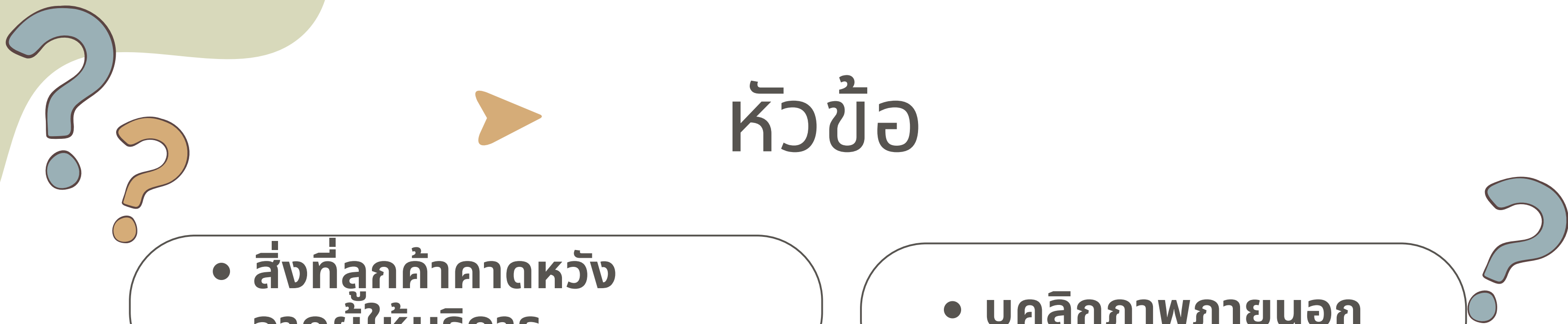


บทที่ 5
พฤติกรรมของผู้ให้บริการ บุคลิกและการแต่งกาย
ของผู้ให้บริการ





หัวข้อ

- สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ

- พฤติกรรมการให้บริการ

- รอยยิ้ม / หัวใจของรอยยิ้มจริงใจ

- บุคลิกภาพภายนอก

- อริยาบถของผู้ให้บริการ

ธุรกิจบริการที่จะประสบความสำเร็จ หัวใจสำคัญอยู่ที่ พนักงาน องค์การต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติและบุคลิกภาพที่เหมาะสม ดังนั้น **คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้**

1. **สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมี (A Must)** คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ รู้จักแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้
2. **บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย (Personal Presentation)** ต้อง ดูสะอาด เรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ และการแสดงท่าทางประกอบการพูด และต้องแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ

คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้ (ต่อ)

3. มีเทคนิคในการให้บริการ (Service Techinque) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งมีวิธีดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก

3.3 ทวนคำพูด

คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้ (ต่อ)

4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำทั้งในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ รู้ประวัติองค์การ ระเบียบนโยบาย และวิธีการต่าง ๆ ในองค์การเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้ (ต่อ)

5. มีความช่างสังเกต (Observant) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนที่มีความช่างสังเกต เพราะหากรู้ว่าบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

6. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ และแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

7. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วาจาที่สุภาพ

คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้ (ต่อ)

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น อีกทั้งต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น ซึ่งมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของลูกค้าจะแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจตำหนิ พูดจาก้าวร้าว หรือแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้ (ต่อ)

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการบริการแก่ลูกค้า

11. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) งานบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดและความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ หากถ้าผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ไม่ชอบงานบริการ ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้ได้ผลดี ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมีดังนี้ (ต่อ)

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการรณรงค์ว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ

1. บริการที่มีโมตริจิต
2. รอยยิ้ม
3. คำพูดที่วิเศษ
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงโมตริจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ
5. เติม “รอยยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง
6. ความมีอัธยาศัยในการทำงานของตน
7. พนักงานควรที่จะช่วยเหลือลูกค้า
8. ความมีอัธยาศัยต่อเพื่อนร่วมงาน
9. การต้อนรับอย่างอบอุ่น



พฤติกรรมการให้บริการ

คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังจะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกิดความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเกิดความประทับใจในการบริการ ดังนั้น ระดับคุณภาพของพฤติกรรมการให้บริการจำแนกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับคุณภาพของพฤติกรรมบริการ ให้บริการมี **3** ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ได้แก่ พฤติกรรมการบริการที่ไม่ได้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ

