

ทักษะ มารยาทในสังคมการทำงาน และการบริการแบบไทย

มารยาทการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม

การปรับปรุงตนเองเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับสังคม สังคมไทยเป็นสังคมที่ยังถือความเชื่อดั้งเดิมมาก พฤติกรรมหรือการแสดงออกต่อสิ่งที่รับรู้ รับเห็น จากบุคลิกภาพของคนในลักษณะต่างๆ พฤติกรรมที่จะแสดงความพึงพอใจหรือไม่พอใจ อย่างไรก็ตามก็หลีกเลี่ยงความเป็นปुरुชนไม่พินตามหลักจิตวิทยา กล่าวคือชอบพอสิ่งที่เจริญตาเจริญใจ อคติ 4 ที่พระพุทธองค์กล่าวไว้ อัน ได้แก่ ฉันทาคติ ลำเอียงเพราะรัก โกรธกัน โทสาคติ ลำเอียงเพราะไม่ชอบกัน โมหาคติ ลำเอียงเพราะเขลา ภยาคติ ลำเอียงเพราะกลัวจึงเป็นสิ่งที่คนไทยหลีกเลี่ยงไม่พินคนไทยชอบบ่งลักษณะที่แสดงออกภายนอก (Extrinsic Value) คือเอาความสะอาดสวยงามกิริยามารยาทดีงาม หรือลักษณะการเป็นผู้นำที่ดีความพึงพอใจไม่พอใจและการกำหนดพฤติกรรมที่จะปฏิบัติต่อกัน จึงเป็นผลจากดังกล่าว กว่าจะนึกนิยมชมชอบในอุปนิสัย (Character) ก็ปล่อยให้อคติครอบงำ และเป็นเครื่องรอนความยุติธรรมไปเสียแล้ว

เวอร์จิเนีย แบลลาร์ด (Virginia Bailard) และรัท สตริงค์ (Ruth Strang) ได้

กล่าวถึงวิธีการปรับปรุงบุคลิกภาพไว้ ดังนี้

1. ถ้าท่านเป็นสมาชิกใหม่ในวงงาน จงเข้าหาเพื่อนก่อนที่จะทำให้เพื่อนเข้าหาเรา โอภาปราศรัย และจงเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงานฉันมิตร กล่าวสิ่งที่น่าสนใจของเพื่อน อย่ากล่าวถึงสิ่งที่น่าสนใจของตนเอง หาโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ
2. การสร้างตัวเองให้เป็นที่รู้จักของเพื่อนฝูงให้ดีขึ้น จงตรวจสอบ และปรับปรุงในส่วนที่ตนเองบกพร่อง จงตรวจสอบตัวเองว่ามีส่วนดีอย่างไรบ้าง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง จงปรับปรุงข้อบกพร่องของตัวเอง เช่น ถ้าไม่ชอบออกกกำลังกายต้องพยายาม เล่นกีฬาต่างๆ อย่าท้อใจว่าผู้อื่นมองตนในแง่ไม่ดีเสมอ
3. การทำตนเป็นที่พอใจในหมู่เพื่อนฝูง จงเอาใจเขามาใส่ใจเรา จงคิดก่อนพูด จงคิดถึงเพื่อนทุกคนของท่านในแง่กุศลเสมอ อย่าคิดในแง่อกุศล วิพากษ์วิจารณ์ทุกสิ่งทุกอย่างด้วยความเที่ยงธรรม
4. การสร้างอารมณ์ขัน จงมองทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องสนุกขบขัน จงสัมพันธ์กับคนที่มึอารมณ์ขัน จงพยายามศึกษาว่าวิธีการพูดอย่างไร จึงจะทำให้คนขบขัน หมั่นอ่านบทกวีตลกและขำขัน ในหนังสือและหนังสือพิมพ์เสมอ
5. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง จงนับหนึ่งถึงสิบเมื่อท่านคิดจะขอร้องให้คนช่วย จงพิจารณาช่วยตนเอง จงพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างด้วยตัวของท่านเอง ถึงแม้จะยากเข็ญอย่างไร จงเขียนรายการบางสิ่งบางอย่างที่ท่านไม่กล้าทำตามลำพังคนเดียวและจงพยายามแก้ไข พยายามแก้ไขสิ่งที่ท่าน ไม่กล้าทำคนเดียว และจงทำเมื่อรู้ว่าท่านมีความสามารถอย่างสูง

