

หน่วยที่ ๒

คุณสมบัติและทัศนคติ
ที่ดีของผู้ให้บริการ



หัวข้อเรื่อง (Topics)



๒.๑ คุณสมบัติและ
คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ



๒.๒ ทักษะที่ดีต่องานของ
ผู้ให้บริการ



๒.๔ มารยาทและ
จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ



๒.๓ จิตบริการของผู้ให้บริการ





**๒.๑ คุณสมบัติและคุณลักษณะ
ที่ดีของผู้ให้บริการ**

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยบุคลิกภาพที่ดี
ภายนอกและภายใน ดังนี้



๒.๑.๑ บุคลิกภาพภายนอก (External Personality)

เป็นบุคลิกภาพที่สังเกตได้ชัดหรือสัมผัสได้และเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ด้วย
ประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยาท่าทาง และการพูด

๑. รูปร่างหน้าตา เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจครั้งแรกแก่ผู้พบดังนี้

(๑) ทรงผม ควรสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่ ในกรณีที่ไว้ผมยาวควรมัดหรือจัดทรงให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยรุงรัง ส่วนผมสั้นควรมีการหวีหรือจัดทรงให้เรียบร้อย และเหมาะกับบุคลิกภาพที่แสดงออก

(๒) สุขภาพ การมีสุขภาพที่ดี ร่างกายไม่เป็นโรค กระจกกระเจง
คล่องแคล่วว่องไวหน้าตาสดชื่นแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการตามหน้าที่และ
ความเหมาะสม



(๓) **สุภาพ อ่อนน้อม** มารยาทอย่างหนึ่งของคนไทยที่ได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับกันมากก็คือการไหว้ ซึ่งถือเป็นกิจวัตรที่สุภาพ ให้เกียรติ และควรแสดงออกต่อทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ยังรวมถึงการแสดงออกในด้านอื่น ๆ เช่น การยืน การเดิน และการพูดจาที่ต้องสุภาพ อ่อนน้อม รู้กาลเทศะ

(๔) **การยิ้ม** ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่ผู้คนเป็นมิตร มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีรอยยิ้มที่น่าประทับใจ ทำให้ชาวต่างชาติหลงใหลและยกย่องให้เป็น "สยามเมืองยิ้ม" คุณลักษณะที่ดีต่างๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ควรสืบสานและปฏิบัติต่อไป แต่สิ่งที่ควรตระหนักก็คือ การยิ้มที่ดีคือการยิ้มที่มาจากภายในเป็นการยิ้มแบบมีความสุข เป็นการยิ้มที่แสดงออกถึงความเป็นคนอารมณ์ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง

(๕) **ความสะอาด** การรักษาความสะอาดของร่างกายเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนต้องดูแล ไม่ว่าจะเป็นรูปร่างหน้าตา ทรงผม เล็บมือเล็บเท้า จะต้องหมั่นดูแลให้สะอาด ไม่มีมีกลิ่นที่น่ารังเกียจ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้พบเห็น



2. แต่งกายอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ การแต่งกายที่เหมาะสมกับรูปร่าง ลักษณะและถูกกาลเทศะ นอกจากจะช่วยเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีแล้ว ยังเป็นการเพิ่มเสน่ห์ให้กับตนเองได้อีก ด้วยการแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ หมายถึง การรู้จักเลือกใช้เสื้อผ้า รวมถึงเครื่องประดับ ตกแต่งร่างกาย ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าได้อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

(๑) เลือกสวมใส่เสื้อผ้าที่มีรูปแบบเหมาะสมกับอายุหรือวัยของผู้สวมใส่ เช่น วัยรุ่น หรือวัยทำงานเป็นวัยที่มีความสดใส ควรเลือกแต่งกายด้วยเสื้อผ้าตามค่านิยมของยุคสมัย มีความสวยงามตามบุคลิกของแต่ละคน แต่หากเป็นวัยผู้ใหญ่ควรยึดหลักความสง่างาม ภูมิฐานและดูดีมีรสนิยม

