

หน่วยที่ 4

คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

หัวข้อเรื่อง

- 4.1 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ
- 4.2 การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- 4.3 ลักษณะผู้ให้บริการอาหารเครื่องดื่ม
- 4.4 ลักษณะผู้ให้บริการนักท่องเที่ยว

สมรรถนะที่พึงประสงค์

แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

1. อธิบายพฤติกรรมของผู้ให้บริการได้
2. สาธิตการแต่งกายของผู้ให้บริการได้
3. อธิบายลักษณะผู้ให้บริการอาหารเครื่องดื่มได้
4. อธิบายลักษณะผู้ให้บริการนักท่องเที่ยวได้

สาระสำคัญ

พฤติกรรมของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังในด้านบุคลิกภาพด้านการปฏิสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมในส่วนของการแต่งกายของผู้ให้บริการที่สำคัญประกอบด้วยลักษณะการแต่งกายตามมาตรฐานสุภาพสตรีสุภาพบุรุษและลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการในนี้จะกล่าวถึงลักษณะผู้ให้บริการอาหารเครื่องดื่มพนักงานบริการ

คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

4.1 พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

ผู้ปฏิบัติงาน มีบทบาทที่สำคัญ คือ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในธุรกิจบริการ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องเข้าใจ “ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน” เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมตามที่ผู้รับบริการต้องการ หากต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรู้ความคาดหวังบุคลิกภาพ ที่ผู้รับบริการต้องการ และรู้วิธีปฏิสัมพันธ์ เพื่อนำไปกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ ดังต่อไปนี้

4.1.1 พฤติกรรมการให้บริการภายในของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ การรับรู้บุคคลที่ติดต่อด้วยแบบ I am OK, You are OK

1) แบบรับรู้เกี่ยวกับตนเอง และบุคคลอื่นจำแนกได้ 4 แบบ

แบบที่ 1 การรับรู้แบบ เราดี – เขาก็ดี I am OK–You are OK

แบบที่ 2 การรับรู้แบบ เราดี - เขาแย่ I am OK – You are not OK

แบบที่ 3 การรับรู้แบบ เราแย่ – เขาดี I am not OK – You are OK

แบบที่ 4 การรับรู้แบบ เราแย่ – เขาแย่ I am not OK – You are not OK

การรับรู้ของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งรับรู้ว่าคุณคนเป็นคนดี เป็นคนมีความสามารถ หากรับรู้คนในแบบที่ 1 พฤติกรรมทั้งทางวาจาและท่าทางจะแสดงออกในทางบวกตามไปด้วย ในทางตรงข้ามหากรับรู้ตนเองและบุคคลอื่นเป็นแบบที่ 2 – 3 – 4 แล้วจะแสดงพฤติกรรมในทางลบกับตนเองและกับบุคคลอื่นด้วย

2) พฤติกรรมลดความขัดแย้ง เมื่อเกิดความขัดแย้ง พฤติกรรมที่มุ่งให้ตนเองชนะ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ หรือให้ตนเองได้สิ่งที่พึงพอใจ จะกระทำด้วยวิธีการใช้อำนาจ คุกคาม ใช้อิทธิพลสูงมาก ส่วนพฤติกรรมที่ตนเองยอมแพ้ จะกระทำด้วยวิธีการประนีประนอม แลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน ตัดสินด้วยการเสนอให้บุคคลที่สามแก้ไข หากยึดพฤติกรรมการมุ่งแพ้ชนะเป็นเกณฑ์แล้ว พฤติกรรมการลดความขัดแย้งจำแนกได้เป็น 4 แบบ คือ

แบบที่ 1 พฤติกรรมแบบ ชนะ – ชนะ win – win strategy

แบบที่ 2 พฤติกรรมแบบ ชนะ – แพ้ win – lose strategy

แบบที่ 3 พฤติกรรมแบบ แพ้ – ชนะ lose – win strategy

แบบที่ 4 พฤติกรรมแบบ แพ้ – แพ้ lose – lose strategy

จากพฤติกรรมการลดความขัดแย้งที่นักมนุษยสัมพันธ์เลือกใช้ได้แก่แบบ ชนะ – ชนะ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

