



คู่มือนักศึกษาฝึกงาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาทุกคนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา การดำเนินกิจการและการบริหารงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตลอดจนมีบทสรุปของระเบียบ กฎเกณฑ์ในการเข้าฝึกงาน เพื่อเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาที่จะเข้ามาฝึกงานกับบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการรับนักศึกษาจากทุกสถาบันเข้าฝึกงานกับบริษัทฯ ต่อเนื่องกันมาเป็นระยะเวลากว่า 30 ปี การรับนักศึกษาฝึกงานมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาฝึกงานได้ฝึกปฏิบัติงานจริงก่อนนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับตลอด ระยะเวลาที่ฝึกงานกับบริษัทฯ ไปใช้ในการทำงานหลังจากสำเร็จการศึกษาจากสถาบัน นอกจากนั้น นักศึกษาจะสามารถวางแผนการประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการในอนาคต

ในโอกาสนี้ บริษัทฯ ขอขอบคุณสถาบันการศึกษาทุกสถาบันที่ได้จัดส่งนักศึกษาเข้ามารับการฝึกงานกับบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่านักศึกษาฝึกงานเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้การปฏิบัติงานในองค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนกสรรหาและคัดเลือก กองบรรจู้แต่งตั้ง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

มีนาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทฯ	
1.1 วิสัยทัศน์	1
1.2 ภารกิจหลัก	1
1.3 คุณค่าหลัก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	2
1.4 Thai Spirit	2
2. ข้อปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน	
2.1 กิริยามารยาท	3
2.2 การแต่งกาย	3
2.3 ระเบียบเวลาเข้าทำงาน	5
2.4 ด้านการใช้ทรัพยากรและพลังงาน	6
2.5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7
2.6 การลาป่วยและลาิจของนักศึกษา	7
2.7 กรณีฉุกเฉิน	7
3. วินัยและการลงโทษ	8
4. ภาคผนวก	9

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทฯ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินแห่งชาติ ซึ่งได้รับการก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2503 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน บริษัทฯ ได้นำพาความเป็นไทยมุ่งสู่ความเป็นหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานกว่า 48 ปี ด้วยศักยภาพขององค์กรทำให้บริษัทฯ สามารถแข่งขันอยู่ในธุรกิจการบินแห่งโลกเสรี กอปรกับบริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติ ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากนานาประเทศด้วยการให้บริการผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานตลอดมาส่งผลให้บริษัทฯ มีความมั่นคงและเติบโตได้ต่อไปในอนาคต

1.1 วิสัยทัศน์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เป็นสายการบินที่ถูกคัดเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ไทย”

“The first choice carrier with touches of Thai”

1.2 การกิจหลัก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบายและการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อ **ลูกค้า**
- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มระยะยาวให้แก่ **ผู้ถือหุ้น**
- สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อจูงใจให้ **พนักงาน** เรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพและภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
- มีความรับผิดชอบต่อ **สังคม** ในฐานะสายการบินแห่งชาติ

1.3 คุณค่าหลัก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ผสมผสานกับสภาพอ่อนโยน โอบอ้อมอารี และ ยิ้มแย้ม แจ่มใสตามวัฒนธรรมไทย อันจะนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า

1.4 THAI Spirit

- Teamwork** ทักษะคิดในการทำงานร่วมกันเป็นทีม คือพื้นฐานที่สำคัญในการสร้าง Competitive Advantage ที่จะทำให้การบินไทย เป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินการ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร
- Happiness** การมีความสุขร่างกายและสุขภาพจิตที่ดีของพนักงาน รวมทั้งการที่พนักงานทุกคนมีความรักองค์กร และมีความสุขในการทำงานกับองค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานมีความสุข ประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งการให้บริการที่ดีก็จะตามมา
- Awakening** ความตื่นตัว กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต้องการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น และทำให้การบินไทยสามารถพัฒนากระบวนการทำงานและการบริการ และสร้างนวัตกรรมได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด
- Inspiration** แรงบันดาลใจในการทำงาน เกิดจากการที่พนักงานทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความกระหายในความสำเร็จ และต้องการมีส่วนร่วมในความก้าวหน้าขององค์กร ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดความรักในงาน และก่อให้เกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเท เพื่อให้การบินไทย ก้าวสู่ความสำเร็จ