6. ถ้าท่านต้องการเพื่อน จงคล้อยตาม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงกันบ้างพอสมควร จงช่วยเพื่อนของท่าน เพื่อให้เขาช่วยตัวเองมากที่สุด จงสร้างความเชื่อมั่น เพื่อให้เขาช่วยตัวเองมากที่สุด จงสร้าง ความเชื่อมั่น และนับถือความเชื่อมั่นในเพื่อนของท่านเสมอ จงเข้าใจในตัวเพื่อน ว่าเพื่อนมีความรู้สึก ความสนใจ และต้องการอะไร
7. การแก้ความรู้สึกอิจฉาริษยาต่อเพื่อนฝูง จงทำบางสิ่งบางอย่างที่ท่านทำได้ และจงทำให้ดีที่สุด จงสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง โดยคิดถึงผลงานที่ดีเด่นของท่านที่ล่วงมาแล้ว
8. เทคนิคในการครองใจบุคคลอื่นๆ จงแสดงความพอใจต่อเพื่อนฝูง จงกระตุ้นให้เขาเกิด ความต้องการ จงให้การสนับสนุนในสิ่งที่ดีงามแก่เพื่อนของท่าน จงฟัง และแสดงว่าท่านเอาใจใส่ต่อเขา
9. ศิลปะบางประการในการสนทนา คุยเรื่องที่ น่าสนใจ และใครๆ ก็สนใจ ถึงแม้เขาจะสนุกขบขันกับ เรื่องราว และประสบการณ์ของเราเพียงไรก็ตาม จงกล่าวถึงเรื่องราวของเราแต่น้อย ให้โอกาสแก่เพื่อนได้พูด บ้าง อย่าพยายามอวดฉลาด เท่ห์ หรือตลกเสียดคนเดียว
10. การปรับปรุงอุปนิสัยบางอย่าง ลดความ โกรธของท่าน โดยการทำงานบางอย่างที่จะเกิดประโยชน์ แทนที่จะบันดาลโทสะออกมาโดยไร้เหตุผล หลีกเลี้ยงการเล่นแบบเด็ก ๆ และการตลกโดยผู้อื่นได้รับความ อับอาย เอื้อเฟื้อแผ่เล็ก ๆ น้อยๆ อยู่เสมอ พุคว่าจะทำอะไรแล้วจงทำในสิ่งนั้น
11. การปรับปรุงสิ่งที่ดีบางอย่าง พยายามให้รูปร่าง การแต่งกายของท่านดึงดูดจิตใจแก่ผู้พบเห็น จง สนใจบุคคลอื่นให้มากกว่าตัวท่านเอง รู้จักกาลเทศะว่า โอกาสไหนควรจะทำอย่างไร จงสงบเสถียร ถึงแม้ใน เวลาที่ท่านเคอะเขิน
12. การแก้การตื่นเต้นเมื่อท่านต้องการพูดต่อหน้าชุมชน ต้องเชื่อมั่นและเข้าใจในเรื่องราวทั้งหมดที่ ได้ค้นคว้ามาแล้ว พยายามฝึกหัดพูดมาล่วงหน้าก่อน จ้องสายตาไปยังคนที่หนึ่ง แล้วจ้องไปยังบุคคลอื่น ๆ ขณะพูด พยายามพูดให้เป็นการคุยกับฟัง อย่าให้เป็นปาฐกถาเกินไป
13. สิ่งที่ต้องจำ เมื่อท่านประสบความสำเร็จ ทุกคนประสบความสำเร็จ และมีโอกาสแก้ตัวเสมอ ความล้มเหลวคือบทเรียน ไม่มีใครที่จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างสัมฤทธิ์ผลไปหมด ทุกๆ คนจะต้องทำงานบาง สิ่งบางอย่างเท่านั้นให้สัมฤทธิ์ผล
14. ทักษะที่ดีที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน จงทำให้มากกว่าที่ท่านคาดหวังเล็กๆ น้อยๆ เสมอ จงให้ความร่วมมือในการทำงาน ถ้าท่านได้รับคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน จงสนใจในงานของผู้อื่น บ้างพอสมควร
15. ทักษะที่ดีที่ย่อมสร้างความสุขใจในการแต่งงาน อ่านคำรับเพื่อหาความรู้ ความเข้าใจในชีวิตสมรส ฆางานอดิเรก กีฬา ฯลฯ ซึ่งทั้งสองฝ่ายชอบมาร่วมทำกัน ต้องระลึกเสมอว่า การแต่งงาน คือการให้และการ รับระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย ต้องมีความรักนับถือ เห็นอกเห็นใจ และรับผิดชอบร่วมกัน ที่เสนอมาทั้งหมดนี้ ก็พอจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงบุคลิกภาพของท่านให้ดีขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ ดีขึ้นกับบุคคลทุก ๆ คนในวงงาน ในวงสมาคม แต่ก็มิอาจกล่าวให้หมดได้ ถึงกระนั้นก็เชื่อแน่ว่าท่านผู้อ่านคง

