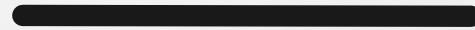




# Professional Images



# Business Etiquette



- Professional Images

- คือการนำเสนอ หรือการแสดงตัวเป็นมืออาชีพผ่าน การพูดจา การแต่งกาย การเสนองาน หรือ พฤติกรรมโดยทั่วไป

- Business Etiquette

- คือเกณฑ์ หรือ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมใน เชิงธุรกิจ การติดต่อ มารยาทการประชุม หรือ สถานการณ์ด้านต่าง ๆ

Communication Arts  
is key of success

# Agenda

---

- การสื่อสาร

- รูปแบบ และประเภทของสื่อ

- การสื่อสารในยุคปัจจุบัน

- สื่อ online บน platform ต่าง ๆ

- ประโยชน์และโทษของ Social Media

- ทักษะ และ องค์ประกอบ

- ภาพลักษณ์องค์กร สะท้อนความเป็นมืออาชีพ

- การพัฒนาเพื่อภาพลักษณ์องค์กร

- ส่วนประกอบของภาพลักษณ์มืออาชีพ

- มารยาททางสังคมเชิงธุรกิจ

- Visual Vocal Verbal

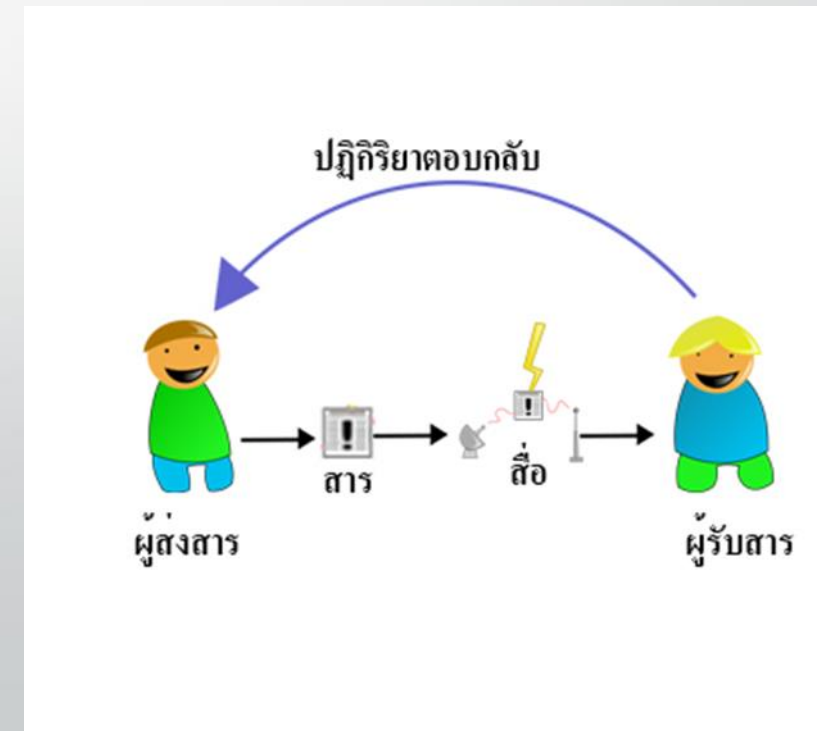
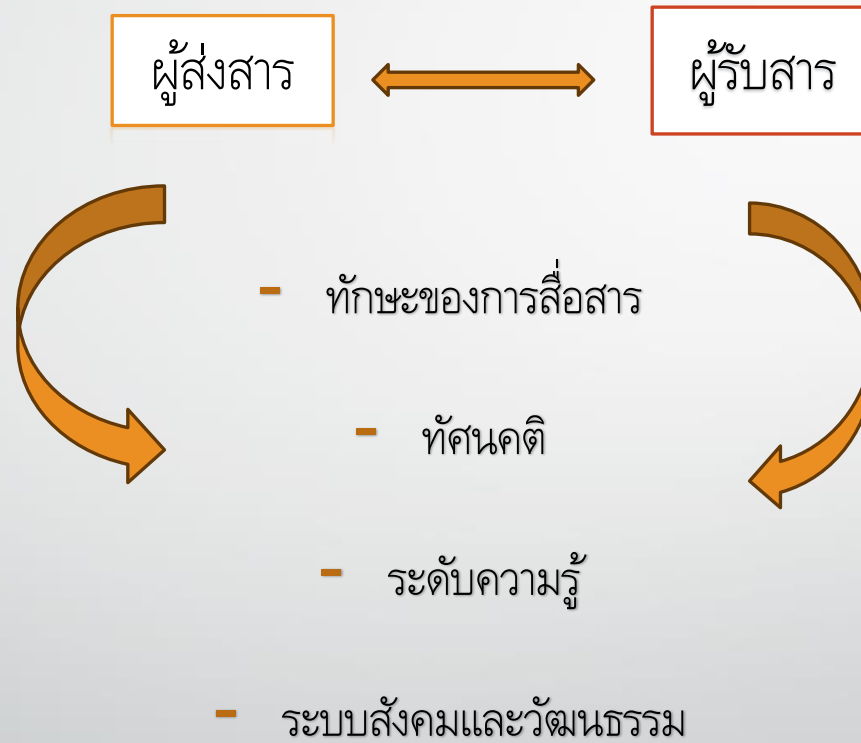
- Do & Don't

A small green seedling with two leaves growing out of dark soil. The seedling is positioned on the left side of the frame, with its stem and leaves clearly visible against the dark, textured ground. The leaves are bright green and have a prominent vein structure. The background is a dark, blurred gradient, suggesting a focus on the plant.