2. ข้อปฏิบัติของนักศึกษาฝึกงาน

ข้อพึงปฏิบัติทั่วไปมีรายละเอียดดังนี้

2.1 กิริยามารยาท นักศึกษาต้องประพฤติปฏิบัติตนสุภาพ เรียบร้อย มีสัมมาคารวะและปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของบริษัทฯ และของหน่วยงานที่นักศึกษาเข้าไปฝึกงาน รวมทั้งห้ามส่งเสียงดังก่อให้เกิดเสียงรบกวนใดๆ ในสถานที่ทำการของบริษัทฯ หากนักศึกษาท่านใดมีการฝ่าฝืนอาจพิจารณาให้นักศึกษาถูกยกเลิกการฝึกงาน

2.2 การแต่งกาย นักศึกษาต้องแต่งเครื่องแบบให้เรียบร้อย และถูกต้องตามระเบียบของสถานศึกษา โดยนักศึกษจะต้องปฏิบัติดังนี้

นักศึกษาชาย

ทรงผม ต้องตัดผมสั้นทรงสุภาพ ไม่ไว้หนวดเครา

เสื้อ สวมเสื้อเชิ้ตขาวแขนสั้นหรือแขนยาว และผูกเนคไทของสถาบัน หากสถาบันใดไม่มีให้ใช้ เนคไท สีดำ หรือสีกรมท่าเข้ม

กางเกง กางเกงขาขาวสีดํา หรือสีกรมท่าเข้ม คาดเข็มขัดของสถาบัน

รองเท้า รองเท้าหนังหุ้มส้นสีดํา ไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีดํา หรือสีสุภาพ

นักศึกษาหญิง

ทรงผม ต้องแต่งทรงผมให้เรียบร้อย หากผมยาวให้รวบผม เครื่องประดับผมให้ใช้สีสุภาพ ไม่ดัด หรือทำสีผม

เสื้อ สวมเสื้อเชิ้ตแขนสั้นสีขาว ไม่รัดรูปหรือหลวมเกินไป ติดกระดุมของสถาบันให้เรียบร้อย ชายเสื้อของนักศึกษาต้องอยู่ในกระโปรง

กระโปรง กระโปรงสีดํา หรือสีกรมท่าเข้ม ความยาวคลุมเข่าแต่ไม่เกินข้อเท้า ให้คาดเข็มขัดของสถาบัน

รองเท้า รองเท้าหุ้มส้นสีดํา ไม่มีลวดลาย และไม่เปิดหัว



ทุกครั้งที่นักศึกษาฝึกงานกับบริษัทฯ นักศึกษาจะต้องติดบัตรประจำตัวที่บริษัทฯ
จัดทำให้โดยชัดเจนตลอดเวลาที่อยู่ในบริษัทฯ



คู่มือนักศึกษาฝึกงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 ระเบียบเวลาเข้าทำงาน

