

คู่มือการต้อนรับชาวต่างชาติ

จัดทำโดย

กองวิเทศสัมพันธ์

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

# สารบัญ

## หน้า

การรับรอง	1
หลักเกณฑ์การพิจารณาในการรับรอง	3
การเตรียมการรับรอง	3
การเตรียมการประชุม	4
การประดับธงชาติในการประชุม	5
การทักทายและการต้อนรับ	5
ตัวอย่างสำนวนการทักทายและการต้อนรับ	6
บรรณานุกรม	

## การรับรอง

การรับรองหมายถึงการให้การต้อนรับและการรออำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้มาเยือน ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงามตามมารยาทตามสังคมที่ดีและให้เกิดความถูกต้องให้กับผู้ที่มาเยือนมีความประทับใจเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้มาเยือนและผู้ให้การต้อนรับ ผลสำเร็จของการรับรอง ไม่ใช่เพียงเพื่อจะเห็นผลทันทีเมื่อการรับรองเสร็จสิ้น แต่อยู่ที่ความประทับใจของผู้มาเยือนและเกิดความพึงพอใจของผู้ให้การต้อนรับซึ่งจะเป็นผลในทางจิตใจ ความคิดที่ดีของผู้มาเยือนต่อผู้ให้การต้อนรับและอาจจะมีผลในการตัดสินใจในเหตุการณ์ที่สำคัญ หรือการเจรจาในกาลต่อมา ดังนั้นความมากน้อยของการรับรองนั้นขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นไปโดยมีปัจจัยหลายประการประกอบความสำคัญ เช่นความสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนการเยือนครั้งที่ผ่านมา การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรู้จักมักคุ้นกันของแขกผู้มาเยือนกับผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติในลักษณะต่างตอบแทน เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้การรับรอง หมายถึงเจ้าหน้าที่จะต้องให้การต้อนรับอำนวยความสะดวกในการรับรองแก่ชาวต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง รวมทั้งเจ้าหน้าที่หรือบุคคลอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะต้องติดต่อสัมผัสกับชาวต่างประเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้จำเป็นต้องเตรียมตัวศึกษาในเรื่องต่าง ๆ โดยย่อดังต่อไปนี้

1. ศึกษาขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวต่างประเทศ เช่น อเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เยอรมัน สเปน อิตาลี จีน เป็นอาทิ เพื่อจะได้ปฏิบัติให้มีความสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละประเทศหรืออย่างน้อยที่สุดไม่ทำอะไที่เป็นการขัดกับสิ่งเหล่านี้ซึ่งจะทำให้เกิดความประทับใจแก่ชาวต่างประเทศเหล่านั้น จะทำให้ผู้มาเยือนเกิดความภาคภูมิใจในตัวเองว่าคนไทยเราให้ความสนใจแก่เขาก่อนอันจะก่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย

2. ศึกษาด้านภาษา หากเจ้าหน้าที่ผู้มารับรองสามารถพูดภาษาของชาวต่างชาติได้จะทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกและถูกต้อง อุปสรรคที่สำคัญของการไม่เข้าใจซึ่งกันและกันก็คือ การติดต่อสื่อสารไม่ได้ผลซึ่งจะก่อให้เกิดการเข้าใจผิด รวมไปถึงอคติในทางที่ไม่ดี อันที่จริงแล้วในการติดต่อประสานงานที่จะสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์กัน อันนั้นไม่ได้อยู่ที่ภาษาอย่างเดียวยังขึ้นอยู่กับพื้นฐานประสบการณ์ร่วมกัน (Field of Experience) ระหว่างสองฝ่ายซึ่งรวมถึง

7. จัดให้เยี่ยมชมหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงกิจกรรมของมหาวิทยาลัยตามที่ผู้มาเยือนมีความประสงค์เป็นพิเศษ นอกจากนี้อาจมีการจัดให้เข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

8. จัดเลี้ยงอาหารกลางวันหรืออาหารค่ำอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นเกียรติ โดยคณะผู้บริหารหรือผู้แทนของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน

### **การจัดการประชุมระหว่างประเทศ ควรมีการวางแผนเตรียมการด้านต่าง ๆ ดังนี้**

#### **การเตรียมการประชุม**

- การจัดเตรียมเอกสารการประชุม
- การจัดเตรียมประเด็นการหารือ การประชุม
- การจัดหาล่าม การแปลเอกสาร
- การจัดหาเอกสารแจกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม
- ต้องทราบข้อมูลวันเวลาในการเดินทางไปกลับของแขก (เที่ยวบินไป – กลับ)
- การกำหนดบุคคลในการต้อนรับแขกผู้มาเยือน