(๒) ควรแต่งกายให้เหมาะสมกับรูปร่าง เช่น ผู้ที่มีรูปร่างอ้วน ควรเลือกเสื้อผ้าที่มีแบบสีหรือเนื้อผ้า หรือชุดที่ช่วยจะช่วยอำพรางจุดด้อยของตัวเอง หรือผู้ที่มีรูปร่างผอม ควรใส่เสื้อผ้าสีอ่อน หรือใส่เสื้อผ้าซ้อนทับกันหลายตัว อย่างนี้เป็นต้น



๓. กิริยาท่าทาง มีส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจ ความนับถือ ศรัทธาและความน่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ดังนั้น ผู้ให้บริการในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องมีกิริยาท่าทางที่ดีต่อนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ ดังนี้

“
(๑) การยืน เป็นบุคลิกภาพอย่างหนึ่งซึ่งสำคัญไม่น้อยต่อการบริการ การยืนที่ถูกต้องควรยืนอย่างสง่าผ่าเผย สุภาพ ไม่ยืนหลังค่อมหรือห่อตัว การยืนพูดคุยกับลูกค้าประจำที่คุ้นเคย ควรยืนเว้นระยะประมาณ ๔๕ เซนติเมตร ส่วนการยืนพูดคุยกับลูกค้าใหม่หรือผู้ไม่เคยรู้จักมาก่อน ควรยืนเว้นระยะประมาณ ๑ เมตร เป็นต้น ทั้งนี้ต่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของแต่ละสถานที่ด้วย”

“
(๒) การเดิน ลักษณะของการเดินที่ถูกต้องคือควรเดินอย่างงามสง่า ออกผาย ไหล่ผึ่ง เดินอย่างสุภาพ ไม่เดินลงส้นหรือเดินลากเท้า โดยให้เดินนำเฉียงซ้ายหรือขวาเล็กน้อย และเว้นระยะห่างพอสมควรตลอดจนรักษาระดับความเร็วหรือจังหวะในการเดินให้พอดี ไม่เร็วหรือช้าเกินไป”
”



“ (๓) การนั่ง ลักษณะการนั่งที่ดีคือควรงั่งเก้าอี้ตัวตรง หลังไม่พิงพนักเก้าอี้ มือทั้งสองข้างประสานกันวางบน หน้าขา ไม่ทำวคาง ไม่นั่งเอียงพิงผนังหรือกำแพง สำหรับ ผู้หญิงที่ใส่กระโปรงควรจัดกระโปรงให้ เรียบร้อย และถ้าเป็นกระโปรงสั้น ควรมีผ้ามาปก คลุมให้เรียบร้อย การนั่งควรให้เข้าและปลายเท้า ชิดกัน และปล่อยเท้าเหลื่อมกันเล็กน้อย ”

“ (๔) การไหว้ เป็นประเพณีของไทยที่ แสดงออกถึงความเคารพ เป็นการทักทาย การอลาการขอบคุณ และการขอโทษ ลักษณะการไหว้ที่ถูกต้อง คือการนำมือทั้งสองข้างมาประกบเข้าหากัน โดยให้นิ้วชิด ปลายนิ้วจรดเข้าหากัน และในขณะที่ไหว้ ควรแสดงออกด้วยการมองอีกฝ่ายอย่าง เคารพ หรือแสดงความจริงใจ ต่อการไหว้นั้น ๆ ”

“ (๕) การพูด การบริการด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นส่วนไหนก็ตาม ล้วนต้องมีการ พบปะ ติดต่อและสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ดังนั้น จึงต้องมีวิธีการพูดให้ผู้ฟังเข้าใจใน จุดมุ่งหมายเหล่านั้นเลือกใช้คำพูดหรือภาษา อย่างถูกต้อง ชัดเจน ในจังหวะที่พอดี ไม่ช้า หรือเร็วเกินไป ควรใช้น้ำเสียงที่สุภาพนุ่มนวล โดยแสดงออกทางสีหน้าและกิริยาท่าทางให้ สอดคล้องกับคำพูดอย่างเป็นธรรมชาติไม่เส แสร้ง ”

“ (๖) การฟัง หลักในการฟังที่ดีควรตั้งใจฟัง และฟังอย่างมี สมานธิ ไม่ควรพูดแทรกหรือขัดจังหวะผู้พูด ในขณะที่กำลัง ฟังไม่ควรสนใจในปฏิบัติสิ่งอื่นไปด้วย เช่น การดูหรือคุย โทรศัพท์ หรือเล่นคอมพิวเตอร์ ตลอดจนไม่ควรสนใจ เสียงรบกวนต่าง ๆ ที่มากระทบหรือแทรกแซง ในการฟัง จะต้องพยายามจับประเด็นคำพูดที่สำคัญ จับใจความ ของเรื่องราว ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร ถ้าเกิดความไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัย ควรรอ จังหวะที่เหมาะสมในการซักถามเพื่อให้เกิด ความเข้าใจที่ตรงกัน ”