- 2.3.1 นักศึกษาทุกท่านจะได้รับใบลงเวลาการเข้าปฏิบัติงานโดยจะต้องลงเวลาการฝึกงานด้วยตนเอง ห้ามลงเวลาแทนกัน โดยเด็ดขาด
- 2.3.2 บริษัทฯ กำหนดให้เข้าปฏิบัติงานเวลา 08.00 น. และเลิกงานเวลา 17.00 น. เฉพาะในวันทำการเท่านั้น นักศึกษาไม่สามารถมาฝึกงานนอกเวลาที่บริษัทฯ กำหนดไว้
- 2.3.3 นักศึกษาต้องเสนอให้มีผู้ที่ควบคุมการฝึกงานของหน่วยงานเป็นผู้ลงนามในใบลงเวลาที่นักศึกษาลงไว้ประมาณ 1 สัปดาห์ต่อครั้ง จนถึงวันสิ้นสุดการฝึกงาน ซึ่งผู้ที่ควบคุมการฝึกงานของแต่ละหน่วยงานจะต้องลงนามให้ครบ และให้พนักงานในระดับไม่ต่ำกว่าผู้จัดการแผนกเป็นผู้ลงนามกำกับอีกครั้งหนึ่ง
- 2.3.4 บริษัทฯ กำหนดระยะเวลาการฝึกงานต้องไม่น้อยกว่า 25 วันทำการ (200 ชั่วโมง) หากสถาบันกำหนดให้ฝึกมากกว่า 200 ชั่วโมง นักศึกษาจะต้องฝึกให้ครบตามที่สถาบันกำหนด หากไม่สามารถฝึกงานให้ครบตามที่สถาบันกำหนดไว้ไม่ว่าด้วยกรณีใดก็ตาม นักศึกษาจะต้องขอหนังสือจากสถาบันที่มีวันสิ้นสุดการฝึกงานให้ตรงตามวันที่นักศึกษาต้องการฝึกจบเพื่อขอฝึกจบก่อนถึงวันที่สถาบันกำหนดไว้ตั้งแต่แรก **มิฉะนั้นบริษัทฯ จะไม่ออกไปรับรองการฝึกงานให้**

2.4 ด้านการใช้ทรัพยากรและพลังงาน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อประเทศชาติและสังคมโลก การศึกษาธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเป็นนโยบายหลัก โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานอย่างสอดคล้องตามหลักมาตรฐานสิ่งแวดล้อมสากล ISO 14001 การใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเป็นสิ่งที่ นักศึกษาควรปฏิบัติดังนี้

- 2.4.1 ควรใช้กระดาษในสำนักงาน ให้ใช้กระดาษ 2 หน้า (Re-used) กระดาษที่ใช้ 2 หน้าแล้ว ให้เก็บในกล่องที่จัดไว้เพื่อนำไป Recycle
- 2.4.2 ไฟฟ้าแสงสว่าง ไม่ควรเปิดไฟแสงสว่างเกินความจำเป็น หากพบเห็นไฟแสงสว่างที่เปิดทิ้งไว้ให้ดับได้
- 2.4.3 การใช้น้ำ ให้ใช้น้ำเท่าที่จำเป็น ไม่ควรรดน้ำทิ้ง ก่อนใช้งาน ห้ามเปิดก๊อกน้ำทิ้งไว้
- 2.4.4 การใช้โทรศัพท์ การใช้โทรศัพท์ภายนอก ให้ใช้เท่าที่จำเป็น และต้องขออนุญาตหน่วยงานต้นสังกัดก่อน
- 2.4.5 ควรศึกษาวิธีการถ่ายเอกสารจากต้นสังกัด เพื่อป้องกันความผิดพลาดอันจะก่อให้เกิดความสูญเสีย ให้ถ่ายเอกสารเฉพาะงานของบริษัทฯ เท่านั้น ห้ามถ่ายเอกสารส่วนตัว



2.5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่าสูงสุด ดังนั้น จึงให้ความสำคัญกับ นักศึกษาฝึกงานที่เข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในข่ายที่บริษัทฯ ต้องให้ความสำคัญและคุ้มครอง เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างปลอดภัย มีสุขภาพดีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ปราศจากอุบัติเหตุจากการทำงาน

นักศึกษาควรศึกษาขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัย จากพนักงานต้นสังกัดก่อนการทำงานที่มีสภาพความเสี่ยง หากพบสภาพที่ไม่ปลอดภัยควรแจ้งต้นสังกัด กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถโทรแจ้งได้ที่หมายเลข 1999

2.6 การลาป่วยและลากิจของนักศึกษา

นักศึกษาจะต้องแจ้งการลาป่วย ให้หน่วยงานรับทราบในกรณีป่วยไม่สามารถมาฝึกงานได้ตามปกติโดยแจ้งให้เร็วที่สุดภายในวันที่ลา รวมถึงกรณีที่นักศึกษามีกิจกรรมสำคัญจำเป็นต้องขอลากิจจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ควบคุมการฝึกงานก่อน ทั้งนี้ นักศึกษาทุกท่านที่ขอเข้ารับการ ฝึกงานจะต้องทำประกันอุบัติเหตุที่สถาบันกำหนดไว้ ก่อนเข้ามาฝึกงานกับบริษัทฯ