3) พฤติกรรมที่เกิดจากบุคลิกภาพที่ชอบ–ไม่ชอบ แสดงถึงบุคลิกลักษณะชอบลักษณะใดที่ไม่ชอบ ตัวอย่างเช่น

ชอบมาก : จริงใจ ซื่อสัตย์ เข้าใจผู้อื่น จงรักภักดี พุดจริง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

ชอบเล็กน้อยถึงไม่ชอบเล็กน้อย : ชอบวุ่นวาย ก้าวร้าวขี้อาย ชอบแสดงอารมณ์ วัตถุนิยม เจ็บ เป็นต้น

ไม่ชอบ : มารยาททราม ไม่เป็นมิตร ปากมาก ความคิดแคบ คดโกง กักขะ เป็นต้น

4.1.2 พฤติกรรมการให้บริการภายนอกของผู้ปฏิบัติงาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับแล้วเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) การประสานงานของการบริการ (Coordination) อธิยาศัย และความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) คุณภาพของการบริการ (Quality of service) และราคาค่าใช้จ่าย (Cost)

4.2 การแต่งกายของผู้ให้บริการ

4.2.1 ความหมายของการแต่งกาย หมายถึงการใช้เสื้อผ้ารวมถึงเครื่องประดับตกแต่งร่างกาย ตั้งแต่ศีรษะจรดเท้า โดยให้เหมาะสมกับกาลเทศะคือเหมาะสมกับเวลากลางวัน กลางคืน งานเลี้ยงต่างๆ และเหมาะสมกับเทศะคือเหมาะสมกับสถานที่ เช่น สถานที่ราชการ โรงเรียน โรงภาพยนตร์ เป็นต้น

4.2.2 ความสำคัญของการแต่งกาย มีด้วยกันอยู่หลายประการ เช่น เพื่อป้องกันอันตราย เห็นได้จากการใส่เสื้อผ้าเพื่อป้องกันความหนาว การใส่เสื้อแขนยาวเพื่อป้องกันแสงแดด หรือแต่งกายเพื่อดึงดูดความสนใจและความสวยงาม แต่งกายเพื่อแสดงฐานะทางสังคม เช่น เครื่องแบบนักศึกษา ข้าราชการตำรวจ หรือการแต่งกายด้วยเสื้อผ้าและเครื่องประดับราคาแพงก็สามารถบ่งบอกถึงฐานะทางสังคมได้เช่นกัน นอกจากนี้การแต่งกายยังบ่งบอกถึงขนบธรรมเนียมและความสุภาพ ซึ่งแต่ละท้องถิ่นก็มีลักษณะแบบแผนของตนเอง อย่างเช่น ธรรมเนียมตะวันตกถ้าเป็นงานพิธีการจะต้องแต่งกายครบเครื่อง สวมถุงน่อง รองเท้า หมวก ถุงมือ แต่ถ้าเป็นธรรมเนียมไทยเราจะไม่สวมหมวก

4.2.3 ลักษณะการแต่งกายสำหรับพนักงานผู้ให้บริการการแต่งกายที่เหมาะสมสำหรับพนักงานผู้ให้บริการควรมีดังนี้ปฏิบัติตาม กฎ กติกา ขององค์กร ดูแลความสะอาด และความเรียบร้อยเป็นสิ่งสำคัญ ใส่ใจในรายละเอียดของการแต่งกายให้ครบถูกต้อง มากกว่าความโก้ หรู

1) เครื่องแบบหรือชุดสุภาพ เพื่อแสดงความเป็นพนักงานที่พร้อมบริการ และยังเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ

2) ทรงผมที่เหมาะสมกับเพศของพนักงาน เช่นผู้ชายควรตัดผมสั้น สะอาดเป็นต้น

3) สีส้นและการแต่งกายควรเลือกให้เหมาะสมกับกาลเทศะซึ่งสีมีความหมายต่างกัน

4) รองเท้า-ถุงเท้า ผู้ให้บริการควรสวมรองเท้าสีเข้ม สุภาพเหมาะกับสถานที่และ

กาลเทศะ

5) การแต่งหน้า ที่เนียนเป็นธรรมชาติ ช่วยเสริมให้ชวนมอง ดูสดใสตลอดเวลา



ภาพที่ 4.1 เครื่องแบบหรือชุดสุภาพ

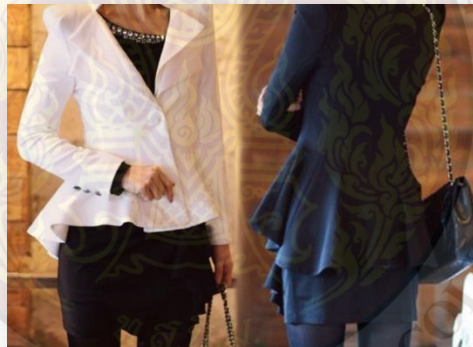
ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ

4.2.4 เครื่องแต่งกายตามมาตรฐานสุภาพสตรี

1) เสื้อผ้า (Garment) เสื้อผ้าสุภาพสตรีที่เป็นมาตรฐานได้แก่

(1) Basic suit เป็นชุดคนละชิ้น แบบเรียบ ตัดเย็บดี สวมใส่ได้รูป สีเบสิก

ใช้ผ้าทำกระดุม ใช้อุปกรณ์ประกอบการแต่งกายได้หลายแบบ



ภาพที่ 4.2 Basic suit

ที่มา : Interview Suits

(2) Basic dress เป็นชุดติดกันแบบเรียบๆ มีรายละเอียดมากกว่า Basic suit

ใช้ได้หลายโอกาส ใช้ได้กับเครื่องประดับหลากหลาย



ภาพที่ Basic dress

ที่มา : Interview Suits

(3) Suit dress เป็นเสื้อสองชั้น ข้างในเป็นชุดติดกัน (Dress) และมีเสื้อนอก (Jacket) สวมทับ กลางวันใช้เป็นสูท กลางคืนถอดสูทออกไปงานเลี้ยงได้



ภาพที่ 4.3 Suit dress
ที่มา : Interview Suits

2) อุปกรณ์ประกอบ (Accessories)

(1) กระเป๋าถือ อาจทำจากผ้าหรือหนัง ควรเลือกสีกลางๆ เพราะสามารถเข้าเข้ากับชุดและรองเท้าได้หลากหลาย

(2) รองเท้า ควรมียางน้อยสองคู่ เช่นดำกับน้ำตาลหรือครีม เพื่อให้เข้ากับชุด ถ้าเป็นไปได้ควรมีรองเท้าห้าคู่ขึ้นไปคือ รองเท้าส้นแบน เช่น รองเท้าผ้าใบ รองเท้าแตะ รองเท้ามีส้นปานกลางสองคู่สำหรับใส่ทำงาน และรองเท้าแบบเรียบแต่หุ้มส้นสำหรับใส่ไปงาน ควรเลือกใช้รองเท้าให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เช่น เวลาไปทำงาน ประชุมควรใส่รองเท้าหุ้มส้น ส้นเตี้ย แบบเรียบๆ เวลาเล่นกีฬาควรใส่รองเท้ากีฬา รองเท้าหุ้มส้นที่มีพื้นยางเพื่อป้องกันการลื่น ในโอกาสพิเศษหรืองานเลี้ยง ควรสวมรองเท้าส้นสูงแบบเรียบหุ้ม การเลือกรองเท้านอกจากความสวยงามแล้วควรคำนึงถึงความสะดวกสบายในการสวมใส่ด้วย

(3) หมวก ในประเทศไทยเราส่วนใหญ่การสวมหมวกเพื่อป้องกันแดดและลม การมีหมวกหนึ่งหรือสองใบก็เป็นทางเลือกที่ดี ควรเลือกสีกลางๆ เช่น เทาหรือสีเนื้อสามารถใส่ได้ทุกโอกาส

(4) ถุงเท้า ควรสวมเมื่อใส่ไปในงานที่เป็นทางการหรือพิธีการ และขณะเล่นกีฬา ควรเลือกสีกลางๆ ทำจากวัสดุที่นุ่มใส่สบาย

(5) เข็มขัด ควรเลือกสีให้เหมาะกับเสื้อผ้าและรองเท้า

(6) เครื่องประดับ (Jewelry) จะมีสองลักษณะคือ Costume jewelry เป็นเครื่องประดับที่ออกแบบเพื่อให้สวมเข้ากับชุดกับเสื้อผ้า ทำจากวัสดุที่มีราคาไม่มาก และ Fine jewelry ทำจากวัสดุที่มีราคาจำพวก ทอง และอัญมณีที่มีราคา