๒.๑.๒ บุคลิกภาพภายใน (Internal Personality)

บุคลิกภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในใจ หรืออุปนิสัยที่มองไม่เห็น สัมผัสได้ยาก ต้องอาศัยการสังเกตอย่างใกล้ชิด สังเกตบ่อย ๆ และใช้ระยะเวลาานานพอสมควร เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่



๑. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รู้จักพัฒนาความคิด ต่อยอดสร้างคุณค่าการทำงานด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และเมื่อเกิดปัญหาก็รู้จักวิธีแก้ไข ปัญหาหลากหลายรูปแบบ

๒. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ลักษณะของคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีพฤติกรรมที่กล้าพูด กล้าคิด กล้าแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง กล้าลงมือทำ และมีความเป็นผู้นำสูง

๓. มีความรับผิดชอบ เป็นการแสดงออกที่แสดงถึงความสนใจ เอาใจใส่ต่องานที่ทำ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ พยายาม อดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีการวางแผนการทำงานอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔. มีทัศนคติเชิงบวก มองโลกในแง่ดี เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จในงานบริการ ซึ่งได้แก่ การคิดอย่างมีเหตุผล มีสติในการรับรู้ที่สมบูรณ์ มองรอบด้าน สามารถติดตามผลได้ด้วยการกระทำ และมีการตอบสนองอย่างถูกต้อง



๕. มีความกระตือรือร้น ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ โดยให้ความสนใจและมีความพยายามต่อการทำงานอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

๖. มีความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์ทั้งคำพูดและการกระทำจะทำให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากลูกค้า ความซื่อสัตย์ หมายถึง มีความซื่อตรง มั่นคงอยู่ในศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความสุจริตทางกาย ทางวาจา และทางใจ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ไม่คดโกง ไม่พูดโกหก เป็นต้น

๗. มีปฏิภาณไหวพริบ คนที่มีปฏิภาณ

ไหวพริบดีดี ฉลาด มีความเข้าใจในเหตุการณ์ต่างๆ อย่างถ่อง

แท้ มักจะสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเมื่อเกิดเหตุ ฉุกเฉิน หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

๘. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ หมายถึง การแสดงออกของภาวะจิตใจที่ได้รับการกระทบหรือกระตุ้นให้เกิด ซึ่งได้แก่ อารมณ์สุข และอารมณ์ทุกข์ ดังนั้น มนุษย์ทุกคนจะต้องเรียนรู้วิธีการควบคุมอารมณ์ ให้แสดงออกอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตามกฎเกณฑ์ที่สังคมแต่ละแห่งได้กำหนดไว้

๙. มีความจริงใจ ไม่เสแสร้ง การแสดงออกต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ ไม่ว่าจะเป็นการขาย งานติดต่อ งานบริการ และงานอื่น ๆ คือพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ เพราะเมื่อผู้ที่เข้ามาติดต่อสื่อสารสัมผัสได้ถึง ความจริงใจ ก็จะเกิดความไว้วางใจ เชื่อถือ และให้ความร่วมมือที่ดีได้ไม่ยาก

๑๐. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นนั่นเอง โดยสมมุติว่า ถ้าหากตนเองถูกกระทำเช่นนั้นจะรู้สึกอย่างไร หากเรารู้สึกอย่างไร ผู้อื่นที่โดนกระทำก็จะรู้สึกเช่นนั้นเหมือนกันดังนั้น ก่อนจะพูดอะไร จะทำอะไร ก็ต้องคิดให้รอบคอบเสียก่อนว่า สิ่งของตนจะพูดหรือจะกระทำนั้น อาจสร้างปัญหาให้คนรอบตัวอย่างไรบ้าง

๑๑. มีจิตอาสา มีความปรารถนาดี และยินดีให้บริการโดยลูกค้าไม่ต้องร้องขอ