2.7 กรณีฉุกเฉิน

กรณีได้รับอุบัติเหตุหรือป่วยฉุกเฉิน นักศึกษามารับการรักษาได้ที่สำนักงานแพทย์ หลังการปฐมพยาบาลเบื้องต้นจะส่งไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลตามความจำเป็น โดยให้นักศึกษาจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่การเงินของบริษัทฯ

3. วินัยและการลงโทษ

หากนักศึกษาท่านใดกระทำความผิดและฝ่าฝืนกฎระเบียบฯ และวินัย หน่วยงานที่ดูแลนักศึกษา ต้องเป็นเจ้าพนักงานให้ทางกองบรรณฯ แต่งตั้งทราบ ทางกองบรรณฯ แต่งตั้งจะแจ้งให้ทางสถาบันของ นักศึกษารับทราบว่าไม่สามารถให้นักศึกษาฝึกงานกับบริษัทฯ ต่อไปได้ และจะส่งตัวนักศึกษากลับ สถาบันทันที



คู่มือนักศึกษาฝึกงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก

เพื่อให้นักศึกษาที่เข้ามาฝึกงานกับบริษัทฯ ได้ประโยชน์สูงสุด นอกจากวิธีการทำงาน วิชาชีพในงาน กิริยามารยาทต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน ขอให้นักศึกษาปฏิบัติตามคู่มือในภาคผนวกนี้ ซึ่งเน้นเอกลักษณ์ของความเป็นไทยและเป็นที่น่าชื่นชมจากต่างชาติ บริษัทฯ มีความภาคภูมิใจ หากนักศึกษาได้นำไปปฏิบัติและเผยแพร่ต่อไป

กิริยามารยาท



1. การไหว้

การปฏิบัติในท่าไหว้ประกอบด้วยกิริยา 2 ส่วน คือ การประนมมือและการไหว้

1.1 การประนมมือ (อัญชลี) เป็นการแสดงความเคารพ โดยการประนมมือให้นิ้วมือทั้งสองข้างชิดกัน ฝ่ามือทั้งสองประกบเสมอกัน แขนห่างอก ปลายนิ้วเฉียงขึ้นพอประมาณ แขนแนบตัวไม่กางศอก ทั้งชายและหญิงปฏิบัติเหมือนกัน การประนมมือนี้ใช้ในการสวดมนต์ ฟังพระสวดมนต์ ฟังพระธรรมเทศนา ขณะสนทนากับพระสงฆ์ รับพรจากผู้ใหญ่ แสดงความเคารพผู้เสมอกัน และรับความเคารพจากผู้อ่อนอาวุโสกว่า เป็นต้น

1.2 การไหว้ (วันทา) เป็นการแสดงความเคารพ โดยการประนมมือแล้วยกมือทั้งสองขึ้นจรด ใบหน้าให้เห็นว่าเป็นการแสดงความเคารพอย่างสูง การไหว้แบบไทย แบ่งออกเป็น 3 แบบ ตามระดับของบุคคล

ระดับที่ 1 การไหว้พระ ได้แก่ การไหว้พระพุทธรูป พระธรรม พระสงฆ์ รวมทั้งปูชนียวัตถุ ปูชนียสถาน ที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนา ในกรณีที่ไม่สามารถกราบแบบเบญจางคประดิษฐ์ได้ โดยประนมมือแล้วยกขึ้นพร้อมกับค้อมศีรษะลงให้หัวแม่มือจรดระหว่างคิ้ว ปลายนิ้วแนบส่วนบนของหน้าผาก



ระดับที่ 2 การไหว้ผู้มีพระคุณและผู้อาวุโส ได้แก่ ปู่ ย่า ตา ยาย พ่อ แม่ ครู อาจารย์ และผู้ที่เราเคารพนับถือ โดยประนมมือแล้วยกขึ้นพร้อมกับค้อมศีรษะลงให้หัวแม่มือจรดปลายจมูก ปลายนิ้วแนบระหว่างคิ้ว