# Power of communication

---

# องค์ประกอบของการสื่อสาร



# Verbal

พูด เขียน ผ่านน้ำเสียง ลำนวน

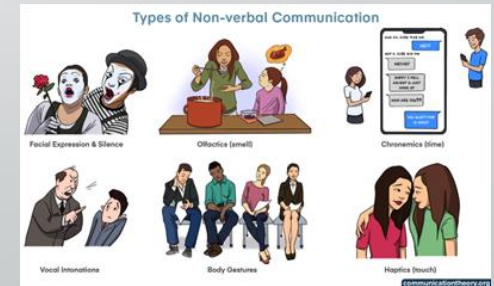
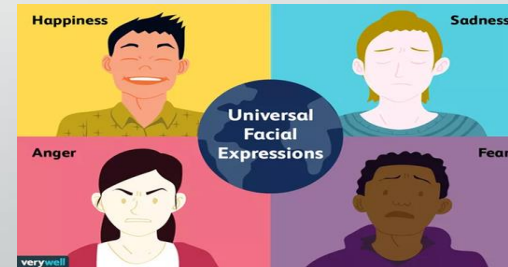
- ร้องเพลง
- เสียงดนตรี
- ฟ้ำร้อง
- หัวเราะ ร้องไห้



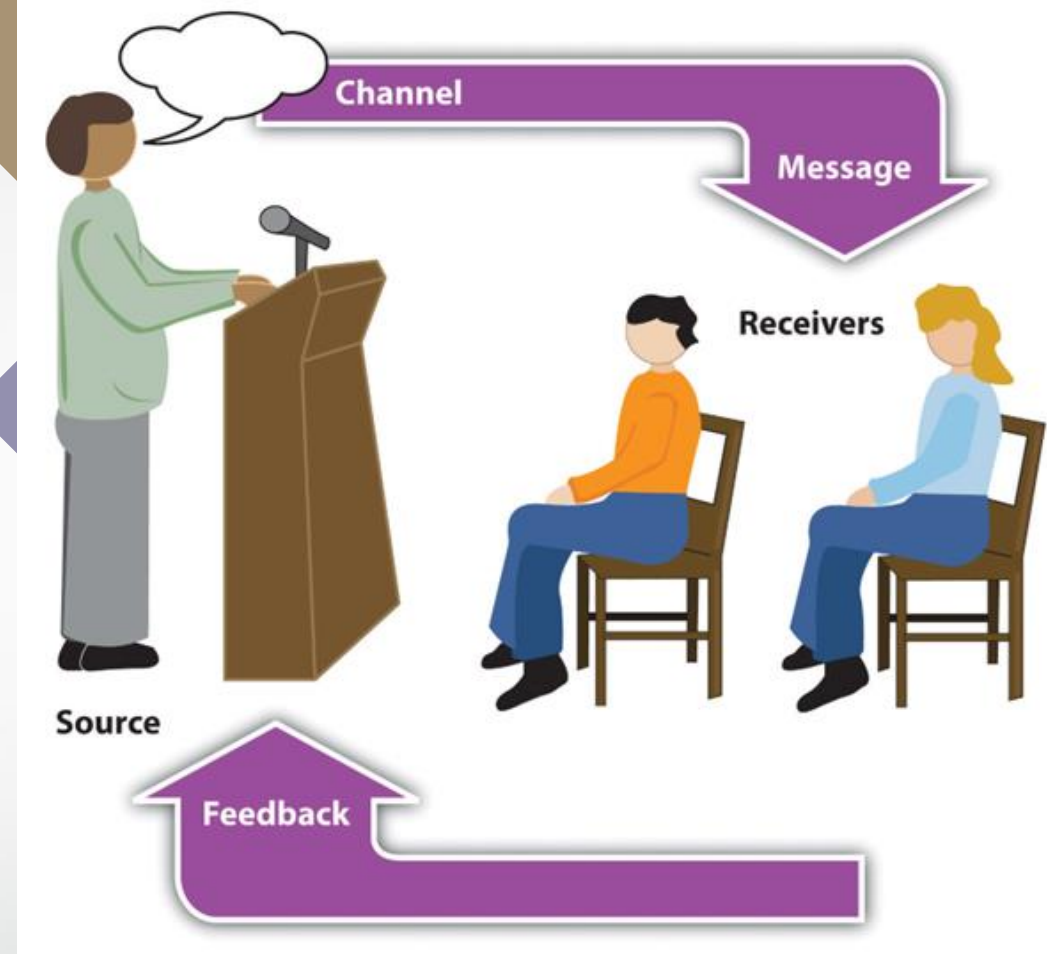
# Nonverbal

อากัปกิริยา ท่าทาง สีหน้า

- พยักหน้า
- กอดอก
- ยิ้ม สบตา
- ไชว้ห้ำง
- การแต่งกาย



- เข้าใจในเรื่องที่ต้องการสื่อ
- มีทักษะที่ดี
- ช่างสังเกต เรียนรู้เร็ว ความจำดี
- สุขุม รอบคอบ สร้างสรรค์
- แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- จับใจความได้เร็ว
- มีศิลปะในการจูงใจ
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี



