



๓.๔ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในการทางาน
บริการ

มารยาท หมายถึง กิริยาวาจาที่ถือว่าสุภาพเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ส่วนคำว่า มารยาทในสังคมจะหมายถึงกรอบ หรือระเบียบแบบแผนที่ควรประพฤติหรือควรละเว้นในส่วนที่เกี่ยวกับผู้อื่น รวมทั้งคนหมู่มากโดยเหตุที่มนุษย์เราไม่สามารถ อยู่ลำพังคนเดียวในโลกได้ ต้องเกี่ยวข้องกับผู้อื่นไม่มากก็น้อย ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีกฎกติกากำหนดแบบแผนในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งทุกประเทศต่างก็มีแบบอย่างทางวัฒนธรรมที่เรียกกันว่ามารยาททางสังคมนี้ทั้งสิ้น



มารยาททางสังคมที่ดีและการวางตัวของผู้ให้บริการ
ให้เป็นที่ประทับใจ บุคคลจึงควรเรียนรู้ดังต่อไปนี้



การต้อนรับผู้ให้บริการ มีหลักการเบื้องต้นดังนี้

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พร้อมมอบรอยยิ้มที่เป็นมิตร ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

การรับโทรศัพท์ มีหลักการเบื้องต้นดังนี้

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓-๔ ครั้ง
๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อหน่วยงาน) (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ”
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การรับฟังด้วยใจ มีหลักการเบื้องต้นดังนี้

๑. เปิดใจที่จะรับฟัง
๒. ให้เกียรติผู้พูด
๓. ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด
๔. ฟังอย่างมีสติ
๕. ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ
๖. ฟังด้วยความใส่ใจอย่างจริงจัง
๗. ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่คุณพูดต้องการสื่อสาร
๘. ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง
๙. มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง



๓.๕ การสร้างมนุษย
สัมพันธ์ที่ดีและการสื่อสาร
กับผู้ใช้บริการ

“ มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ที่ว่าด้วยความสามารถของคนในการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นโดยอาศัยสติปัญญาและความมีเหตุผลปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถเอาชนะใจผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นมีความนับถือ ให้การยอมรับ ให้ความร่วมมือ เกิดความพอใจรักใคร่ และสามารถทำงานให้ส่วนรวมด้วยความเต็มใจอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลแลดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ”

“ มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ โดยอาศัยสติปัญญาและความมีเหตุผลในการปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าเพื่อความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ ”



๓.๕.๑ หลักปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการในการ สร้างมนุษยสัมพันธ์

๑. มองโลกในแง่ดี
๒. รู้จักตนเอง
๓. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
๔. มีความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น
๕. มีความมั่นคงในอารมณ์
๖. เป็นคนเที่ยงตรง เปิดเผย ตรงไปตรงมา
๗. รู้จักถ่อมตน มีศิลปะในการติดต่อ
๘. มีความจำดี สามารถจดจำชื่อลูกค้าได้
๙. ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยามผู้อื่น ให้การยกย่องยอมรับ
๑๐. จริงใจต่อทุกคน ช่วยเหลือเมื่อมีโอกาส

๓.๕.๒ เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

๑. มีความจริงใจ
๒. กระตือรือร้น
๓. เป็นผู้ฟังที่ดี
๔. รู้จักปรับตัว
๕. มีความอดทน
๖. มีความซื่อสัตย์
๗. พุดจาไพเราะ
๘. แสวงหาโอกาสเพื่อรู้จักกับบุคคลใหม่ ๆ
๙. พยายามศึกษาบุคคลอื่นให้ลึกซึ้ง
๑๐. ให้ความสำคัญกับลูกค้า
๑๑. ไม่ควรทำตัวเด่นและรอบรู้จนเกินงาม
๑๒. ไม่ควรมีความมั่นใจมากเกินไป
๑๓. ควรวางตัวให้เหมาะสมแก่กาลเทศะ



๓.๕.๓ ข้อควรระวังในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

๑. ระวังการแสดงสีหน้า กิริยาท่าทาง และบุคลิกภาพ
๒. การโต้แย้ง การถกเถียงเพื่อเอาชนะ
๓. การตำหนิติเตียนผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
๔. การพูดเรื่องของตนเอง การพูดโอ้อวด ยกตนข่มท่าน
๕. การพูดเพื่อเจ้อ ประชดประชัน นินทาว่าร้าย
๖. การไม่สนใจฟังผู้อื่น
๗. การแสดงความอิจฉา
๘. การแสดงความอยากได้ ใจแคบ
๙. การแสดงความเห็นแก่ตัวมากกว่าส่วนรวม
๑๐. การแสดงความไม่โหดุนเฉียว
๑๑. การแสดงการเลือกที่รักมักที่ชัง
๑๒. การแสดงอำนาจเหนือผู้อื่น
๑๓. การแสดงความไม่แน่นอนอน จิตใจรวนเร ไม่รักษาคำพูด
๑๔. การโยนความผิดให้ผู้อื่น
๑๕. การแสดงความเป็นระเบียบ จู้จู้จุกจิกจนเกินไป
๑๖. การลืมนึกถึงความสำคัญของผู้อื่น บางคนเป็นคนมีอำนาจ ชอบใช้อำนาจกับผู้อื่นจนลืมนึกไปว่าผู้อื่นก็มีความสำคัญเช่นกัน
๑๗. การมีอคติความลำเอียงต่อผู้อื่น โดยเฉพาะเชื้อชาติ ศาสนา
๑๘. การแสดงพฤติกรรมบางอย่างจนเคยชิน เช่น การยื่นค้ำหัวผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นมารยาทที่ไม่ควรทำสำหรับคนไทย