ระดับที่ 3 การไหว้บุคคลทั่วไป ที่เคารพนับถือหรือผู้มีอาวุโสสูงกว่าเล็กน้อย โดยประนมมือแล้วยกขึ้นพร้อมกับค้อมศีรษะลงให้หัวแม่มือจรดปลายคาง ปลายนิ้วแนบปลายจมูก



อนึ่ง สำหรับหญิงการไหว้ทั้ง 3 ระดับ อาจจะถอยเท้าข้างใดข้างหนึ่งตามถนัดไปข้างหลังครึ่งก้าว แล้วย่อเข่าลงพอสมควรพร้อมกับยกมือขึ้นไหว้ก็ได้

2. การยืน

2.1 การยืนตามลำพัง ควรยืนในลักษณะสุขภาพ สว่างงาม ไม่เกร็ง มีความสบายขาทั้งสองข้างชิดกัน ตัวตรง แขนปล่อยแนบลำตัวอาจยื่นเอียงข้างพองาม แต่ต้องให้มีความมั่นใจ มีความสง่างามแก่ผู้ที่พบเห็น ในการยืนไม่ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 2.1.1 ไม่ยืนกางขา แกว่งแขน เอามือล้วงกระเป๋ากางเกงหรือกระโปรง เคาโน้นเกาะนี้
- 2.1.2 ไม่ยืนโดยยื่นขาข้างใดข้างหนึ่งออกไปข้างหน้าให้กีดขวางทางผู้อื่นที่จะเดินผ่านไปมา
- 2.1.3 ไม่ยืนชุมนุมในที่มืดหรือลับตาคนเกินไป
- 2.1.4 ไม่ยืนหันรีหันขวางทำท่าล่อแลก

2.2 การยืนร่วมกับผู้อื่น ต้องระมัดระวังพอสมควรและควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 2.2.1 ไม่ยืนจับกลุ่มกันจนเป็นที่กีดขวางทางเดินของผู้อื่น
- 2.2.2 ไม่ยืนบังหน้าผู้อื่นเมื่อผู้อื่นอยู่ข้างหลังต้องการดูสิ่งอยู่ข้างหน้าด้วยกัน
- 2.2.3 ผู้น้อยควรยืนหลังผู้ใหญ่หรือผู้ที่อาวุโสกว่า
- 2.2.4 ในกรณีที่จะต้องยืนคำสวัสดีผู้อื่นด้วยความจำเป็น ควรกล่าวคำขอโทษก่อน

3. การเดิน

3.1 การเดินตามลำพัง ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 3.1.1 ควรเดินอย่างสุภาพ หลังตรง ช่วงก้าวไม่ยาวหรือสั้นจนเกินไป แกว่งมือในลักษณะปกติ จังหวะการเดินสม่ำเสมอ
- 3.1.2 ไม่ควรเดินสายตัวหรือโยกศีรษะหรือกอดคอ ล้วงกระเป๋าเอามือไขว้หลังในขณะที่เดิน พยายามทิ้งน้ำหนักตัวลงไปที่ปลายเท้าและฝ่าเท้าไม่ใช่ที่ส้นเท้า ซึ่งการเดินแบบนี้จะลดเสียงดังในการเดินได้มากโดยเฉพาะผู้หญิงต้องระมัดระวังเรื่องสะโพก ไม่ควรยกย้ายจนดูน่าเกลียด
- 3.1.3 ไม่ควรเดินให้เป็นที่กีดขวางทางเดินของผู้อื่น หรือกีดขวางทางจราจรของผู้อื่นและ ขวดยานพาหนะ