คุณลักษณะของผู้ประสพ  
ความสำเร็จในการสื่อสาร

---

# การสื่อสารในยุคปัจจุบัน

- Offline

- สิ่งพิมพ์
- วิทยู
- โทรทัศน์
- ป้ายโฆษณา

- ❖ Online

- ❖ อุปกรณ์ digital
- ❖ เครือข่าย Internet
- ❖ Digital Platform





# รูปแบบและประเภทของสื่อ

- Formal Communication
- Informal Communication
  
- One on one Communication
- Group Communication
  - Public
  - Media



# ลักษณะการสื่อสารยุค ดิจิทัล

- Text
- Image
- Emoticon & Sticker
- Video / Live VDO

# Online ใน Platform ต่าง ๆ

- Social Media
- Website, Blogs
- Video Streaming
- Messaging Communication Platforms
- Podcasts
- Discussion Boards
- Online Learning
- E Commerce
- Online Games & Virtual Worlds



# ประโยชน์และโทษ ของ Social Media

- ประหยัดการเดินทาง
- ประหยัดค่าสื่อโฆษณา
- ช่องทางธุรกิจ
- แหล่งข้อมูล ข่าวสาร
- มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น



## - Cyberbullying

- ปัญหาด้านสุขภาพกายและใจ
- การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล
- ลดการปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง
- เสียเวลาของชีวิต
- มองโลกด้านเดียว ด้วยข้อกำหนดของ platform



- มีความรับผิดชอบ
  - คำนึงถึงผลกระทบ
- มีความประณีต
  - การใช้คำ ตัวสะกด สุภาพ ชัดเจน
- ถูกกาลเทศะ
  - รู้จุดประสงค์ในการสื่อสาร
  - รู้กฎ กติกา ของสังคมนั้น ๆ
  - ดูสถานการณ์ แวดล้อม

## การสื่อสารอย่างมีคุณค่า



ควรใช้ Social Media

อย่างมี**สติ**

เพื่อต่อยอด

ในการใช้ประโยชน์

ในอนาคต



# ทัศนคติ

- ทัศนคติที่ดี คือความคิดที่มีเหตุผล มองจากความจริง มากกว่าความรู้สึกที่เกิดขึ้น
- ทัศนคติ สำคัญกว่า ความฉลาด หรือ คนเก่ง
- หากเป็นไปได้ ควรมีทัศนคติที่ดี และ เป็นคนเก่ง



# Key of Success





# ทัศนคติคนละขั้ว



เบื่องานที่ทำอยู่จริง

ให้งานใหม่มาอีกล่ะ

ตามจิกงานอยู่ได้ จู้จี้ เซ็ง ๆ

เพื่อนพุดมากจ้ง รำคาญ

ทำงานมากี่ปี ๆ ก็ประเมินมาได้แค่นี้



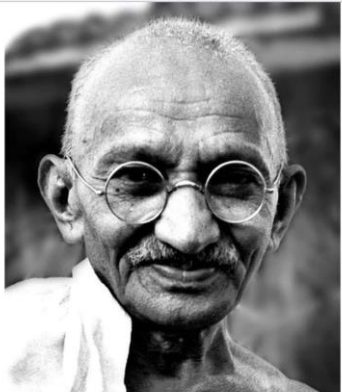
ยังดีที่มีงานทำ มีเงินใช้

ให้งาน ดีกว่าลดงานนะ

ยังดีนะ ถ้าไม่มาถาม เจียบไปเลยล่ะ

ยังมีเพื่อนมากุยให้ฟังนะ เผื่อได้อะไร ดี ๆ

ต้องทำงานให้เต็มที่ ปีนี้ต้องดีกว่านี้  
ซัวร์



" จงระวังความคิด เพราะความคิดจะกลายเป็นคำพูด  
จงระวังคำพูด เพราะคำพูดจะกลายเป็นการกระทำ  
จงระวังการกระทำ เพราะการกระทำจะกลายเป็นนิสัย  
จงระวังนิสัย เพราะนิสัยจะกลายเป็นบุคลิก  
จงระวังบุคลิก เพราะบุคลิกจะกลายเป็นชะตากรรม "

- มหาตมะ คานธี -



จงระวังความคิด เพราะความคิดจะกลายเป็นคำพูด  
จงระวังคำพูด เพราะคำพูดจะกลายเป็นการกระทำ  
จงระวังการกระทำ เพราะการกระทำจะกลายเป็นนิสัย  
จงระวังนิสัย เพราะนิสัยจะกลายเป็นบุคลิก  
จงระวังบุคลิก เพราะบุคลิกจะกลายเป็นชะตากรรม"