๓.๕.๔ การสื่อสารกับผู้ให้บริการหรือลูกค้า

การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างในการรับรู้ด้านสินค้าและบริการ ดังนั้นในแต่ละองค์กรจึงให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสาร รวมถึงพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานเป็นสำคัญเพราะคาดหวังว่าลูกค้าจะสามารถจดจำสินค้า และมีความภักดี คือ รู้สึกพึงพอใจและภูมิใจที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการ

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทางการบริการจากผู้ให้บริการ (ผู้ส่งสาร) โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยภาษากาย (อวจนภาษา) ภาษาวาจา (วจนภาษา) ภาษาใจ (การสื่อสารภายในตัวบุคคล) และการสื่อสารมวลชนไปยังผู้รับบริการ (ผู้รับสาร) โดยมีการสัมพันธ์กันทั้งบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ และให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการด้วยความ



๑. จุดมุ่งหมายของการสื่อสารเพื่อการบริการ

- (1) เพื่อแจ้งข่าวสารให้ทราบ
- (2) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้าและบริการ
- (3) เพื่อเพิ่มผลกำไรในเชิงธุรกิจ
- (4) เพื่อโน้มน้าวใจ
- (5) เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- (6) เพื่อความบันเทิง ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ
- (7) เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ



๒. วิธีการสื่อสาร อย่างไรให้เป็นที่ยังพอใจกับลูกค้า

- (๑) แสดงความสนใจและใส่ใจลูกค้า เมื่อกำลังพูดคุยกับลูกค้าควรตั้งใจฟัง และแสดงความใส่ใจเมื่อลูกค้าต้องการให้อธิบายข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน
- (๒) เป็นผู้ฟังที่ดีมากกว่าพูดอย่างเดียว การสื่อสารที่ดีควรเป็นผู้รับและผู้ส่งสารที่ดี และเมื่อลูกค้าต้องการแสดงความคิดเห็นต้องรับฟังอย่างตั้งใจ และถ้ามีส่วนที่เราต้องแสดงความคิดเห็นก็ต้องรอจังหวะที่เหมาะสม เพื่อเปิดโอกาสได้พูดคุยแลกเปลี่ยนกันให้เป็นไปอย่างราบรื่น
- (๓) อย่าเอาชนะลูกค้า เมื่อลูกค้าไม่เห็นด้วย หรือแม้แต่เราไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของลูกค้า ควรตั้งใจฟังและพูดจาทดกลับด้วยความอ่อนโยน อ่อนน้อม ไม่ใช่อารมณ์ด้วยการขึ้นเสียงกัน เพราะจะนำไปสู่การโต้แย้งกันเพื่อเอาชนะ
- (๔) พูดกระชับและตรงประเด็น การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจต้องมีการเกริ่นนำและสรุป เนื้อหาที่กระชับเข้าใจง่ายตรงประเด็น เพราะการพูดนอกเรื่องหรือนอกประเด็นจะทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจและเกิดความเบื่อหน่ายที่จะรับฟัง
- (๕) รู้จักสังเกตและมีจังหวะในการพูด ขณะพูดควรสังเกตสีหน้าลูกค้าด้วยว่าฟังพอใจไม่ฟังพอใจ เบื่อหน่าย หรือไม่สนใจ เพราะเราเป็นฝ่ายพูดฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจความรู้สึกของลูกค้าจะนำไปสู่การบริการที่ไม่ประทับใจ
- (๖) รู้จักชมเชยลูกค้าหรือแสดงความคิดเห็นร่วมกันกับลูกค้า ถ้าลูกค้ามาใช้บริการแล้วประทับใจหรือฟังพอใจในบริการ
- (๗) มีการประเมินและทบทวนความเข้าใจของลูกค้าขณะพูด ซึ่งขณะสื่อสารกับลูกค้า บางครั้งเราไม่อาจทราบว่าลูกค้าเข้าใจหรือไม่เข้าใจ จึงต้องหมั่นสอบถามลูกค้าเพราะบางครั้งลูกค้าครั้งไม่กล้าถามเมื่อมีอะไรที่ขาดเหลือและต้องอธิบายเพิ่มเติมให้เกิดความชัดเจน





สแกนเพื่อทำแบบทดสอบ