3.2 การเดินร่วมกับผู้อื่นและเดินกับผู้ใหญ่หรือผ่านผู้ใหญ่ ควรปฏิบัติดังนี้

- 3.2.1 ควรเดินให้ทันผู้อื่นโดยขยับตัวเร็ว หรือช้ากว่าผู้อื่น ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันและต้องระมัดระวังในการเดินชนผู้อื่นข้างหน้าหรือเหยียบเท้าผู้ที่อยู่ด้านหลัง
- 3.2.2 เมื่อจำเป็นต้องเดินร่วมกับผู้ใหญ่ให้เดินตามไปโดยเอียงไปด้านหลังระยะห่างพอควร มีโอกาสประสานกันอยู่ในอาการสำรวม งดการพูดคุย ถ้าต้องเดินนำควรเอียงไปด้านหน้าผู้อาวุโส
- 3.2.3 ไม่ควรเดินเกาะกลุ่มกันไปจนกีดขวาง
- 3.2.4 ถ้าเดินผ่านผู้ใหญ่หรือผู้ที่นั่งพื้นหรือนั่งเก้าอี้ ควรก้มตัวลงเล็กน้อย เดินให้เรียบร้อย

3.3 การเดินเข้าสู่ที่ชุมชน ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 3.3.1 ควรเดินเข้าไปด้วยกิริยาสุภาพ ระมัดระวังเรื่องเสียงในอันที่จะก่อความรำคาญ หรือเบรคความสนใจในการประชุมให้มาก
- 3.3.2 เมื่อเดินผ่านผู้ที่นั่งให้ค้อมตัวลงตามอาวุโส และไม่ควรให้เสื้อผ้าหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกายหรือสิ่งที่ถือไปกระทบผู้อื่น
- 3.3.3 ในกรณีที่ประชุมนั้นนั่งกับพื้นหรือนั่งเก้าอี้ เมื่อเดินผ่านควรเดินค้อมตัว

4. การนั่ง

4.1 การนั่งตามลำพัง ควรปฏิบัติดังนี้

- 4.1.1 ควรนั่งปล่อยตัวตามสบาย ตัวตรง หลังพิงพนักเก้าอี้ เท้าชิด เข่าชิด มือประสานหรือวางบนหน้าขา ยกส่วนคอให้ตรงแต่ไม่เชิดคอ
- 4.1.2 ถ้านั่งบนเก้าอี้ ไม่ควรเอขาไขว้กันอย่างที่เรียกว่า ไขว่ห้าง ส้นเท้าชิด ปลายเท้าเปิดผายเล็กน้อย
- 4.1.3 ในการนั่งเก้าอี้ควรระมัดระวังเรื่องการแต่งกายโดยเฉพาะสุภาพสตรี ไม่ควรแต่งกายให้ประเจิดประเจ้อมากเกินไป ขณะนั่งให้เข่าทั้งสองชิดกัน เอียงข้างใด ข้างหนึ่งเล็กน้อย

4.2 การนั่งต่อหน้าผู้ใหญ่ว่า ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 4.2.1 ควรนั่งอยู่ในอาการสำรวม แสดงความเคารพไม่ปล่อยมือตามสบายหรือนั่งเท้าแขนต่อหน้าผู้ใหญ่ มือประสานกัน
- 4.2.2 การนั่งเก้าอี้ ถ้าจะลุกขึ้นจากเก้าอี้ ควรย่อตัวเล็กน้อยแล้วเอี้ยวตัวใช้มือจับพนักเก้าอี้เลื่อนถอยหลัง แล้วจึงถอยตัวกลับออกมาจึงลุกขึ้นยืน ไม่ควรใช้เท้าหรือ ท้องขาดันเก้าอี้ให้ถอยออกไป เป็นการไม่สุภาพ

4.3 การนั่งในที่ประชุมหรือที่สาธารณะ ควรปฏิบัติดังนี้

- 4.3.1 ไม่นั่งปิดทางเข้าออกที่นั่งในที่ประชุม
- 4.3.2 ควรนั่งในที่ประชุมด้วยท่าทางสุภาพเรียบร้อย ไม่ขยุกขยิกเล่นหัวหยอกล้อพูดจาเสียงดังรบกวนผู้อื่นที่กำลังบรรยาย
- 4.3.3 ถ้าจำเป็นต้องไอ จาม หรือ หาว เรอ ควรใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปาก จมูก
- 4.3.4 ไม่นั่งเอนหลังหรือนั่งตามสบายเกินควรจนรบกวนผู้อื่น แม้ของขบเคี้ยวที่เป็นอาหารต่างๆ ก็ควรงด
- 4.3.5 การนั่งในที่สาธารณะ ไม่ควรนั่งขาดสติ เหม่อลอย หรือหลับในที่สาธารณะเพราะอาจเกิดอันตรายได้

