชาตินั้นๆ

การทักทายและการต้อนรับ (Greeting)

การแสดงการต้อนรับ

- การต้อนรับด้วยการสวมกอด (hugging)
- การต้อนรับด้วยการจูมพิต (kissing)
 - จูมพิตมือ (hand kissing) ผู้มีสถานะทางสังคมสูงกว่า หรือฝ่ายหญิง จะเป็นผู้ยื่นมือออกมาให้อีกฝ่ายจูมพิตทักทาย หรือแสดงความเคารพ การจูมพิตมือแบบตะวันตก เริ่มจากการที่ฝ่ายหนึ่งยื่นมือออกมาโดยคว่ำฝ่ามือ ส่วนอีกฝ่ายโค้งตัวลงใช้ริมฝีปากสัมผัส (หรือทำท่าสัมผัส) ที่ข้อนิ้ว โดยประคองมือที่ยื่นมาไว้หลวมๆ การจูมพิตมือต้องทำอย่างรวดเร็ว ไม่อ้อยอิ่ง มิเช่นนั้นจะกลายเป็นการลวนลามไป

- จูมพิตแก้ม (cheek kissing) ใช้ในการทักทาย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ หรือแสดงความเคารพ

การต้อนรับด้วยการสัมผัสมือ

- ไม่ควรบีบมือ (bone-crushing)
- ไม่จับแบบแตะมือ (fingertips-holding)

- ถอดถุงมือก่อน
- ไม่จับมือขณะที่มืออีกข้างอยู่ในกระเป๋า
- จับมือสตรีเช่นเดียวกับบุรุษ
- ควรลุกขึ้นจับมือ
- หากมีหลายคนต้องจับทุกคน
- หากจำเป็นจับด้วยมือซ้ายก็ได้
- เตรียมพร้อมเสมอเพื่อจับมือ

- การต้อนรับด้วยคำพูด (Greeting)

มารยาทในการเรียกชื่อบุคคล

- ใช้คำนำหน้าเสมอ (Mr. / Mrs. / Miss / Ms./ Dr. / Prof.)
- อย่าเรียกชื่อต้นหากไม่สนิทสนม
- อย่าเรียกชื่อย่อ เช่น เจมส์ เป็น จิม เป็นต้น

มารยาทในการแนะนำบุคคล

- แนะนำผู้มีอาวุโสหน่อยให้ผู้อาวุโสมารู้จัก
- แนะนำบุรุษให้สตรีรู้จัก
- หากต้องแนะนำตัวเอง ให้แนะนำชื่อต้นก่อน แล้วเว้นวรรคไปชั่วอึดใจแล้วค่อยบอกชื่อเต็ม เช่น I'm

John John Smith.

- เริ่มด้วยคำพูด-สัมผัสมือ (handshaking) หรือสวมกอด (hugging) -จูมพิท (kissing)

ตัวอย่างสำนวนการทักทายและการต้อนรับ

Greeting

สิ่งแรกที่คุณปฏิบัติงาน จะต้องพบในการต้อนรับชาวต่างประเทศที่มาเยือน คือ การทักทาย ซึ่งทำได้ในหลายโอกาส ทั้งในกรณีที่เพิ่งรู้จักกันรวมทั้งได้ทราบถึงกำหนดการมาเยือนแต่ไม่เคยพบหน้ากันมาก่อน หรือได้รู้จักกันมาบ้างแล้ว

การทักทายโดยทั่วไปมักใช้สำนวนดังต่อไปนี้

- Good morning. (เช้าถึงเที่ยง)
- Good afternoon. (บ่ายถึงเย็นประมาณ 17.00-18.00 น.)
- Good evening. (17.00-18.00 น. เป็นต้นไป)

การทักทายตอนกลางคืน ยังคงใช้ Good evening. ไม่ใช่ Good night. ซึ่งใช้กล่าวลากันยามดึกหรือลาก่อนไปนอน โดยในบางวัฒนธรรม ยังใช้ Good night. สำหรับการกล่าวลากันตอนเย็นก่อนกลับบ้าน ทั้งนี้ต้องปรับไปตามสถานการณ์หรือสถานที่และบุคคลที่เราติดต่อสื่อสารด้วย ตั้งแต่การเริ่มทักทาย (Greeting) การตอบและถามคำถามต่อเนื่องหรือการกล่าวตอบ (Follow-up Enquiry/Expression) และการตอบ (Reply) รวมทั้งคำตอบการทักทายต่างๆ อย่างเหมาะสม

	Greeting	Follow-up Enquiry/Expression	Reply
Neutral	Hello.	How are you?	Very well.Thank you/Fine,thanks
Formal	Good morning. Good afternoon. Good evening.	เมื่อพบกันครั้งแรก How do you do? Pleased to meet you. (It's) nice to meet you.	เมื่อพบกันครั้งแรก How do you do? Pleased to meet you. (It's) nice to meet you.
Informal (สำหรับผู้ที่เคยรู้จักมักคุ้นกันมาก่อน)	Hi/Hello.	How are you doing? How are things?	Okay/Fine Not too bad.