จะเห็นคู่ทางในการปรับปรุงบุคลิกภาพได้พอสมควร พร้อมกันนี้ขอเสนอแนวทางปฏิบัติซึ่งบางท่านได้วางหลักการไว้ ดังนี้

รักษาอนามัยของร่างกายและจิตใจให้ดีเลิศอยู่เสมอ

ทำจิตใจให้ผาสุก อุดหนุน ร่วมมือกับทุกคนในบ้าน เริ่มตั้งแต่เป็นเด็ก แล้วเป็นสามีภรรยา แล้วเป็นพ่อเป็นแม่

ทำจิตใจให้ผาสุก อุดหนุน ร่วมมือกับทุกคนในเรื่องเกี่ยวกับประเพณี มารยาท และการศาสนา

ทำจิตใจให้ผาสุก อุดหนุน และร่วมมือกับสังคม ชาติ และโลก

ทำจิตใจให้ผาสุก อุดหนุน และร่วมมือกับผู้ร่วมงาน ให้มีรายได้อันสมควรและออมไว้บ้าง

ทำจิตใจให้ผาสุก อุดหนุน ร่วมมือกับผู้อื่นและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการออกกำลังกาย

ความคิดวิตกกังวลที่ไม่เป็นมงคล จงจับได้ใส่ส่งไปเสียให้เป็นประโยชน์ในการออกกำลังกาย

การอิจฉาริษยาผู้อื่น คือ การสุ่มไฟในอกตัวเอง

ขยายขอบเขตความสนใจให้กว้างขวางอยู่เสมอ

จดจำบุญคุณของผู้อื่นไว้ มีความกตัญญู ทำตัวให้เป็นที่น่าไว้วางใจของผู้อื่น และคิดถึงแต่สิ่งที่ดีในอนาคต สร้างนิสัยที่ไม่ลำเอียงเด็ดขันธ์ ขอมเชื่อฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่ยอมเชื่อว่าตนเองแก่เกินไปที่จะเรียนรู้

การสร้างบุคลิกลักษณะที่ดีให้กับตนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ หากมีบุคลิกลักษณะดีก็จะเป็นที่ชื่นชอบแก่ใครๆ ที่คบหาสัมพันธ์ด้วย แอนดรู อาร์เนกิ ผู้ประสบความสำเร็จทางธุรกิจอันยิ่งใหญ่ของอเมริกา ได้ถือเอาบุคลิกลักษณะเป็นความสำคัญสิ่งแรกที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จ การเป็นบุคคลที่ชื่นชมยินดีของบุคคลอื่นๆ นั้น ต้องประกอบด้วยสมบัติหลายประการดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้เข้าถึงจิตใจคน
2. มีจุดมุ่งหมายอันแน่นอน ทำอะไรก็ทำจริงจัง
3. มีการแต่งกายที่เหมาะสม
4. มีท่าทีและกิริยาอาการเคลื่อนไหวที่ดี
5. น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง
6. มีความสัจย์ซื่อต่อความตั้งใจ
7. รู้จักใช้ถ้อยคำพูดเหมาะกับกาลเทศะ เหมาะแก่ผู้ฟัง
8. เป็นคนคงเส้นคงวา
9. มีอารมณ์ขัน
10. ไม่เห็นแก่ตนมากเกินไป
11. แสดงลีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่ว ๆ ไป
12. นึกคิดไปแต่ในส่วนที่ดี
13. มีความกระตือรือร้น

14. มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงดี
15. มีปฏิภาณไหวพริบ
16. มีศิลปะในการคบหาสมาคมกับคน และเพื่อนร่วมงาน
17. มีความรู้รอบตัวดี
18. เป็นนักฟังที่ดี
19. มีศิลปะในการพูด พูดด้วยความจริงใจ
20. มีศิลปะดึงดูดจิตใจผู้พบเห็น

บุคคลในวงงานถ้าจะแบ่งแยกออกไปมีอยู่ 4 กลุ่ม ด้วยกันคือ

- (1) กลุ่มข้างบน คือ ผู้บังคับบัญชาเหนือเราทุกระดับ ถ้าเป็นหัวหน้างานก็หมายถึงหัวหน้างานชั้นสูงขึ้นไป
- (2) กลุ่มข้างล่าง คือ ได้ผู้บังคับบัญชาของเราหมดตลอดไปถึงคนงาน คนยามเฝ้าประตู
- (3) กลุ่มข้างขวา คือ เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่เสมอกับเรา
- (4) กลุ่มข้างซ้าย คือ ประชาชน ลูกค้าที่มาติดต่อที่เราปกครองหรือรักหรือรับใช้เขา

ดังนั้น การที่จะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หรือเป็นผู้ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ก็ต้องเข้ากับบุคคลทั้ง 4 กลุ่มดังกล่าวแล้ว เพราะ

1. ถ้าเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้ ผู้บังคับบัญชาจะไว้วางใจเราและสนับสนุนการงานของเราเราสบายใจได้ ไม่กลัวจะถูกคอยจับผิด ผู้บังคับบัญชาไม่ระแวง แต่เราระวัง
2. ถ้าเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ หรือคนที่เสมอกับเราได้เขาจะช่วยงานของเราได้ผลและไม่เป็นศัตรูกับเรา เราจะสบายใจ เมื่อผู้บังคับบัญชาดึงเพื่อนร่วมงานดัน จ้ำจี้จ้ำไช ทั้งต่อหน้าและลับหลัง เราวางใจได้ทำให้เรารักคนรักงานได้
3. ถ้าเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลผู้ต้องช่วยเหลือเราในการดำเนินงานให้สำเร็จได้โดยได้รับความเคารพนับถือเป็นที่ยกย่องก็จะทำให้เราอยู่ในที่ทำงานได้อย่างมีความสุข ไม่จ้ำจี้จ้ำไชทั้งต่อหน้าและลับหลัง เราวางใจได้ ทำให้เรารักคนรักงานได้
4. ถ้าเข้ากับประชาชน ลูกค้าผู้มาติดต่อได้ เขาจะเป็นมิตรของเราช่วยทำงานบางอย่างให้เราได้ เช่น ช่วยโฆษณาความดีของเรา งานของเราหรือสรรเสริญเยินยอ เขาช่วยเราได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตกน้ำไม่ไหลตกไฟไม่ไหม้

ถ้าเราเข้ากับคนทั้ง 4 กลุ่มนี้ได้ จะทำอะไรก็ได้ผลดี มีความสบายในการปฏิบัติงานตัวเราก้าวหน้าหรือไม่ก้าวหน้าอยู่ที่คนทั้ง 4 กลุ่มนี้

วิธีทำให้ผู้บังคับบัญชาชอบ

ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ ประจบได้แต่อย่าสอพลอ

ช่วยให้ความคิด คือ คำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้ผล

ไม่ควร “ครับ” หรือ “ไม่” ตลอดไป จนเสียประโยชน์ตนประโยชน์ท่าน

อย่าก่อความศัตรูให้กวนใจผู้บังคับบัญชา

เรียนนิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา

อย่ารบกวนเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ จุก ๆ จิก ๆ

จะเข้าหาให้ดูเวลาและโอกาสที่เหมาะสม

อย่าหนีทาลับหลัง (ต่อหน้าละครับผม)

