

การบริการเบื้องต้น

ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)

ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง **การปฏิบัติ**
รับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริการ



๑. สุขภาพดี Good health

สุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี



๒. สายตาดี Good Eye-Sight

ควรมีสายตาที่ปกติ ไม่ตาเหล่ มองไม่ค่อยเห็น



๓. โสตสัมผัสดี (Good Hearing)

โสตสัมผัสในด้านเกี่ยวกับหู



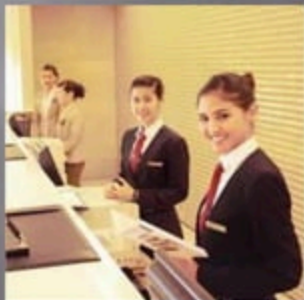
๔.การปรากฏตัวที่ดี(Good Appearance)

การแต่งกายดี สะอาด เรียบร้อย ประณีต

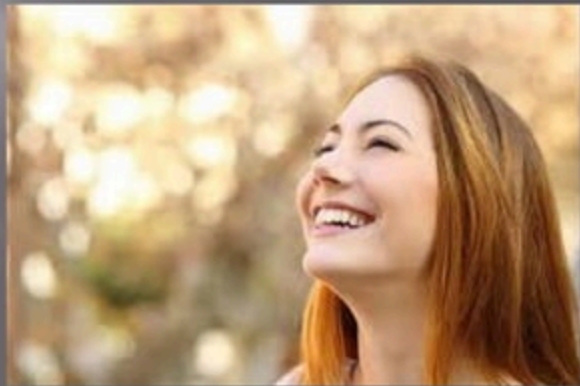


๕. การสร้างความประทับใจในครั้งแรก

First Impression



๖. สีหน้าดี (Facial Expression)



๗. ร่างกายเป็นปกติ (No Deformities)



๘. ทำทางดี (Good Personality)



๙. มีความฉลาดและไหวพริบ (Intelligence)



๑๐. การพูดที่ดี (Well Spoken)



๑๑. ความทรงจำดี (Good Memory)



๑๒. รู้จักกาลเทศะ (Timing)



๑๓. สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย
(Attention on Duty)



๑๔. หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม
(Knowledge)



๑๕. นำประสบการณ์มาใช้ (Using Experience)



๑๖. มีความคิดริเริ่ม (Initiative)



๑๗. อดทน (Patience)



๑๘. ความร่วมมือ (Cooperation)



๑๙. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)



๒๐. มีความรู้ภาษาอังกฤษ (Knowing of Foreign Languages)



๒๑. ความซื่อสัตย์ (Honesty)



honesty
is the key

๒๒. รู้จักควบคุมอารมณ์ (Control Emotion)



๒๓. การปรับตัวเข้ากับสังคม (Social Adaptation)



๒๔. มีใจรักในงานบริการ (Service Mind)

“เพิ่มคุณค่างานบริการด้วยหัวใจบริการ

Service Mind”



ความสูงและน้ำหนักปานกลาง เพราะถ้าพนักงานเตี้ยเกินไปก็จะ
เป็นปัญหาในการเสิร์ฟอาหาร หากสูงเกินไปก็จะไปยื่นค้ำแขกซึ่งดู
เป็นการน่าเกลียด ดังนั้น จึงควรมีขนาดปานกลาง คือ ชายสูง
ประมาณ ๑๖๐ ซม. และหญิงสูงประมาณ ๑๕๔ ซม.



กฎระเบียบของเจ้าหน้าที่บริการที่ต้อง ปฏิบัติโดยเคร่งครัด



กฎระเบียบของเจ้าหน้าที่บริการที่ต้อง ปฏิบัติโดยเคร่งครัด

❑ ๑. ไม่มาปฏิบัติงานสาย



๒.ไม่เลิกงานก่อนเวลา



๓.ไม่ขาดงานหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุอันควร



๔. ไม่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สกปรกหรือขาด ชำรุด



๕. ไม่พกพาเครื่องมือสื่อสารหรือโทรศัพท์ขณะ
ปฏิบัติงาน



๒. ไม่จับกลุ่มพูดคุย หรือยืนกอดอก ขณะผู้
รับประทานกำลังรับประทานอาหาร



๗.ไม่รับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ที่เตรียมไว้สำหรับจัดเลี้ยงโดยเด็ดขาด

๘.ไม่วิจารณ์สถานที่ทำงาน ผู้มารับบริการ ผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานในด้านเสียหายเป็นอันขาด