4.2.5 เครื่องแต่งกายมาตรฐานสุภาพบุรุษ

1) เสื้อผ้าสุภาพบุรุษที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่

(1) สูทประกอบด้วยเสื้อนอกและกางเกงสีเดียวกัน บางครั้งอาจจะมีเสื้อกั๊ก สูทจะเปลี่ยนไปตามแฟชั่น บางครั้งปกใหญ่หรือปกเล็ก ตัวสั้นหรือตัวยาว กระเป๋าดตรงหรือเฉียง กะดุมแถวเดียวหรือสองแถว ควรเลือกตามสมัยนิยม



ภาพที่ 4.4 สูทสุภาพบุรุษ

ที่มา : ร้าน Beboy shop

(2) กางเกง มีด้วยกันหลายแบบ เช่น ขาตรง ขาบาน ขาแคบ เป้าตึงและเป้าหย่อน ควรเลือกใช้ตามสมัย เช่นกัน

(3) สูทในงานพิธีการ (Formal Evening Wear) บางครั้งเรียกว่า Black Tie ประกอบด้วยเสื้อสีดำปกแบะทำจากผ้าต่วนหรือทักซีโต และเชิ้ตแขนยาวผูกโบว์ไทสีดำ และถ้าเป็นงานพิธีการมากๆ จะสวมเสื้อนอกที่มีด้านหลังยาว

(4) เบลเซอร์ (Blazer) เป็นเสื้อนอกที่ใช้สวมทับเสื้อเชิ้ต แต่ไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับกางเกงสีเดียวกันหรือผ้าชนิดเดียวกัน

2) เสื้อผ้าและเครื่องประกอบการแต่งกาย

(1) เสื้อเชิ้ต มีด้วยกันหลายแบบ Dress shirt เป็นเชิ้ตทั่วไปแต่ค่อนข้างเป็นทางการ มักผูกเนคไทประกอบ Work shirt เป็นเชิ้ตสำหรับใส่ทางการไม่ต้องผูกเนคไท สำหรับใส่ทำงานที่ต้องใช้แรงงาน Sport shirt เป็นผ้ายืดหรือผ้าทอสีพื้นและลายทางรวมถึงเสื้อโพลีที่สวมทางศิรชะ Formal shirt เป็นเชิ้ตใช้กับงานพิธีการมักเป็นสีพื้นและจับพลีทที่อก

(2) รองเท้า ควรมียอย่างน้อยสองคู่สำหรับใส่ไปทำงาน ควรเป็นสีดำหรือน้ำตาลแบบเรียบร้อย เลือกสีให้เหมาะสมกับเสื้อผ้า จะเป็นแบบสวมหรือผูกเชือกก็ได้ ถ้าเป็นการแต่งเครื่องแบบเต็มยศควรเลือกใช้รองเท้านผูกเชือกสีดำ ในยามพักผ่อนควรใช้รองเท้าสาน ส่วนในการเล่นกีฬาควรใช้รองเท้าผ้าใบ

(3) ถุงเท้า ควรเป็นสีเดียวกับรองเท้าหรือใช้ถุงเท้าสีเข้มกับรองเท้าดำ ส่วนรองเท้าสีน้ำตาลสามารถใช้สีเนื้อได้ ไม่ควรใช้ถุงเท้าสีสดจนเกินไป ในงานศพควรใช้รองเท้าดำและถุงเท้าดำเท่านั้น

(4) ผ้าเช็ดหน้า ควรเลือกสีกลางๆ เช่น ดำ เทา น้ำเงิน น้ำตาล ครีม น้ำเงิน เพราะเข้ากับเสื้อผ้าได้ทุกสี



ภาพที่ การแต่งกายตามมาตรฐานสภาพสตรี สุภาพบุรุษ
ที่มา : <http://www.westvisual.com>,

4.3 ลักษณะผู้ให้บริการอาหารเครื่องดื่ม

4.3.1 ลักษณะของพนักงานบริการ

ปฏิบัติงานตามแต่จะได้รับคำสั่ง โดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น บริการต้อนรับ รับรองแขก หรือผู้มารับบริการ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริหารจัดการทำความสะอาด งานบำรุงรักษา ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานที่จำเป็นต้องใช้แรงงานทั่วไป รวมถึงงานบริการยานพาหนะ ขั้บรถยนต์ของทางราชการประเภทต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ ผู้ให้บริการพนักงานบริการ
ที่มา : <http://www.jobbangkok.com>,