ประเมินตัวเองเสียบ้าง อย่าเข้าข้างตัว เงินเดือนขึ้น— ไม่ขึ้นเพราะอะไร ถูกถามความเห็นบ้างไหม ได้รับความสนับสนุน ยกย่อง ชมเชย บ้างไหม ถูกตำหนิบ้างหรือเปล่า มีความรู้เกี่ยวกับตัวหัวหน้า และครอบครัวดีเพียงไหน

อย่าแสดงความโกรธเมื่อผู้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับท่าน เพราะท่านอาจผิดและไม่ละเอียดรอบคอบเพียงพอ

เมื่อท่านดีต่อเรา ต้องหาทางแสดงความกตัญญูและกตเวทิตาคุณ

อย่าบ่นถึงความลำบากในการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา เพราะเท่ากับอ้างว่าไม่มีเวลาเพียงเพื่อจะได้อยู่เฉย ๆ เท่านั้น

เทคนิคของการเข้ากับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

เข้าหาเขาก่อน มีความจริงใจต่อเขา หลีกเลี่ยงการนิินทาเขา อย่าซัดทอดความผิดให้เขา ยกย่องชมเชยเขาในกรณีที่สมควร ให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจเสมอ แจ้งให้เขาทราบโดยด่วนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ ฟังความเห็นเขาบ้าง หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเขา เสมอต้นเสมอปลาย สรรเสริญเขา ในโอกาสอันควร หลีกเลี่ยงการขอร้องหุยมหิหม พบปะสังสรรค์กันตามสมควร

เทคนิคการบำรุงรักษาน้ำใจผู้ใต้บังคับบัญชา

1. รู้จักคุมอารมณ์ตัวเอง อย่าหลงตัวเองว่า ตัวเองเก่งกว่าคนอื่น อย่าโมโหจนเฉียว อย่าใช้อำนาจเกินความจำเป็น อย่าตัดสินใจเวลาโกรธ อย่าเลือกที่รักมักที่ชัง
2. เอาใจเขามาใส่ใจเรา ยกย่องเมื่อเขาปฏิบัติดี อย่าจู้จี้จุกจิก เอาใจใส่ในความยากลำบากในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความจริงใจ และเห็นอกเห็นใจ
3. รู้จักให้รางวัลต่อใจ
4. รู้จักศิลปะของการวิพากษ์วิจารณ์ อย่าวิพากษ์วิจารณ์ใครต่อหน้าคนอื่น ควรทำในที่ลับตาตัวต่อตัว พูดเรื่องดีก่อน ของเสียตำหนิภายหลัง หลีกเลี่ยงการตำหนิอันเกิดจากเหตุสุดวิสัย ให้โอกาสเขาแสดงความคิดเห็น เคารพความคิดเห็นของเขา วิพากษ์วิจารณ์โดยอาการสุภาพ แนะนำภายหลัง
5. รู้จักศิลปะของการฟัง ฟังคนอื่นมาก อย่าพูดมาก อย่าขัดจังหวะหรือโต้แย้งก่อนจบเรื่องของเขาแสดงความเอาใจใส่ในการฟัง ฟังให้มากเป็นพิเศษ อย่ากระทำสิ่งใดที่กระทบกระเทือนผลประโยชน์ของเขา
6. ชี้แจงความเคลื่อนไหวในวงงาน ชี้แจงนโยบาย แผนงาน ปัญหาต่าง ๆ ให้กระจ่างทันเหตุการณ์อย่าให้เขารู้สึกว่านายท่านนั้นควรรู้ ลูกน้องไม่มีความสำคัญอย่างไร อย่าปล่อยให้เก็บเรื่องราวจากข่าวลือ หากคำตอบ

ที่ถูกต้องมาทำความเข้าใจเมื่อเขาขงใจ ซึ่งเจงเหตุผลให้เขาทราบ ในเมื่อไม่สามารถปฏิบัติตามความเห็นเขาได้

7. รักษาผลประโยชน์ของผู้ได้บังคับบัญชา เอาใจใส่ผลประโยชน์ของเขา ปูนบำเหน็จเลื่อนขั้นฐานะให้ผู้
ที่สมควร สนับสนุนผู้มีความสามารถอย่ากดไว้