๙.ไม่เก็บสิ่งของและของมีค่าที่ผู้รับประทานลิ้มไว้เป็นของตนเอง

๑๐. ไม่สูบบุหรี่ ไม่เคี้ยวหมากฝรั่งขณะปฏิบัติ
หน้าที่



๑๑. ไม่เลือกบริการผู้รับประทาน

๑๒. ไม่ไว้หนวดเครา

๑๓. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรงหรือฉุน

๑๔. ไม่นั่งเก้าอี้พูดคุยกับผู้รับประทาน

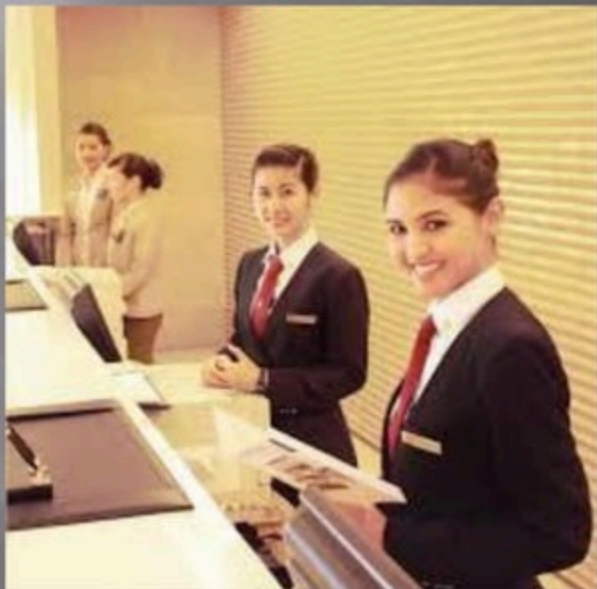
๑๕. ไม่แสดงกิริยาและวาจาที่ไม่สุภาพต่อหน้า

ผู้รับประทาน

๑๖. ไม่ยื่นพียงโต๊ะ เก้าอี้ เสาหรือกำแพง

ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่แม้จะไม่มีผู้รับประทานก็ตาม

เจ้าหน้าที่บริการควรมีมารยาทและจรรยา ในการปฏิบัติงานดังนี้



เจ้าหน้าที่บริการควรมีมารยาทและจรรยาในการปฏิบัติงานดังนี้

มารยาท คือ กริยาวาจาที่ถือว่าสุภาพเรียบร้อย ซึ่งบางขณะต้องประกอบด้วยการเสียสละความพอใจส่วนตัว เพื่อสร้างความพอใจให้ผู้อื่น

จรรยา คือ ความประพฤติ ได้แก่ ความมีมารยาทดี ความต้อนรับเชื่อเชิญ ความอดกลั้นและความเมตตา กรุณา

ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ



ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

- ▣ ๑. ห้ามเคี้ยวอาหาร ของขบเคี้ยว
- ▣ ๒. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติหน้าที่
- ▣ ๓. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ แมกกาซีน
- ▣ ๔. ไม่เกา ไม่แคะ หรือเอามือล้วงส่วนต่างๆของ ร่างกายต่อหน้าผู้รับประทาน

ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

- ▣ ๕. ห้ามกัดเล็บ หรือติดนิ้วมือเล่น
- ▣ ๖. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่แม้จะมีเรื่องขบขัน
- ▣ ๗. ห้ามเอามือเสยผม
- ▣ ๘. ขณะพูดกับผู้รับประทาน ไม่พูดเสียงดังเกินควร
- ▣ ๙. ห้ามแสดงท่าอึดโรยหรือเบื่อหน่าย

ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

- ▣ ๑๐. ขณะเดินคู่ไปกับผู้รับประทาน ไม่ควรเดินนำหน้า ให้เดินทางซ้ายแต่ก่อนไปทางหลังของผู้รับประทานเล็กน้อย
- ▣ ๑๑. อย่ายืนขวางทาง ยืนดักหน้าหรือเดินชนผู้รับประทาน
- ▣ ๑๒. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่นหรือเอามือไขว้หลัง
- ▣ ๑๓. ห้ามหลีกเสียงหรือออกจากสถานที่
- ▣ ๑๔. การพูดคุยห้ามกล่าวคำหยาบ

ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

- ▣ ๑๕. ห้ามดื่มสุรา
- ▣ ๑๖. ห้ามคะยั้นคะยอให้ผู้รับประทานครื่องดื่ม
- ▣ ๑๗. ขณะฟังคำสั่งจากผู้รับประทานครื่องต้องฟังให้ชัดเจน
- ▣ ๑๘. เมื่อนำสิ่งของ หรือภาชนะไปให้ผู้รับประทานครื่องใส่ถาดเสิร์ฟไปทุกครั้ง
- ▣ ๑๙. ขณะถือถาดเสิร์ฟใส่ภาชนะไปบริการผู้รับประทานครื่องระวังอย่าให้มีเสียงภาชนะกระทบกันเสียงดัง

ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

- ▣ ๒๐. ไม่นำภาชนะ และอุปกรณ์ที่จัดเลี้ยงมาเล่น
- ▣ ๒๑. ขณะเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม ห้ามหายใจรดผู้รับประทาน
- ▣ ๒๒. ห้ามส่งเสียงดังหรือตะโกนสั่งงานในระยะไกลในห้องอาหาร
- ▣ ๒๓. ห้ามสวมรองเท้าและถุงเท้าสีอื่น
- ▣ ๒๔. ห้ามพาเพื่อน หรือญาติเข้ามารับประทานอาหารที่เตรียมไว้สำหรับจัดเลี้ยง
- ▣ ๒๕. ห้ามใช้ห้องน้ำร่วมกับผู้รับประทานหรือห้องน้ำที่จัดเตรียมไว้สำหรับรับประทาน

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- ▣ พจนานุกรมไทย ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ พ.ศ. 2552
บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ได้ให้ความหมายของ
คำว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกความดีหรือ
ลักษณะประจำตัวของสิ่งใดสิ่ง

คุณลักษณะภายนอก

▣ คุณลักษณะภายนอก

คุณลักษณะภายนอก คือ คุณลักษณะที่แสดงออกให้เห็นเป็นพฤติกรรม สามารถมองเห็นได้

จากกระทำต่างๆ ดังนี้

- 1) ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีบุคลิกสดชื่น สร้างความสบายใจให้ผู้พบเห็น
- 2) กระตือรือร้น ตั้งใจและมีความสนใจในงาน
- 3) สุภาพและอ่อนน้อม มีมารยาทดี แต่ไม่เฉื่อยชา
- 4) ท่าทางดี หมายถึง ความละมุนละไมและความเหมาะสมในขณะแสดงออก ทั้งท่าทาง การยืน การเดิน การนั่ง การรับคำสั่ง หรือการให้บริการลูกค้า

คุณลักษณะภายนอก

- ▣ 5) แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีตและเหมาะสม เป็นไปตามแบบขององค์กร
- 6) มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไม่ตกใจตื่นในเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน
- 7) ตรงต่อเวลา รู้จักคุณค่าและรักษาเวลา ไม่เข้าทำงานสายหรือใช้เวลาไม่เหมาะสม
- 8) ยิ้มและสบตาในขณะที่พูดหรือให้บริการ แสดงท่าทางสนใจต่อผู้ใช้บริการเสมอ
- 9) รู้จักกาลเทศะ ระมัดระวังกิริยาท่าทาง ทั้งในการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน
- 10) วาจาสุภาพ น้ำเสียงไม่แข็งหรือพูดในลักษณะมะนาวไม่มีน้ำ ใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล

คุณลักษณะภายใน

- ▣ **คุณลักษณะภายใน** คือ คุณลักษณะทางด้านจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด สติปัญญาของ ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่
 - 1) การควบคุมอารมณ์ รู้จักระงับความโกรธ การสงบสติอารมณ์และการมีอารมณ์ขัน
 - 2) การเข้าใจใจบุคคลอื่นและเข้าใจพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล ยอมรับเหตุและผล
 - 3) มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีมุมมองที่เป็นบวกกับการปฏิบัติงานบริการ
 - 4) มีใจรักในงาน ตั้งใจพากเพียร สนใจและพัฒนาปรับปรุงงานอยู่เสมอ
 - 5) รักษาวินัย ยอมรับกฎเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติขององค์กรในด้านต่างๆ
 - 6) ให้ความร่วมมือแก่เพื่อนร่วมงาน องค์กร สามารถทำงานเป็นทีมและยอมรับบทบาทของตนเองได้

คุณลักษณะภายใน

- ▣ 7) มีน้ำใจและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ
- 8) มีความจำดี มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลในงาน ข้อมูลองค์กรและข่าวสารทั่วไป
- 9) มีความจริงใจในการปฏิบัติงานต่อองค์กรและการบริการ
- 10) ซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร เช่น การรักษาเวลา การซื่อสัตย์ต่อผู้ให้บริการ เช่น การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง

กล่าวคือคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานบริการเป็นอันมากและสิ่งที่เป็นอิทธิพลหรือปัจจัยสนับสนุน การมีคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการคือ ทักษะคติ (Attitude) ส่วนบุคคล ซึ่งการมีทักษะคติที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จได้ก็คือ ทักษะคติที่ดีและการคิดเชิงบวก (Positive Thinking) ซึ่งเป็นการเสริมแรงให้มีทักษะคติที่ดีต่องานตามไปด้วย รวมทั้งยังสามารถทำให้บุคคลนั้นมีความรักที่จะทำงาน มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้อื่นหรือที่เรียกว่า จิตใจที่พร้อมและเต็มใจในการบริการ (Service Mind)

เจ้าหน้าที่บริการทุกคนจะต้องมาสถานที่ทำงาน
ก่อนเวลาเข้าทำงานอย่างน้อย ๑๐ นาที เพราะต้องเตรียม
จัดโต๊ะและให้บริการ และต้องเซ็นสมุดลงเวลาทุกครั้ง

ในกรณีป่วย บาดเจ็บ หรือมีเหตุฉุกเฉินที่ไม่
สามารถปฏิบัติงานได้ จะต้องรายงานตัวต่อหัวหน้าหรือ
ผู้ที่ติดต่อได้ โดยติดต่อทางโทรศัพท์ หรือจดหมายฝาก
มา ต้องไม่ล่าช้ากว่า ๓ ชั่วโมง หรือด่วนที่สุด ถ้าเกิน ๓
ชั่วโมง ถือว่าขาดงานโดยไม่มีเหตุอันควร

แบบทดสอบก่อนเรียน

1. เมื่อต้องเจอลูกค้าเรื่องมาก จู้จี้และเอาแต่ใจ ผู้ให้บริการควรใช้คุณสมบัติข้อใดในการปฏิบัติงาน

ก. ความอดทน

ข. ความซื่อสัตย์

ค. มนุษย์สัมพันธ์

ง. ปฏิภาณไหวพริบ

แบบทดสอบก่อนเรียน

2. ข้อใดคือคุณสมบัติที่ดีของพนักงานบริการ

ก. หน้าตาดี

ข. ชอบทำงานอิสระ

ค. มีศิลปะการพูดที่ดี

ง. มีความเป็นตัวของตัวเองสูง

แบบทดสอบก่อนเรียน

3. “การรู้จักองค์กรของตน เป้าหมาย สินค้าและบริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลและรู้จักความต้องการของ ลูกค้า” ถือเป็นคุณสมบัติในด้านใดของพนักงาน

ก. Discipline (วินัย)

ข. Knowledge (ความรู้)

ค. Intelligence (ความฉลาดมีไหวพริบ)

ง. Responsibility (ความรับผิดชอบ)

แบบทดสอบก่อนเรียน

4. คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างไร
- ก. ช่วยให้เข้าใจผู้อื่น
 - ข. ทำให้ผู้อื่นเข้าใจเรา
 - ค. ได้รับความไว้วางใจ
 - ง. ทำให้เราเข้าใจตนเอง

แบบทดสอบก่อนเรียน

5. “Good Appearance” เป็นคุณสมบัติด้านใดของพนักงานบริการ
- ก. มนุษย์สัมพันธ์ดี
 - ข. ความรับผิดชอบดี
 - ค. ความมีวินัยตรงต่อเวลา
 - ง. การแต่งกายและบุคลิกภาพดี

แบบทดสอบก่อนเรียน

6. ข้อใดคือคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน “การท้าทาย และต้อนรับลูกค้า”
- ก. ความมั่นใจในตนเอง
 - ข. ความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - ค. ความจำดีและมีความรู้
 - ง. ความมีน้ำใจและจริงใจ

แบบทดสอบก่อนเรียน

7. ข้อใดแสดงว่าผู้ให้บริการมีมารยาทและจรรยาบรรณต่อ
องค์กร
 - ก. เพียงดาวปฏิบัติงานด้วยจิตสาธารณะ
 - ข. ปลายฝนแต่งกายได้สุภาพและเรียบร้อย
 - ค. ฟ้ำใส่ตอบคำถามลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา
 - ง. ทอฝันเข้าทำงานก่อนเวลาและจัดเตรียมพื้นที่บริการ