ระดับที่ 2 ระดับที่เป็นไปตามที่คาดหวัง ได้แก่ พฤติกรรมการบริการที่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ

ระดับที่ 3 ระดับที่ประทับใจ ได้แก่ พฤติกรรมการบริการที่มากกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ

พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง

1. ล้มยืม
2. หันหลังให้ลูกค้า
3. พูดคำหยาบ หรือพูดลบหลังลูกค้า
4. มองลูกค้าด้วยหางตา
5. คิดว่าตัวเองอยู่เหนือลูกค้า
6. กลัวลูกค้า
7. ละเลยลูกค้าที่ดีและน่ารัก
8. ทำงานด้วยความเศร้า
9. เป็นคนไร้น้ำใจ



บุคลิกภาพและการ แต่งกายของผู้ให้บริการ



บุคลิกภาพและการแต่งกายเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการ เพราะมันเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าได้พบเห็น และอาจก่อให้เกิดความประทับใจแรกเห็น (First Impression) ในทางบวกหรือลบ ก็ได้ และที่สำคัญ คือ ผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กร ความประทับใจแรกที่ลูกค้ามีต่อผู้ให้บริการจึงหมายถึง ความประทับใจแรกที่มีต่อองค์กรด้วย

หากผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด สวยงาม มีกิริยา มารยาทที่เรียบร้อย ย่อมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพไม่ดี สกปรก ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าไม่เชื่อถือ



บุคลิกภาพประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- 1.บุคลิกภาพภายนอก คือ การแต่งกาย ความเรียบร้อยของ
ใบหน้า และทรงผม
- 2.อิริยาบถและมารยาท คือ การยืน เดิน นั่ง พุด และยิ้ม
- 3.อารมณ์และทัศนคติ
- 4.ความรู้



บุคลิกภาพภายนอก

รอยยิ้ม

รอยยิ้มถือเป็นอารมณ์ที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ให้บริการในทุก ๆ ธุรกิจ เพราะรอยยิ้มที่ดีทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง ผ่อนคลาย รอยยิ้มหากใช้อย่างถูกต้อง ยังอาจคลี่คลายสถานการณ์ที่รุนแรงหรือบรรเทาความโกรธของลูกค้าได้

สำหรับผู้ให้บริการ รอยยิ้มยังเป็นการให้กำลังใจตนเอง ทำให้มีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น

รอยยิ้มที่จริงใจ มี 2 ประเภทคือ

1. รอยยิ้มที่จริงใจ
2. รอยยิ้มที่เสแสร้ง



หัวใจของรอยยิ้มจริงใจ

1. ทำตัวให้ดูผ่อนคลาย
2. ให้อรอยยิ้มที่เป็นธรรมชาติ
3. ยิ้มจริงใจเกิดจากการมองโลกในแง่ดีและความเบิกบานภายในใจ
4. ยิ้มสบาย ๆ
5. เริ่มต้นยิ้มด้วยความรู้สึกเป็นมิตร



บุคลิกภาพภายนอก

บุคลิกภาพภายนอกและการแต่งกายสำหรับผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2
กรณี คือ พนักงานสวมเครื่องแบบ และพนักงานไม่สวมเครื่องแบบ

- พนักงานสวมเครื่องแบบ

เครื่องแบบ (Uniform) เป็นเครื่องแต่งกายที่องค์กรกำหนดให้
พนักงานทุกตำแหน่ง หรือบางตำแหน่งต้องสวมใส่เมื่อปฏิบัติหน้าที่
เครื่องแบบมีความสำคัญหลายประการ คือ

1. เครื่องแบบเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า ผู้ให้บริการพร้อมแล้วที่จะให้บริการ
2. เครื่องแบบช่วยเพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงาน
3. เครื่องแบบบ่งบอกความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น
4. เครื่องแบบบ่งบอกความเป็นหนึ่งเดียวกัน



สำหรับตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องสวมเครื่องแบบนั้น กฎ ระเบียบของแต่ละ
องค์การก็กำหนดแตกต่างกันไปบางแห่งอาจกำหนดให้แต่งกายให้เรียบร้อย
สง่างาม แต่บางแห่งก็เน้นให้แต่งกายแบบสุภาพสบาย มีสีสัน แล้วแต่
บรรยากาศการทำงานในองค์การ ทั้งพนักงานชาย และ พนักงานหญิง



- **พนักงานไม่สวมเครื่องแบบ**

พนักงานไม่สวมเครื่องแบบนั้นมีอิสระในการแต่งตัวมากกว่าพนักงานสวมเครื่องแบบ แต่ยังมีอิสระเท่าไร ก็ยังต้องระมัดระวังมากขึ้น เพราะแม้เราจะไม่ได้แสดงความเป็นสมาชิกขององค์กรโดยการสวมเครื่องแบบ แต่ลูกค้าก็ตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าเราเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และไม่ว่าเราจะสวมเครื่องแบบหรือไม่ก็ตาม เราก็สามารถสร้างความประทับใจแรกได้ทั้งสิ้น คำว่า “การแต่งกาย” ไม่ได้หมายถึงเสื้อผ้าแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังหมายความว่ารวมถึงความเรียบร้อยของใบหน้า ทรงผม และเครื่องประดับอีกด้วย การแต่งกายโดยไม่มีเครื่องแบบมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้



1. **คำนึงถึงตัวเอง** และสไตส์ที่เหมาะสมกับตัวเอง ผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์ตนเองเสียก่อนว่าเป็นผู้มีบุคลิกแบบใด และเลือกสไตส์ของเครื่องแต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ และต้องคำนึงถึง สีผิว สีตา สีผม เพื่อเลือกโทนสีเครื่องแต่งกายให้เหมาะสมกับตนเอง
2. **คำนึงถึงกาลเทศะ** หมายถึง สถานที่และสถานการณ์ กาลเทศะเป็นเรื่องสำคัญ เพราะต้องอาศัยวิจารณญาณของผู้แต่งกายว่าเวลาใด สถานที่ใด ความแต่งกายอย่างไร
3. **คำนึงถึงความสะอาด สวยงาม และสุขภาพ** ความสะอาดของเสื้อผ้านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรละเลย เพราะเสื้อผ้าแม้จะสวยงามและราคาแพงเพียงใดก็ตาม หากสกปรกก็ย่อมหมดคุณค่า ผู้ให้บริการจึงควรรักษาความสะอาดของเครื่องแต่งกายอยู่เสมอ ความสวยงามของเสื้อผ้า จากกลดลาย สี สัน การตัดเย็บ ความพอดีกับตัวผู้สวมใส่ เสื้อผ้าที่สวยงามไม่จำเป็นต้องมีราคาแพง แต่ควรมีความสุขภาพ

อิริยาบถของผู้ให้บริการ

ในการยืนเตรียมพร้อมให้บริการ ต้องคำนึงถึงตำแหน่งการยืน ท่ายืน เพราะเป็นภาษากายที่บอกลูกค้าถึงความพร้อมในการให้บริการ โดยปกติผู้ให้บริการควรรยืนตรง หลังตรง หน้าตรง มือวางข้างลำตัว แต่ท่ายืนนี้อาจเป็นทางการมากเกินไป และทำให้ลูกค้ารู้สึกเกร็ง อึดอัดได้ ผู้ให้บริการจึงควรรยืน ดังนี้



การยื่นต่อหน้าลูกค้าชาวไทย

ให้ยื่นตัวตรง หน้าตรง อมยิ้มพร้อมให้บริการ ไม่ยื่นพักขา และให้มือประสานหรือ
กุมไว้ที่หน้าท้อง ทำยื่นนี้สำหรับคนไทยโดยเฉพาะผู้ลูกค้าอาวุโส ถือเป็นทำยื่นที่แสดง
ความเคารพและให้เกียรติ