ทั้งนี้ผู้ให้การต้อนรับอาจกล่าวต้อนรับสั้นๆ เมื่อพบกันครั้งแรก เช่น Welcome to the office/Department /Ministry of หากเคยพบกันมาแล้วอาจใช้กล่าวว่ายินดีที่ได้พบกันอีกครั้งหนึ่ง เช่น (It's) nice to see you again. หรือ (It's) good to see you again.

Introducing Oneself

ในกรณีที่ไม่เคยพบหรือรู้จักกันมาก่อน ผู้ต้อนรับจะต้องสามารถแนะนำตนเอง และสามารถเข้าใจและโต้ตอบการแนะนำตนเองและให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่ทำงาน หรือตำแหน่ง นอกจากนั้นยังต้องสามารถเข้าใจการแนะนำตนเองของผู้มาเยือนได้อย่างเหมาะสม การแนะนำตนเองมักใช้สำนวนต่อไปนี้

	การบอกชื่อ-นามสกุล (Identification)	ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Relevant Information)
Neutral (ทั่ว ๆ ไป)	- I'm (ชื่อ-นามสกุล)	- I've just come up from (เมือง/ประเทศ) - I came from (เมือง/สถานที่ทำงาน) - I'm (ชื่อตำแหน่งงาน)
Formal (เป็นทางการ)	- Let me introduce myself. I'm (ชื่อ-นามสกุล)	- I work for (สถานที่ทำงาน) - I'm in charge of (หน่วยงาน/งานที่รับผิดชอบ) - I'm responsible for (หน่วยงาน/งานที่รับผิดชอบ)
Informal (ไม่เป็นทางการ)	- ชื่อ - I'm (ชื่อ-นามสกุล)	- I'm (ชื่อเพื่อน)'s friend.

Introducing Others

ในกรณีที่ผู้ต้อนรับจะต้องนำผู้มาเยือนไปพบบุคคลผู้อื่นในหน่วยงาน เช่น อธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้รับผิดชอบคนอื่น หรือผู้บังคับบัญชา ผู้ทำหน้าที่ต้อนรับจะต้องสามารถแนะนำผู้มาเยือนให้รู้จักกับบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม

สถานการณ์อีกสถานการณ์หนึ่งที่เราอาจพบในการแนะนำเมื่อพบกันครั้งแรกคือ การแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน โดยก่อนที่จะแนะนำด้วยการบอกชื่อ - นามสกุล และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จะต้องใช้ประโยคกล่าวนำที่แสดงว่าผู้พูดต้องการแนะนำให้รู้จักกับบุคคลอีกผู้หนึ่ง โดยใช้สำนวนแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ต่อไปนี้

	Phrases of Introduction	Relevant Information
Neutral (ทั่ว ๆ ไป)	- I'd like you to meet (ชื่อ-นามสกุล) - Can I introduce (ชื่อ-นามสกุล)	... (ตำแหน่ง) ... from (เมือง/ประเทศ/สถานที่ทำงาน)
Formal (เป็นทางการ)	- I'd like to introduce you to (ชื่อ-นามสกุล) - Let me introduce you to (ชื่อ-นามสกุล) - May I introduce you to (ชื่อ-นามสกุล)	... (ตำแหน่ง) ... from (เมือง/ประเทศ/สถานที่ทำงาน)
Informal (ไม่เป็นทางการ)	- I want you to meet (ชื่อ) - (ชื่อ), have you met (ชื่อ) - (ชื่อ), this is (ชื่อ)	... my wife ... my friend

ตัวอย่าง

- I'd like you to meet Dr. Piyawat, Group Director of Policy and Planning Division.
- I'd like to introduce you to Khun Piyanut, Vice-President.
- May I introduce you to Dr. Julian Bayer from Bogor University?
- I want you to meet Jane , my wife.
- John, have you met Kalaya, my friend?
- Jake, this is Pensri, my sister.