-มหาตมะ คานธี-

# Professional Images

มีความสำคัญคือ เป็นการส่งเสริมบรรยากาศทางบวกในที่ทำงาน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญในบทบาทหน้าที่ของคุณ การปฏิบัติตนอย่างเป็นมืออาชีพในที่ทำงานจะช่วยให้คุณทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และก้าวหน้าในอาชีพการงานได้

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ได้รับความชอบในการทำงานมากขึ้น
- ได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้น
- มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น
- ได้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- มีความมั่นคงในอาชีพ
- ได้รับการอ้างอิงประวัติการทำงานที่ดีจากองค์กร และเพื่อนร่วมงาน

# ส่วนประกอบของภาพลักษณ์มืออาชีพ

- รูปแบบการสื่อสาร
- พฤติกรรมและทัศนคติ
- การแสดงออกด้วยกิริยา ท่าทาง
- การแต่งกายและดูแลตัวเอง

# วิธีการพัฒนาภาพลักษณ์มืออาชีพสำหรับคุณ

1. สร้างความประทับใจแรกพบ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมารยาท
2. วิธีการสื่อสารที่เป็นมิตร จริงใจ สุภาพ ควบคุมอารมณ์ เป็นผู้ฟังที่ดี
3. การแต่งกายเป็นการสะท้อนถึงตัวตนของคุณ เคารพผู้อื่น หลีกเลี่ยงการนินทา
4. ใช้ **Social Media** อย่างมีสติ มีทัศนคติเชิงบวก
5. มีทักษะในการบริหารเวลา ความมีระเบียบ มีทักษะด้านอารมณ์

6. ขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

7. แยกเรื่องส่วนตัว ออกจากเรื่องงาน

8. รับผิดชอบสูง ใส่ใจงาน คิดบวก ซื่อสัตย์ต่อองค์กร

9. มุ่งมั่น ยอมรับคำติชมต่าง ๆ ยินดีแก้ไข

10. เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร





มารยาทที่ดี เป็นปัจจัยส่งเสริม  
ให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

## มารยาททางสังคม

มารยาทคือ ผลรวมของ ความคิด ทำที่ และ นิสัย

# มารยาททางสังคม

- มารยาทในการพูดคุย
  - ใช้คำสุภาพ คำหยาบมีมากขึ้น คิดว่าเป็นธรรมดา
  - ไม่ขัดจังหวะ
  - ฟังให้ดี
  - ใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม
  - หลีกเลี้ยงคำหยาบคาย
- มารยาทในการทักทาย
  - การไหว้ หรือ ปฏิบัติตามวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ
  - การสบตา
  - การแนะนำตัวเมื่อพบปะครั้งแรก





## มารยาททางสังคม (ต่อ )

- มารยาทในการแสดงความคิดเห็น
  - เคารพความคิดเห็นคนอื่น
  - ไม่วิจารณ์รุนแรง
  - หลีกเลี่ยงหัวข้อที่อ่อนไหว
- มารยาทในการรับประทานอาหาร
  - การใช้อุปกรณ์ทานอาหาร
  - ไม่พูดขณะมีอาหารในปาก
  - กินเงียบ ๆ ไม่ทำเสียงดัง
  - รอให้ทุกคนได้รับอาหารก่อนเริ่มกิน

## มารยาททางสังคม (ต่อ )

- มารยาทในการแต่งกาย
  - แต่งกายให้เหมาะสมกับสถานการ์ณ
  - รักษาความสะอาดเรียบร้อย
- มารยาทในการขอความช่วยเหลือ
  - ใช้คำว่า “กรุณา” “ขอบคุณ”
  - ควรเป็นการขอร้อง ไม่ใช่บังคับ
  - เคารพเวลาของผู้อื่น
- มารยาทในการขอโทษ
  - เมื่อสร้างความไม่สบายใจแก่ผู้อื่น
  - แสดงความจริงใจ
- มารยาทในการขับขี ใช้ที่สาธารณะ
  - ให้ทางผู้อื่น
  - ไม่บีบแตร ยกเว้นสถานการ์ณที่จำเป็น
  - เคารพจราจร

# ผู้ฟังที่ดี



- ตั้งใจฟัง และมีความอดทนในการรับฟัง
- แสดงความสนใจ / ไม่ใช่โทรศัพท์ / ไม่ชวนคุย
- ให้ผู้พูด พูดจบก่อน ไม่แทรก หรือแสดงความเห็น
- ตั้งคำถามที่เหมาะสม ควรสรุปใจความสำคัญก่อนถาม
- ไม่ตัดสิน หรือ วิพากษ์ แม้คุณจะไม่เห็นด้วย
- ไม่ควรเปลี่ยนหัวข้อ
- ระวังกิริยา และบุคลิกระหว่างการรับฟัง เช่น กระดิกเท้า ควงปากกา ทำวาดาง

