

บทที่ 7

พฤติกรรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับ  
การบริการ



# พฤติกรรม คือ

กิริยาของสิ่งมีชีวิตที่แสดงออกมาเพื่อตอบสนอง ต่อสิ่งเร้า อันเป็นไปอย่างเหมาะสมเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวกระตุ้นที่เหมาะสมกับความพร้อมภายในร่างกาย

# ปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรม

- หน่วยรับความรู้สึก (**RECEPTOR**) ส่วนของเซลล์หรือเนื้อเยื่อที่ไวเป็นพิเศษต่อ สิ่งเร้า
- ระบบประสาทส่วนกลาง (**CNS**) ศูนย์รวบรวมข้อมูลและออก คำสั่ง
- หน่วยปฏิบัติงาน (**EFFECTOR**) ส่วนของร่างกายที่ใช้ตอบสนอง สิ่งเร้า

# พฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ แบ่งออกเป็นหลายประเภท คือ

- ความเคยชิน (**HABITUATION**)
- การเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (**CONDITIONED REFLEX**)
- การเรียนรู้โดยการลองผิดลองถูก (**TRIAL AND ERROR LEARNING**)
- การฝังใจ (**IMPRINTING**)
- การใช้เหตุผล (**REASONING**)

# พฤติกรรมมนุษย์ (HUMAN BEHAVIOUR)

- พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้เรียกว่า เป็นปฏิกิริยาสะท้อน เช่น การสะดุ้งเมื่อถูกเข็มแทง การกระพริบตา เมื่อมีสิ่งมากระทบกับสายตา ฯลฯ
- พฤติกรรมที่สามารถควบคุมและจัดระเบียบได้เนื่องจากมนุษย์มีสติปัญญาและอารมณ์ (**EMOTION**) เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ สติปัญญาหรืออารมณ์ จะเป็นตัวตัดสินใจว่าจะปล่อยปละยักิริยาใด

# ประเภทของพฤติกรรมมนุษย์

- พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน ได้แก่ ปฏิริยาสะท้อนกลับ (**REFLECT ACTION**) เช่นการกระพริบตา และสัญชาตญาณ (**INSTINCT**)
- พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดจากการที่บุคคลติดต่อสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

# พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

- ความเป็นคนที่รักในงานบริการ
- บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย
- มีเทคนิคในการให้บริการ
- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
- มีความช่างสังเกต
- ต้องมีความกระตือรือร้น

- ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ
- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้
- ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี
- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ



# สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากผู้ให้บริการ

- บริการที่มีไม่ตรีจิต
- รอยยิ้ม
- คำพูดที่วิเศษ
- ให้ความช่วยเหลือและแสดงมิตรไมตรีที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ
- เติม“รอยยิ้ม”ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ
- ความมีอัธยาศัยในการทำงานของตน
- พนักงานควรที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- ความมีอัธยาศัยต่อเพื่อนร่วมงาน
- การต้อนรับอย่างอบอุ่น

# พฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยง

- ลืมยิ้ม
- หันหลังให้ลูกค้า
- พูดคำหยาบหรือพูดลบหลังลูกค้า
- มองลูกค้าด้วยหางตา
- คิดว่าตัวเองอยู่เหนือลูกค้า เป็นเจ้าของสถานที่
- ก้าวลูกค้า
- ละเลยลูกค้าที่ดีและน่ารัก
- เป็นแค่คนผ้าของ/เฝ้าสถานที่
- ทำงานด้วยความเศร้า
- เป็นคนไร้น้ำใจ