สำหรับชื่อคนไทย ถ้าแนะนำคนไทยให้รู้จักกับชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นเคยกับการเรียกชื่อตามธรรมเนียมไทย จะใช้คำนำหน้าชื่อคนไทยตามธรรมเนียมของเจ้าของภาษาคือ Mr./Mrs./Miss/Ms. แต่ถ้าเป็นผู้ที่คุ้นเคยกับธรรมเนียมไทยแล้ว อาจใช้ คำว่า “คุณ” นำหน้าชื่อคนไทยเหมือนธรรมเนียมไทยเลยก็ได้

การตอบรับเมื่อได้รับการแนะนำให้รู้จักกับผู้อื่นอาจใช้สำนวนต่างๆ ดังนี้

	First Greeting	Response
Neutral/Formal	- How do you do? - It's nice to meet you. - Pleased to meet you.	- How do you do? - It's nice to meet you, too. - Pleased to meet you, too.
Informal	- Hello.	- Hello.

การตอบรับการเสนอ (accepting offers) และการตอบปฏิเสธการเสนอ (declining offers)
มีสำนวนภาษาหลักๆ ดังนี้

การตอบรับ	การตอบปฏิเสธ
<ul style="list-style-type: none"> - Yes, please. - That would be nice, thank you. 	<ul style="list-style-type: none"> - No, thanks. - I'm ok, thanks. - That's all right, thank you. - There's no need, thank you.

Offering Help

ในการต้อนรับผู้มาเยือน อาจต้องมีการเสนอความช่วยเหลือ เช่น ช่วยพาไปพบบุคคลผู้อื่น ช่วยถือสัมภาระ ช่วยถ่ายภาพ เสนอว่าจะไปรับหรือไปส่ง หรือเสนอสิ่งของ เช่น เสนอให้ยืมปากกา เสนอของว่างหรือเครื่องดื่มต่างๆ และต้องสามารถเข้าใจการตอบรับหรือปฏิเสธข้อเสนอ เพื่อปฏิบัติตนได้ถูกต้องเหมาะสม

กรณีที่ใช้	สำนวนภาษาที่ใช้ พร้อมตัวอย่าง
การเสนอความช่วยเหลือแบบกว้าง ๆ ทั่วไป (ไม่ระบุเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ)	Can I help you? May I help you? What can I do for you?
การเสนอความช่วยเหลือโดยระบุสิ่งที่จะช่วยทำให้	Can I/ Could I+V base form (+ส่วนกรรมและ/หรือส่วนขยาย)? - Can I get you something to drink? - Could I take a picture for you? Would you like me to+V base form (+ส่วนกรรมและ/หรือส่วนขยาย)? - Would you like me to make some desserts for the party? - Would you like me to bring some drinks? If you'd like, I'd be happy to+V base form (+ส่วนกรรมและ/หรือส่วนขยาย)? - If you'd like, I'd be happy to pick you up at 6. - If you'd like, I'd be happy to have a party.
การเสนอสิ่งของ (เช่น อาหาร เครื่องดื่ม หรืออื่น ๆ)	Would you like+สิ่งของที่เสนอให้? - Would you like a glass of orange Juice? - Would you like some more rice?

Conversation Techniques

ในการสนทนาอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น ฟังไม่ทัน ฟังไม่ชัดเจน ต้องการขอให้พูดซ้ำ พูดช้าลง หรือ ขอให้สะกดชื่อหรือคำให้ เป็นต้น ส่วนวณภาษาอังกฤษที่ใช้เพื่อจุดประสงค์เหล่านี้มีหลายส่วน

จุดประสงค์	สำนวนภาษา
เมื่อต้องการบอกว่าฟัง...ไม่ทัน ไม่ถนัดชัดเจน	- I'm afraid I couldn't quite catch...(your name/your telephone number/ the name of the book)
เมื่อต้องการขอให้พูดซ้ำ	- Sorry? - Pardon? - Pardon me? - I beg your pardon? - Can/Could you repeat that, please? - Can/Could you say that again, please?
เมื่อต้องการขอให้พูดช้าลง	- Can/Could you speak slower, please? - Can/Could you speak more slowly, please?
เมื่อต้องการขอให้พูดดังขึ้น	- Can/Could you speak louder, please? - Can/Could you speak more loudly, please?
เมื่อต้องการขอให้สะกดชื่อหรือคำ	- Can/Could you spell your name, please? - Can/Could you spell the word, please? - How do you spell that, please?
เมื่อต้องการตรวจสอบว่าได้ยินนั้นถูกต้องหรือไม่	- Did you say.....?