# มารยาทเชิงธุรกิจ



- มารยาทในการประชุม
  - ตรงเวลา
  - จัดที่นั่งให้เหมาะสม
  - เตรียมความพร้อม ด้านสถานที่และอุปกรณ์
  - ปิดเสียงโทรศัพท์
  - ตั้งใจฟัง ไม่ขัดจังหวะ
  - จดบันทึกสิ่งที่สำคัญ หรือ คำถาม
- มารยาทในการติดต่อสื่อสาร
  - การใช้ภาษา
  - การใช้ e mail หรือ Social Media อื่น ๆ
  - มีหัวข้อที่ชัดเจน
  - มีโทนเสียงที่เหมาะสม

- มารยาทในการแต่งกาย
  - ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า
  - ดูสุภาพและไม่เป็นที่สะดุดตาเกินไป เช่น แวนตา เครื่องประดับต่าง ๆ เล็บมือ **case** มือถือ
  - การใช้อุปกรณ์เช่น มือถือ
- มารยาทในการพบปะทักทาย
  - การทักทาย
  - การจับมือ
  - การแนะนำตัวที่เหมาะสม การยื่นนามบัตร
  - สบตาและยิ้ม
  - เรียกชื่อผู้อื่นด้วยความเคารพ

# มารยาททางสังคมเชิงธุรกิจ

การตรงต่อเวลา

การแนะนำตัวเอง

การนำเสนองาน

การสื่อสาร เช่น ทาง **e mail** หรือ ทางโทรศัพท์

การแต่งกาย

มารยาทบนโต๊ะอาหาร

- การไหว้ การกราบ


- การเยี่ยมไข้

- การใช้ลิฟท์ การใช้บันไดเลื่อน

การใช้รถสาธารณะ

- เข้าแถว

- การใช้รถ ใช้ถนน ตามกฎจราจร

- 
- ✓ ความพร้อมของข้อมูล
  - ✓ ข้อเสนอแนะ
  - ✓ เตรียมคำถาม
  - ✓ ยืนยันวันและเวลาการประชุมล่วงหน้า
  - ✓ ความพร้อมของอุปกรณ์การนำเสนอ
  - ✓ สถานที่ ห้องประชุม จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม

เตรียมความพร้อมก่อนการประชุม

## มารยาทในที่ประชุม

- จัดที่นั่งให้เหมาะสม

- ของผู้นำเสนอ และผู้ฟัง
- เจ้าของสถานที่ และฝ่ายมาเยี่ยม
- ที่นั่งของผู้นำเสนอ และผู้ช่วย

- อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

- ที่นั่งเพียงพอ
- ที่จอดรถ

- การแก้ไขปัญหาคเฉพาะหน้า

- ถูกขัดจังหวะ
- ถูกถามแทรก
- ชวนคุยในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหัวข้อ

- มาก่อนเวลา

- งดส่งเสียง

- ปิดเครื่องมือสื่อสาร

- มีมารยาทในการฟัง / ถามคำถาม

# การแนะนำตัวเองและการทักทาย

- ลูกค้า
  - แนะนำตัวด้วยนามบัตร
  - แนะนำทีมงาน เรียบลำดับดังนี้
    - อาวุโส
    - ผู้หญิง
    - คนนำเสนองาน
    - อื่น ๆ





# การมอบนามบัตร

- เริ่มมองหาคนที่มีตำแหน่งใหญ่ที่สุดและเดินเข้าไปเพื่อมอบนามบัตรก่อน
- – ควรมีกระเป๋าใส่นามบัตรที่ดี และควักนามบัตรโดยใช้สองมือโดยหันชื่อคุณไปทางฝั่งลูกค้า
- – มอบให้ลูกค้าด้วยสองมือ จากนั้นก็รอรับนามบัตรของลูกค้าด้วยสองมือนั้น
- – ถ้าลูกค้าจะแลกนามบัตรพร้อมกับ ให้จับนามบัตรด้วยมือซ้ายตอนจะแลก และรับนามบัตรของลูกค้าด้วยมือขวาพร้อมกัน
- – เมื่อรับมาแล้วให้ขานชื่อลูกค้า ชื่อจริงของลูกค้าคือชื่อที่ไพเราะที่สุดในโลกสำหรับเขา
- – รับนามบัตรมาแล้วอย่าเพิ่งใส่กระเป๋าทันที ให้วางนามบัตรลูกค้าเรียงตามตำแหน่งบนโต๊ะระหว่างประชุมเสมอ