4.3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการในการให้บริการด้านต่างๆ เช่น บริการต้อนรับ รับรองแขกหรือผู้มาใช้บริการ ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การดูแลจัดทำความสะอาด ความปลอดภัยของสถานที่ราชการ และการขั้บรณนัตของทางราชการประเภทต่างๆ ภายใต้การกำกับ ณะนำ ตรวจสอบ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติในการบริการ ดังนี้

- 1) สนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยร่วมกับทีมงานในการให้บริการต้อนรับ รับรองแขกหรือผู้มาใช้บริการ พร้อมให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงงานที่จำเป็นต้องใช้แรงงานทั่วไป เพื่อให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสมตามมาตรฐาน
- 2) ให้บริการด้านการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ในการติดต่อต้อนรับชี้แจงต่างๆ ไปเพื่อไขข้อข้องใจ และช่วยตอบคำถามแก่ผู้ที่มารับบริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ
- 3) งานบริหารจัดการความสะอาด การรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินและสถานที่ เพื่อให้เป็นระเบียบปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

สรุป



แบบทดสอบหน่วยที่ 4

เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ
วิชา ศิลปะการให้บริการ

ใช้ประกอบแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ

1. การรับรู้บุคคลที่ติดต่อด้วยแบบใดที่แสดงออกในทางบวก
 1. I am OK–You are OK
 2. I am not OK – You are OK
 3. I am OK – You are not OK
 4. I am not OK – You are not OK
2. พฤติกรรมลดความขัดแย้งแบบใดที่นักมนุษยสัมพันธ์เลือกใช้
 1. win – lose strategy
 2. lose – win strategy
 3. win – win strategy
 4. lose – lose strategy
3. พฤติกรรมใดที่เกิดจากบุคลิกภาพที่ชอบมาก
 1. ชอบรู้นาย
 2. ก้าวร้าวขี้อาย
 3. เข้าใจผู้อื่น
 4. มารยาททรม
4. พฤติกรรมใดที่เกิดจากบุคลิกภาพที่ชอบเล็กน้อยถึงไม่ชอบเล็กน้อย
 1. น่าเชื่อถือ
 2. จงรักภักดี
 3. พุดจริง
 4. ชอบแสดงอารมณ์
5. พฤติกรรมใดที่เกิดจากบุคลิกภาพไม่ชอบ
 1. ปากมาก
 2. เงียบ
 3. วัตถุนิยม
 4. เข้าใจผู้อื่น
6. ความคาดหวังของผู้รับบริการต้องการสิ่งใดที่ได้รับแล้วเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
 1. เส้นสายสะอาด
 2. การประสานงาน
 3. ความสวยของผู้บริการ
 4. คุณภาพดีราคาสูง

7. การแต่งกายของผู้ให้บริการแบบใดที่เหมาะสมกับเวลา
 1. สถานที่ราชการ
 2. งานเลี้ยงต่างๆ
 3. โรงภาพยนตร์
 4. โรงเรียน
8. การแต่งกายของผู้ให้บริการแบบใดที่เหมาะสมกับสถานที่
 1. เวลากลางวัน
 2. กลางคืน
 3. โรงเรียน
 4. งานเลี้ยงต่างๆ
9. เสื้อผ้าสุภาพสตรีตามมาตรฐานแบบใด ลักษณะเป็นเสื้อสองชั้นข้างในเป็นชุดติดกันและมีเสื้อนอกสวมทับกลางคืนถอดชั้นนอกออกไปงานเลี้ยงได้
 1. Basic suit
 2. Basic dress
 3. Suit dress
 4. Black Tie
10. เสื้อผ้าสุภาพบุรุษตามมาตรฐานแบบเบลเซอร์ (Blazer) มีลักษณะอย่างไร
 1. เป็นเสื้อนอกที่ใช้สวมทับเสื้อเชิ้ต
 2. เป็นเชิ้ตทั่วไปแต่ค่อนข้างเป็นทางการ
 3. เป็นเชิ้ตสำหรับใส่ทางการไม่ต้องผูกเนคไท
 4. เสื้อโปโลที่สวมทางศิรณะ