

๒.๒ ทักษะที่ดีต่องานของ
ผู้ให้บริการ



นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ
ทัศนคติที่ดีต่องานของผู้ให้บริการ ดังนี้

Schiffman & Kanuk (๑๙๙๔) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าคุณคมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๒) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรมนักการตลาดนิยมใช้โฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า เสริมแรงและ หรือเปลี่ยนทัศนคติ

Newcomb (๑๙๘๘) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นกับสิ่งแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรม ซึ่งเป็นไปได้ใน ๒ ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

Rosenberg & Hovland (๑๙๖๐) ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ โดยปกติสามารถ นิยามว่า เป็นการจงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น



Munn (๑๙๗๑) กล่าวว่า ทักษะคือ คือ ความรู้สึก และความคิดเห็น
ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคลสถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอดู ๆ ในทางที่
จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะ แสดงปฏิกิริยา
ตอบสนอง ด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

พงศ์ ทรดาล (๒๕๔๘) กล่าวว่า “ทักษะคือ คือ ความรู้สึก ทำที่
ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคณงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่ม
คน องค์กร หรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของ
ความรู้สึก หรือทำที่ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ”

สรุปได้ว่า ทักษะคือ หมายถึง ความรู้สึก และความ
คิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์
และแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุน หรือ
ต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด



ทัศนคติที่ดีต่องานของผู้ให้บริการ

การมีทัศนคติที่ดีของผู้ให้บริการเป็นการแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวก เป็นความรู้สึกที่มาจากข้างใน การมีความรู้สึกที่ดีกับงานบริการ มีความพร้อมต่อการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจด้วยความเต็มใจ หรือมีใจงานบริการ ดังนี้

๑. มีความเข้าใจคนอื่น คนที่มีทัศนคติที่ดีจะเป็นคนที่เข้าใจผู้อื่นว่าทำไมเขาถึงแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น และสามารถบริการให้กับลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่หลากหลายได้ด้วยความเข้าใจเป็นอย่างดี แม้ว่าจะไม่ชอบพฤติกรรมลูกค้าที่ใจร้อน ชีบ่น โวยวาย แต่ก็สามารถดูแลบริการได้อย่างราบรื่น และไม่ใช้แค่เพียงเข้าใจเท่านั้น ยังปฏิบัติต่อคนนั้นด้วยความใจเย็นและเข้าใจอีกด้วย

๒. คิดบวกอยู่เสมอ คนที่มีทัศนคติที่ดีจะเป็นคนที่คิดบวกเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เมื่อพบเจอกับปัญหาหรืออุปสรรคอะไร ก็มักจะหาช่องทางแก้ไขหรือพลิกมุมมองให้เป็นด้านที่ดีได้ เช่น เวลาถึงงานเข้ามาเยอะ ๆ แล้วรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ก็ต้องคิดว่า การทำงานนั้นนอกจากจะทำให้เรามีรายได้มาเลี้ยงตัวเองและครอบครัวแล้ว ยังทำให้มีโอกาสได้พัฒนาความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และหลากหลาย มีประสบการณ์แปลกใหม่เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา



๓. นึกถึงใจเขาใจเรา คนที่มีทัศนคติที่ดี มักจะเป็นคนที่เข้าใจคนอื่น ว่าทำไมเขาถึงมีพฤติกรรมแบบนั้น และจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเราเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ หรือสามารถบริการให้กับลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่แยะ ๆ ได้ แม้ว่าเขาอาจจะไม่ชอบพฤติกรรมของคนนั้นๆ ก็ตาม แต่เขาจะพยายามเข้าใจว่าอะไรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เขาคนนั้น มีพฤติกรรมแบบนั้น และไม่ใช่แค่เพียงเข้าใจเท่านั้นยังปฏิบัติต่อคนนั้นด้วยความใจเย็นและเข้าใจได้อีกด้วย



๔. ลูกค้าต้องการเป็นคนสำคัญ ปฏิเสธไม่ได้ว่างานบริการคืองานที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาคือคนสำคัญ ดังนั้น การที่เราสามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันท่วงที โดยไม่ให้ลูกค้ารอคอยหรือรู้สึกว่าถูกเพิกเฉยเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับต้น ๆ ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป



๕. อดทนต่อการตำหนิ ตักเตือน เปิดใจ และเข้าใจมุมมองของคนอื่น คนที่มีทัศนคติที่ดีนั้นจะเป็นคนที่ไม่แสดงอีโก้ของตนเองออกมาอย่างชัดเจน ไม่มองว่าตนเองเป็นคนที่ถูกเสมอ และคนอื่นผิดตลอดเวลา และต้องยอมรับในข้อผิดพลาดของตนเองเพื่อนำมาปรับปรุงตนให้ดีขึ้น พัฒนางานบริการให้ดีขึ้น และถ้าหากว่าตนเองไม่ผิด ก็ต้องเปิดใจรับฟังมุมมองของผู้อื่น





๖. ยอมรับกับทุกสถานการณ์ พึงระลึกอยู่เสมอว่าในทุกวันของการให้บริการต้องพบเจอสถานการณ์ที่ดีและไม่ดี ทั้งราบรื่นและไม่ราบรื่น การยอมรับกับทุกสถานการณ์จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานให้รู้สึกผ่อนคลาย และทำให้เราคิดและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

๗. สังเกตและใส่ใจทุกรายละเอียด งานบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ดังนั้นผู้ให้บริการต้องหมั่นสังเกตความต้องการของลูกค้า ว่าชอบหรือไม่ชอบอะไรบ้าง อาจจดบันทึกหรือทำสถิติเพื่อเก็บรายละเอียดต่าง ๆ แล้วนำมาปรับใช้ในการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ



๘. รู้จักวิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ในการทำงานบางครั้งเราอาจต้องเจออุปสรรคที่ไม่คาดคิดหรือนอกเหนือความคาดหมาย ดังนั้น การรู้จักจัดการกับปัญหาอย่างมีสติ คิด วิเคราะห์ และหาวิธีแก้ไขปัญหาอย่างรอบคอบ รัดกุม ก็จะทำให้ผ่านพ้นอุปสรรคเหล่านั้นได้ไม่ยาก ที่สำคัญคือ ต้องมองว่าการแก้ไขปัญหาเป็นเรื่องสนุกและท้าทาย จะทำให้เราสามารถรับมือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นต่อไปได้เป็นอย่างดี



๙. **ขจัดความกลัวและความกังวล** ในบางครั้งเมื่อต้องเจอสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกกลัว กังวล หรือคิดว่าทำไม่ได้ อันดับแรกก็ต้องขจัดความกังวลและความกลัวเหล่านั้นออกไปให้เร็วที่สุด จากนั้นตั้งสติให้มั่นคง แล้วค่อย ๆ คิดลำดับเหตุการณ์ทั้งหมดอย่างรอบคอบ คิดทบทวนให้ดี ทำจิตใจให้ผ่อนคลาย หาสาเหตุที่แท้จริง แล้วจึงคิดหาหนทางแก้ไขให้เหมาะสมกับเวลานั้น ๆ ให้ดีที่สุด



๑๐. **พูดสิ่งดี ๆ กับตัวเอง** พึงระลึกอยู่เสมอว่าเราก็เป็นคนสำคัญคนหนึ่ง ดังนั้น การให้กำลังใจตัวเอง ด้วยการพูดสิ่งดี ๆ ไม่ว่าจะพูดในใจหรือพูดออกมาดัง ๆ ก็ตาม เช่น “ฉันทำได้ ฉันยอดเยี่ยมที่สุดแล้ว” หรือเวลาเข้างานก็อาจพูดกับตัวเองว่า “ฉันชอบในสิ่งที่ฉันเป็น และฉันรักงานที่ฉันทำ!” คำพูดเหล่านี้ จะส่งผลถึงความรู้สึก จิตใจ และการแสดงออก ซึ่งหากคุณทำดีต่อตนเอง คุณก็ย่อมจะได้รับผลดีเป็นการตอบแทน การคิดแต่สิ่งที่ดี ๆ ให้กำลังใจตัวเองอยู่เสมอ จะช่วยให้เราเป็นคนที่มีจิตสำนึกที่ดี และอาจกลายเป็นส่วนหนึ่งในบุคลิกภาพของคุณในที่สุด