# การใช้ภาษาในปัจจุบัน

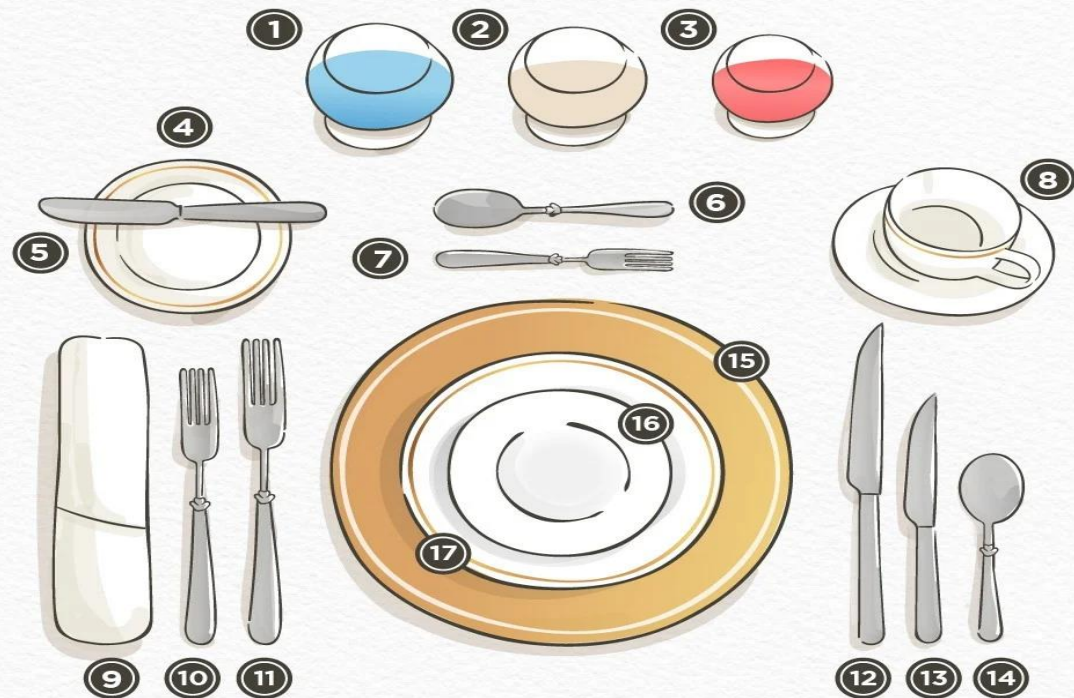
- ❖ ใช้ความสะดวก มากกว่าความถูกต้องของรากศัพท์ หรือเพียงต้องการให้ฟังเสียง  
ไม่ต้องมีตัวสะกด ตัวนำตัวตามให้ยุ่งยาก
- ❖ มีการสร้างสรรค์คำร่วมสมัยมาก แบ่งแยกภาษาพูด และ ภาษาเขียน
- ❖ ควรหลีกเลี่ยงคำวิบัติ และควรใช้ภาษาและตัวสะกดให้ถูกต้องสำหรับสิ่งที่ต้องการนำเสนอบนหน้าจอ  
หรือเอกสาร
- ❖ หลีกเลี่ยงใช้คำซ้ำ ๆ เช่น แบบว่า... อะไรวะแบบนี้..

# มารยาทบนโต๊ะอาหาร

- ไม่รับประทานอาหารก่อน
- ไม่เคี้ยวเสียงดัง
- ไม่หยิบ/ ส่ง แบ่งปันอาหารผู้อื่น
- ไม่สยายผม
- ใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- ฝึกฝนข้อมูลมารยาทการรับประทานอาหารแบบต่าง ๆ

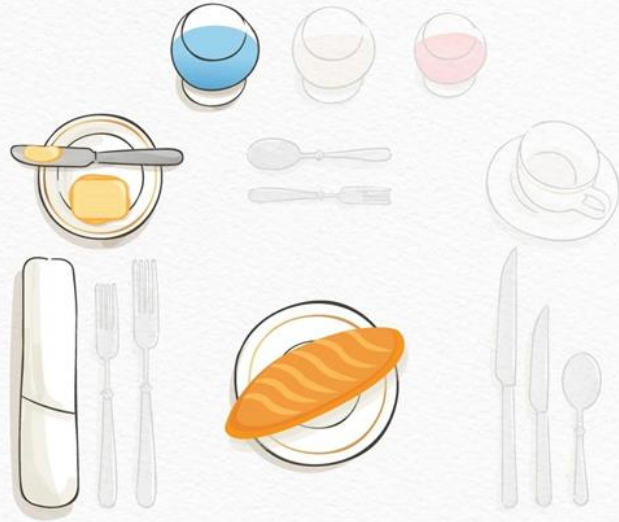


# TABLE SETTING



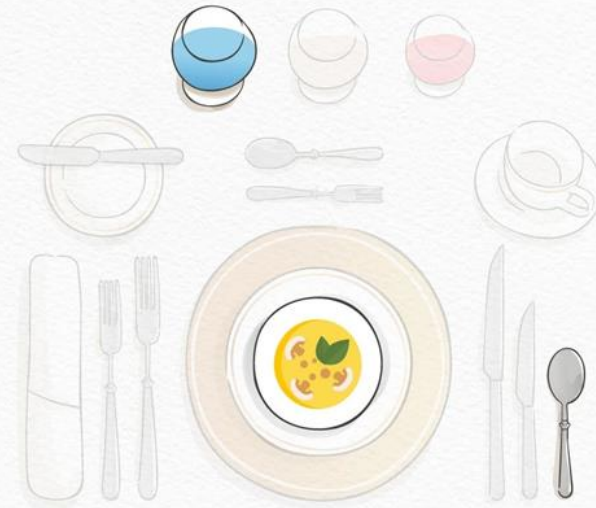
- |                           |                          |                    |
|---------------------------|--------------------------|--------------------|
| 1. แก้วน้ำดื่ม            | 6. ช้อนกาแฟ              | 12. มีดสำหรับสัตว์ |
| 2. แก้วไวน์ขาว            | 7. ส้อมสำหรับกินของหวาน  | 13. มีดสำหรับปลา   |
| 3. แก้วไวน์แดง            | 8. แก้วชาหรือกาแฟ        | 14. ช้อนชุป        |
| 4. จานใส่ขนมปัง + เนยแข็ง | 9. ผ้าเช็ดปาก            | 15. จานเนื้อสัตว์  |
| 5. มีดสำหรับทานเนยแข็ง    | 10. ส้อมสำหรับปลา        | 16. จานหลุม ชุป    |
|                           | 11. ส้อมสำหรับเนื้อสัตว์ | 17. จานสลัด        |