แบบทดสอบก่อนเรียน

8. เหตุผลสำคัญที่พนักงานควรมีมารยาทและจรรยาบรรณคือข้อใด
- ก. เพื่อเลื่อนตำแหน่ง
 - ข. เพื่อความสัมพันธ์อันดี
 - ค. เพื่อให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี
 - ง. เพื่อใช้ในการประเมินผลการทำงาน

แบบทดสอบก่อนเรียน

9. ข้อใดคือมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อ
ผู้ใช้บริการ
- ก. ชื่อสัตย์สุจริต
 - ข. ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
 - ค. ปลุกฝังการมีจิตสาธารณะ
 - ง. ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

แบบทดสอบก่อนเรียน

10. ข้อใดแสดงถึงมารยาทและจรรยาบรรณต่อตนเองของผู้ให้บริการ
- ก. ดี เข้างานตรงต่อเวลา
 - ข. ซี ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
 - ค. เอ ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยมารยาทที่ดี
 - ง. บี เข้ารับการอบรมเทคนิคการให้บริการขององค์กร

แบบทดสอบหลังเรียน

- ข้อใดคือคุณสมบัติที่ดีของพนักงานบริการ
 - หน้าตาดี
 - ชอบทำงานอิสระ
 - มีศิลปะการพูดที่ดี
 - มีความเป็นตัวของตัวเองสูง

แบบทดสอบหลังเรียน

2. “Good Appearance” เป็นคุณสมบัติด้านใดของพนักงานบริการ
- ก. มนุษย์สัมพันธ์ดี
 - ข. ความรับผิดชอบดี
 - ค. ความมีวินัยตรงต่อเวลา
 - ง. การแต่งกายและบุคลิกภาพดี

แบบทดสอบหลังเรียน

3. เมื่อต้องเจอลูกค้าเรื่องมาก จู้จี้และเอาแต่ใจ ผู้ให้บริการควรใช้คุณสมบัติข้อใดในการปฏิบัติงาน

ก. ความอดทน

ข. ความซื่อสัตย์

ค. มนุษยสัมพันธ์

ง. ปฏิภาณไหวพริบ

แบบทดสอบหลังเรียน

4. “การรู้จักองค์กรของตน เป้าหมาย สินค้าและบริการ รู้จักข่าวสารข้อมูลและรู้จักความต้องการของ ลูกค้า” ถือเป็นคุณสมบัติในด้านใดของพนักงาน

ก. Discipline

ข. Knowledge

ค. Intelligence

ง. Responsibility

แบบทดสอบหลังเรียน

5. คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างไร
- ก. ช่วยให้เข้าใจผู้อื่น
 - ข. ทำให้ผู้อื่นเข้าใจเรา
 - ค. ได้รับความไว้วางใจ
 - ง. ทำให้เราเข้าใจตนเอง

แบบทดสอบหลังเรียน

6. ความสำคัญของการมีคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการคือข้อใด
- ก. ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
 - ข. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
 - ค. สร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ
 - ง. เป็นการวัดระดับงานของการให้บริการ

แบบทดสอบหลังเรียน

7. ข้อใดคือคุณลักษณะที่ดีในการปฏิบัติงาน “การท้าทาย และต้อนรับลูกค้า”
- ก. ความมั่นใจในตนเอง
 - ข. ความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - ค. ความจำดีและมีความรู้
 - ง. ความมีน้ำใจและจริงใจ

แบบทดสอบหลังเรียน

8. ข้อใดคือมารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่มีต่อ
ผู้ใช้บริการ
- ก. ชื่อสัตย์สุจริต
 - ข. ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
 - ค. ปลุกฝังการมีจิตสาธารณะ
 - ง. ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

แบบทดสอบหลังเรียน

9. ข้อใดแสดงว่าผู้ให้บริการมีมารยาทและจรรยาบรรณต่อ
องค์กร
- ก. เพียงดาวปฏิบัติงานด้วยจิตสาธารณะ
 - ข. ปลายฝนแต่งกายได้สุภาพและเรียบร้อย
 - ค. ฟ้ำใส่ตอบคำถามลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา
 - ง. ทอฝันเข้าทำงานก่อนเวลาและจัดเตรียมพื้นที่บริการ

แบบทดสอบหลังเรียน

10. เหตุผลสำคัญที่พนักงานควรมีมารยาทและจรรยาบรรณคือข้อใด
- ก. เพื่อเลื่อนตำแหน่ง
 - ข. เพื่อความสัมพันธ์อันดี
 - ค. เพื่อให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี
 - ง. เพื่อใช้ในการประเมินผลการทำงาน

ท่องเที่ยววิถีไทย เก๋ไก๋อย่างยั่งยืน