11. **มีเป้าหมาย** ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ในการทำงานเมื่อพบเจอกับอุปสรรคใด ๆ อย่าเพิ่งย่อท้อ หรือหมดหวัง และหมั่นบอกกับตัวเองเสมอว่า อุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่นี้ ล้วนเป็นสิ่งที่ท้าทายที่คุณ จะต้องก้าวผ่านไปให้ได้ เพื่อความสำเร็จอย่างแท้จริง และหากต้องพบกับความล้มเหลว จงถือเป็นบทเรียนสำคัญที่ต้องเรียนรู้ แก้ไข และปรับปรุงพัฒนา ให้เราสามารถเดินไปข้างหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคง กล้าวโดยสรุป ทักษะที่ดีต่องานของผู้ให้บริการ คือการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ ให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพที่ดี



๒.๓ จิตบริการของผู้ให้บริการ



๒.๓.๑ ความหมายของจิตบริการ

สุนิตย์ (๒๕๕๑) กล่าวว่า จิตบริการ หรือหัวใจบริการ “Service Mind” ยังถือว่าเป็นความสามารถอย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จัดเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่หน่วยงานหรือองค์การคาดหวังให้พนักงานหรือบุคลากรทุกคนและทุกระดับงานจะต้องมีความสามารถในด้านนี้และยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือองค์การอีกด้วย

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการการที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้นช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่ว่าเกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ส่วนที่ว่าเกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการ ด้วยการมีหัวใจบริการ

ตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวสรุปไว้ว่า “หัวใจการให้บริการ (Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ



S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

S

E = Enthusiasm

ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

E

R = Responsiveness

มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

R

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

V

I = Impression

ให้บริการอย่างประทับใจ


I

C = Courtesy

บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน

C





E = Endurance
ความอดทน การเก็บ
อารมณ์

E

M = Make
Believe มีความ
เชื่อ

M

I = Insist การยืนยัน /
มีจุดยืนที่จะบริการ
ลูกค้า

I

N = Necessitate
การให้ความสำคัญ

N

D = Devote การ
อุทิศตน

D



๒.๓.๒ จิตบริการสำคัญของผู้ให้บริการ (Service Mind)

จิตบริการสำคัญของผู้ให้บริการที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จสำหรับธุรกิจ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วย

๑. การยิ้มแย้มแจ่มใส รอยยิ้มถือเป็น

หน้าตาบานแรกของหัวใจในการให้บริการเพราะเป็น

การแสดงออกถึงความรู้สึกที่บ่งบอกว่าเต็มใจที่จะให้บริการ เป็นกาแสดงออกต่อบุคคลอื่นว่า
เราเป็นผู้ให้บริการ และจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดการยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการทักทายผู้คนด้วยไมตรี
จิตเบื้องต้น เพื่อนำไปสู่การบริการที่น่าประทับใจในด้านอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรยิ้มด้วยความ
จริงใจ ไม่เสแสร้ง เป็นรอยยิ้มที่ออกจากใจอย่างแท้จริง

๒. มีความถูกต้อง ชัดเจน ในงานบริการทุกประเภท สิ่งหนึ่งซึ่งผู้รับบริการทุกคนมี
ความคาดหวังและต้องการมากที่สุดก็คือ การได้รับบริการด้านข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง หรือ
เป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ นั้นหมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ จะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง
และชัดเจน ตรวจสอบได้ เช่น การจองห้องพักและได้ห้องพักตามที่ระบุ หรือการสั่งอาหาร
และได้อาหารตรงตามที่สั่ง รวมทั้งการจองโปรแกรมทัวร์ต่าง ๆ จะต้องเป็นไปตามแผนการที่
ระบุไว้ในเอกสารอย่างครบถ้วน เป็นต้น

๓. มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ในยุคที่มีสภาวะของการแข่งขันสูงเช่นในยุค
ปัจจุบันหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของงานบริการที่ปฏิเสธไม่ได้ก็คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ
ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อ ประสานงาน การตอบรับ ตอบข้อซักถามต่าง ๆ โดยผู้ให้บริการจะต้อง
ทำด้วยความรวดเร็ว แม่นยำทันต่อสถานการณ์ โดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ให้
มากที่สุด