นอกจากนี้ยังมีเทคนิคการสนทนาได้แก่ การเริ่มการสนทนา การดำเนินการสนทนา และ การจบการสนทนา

- การเริ่มการสนทนา (Starting a Conversation)

Topic	Questions and Openers
weather	- What was the weather like when you left (เมือง/ประเทศ)? - Have you got used to the weather in Thailand?
home town	- Is (เมือง) a big town/near the sea/ mountains?
journey	- Was your flight on time/comfortable?
previous visits	- Is this your first visit? - Have you been to Thailand/ the north before?
accommodation	- I hope you are comfortable
job	- How long have you been in your present position? - What is your present position? - How long have you worked for (สถานที่ทำงาน)?
family	- How many children have you got?(สำหรับผู้ที่แต่งงานแล้ว)
plans	- How long are you planning to stay here?
reason for visit	- I understand you are in (เมือง/ประเทศ) for (เหตุผลที่มา/ระยะเวลา)
other visits	- Have you ever been to (เมือง/ประเทศ/สถานที่)? - Are you planning any trips?

- การดำเนินการสนทนาให้ต่อเนื่อง (Keeping a Conversation Going)

หัวข้อการสนทนาแต่ละครั้งนั้นอาจมีได้หลายหัวข้อแล้วแต่การสนทนาจะดำเนินไปในทิศทางใด ปกติแล้วการสนทนาจะอยู่ในรูปของคำถาม-คำตอบ-คำถาม สลับสับเปลี่ยนกันไปโดยที่คู่สนทนาจะสลับกันเป็นคนถามและตอบ ปัจจัยที่ทำให้การสนทนาดำเนินไปเรื่อยๆ โดยไม่สะดุดหรือหยุดไปจนทำให้คู่สนทนาารู้สึกอึดอัดที่จะต้องยืนหรือนั่งอยู่ด้วยกันเฉยๆ คือ การที่ต่างฝ่ายพยายามถามและตอบคำถามของกันและกันและพยายามให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องเนื่องกันจากคู่สนทนา เพื่อให้มีข้อมูลที่จะโยงไปพูดเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ดังนั้นในการสนทนาจึงไม่ควรเป็นไปในลักษณะ ที่ถามคำตอบคำ แต่ควรเสริมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเนื่องกับคำถามนั้น และควรถามข้อมูลจากคู่สนทนาบ้าง โดยอาจใช้สำนวน “And you?” หรือ “What about you?” เป็นต้น

- การยุติการสนทนา
(Closing a Conversation)

ในการยุติการสนทนา ผู้พูดจะต้องระวังไม่ให้เป็นการเสียมารยาท ตามปกติมักใช้สำนวนที่แสดงว่าจำเป็นต้องยุติการสนทนาแล้ว และตามด้วยเหตุผล ดังนี้

Phrases to End	Reasons to End
- I must be going now.	- That's the bell for the next session.
- I really must be leaving.	- It's getting late and I have an early morning meeting tomorrow.
- I should be getting back to my hotel.	- I've got an appointment this afternoon.
- I think I should be going.	- My host/superior is waiting.

และเมื่อจะกล่าวลาผู้สนทนาที่เพิ่งพบเป็นครั้งแรก อาจใช้สำนวนต่อไปนี้

- It's been a pleasure meeting you.
- I've enjoyed meeting you.
- It's been interesting talking to you.
- It's been nice meeting you. I hope we meet again.

บรรณานุกรม

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ธงชาติ. สืบค้น 1 มีนาคม 2560, จาก

<http://www.sellflag.com/index.php?mo=3&art=540265>

พ.ต.อ.หญิง จงกลวรรณ บุณนาค.(2556). คู่มือปฏิบัติงานพิธีการและการรับรอง. สืบค้น 28 กุมภาพันธ์ 2560,

จาก <http://www.bic.moe.go.th/newth/images/stories/pdf/KM1-2559.pdf>

ชุดฝึกอบรมทางไกลการพัฒนาสื่อการฝึกทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตเรื่องการต้อนรับชาวต่างประเทศ

Welcoming Guests. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช. สืบค้น 28 กุมภาพันธ์ 2560,

จาก <http://www.stou.ac.th/schools/sla/b.a.english/WelcomingGuests/index.html>