5. วาจา

ประเพณีนิยมของคนไทย ถือความลดหลั่นกันไปในทางชาติวุฒิ คุณวุฒิ และวัยวุฒิ แสดงว่าเป็นชาติที่มีความรู้สึกรู้สีกดดันประณีต แล้วแสดงออกให้เห็นทางความประพฤติทั้งกาย วาจา และใจ

วาจาไพเราะ หรือ ปิยะวาจา นั้น เป็นสิ่งสำคัญในการพูด เพื่อความสงบสุข ความสำเร็จ ประโยชน์ของทุกฝ่าย ยึดเหนี่ยวใจผู้ฟังให้เกิดความนิยมนักใคร่ เลื่อมใสในตัวผู้พูด ฉะนั้น ควรพูดให้เหมาะสมกับบุคคลตามฐานะ/ชาติวุฒิ ตำแหน่งหน้าที่/คุณวุฒิ ผู้สูงอายุกว่า/วัยวุฒิ ผู้บังคับบัญชา/ได้บังคับบัญชา

“พูดดีเป็นศรีแก่ตัว” ย่อมให้ประโยชน์ทั้งส่วนตัว การงาน และการเข้าสังคม

6. ทางใจ

ผู้มีมารยาททางใจ คือ ผู้ที่ได้มีการปรับปรุงจิตใจให้ฝึกฝนในศีลธรรม คุณงาม ความดี เป็นคนช่างใช้ความคิดที่เที่ยงตรงตามเหตุผล พร้อมทั้งจะให้ผู้อื่นเป็นสุข ช่วยบำบัดทุกข์ มีสติปัญญา รอบคอบ สุขุม รู้สึกละอายใจหรือไม่ควรประพฤติในสิ่งที่ก่อประโยชน์แก่ตนเอง และส่วนรวม

- 6.1 มีความเกรงใจผู้อื่น
- 6.2 รู้จัก “ขอโทษ” และ “เสียใจ”
- 6.3 มีน้ำใจ
- 6.4 ไม่ล่วงล้ำสิทธิผู้อื่น

7. การใช้โทรศัพท์

- 7.1 ควรโอนสายโทรศัพท์ เมื่อเจ้าของเบอร์โทรศัพท์นั้นไม่อยู่ และเตรียมพร้อมในการจดข้อความ
- 7.2 เตรียมกระดาษ ดินสอ ให้พร้อมในการจดข้อความ
- 7.3 รับสาย พร้อมกับทักทาย และแจ้งชื่อสถานที่ หรือ หน่วยงานนั้นๆ
- 7.4 ในระหว่างการสนทนา พูดด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร ชัดเจน ยิ้ม
- 7.5 ควรทวนข้อความที่จดไว้
- 7.6 ไม่ควรเคี้ยวอาหารระหว่างคุยโทรศัพท์
- 7.7 เมื่อจบการสนทนา ให้กล่าวสวัสดิ์ทุกครั้ง
- 7.8 วางสายโทรศัพท์อย่างนุ่มนวล
- 7.9 ไม่ควรให้อีกฝ่ายต้องรอสายนานเกินไป
- 7.10 ไม่ควรคุยกับคนอื่นขณะรับโทรศัพท์
- 7.11 ไม่ควรใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัวมากเกินไป
- 7.12 กล่าว “ขอโทษ” ทุกครั้งที่ต่อโทรศัพท์ผิด
- 7.13 ใช้คำว่า “สวัสดิ์ค่ะ/ครับ” ในการรับโทรศัพท์แทนคำว่า “ฮัลโล” แล้วตามด้วยชื่อหน่วยงานที่เป็นชื่อเต็ม
- 7.14 ใช้คำบางคำให้ติดปาก เช่น “ขออภัย” “ขอบคุณ” “ขอความกรุณา” ฯลฯ
- 7.15 ผู้รับโทรศัพท์ควรเป็นฝ่ายวางหูโทรศัพท์ที่หลังและอย่างนุ่มนวล