## 1. เสิร์ฟขนมปัง



เสิร์ฟขนมปังและเนย เป็นอันดับแรก ตามด้วยน้ำเปล่าหรือน้ำแร่ และคัสต์ฟ้าเซ็ดปากวางลงบนตักให้ และจะมีเมนูเรียกน้ำย่อยคำเล็กๆ เพื่อกระตุ้นต่อมรับรส

## 2. เมนูเรียกน้ำย่อย และเมนูซุปร



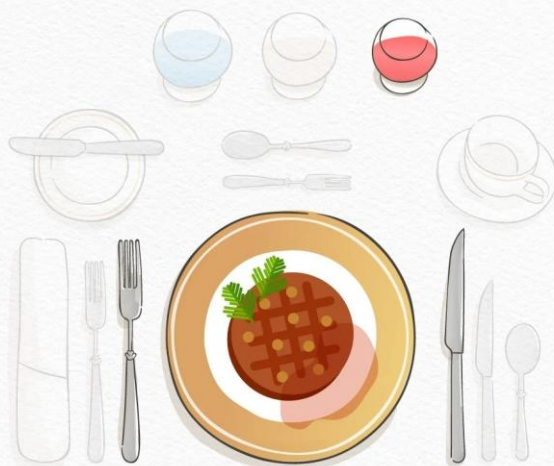
ซุปรจะถูกเสิร์ฟเป็นจานแรก หรือรองจากเมนูเรียกน้ำย่อย จานซุปรจะมีลักษณะเป็นหลุม จะวางไว้ชั้นบนสุด และช้อนซุปรก็จะถูกวางไว้ด้านนอกสุดเช่นกัน

### 3.2 เมนูสลัด



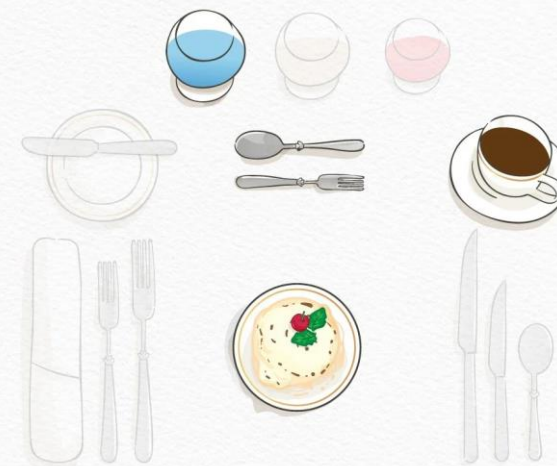
ก่อนที่จะกินอาหารจานหลักเมนูต่อไป ต้องคั้นด้วยสลัด เพื่อปรับรสชาติที่ยังคงค้างอยู่ในปากจากอาหารจานที่แล้วให้น้อยลง

### 3.3 เมนูเนื้อ



ถูกเสิร์ฟเป็นลำดับสุดท้าย กินคู่กับไวน์แดง เหมาะกับอาหารที่ทำจากเนื้อสัตว์ใหญ่ เพราะความฝาดจะไปตัดความมันที่ปนในเนื้อไม่ให้เลี่ยน แต่ถ้ากินคู่กับปลาหรืออาหารทะเลมันจะดันความคาวออกมา

### 3.4 ของหวาน



กินคาวจบต้องตบด้วยของหวาน เป็นจานสุดท้ายที่จะเสิร์ฟในมื้ออาหาร พร้อมชา หรือกาแฟ



1108222499



831644076

# TIPS



## ① การวางช้อนส้อม หลังรับประทานอาหารเสร็จ

ทานไม่เสร็จให้วางส้อมและมีดไขว้กัน  
ทานเสร็จให้วางขนานกันกลางจาน  
หันปลายไปข้างหน้า



## ② การรับประทานอาหารชุป

ให้ตักชุปออกด้านนอก และค่อยๆ  
จิบจากด้านข้างช้อน



## ③ การตัด พับ ดัน

ใช้มีดตัดผักให้มีขนาดพอดีคำ  
จากนั้นใช้มีดกับส้อมพับชิ้นผัก  
รับประทานในคำเดียว



## ④ การดื่ม

ซิบปากก่อนเพื่อป้องกันคราบไขมัน  
จากริมฝีปากลงไปปะปนในแก้ว



## ⑤ การใช้มีด และส้อม

ใช้มีดตัดผักให้มีขนาดพอดีคำ  
จากนั้นใช้มีดกับส้อมพับชิ้นผัก  
รับประทานในคำเดียว