#### **การเตรียมการด้านพิธี**

- จัดลำดับพิธีการว่าจะให้ออกมาในรูปแบบใด
- กำหนดจำนวนแขกที่เชิญมานั้นว่ามีจำนวนเท่าไร ?
- กำหนดสถานที่ในพิธีการจัดเลี้ยงอาหารต้อนรับ
- สอบถามเรื่องอาหารที่จะจัดเลี้ยงต้อนรับ

### **การอำนวยความสะดวก**

#### **ด้านสถานที่**

- จัดเตรียมสถานที่ต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึง
- จัดเตรียมสถานที่พักระหว่างการเข้าประชุม ต้องเลือกสถานที่ซึ่งมีความเหมาะสมกับจำนวนของแขก

การจัดห้องพักให้แต่ละชาติต้องปฏิบัติเท่าเทียมกัน มีความสะดวกในการเดินทาง มีมาตรการรักษาความปลอดภัย

#### **สถานที่ประชุม**

- มีการกำหนดห้องประชุมพร้อมสถานที่สำหรับการลงทะเบียน
- การจัดโต๊ะประชุม ที่นั่งผู้เข้าร่วมประชุม
- การจัดเวที และการประดับตกแต่ง
- การวางธงบนโต๊ะประชุม

#### **สถานที่จัดเลี้ยงต้อนรับ**

- เตรียมห้องจัดเลี้ยงผู้เข้าร่วมประชุม โดยให้คำนึงถึงความเหมาะสมของจำนวนคน
- ห้องจัดเลี้ยงเจ้าหน้าที่

#### **สถานที่จัดกิจกรรมต่างๆ**

- สถานที่สำหรับหารือ บางครั้งอาจมีการหารือภายในห้องประชุม หรือถ้าไม่ได้ใช้ห้องประชุม เราต้องจัดหาห้องอื่นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประชุม

## ตัวอย่างส่วนการทักทายและการต้อนรับ

### Greeting

สิ่งแรกที่คุณปฏิบัติงาน จะต้องพบในการต้อนรับชาวต่างประเทศที่มาเยือน คือ การทักทาย ซึ่งทำได้ในหลายโอกาส ทั้งในกรณีที่เพิ่งรู้จักกันรวมทั้งได้ทราบถึงกำหนดการมาเยือนแต่ไม่เคยพบหน้ากันมาก่อน หรือได้รู้จักกันมาบ้างแล้ว

### การทักทายโดยทั่วไปมักใช้สำนวนดังต่อไปนี้

Good morning. (เช้าถึงเที่ยง) Good afternoon. (บ่ายถึงเย็น 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) รวมทั้งคำตอบการทักทายต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

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

	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)	... (ตำแหน่ง) ... from (เมือง/ประเทศ/สถานที่ทำงาน)
	- May I introduce you to (ชื่อ-นามสกุล)	
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 กรณีแนะนำคนไทยให้รู้จักกับชาวต่างชาติที่ไม่คุ้นเคยกับการเรียกชื่อตามธรรมเนียมแบบไทย จะใช้คำนำหน้าชื่อคนไทยตามธรรมเนียมของเจ้าของภาษาคือ Mr./Mrs./Miss/Ms. แต่ถ้าเป็นผู้ที่คุ้นเคย กับธรรมเนียมไทยแล้ว อาจใช้คำว่า "คุณ" นำหน้าชื่อคนไทยเหมือนธรรมเนียมไทยเลยก็ได้

### Offering Help

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

กรณีที่ใช้	สำนวนภาษาที่ใช้พร้อมตัวอย่าง
การเสนอความช่วยเหลือแบบกว้าง ๆ ทั่วไป (ไม่ระบุเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ)	Can I help you? May I help you? What can I do for you?
การเสนอขอความช่วยเหลือโดยระบุสิ่งที่จะช่วยทำให้	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?

นอกจากนี้ยังมีเทคนิคการสนทนาได้แก่ การเริ่มการสนทนา การดำเนินการสนทนา และ การจบการสนทนา  
การเริ่มการสนทนา (Starting a Conversation)

Topic	Questions and Openers
weather	- What was the weather like when you left (เมือง/ประเทศ)?
home town	- Have you got used to the weather in Thailand? - 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?