ควรปรับปรุงตัวเองเสียบ้าง

ยอมรับผิดหรือข้อบกพร่อง เมื่อผิดหรือบกพร่อง

ปรับปรุงความรู้ ความชำนาญ เปลี่ยนทัศนคติให้ทันกับงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา ประชาชน ลูกค้ำและคนเสมอกันได้

ส่งเสริมความสามัคคี ร่วมมือ ระหว่างคนได้บังคับบัญชาและอื่น ๆ

มีใจรัก เอาใจใส่ในหน้าที่

มรรยาทในสถานที่ทำงาน

ปฏิสัมพันธ์กับบุคลากร ณ องค์กรเดียวกัน คือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระดับใกล้เคียง
กัน ผู้ได้บังคับบัญชา

ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนอกองค์กร คือ พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้ำ

มรรยาทอันเนื่องมาจากการเคารพกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กร

1. การแต่งกาย
2. ระบบอาวุโส
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. การรักษาเวลาและรู้จักปรับทเกี่ยวกับเวลา
5. การให้เกียรติสถานที่และรู้จักปรับทเกี่ยวกับสถานที่
6. ธรรมเนียมปฏิบัติและวัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปและเฉพาะแห่ง

มรรยาทการสื่อสารระหว่างบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่

1. มรรยาท โดยทั่วไป เช่น การทักทาย การสร้างปฏิสัมพันธ์ การอำลา การไหว้ การสัมผัสมือ และการแสดงความรัก การพูดโทรศัพท์ การต้อนรับ การทำหน้าที่เจ้าภาพ การประชุม การจัดตำแหน่งที่นั่ง การปฏิบัติตนของผู้เป็นแขกที่ดี การแนะนำตนเอง การแนะนำผู้อื่นให้รู้จักกัน การใช้นามบัตร
2. มรรยาทการสื่อสารระหว่างบุคคลขณะเมื่อปฏิบัติหน้าที่ เช่น การใช้นามบัตร การประชุม การทำหน้าที่ประธานการประชุม การเข้าร่วมประชุมในฐานะกรรมการ การนำเสนอ การแสดงความเห็น การสื่อสารเมื่อต้องเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง

มรรยาทการสื่อสารภายในองค์กร

1. เส้นทางของการสื่อสาร (LINE OF COMMUNICATION)

2. โครงสร้างขององค์กร

มรรยาทเกี่ยวกับงานเลี้ยงทางธุรกิจ

การศึกษาบัตรเชิญและการตอบบัตรเชิญ การแต่งกายให้เหมาะสม การวางตนที่งดงามในงานสังคม การ
ขอบคุณเจ้าภาพ ของขวัญ ของที่ระลึก ของกำนัล

มรรยาทของบุคลากรผู้ต้องพบลูกค้าโดยตรง (The Front Office Staff)

1. มรรยาทในวจนภาษา เช่น ภาษากาย ระยะห่าง เสียง น้ำเสียง หางเสียง วัตถุ สิ่งของที่นำมาใช้
2. มรรยาทในวจนภาษา เช่น ถ้อยคำภาษา ระดับของคำ ถ้อยคำที่แสดงหางเสียงซึ่ง
น่าชื่นชม “ขอบพระคุณ ขอโทษ ขอความกรุณา กรุณา”

พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง

- การไม่สนใจวัฒนธรรมองค์กร
- ความหยิ่งยโส
- การปลุกตัว
- ไม่สนใจในความคาดหวังของบริษัท
- ไม่ยอมรับความผิดพลาด
- ทำตัวทวนกระแสน้ำ
- ไม่ถามหาขีดแบ็คผลการทำงานของตัวเอง

การเข้าใจในหน้าที่ของพนักงานใหม่

- เคารพในวัฒนธรรมองค์กร
- ทำความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของคุณ
- รู้ตัวเองว่าเมื่อไรที่คุณต้องการคำแนะนำ
- สังเกตสไตล์ในการสื่อสาร
- ให้ความสำคัญกับการเข้าสังคม
- ทำงานให้มากขึ้น
- ขอความคิดเห็น