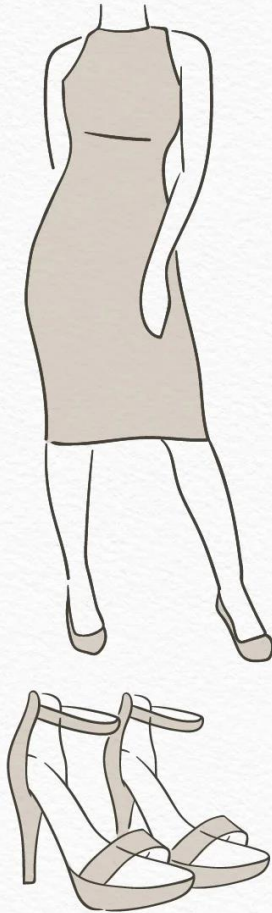


## ⑥ การใช้ผ้าเช็ดปาก

พับครึ่งเป็นรูปสี่เหลี่ยมวางไว้บนตัก  
หากจะซิบให้ยกผ้าด้านในขึ้นแตะปาก

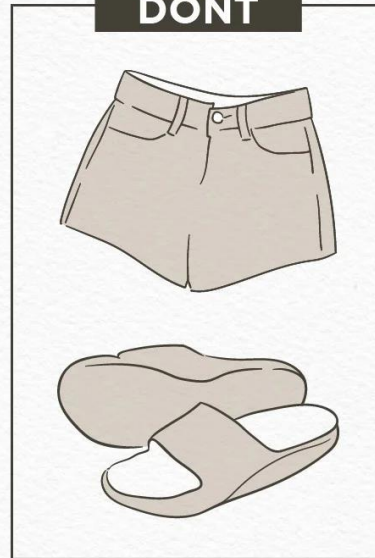


# WOMEN



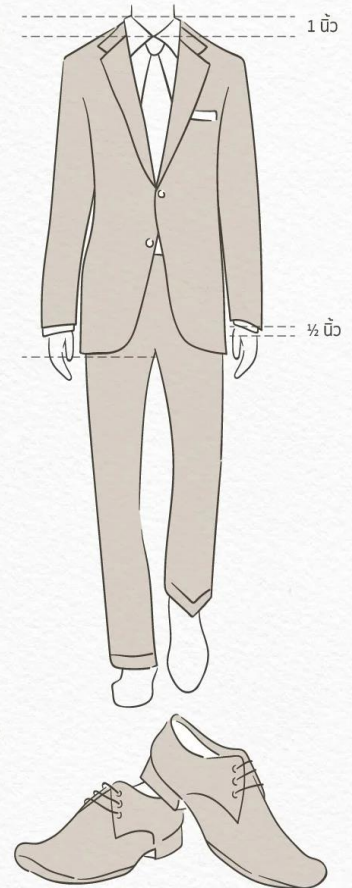
- ① ใส่ได้ทั้งชุดเดรส และกางเกงขาสั้น แต่ห้ามใส่กางเกงขาสั้น
- ② สวมรองเท้าส้นสูง หรือส้นเตี้ยก็ได้ แต่ห้ามสวมรองเท้าแตะ และรองเท้าผ้าใบ

## DONT

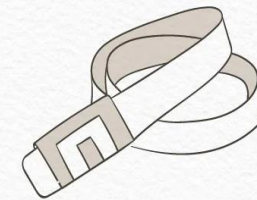


# MEN

- ① ปกคอเสื้อสูท และเสื้อเชิ้ตด้านบน ควรห่างกันประมาณ 1 นิ้ว
- ② กระดุมข้อมือเสื้อเชิ้ตด้านใน ควรโผล่พ้นเสื้อสูทออกมา ประมาณ ½ นิ้ว
- ③ ความยาวของเสื้อสูทควรยาว ปิดกระดุม หรือซีปกางเกง



- ④ เข็มขัดควรเป็นสีเดียวกับรองเท้า
- ⑤ สีเสื้อสูทควรเป็นสีสุภาพ เช่น ดำ กรม และเทา



# Do & Don't

- คุณกันในห้องน้ำบริษัทลูกค้า
- เราไม่รู้ว่า เราไม่รู้อะไร
- น้ำเต็มแก้ว
- เดาคความคิดลูกค้า ทำให้เราเสียโอกาสในการเรียนรู้
- การทำงานกับคนต่าง **Generation**
- รอยสัก เล็บมือ สีส้ม
- ตัวตนใน **Social Media**
- **Digital Footprint**

- ถึงขยะอยู่ใกล้ตัวผู้อื่น
- หน้าจอคอมพิวเตอร์ที่เสนองาน
- ไม่มองหน้าจอเมื่อถือผู้อื่น
- หากเจอความผิดพลาดผู้อื่น อาจรับผิดเอง ไม่ทำเสียบรรยากาศ
- มารยาทการใช้ลิฟท์ บรรไดเลื่อน
- การนั่งไขว่ห้าง / เมื่อมีคนเดินผ่าน
- การชี้นิ้ว การพ่ายมือ



**Thank you**