มารยาทการใช้ของสาธารณะร่วมกัน

1. การใช้ลิฟท์

พยายามหลีกเลี่ยงให้ผู้อาวุโสและแบกผู้มาเยือนได้ใช้ลิฟท์ก่อน ฝ่ายชายควรให้ฝ่ายหญิงเข้าลิฟท์ก่อน เมื่อออกก็ควรให้ฝ่ายหญิงออกก่อน ควรเปิดทางให้ผู้ที่อยู่ในลิฟท์เดินออกมาอย่างสะดวกอย่าเพิ่งเดินสวน ถ้าคุณทราบว่าชั้นของคุณถึงก่อนคุณต้องเข้าที่หลังแล้วคอยระวังเมื่อประตูลิฟท์เปิดขึ้นที่คุณจะออกก้าวออกมาเลยอย่าละเล้าละล้ง ถ้าคุณยืนอยู่ใกล้ประตู คุณสามารถแสดงความมีมารยาทโดยการให้ทางคนอื่นที่อยู่ข้างหลังออกได้อย่างสะดวก ถ้าอยู่ใกล้แผงควรช่วยกดปุ่มชั้นต่างๆ ด้วย

2. การใช้ห้องน้ำ

- 2.1 ควรดูแลความสะอาด และกดชักโครกทุกครั้งในการทำธุระ
- 2.2 ควรใช้กระดาษทิชชู และ น้ำ อย่างประหยัด
- 2.3 ไม่ควรนำจานชาม ที่เป็นเศษอาหารล้างในอ่างล้างหน้า
- 2.4 ไม่ควรเหยียบบนโถชักโครก
- 2.5 ไม่ควรฉีดยาลงบนพื้น ทำให้พื้นเปียกและสกปรก

3. การใช้โรงอาหาร (Canteen)

- 3.1 ควรต่อแถวซื้อคูปอง และ ซื้ออาหารอย่างเป็นระเบียบ
- 3.2 ควรให้เกียรติพนักงานที่อาวุโสมากกว่าในการเข้าคิว
- 3.3 เมื่อรับประทานอาหารเสร็จ ให้นำถาดอาหาร จานชาม เก็บในที่จัดไว้ให้เรียบร้อย
- 3.4 ไม่ควรจับกลุ่มและคุยเสียงดังมากเกินไปเป็นที่รบกวนผู้อื่น
- 3.5 ควรเก็บเก้าอี้และดูแลความสะอาดบนโต๊ะให้เรียบร้อยหลังจากใช้เสร็จ

มารยาทอื่นๆ ที่ควรทราบ

1. **การเข้าออกห้องผู้อื่น** ควรเคาะประตูเบาๆ และเมื่อได้ยินเสียงอนุญาตแล้วจึงเข้าไปได้ เมื่อเข้าไปในห้องแล้วควรปิดประตูให้เรียบร้อยและระวังอย่าปิดแรงเกินไป
2. **การส่งมอบเอกสารหรือสิ่งของ** ในการยื่นส่งสิ่งของถ้าเป็นเอกสารต้องหันด้านที่อีกฝ่ายอ่านข้อความได้ชัดเจนให้
3. **ก่อนเข้าออกทางเดินต่างๆ ต้องสำรวจเสื้อผ้าให้เรียบร้อย** ไม่ควรเดินหวีผมหรือแต่งหน้า ควรแต่งตัวให้เรียบร้อยตั้งแต่อยู่ในห้องทำงานหรือห้องน้ำ
4. **การมาสาย** ถ้าคุณมาสายกว่าเวลาที่นัดไว้ ให้กล่าวคำขอโทษทุกครั้ง การอธิบายสาเหตุที่มาสายอาจจะถูกมองว่าคุณกำลังแก้ตัว ถ้าคุณมาสายในการประชุม กล่าวคำขอโทษแล้วรีบไปหาที่นั่งให้เรียบร้อย