การยืนต่อหน้าลูกค้าชาวตะวันตก

ให้ยืนตัวตรง หน้าตรง อมยิ้มพร้อมให้บริการ ไม่ยืนพักขา มือไขว้หลัง พักมือไว้ที่
บนเอว ทำแบบนี้จะทำให้ลำตัวยืนตรง ดูสง่างาม และยังเป็นภาษากายที่สื่อความหมาย
ว่า เราพร้อมจะให้บริการ ต่อหน้าลูกค้าชาวตะวันตกนั้น ผู้ให้บริการไม่ควรยืนประสาน
มือไว้ด้านหน้า เพราะวัฒนธรรมตะวันตก การประสานมือไว้ด้านหน้าลำตัว ไม่ว่าจะอยู่ใน
ตำแหน่งใดก็ตาม ถือเป็นการปกป้องหรือปิดกั้นตัวเอง เป็นภาษากายที่สื่อว่าบุคคลนั้น
ต้องการอยู่ตามลำพัง ไม่ต้องการติดต่อกับผู้อื่น และระวังตัวจากผู้อื่น ภาษากายเช่นนี้
ไม่ใช่ภาษากายที่ผู้ให้บริการที่ดีควรสื่อไปยังลูกค้า

ท่าเดิน

- **เมื่อเดินคนเดียว** ผู้ให้บริการควรเดินตัวตรง หลังตรง หน้าตรง ไหล่ผ่อนคลายขณะเดิน ตาควรมองไปข้างหน้า เพื่อป้องกันการเดินชนหรือสะดุดล้ม อีกทั้งสามารถสังเกตเห็นลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ควรเหลียวมองด้านข้างเป็นระยะ ๆ เพื่อป้องกันการเดินชนหรือเดินตัดหน้าลูกค้า ไม่ควรล้วงกระเป๋าหรือเอามือไขว้หลังขณะเดิน และไม่คุยกันด้วยเสียงดังเกินควร เดินให้เท่าขนาบกัน ไม่เดินกางแขนกางขาเพื่อแสดงความมั่นใจ ท่าเดินที่ดีควรเป็นท่าเดินที่แสดงความ มั่นใจเงียบ (Quiet Confidence) ควรหลีกเลี่ยงการวิ่ง ผู้ให้บริการจะวิ่งก็ต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

ท่าเดิน

- **เมื่อเดินกับลูกค้า** ผู้ให้บริการอาจเดินกับลูกค้าได้ใน 2 กรณีคือ
 - ถ้าลูกค้ารู้ทางดีอยู่แล้ว ให้ผู้ให้บริการเดินตามอยู่ทางด้านซ้ายมือของลูกค้า
 - ถ้าต้องเดินนำหน้าลูกค้า ให้เดินนำหน้า และอยู่ทางขวามือของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการจะสามารถใช้มือขวาพาดบอทิศทางให้แก่ลูกค้าได้

ท่าเดิน

- **เมื่อต้องก้มลงเก็บของระหว่างเดิน** ให้มาหยุดยืนอยู่หน้าของนั้น แล้วย่อเข่าลงขณะเก็บของพยายามให้ตัวตั้งฉากกับพื้นให้มากที่สุด
- **การเดินลงบันได** ให้บิดตัวเอาด้านข้างลง ทั้งนี้เพื่อความสวยงามและเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ เพราะหากเดินลงแบบหน้าตรง อาจตกบันไดได้
รับบาดเจ็บ

ทำนั้ง

ผู้ให้บริการควรนั่งหลังตรงและไม่นั่งพิงพนัก เพราะทำนั้งที่สบายเกินไปมักทำให้ง่วงและเสียกิริยาได้ ผู้ให้บริการชายสามารถนั่งเข้าแยกจากกันได้ แต่ไม่มากเกินไป ผู้ให้บริการหญิงควรนั่งเข้าชิดหรือแยกห่างกันไม่มากนัก รวบข้อเท้าไว้ด้วยกัน จะเกิดเป็นภาพที่สวยงาม เมื่อต้องก้มลงหยิบของ ให้ใช้สะโพกเป็นจุดหมุน

ผู้ให้บริการควรรักษาบุคลิกภาพของตนให้ดีอยู่เสมอด้วยการมีสติรู้ตัว เพราะบุคลิกภาพที่ดีย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้ง่าย ดังคำกล่าวที่ว่า

“ลูกค้าซื้อตัวคุณ มิใช่ซื้อตัวสินค้า”

(Customers buy you, not your product)

Thank You

