

การต้อนรับและเทคนิคในการให้บริการ

5. ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

- 1 บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ
- 2 การแต่งกายของผู้ให้บริการ
- 3 การแต่งหน้าสำหรับผู้ให้บริการ
- 4 มารยาททางสังคมและการวางตัวของผู้ให้บริการ

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจในการรับบริการและการประเมินบริการที่ได้รับ ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องกำหนดรูปแบบบุคลิกภาพของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะงานบริการ ประเภทของธุรกิจ วิสัยทัศน์และพันธกิจของกิจการ การปฏิบัติตัวของผู้ให้บริการเป็นเสมือนภาพถ่ายบุคลิกภาพของธุรกิจ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการนับแต่ครั้งแรกที่ได้พบกับผู้ให้บริการ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอความรู้พื้นฐาน แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพและการปรับปรุงบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการตามความเหมาะสมกับประเภทของธุรกิจต่อไป

ความหมายของบุคลิกภาพ

คำว่า บุคลิกภาพ (Personality) มีรากศัพท์มาจากคำภาษากรีกว่า “Persona” หมายถึง หน้ากาก เมื่อมีการ

แสดงบนเวที นักแสดงจะสวมหน้ากากบนใบหน้าเพื่อสวมบทบาทที่มีอารมณ์จำเพาะ เช่น โกรธ กลัว เศร้า เป็นต้น (Belch, 2004, s1) เมื่อพิจารณาจากรากศัพท์แล้ว ทำให้สามารถเข้าใจความหมายได้ว่า บุคลิกภาพเป็นเสมือนหน้ากากที่มนุษย์สวมไว้เพื่อแสดงออกถึงความเป็นตัวตนให้ผู้อื่นได้รับทราบดังนั้น บุคลิกภาพจะเป็นผลของสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ แต่แสดงออกในรูปพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อผู้อื่น

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ไม่มีใครสามารถเลียนแบบบุคลิกภาพของผู้อื่นได้เหมือนทุกอย่างทุกประการ และบุคลิกภาพสามารถปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นได้ ไม่มีใครที่มีบุคลิกภาพที่ดีไม่ได้และไม่มีใครที่มีบุคลิกภาพเลวร้ายไปหมดทุกอย่างบุคลิกภาพเรียนรู้ได้และแก้ไขได้สามารถพัฒนาให้เป็นบุคลิกภาพที่ดีเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองได้

Burger (2011, p.4) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือรูปแบบพฤติกรรมที่คงที่และกระบวนการภายในบุคคลที่กำเนิดจากภายในแต่ละคน

Schiffman & Kanuk (2010, p.136) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะภายในจิตวิทยาที่เป็นตัวกำหนดและสะท้อนแนวทางในการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมรอบข้าง

Hawkins, Best & Coney (2004, p.367) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ คุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะตอบสนองในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน

Blythe (2008, p.73) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ การสะสมของคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ทำให้บุคคลมีความเป็นเอกลักษณ์และเป็นเครื่องควบคุมการตอบสนองของแต่ละบุคคลและมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

ธรรมชาติของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีธรรมชาติของพฤติกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำมาประยุกต์กับบุคลิกภาพของตน ให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของธุรกิจบริการที่ตนสังกัดได้อย่างถูกต้อง ได้แก่

1. บุคลิกภาพสะท้อนความแตกต่างของบุคคล เนื่องจากคุณลักษณะภายในของแต่ละบุคคลจะเป็นแหล่งกำเนิดของบุคลิกภาพ ดังนั้น จึงไม่มีใครที่เหมือนกันทุกประการ แม้แต่ฝาแฝดที่มีรูปร่างหน้าตาเหมือนกันทุกประการ มีพ่อแม่ ผู้ปกครองเลี้ยงดูคนเดียวกัน และเติบโตในสภาพแวดล้อมทางสังคมเดียวกัน ก็ยังมีธรรมชาติของบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลอย่างเห็นได้ชัด ด้วยความแตกต่างของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลนี้ทำให้ผู้รับบริการมีความต้องการและการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน จึงเป็นประโยชน์ที่ผู้ให้บริการใช้ประโยชน์โดยการแบ่งแยกลูกค้าออกเป็นกลุ่มทางพฤติกรรม การแสดงออกทางบุคลิกภาพ ซึ่งจะมีลักษณะการตัดสินใจและกระบวนการเลือกรับ

บริการที่คล้ายคลึงกัน

2. บุคลิกภาพมีความคงที่ คงทน และเปลี่ยนแปลงได้ยาก เป็นธรรมชาติบุคลิกภาพของบุคคล ประการสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการสามารถพยากรณ์และทำนายพฤติกรรมแสดงออกของผู้รับบริการ ตลอดการรับบริการได้อย่างแม่นยำ ทั้งที่ยังไม่รู้จักหรือเคยให้บริการใดมาก่อน

3. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ด้วยอิทธิพลของสังคม เป็นเงื่อนไขสำคัญของธรรมชาติของบุคลิกภาพของบุคคลที่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสถานภาพทางกาย สังคม และเศรษฐกิจ ดังนั้นบุคคลแต่ละคนสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนได้ตามแต่บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ

การวิเคราะห์บุคลิกภาพ

ลักษณะโครงสร้างของบุคลิกภาพตามทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์(Sigmund Freud) ความต้องการภายใต้จิตสำนึก (Unconscious Needs) ของมนุษย์แต่ละคนเป็นหัวใจของแรงจูงใจในการแสดงออกทางพฤติกรรมและบุคลิกภาพ โดยระบุว่าบุคลิกภาพของมนุษย์ประกอบด้วย ระบบที่ทำหน้าที่การตอบสนองของ อิด (Id) ซูเปอร์อีโก (Superego) อีโก (Ego)

อิด (Id) เป็นแหล่งสะสมของแรงขับที่มีมาตั้งแต่กำเนิด จากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย ความกลัว ความเหงา ความรัก ความโกรธ เป็นต้น ซึ่งต้องได้รับการตอบสนองทันทีทันใด เพื่อสนองตอบความพึงพอใจส่วนบุคคล ผู้ที่แสดงพฤติกรรมจากแรงขับของ Id จะทำตามความพอใจของตนเองโดยไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ บรรทัดฐานของสังคมโดยทันที เช่น เมื่อผู้รับบริการเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางตลอดทั้งวันและสภาพอากาศภายนอกร้อนอบอ้าว ทั้งยังรู้สึกเมื่อยล้าร่างกายอย่างมาก ในทันทีที่เข้ามาถึง Lobby ของโรงแรม จึงรีบเข้าไปฉวยดื่ม น้ำ Welcome Drink ที่พนักงานรอให้บริการไว้ล่วงหน้าในทันที โดยไม่สนใจว่าใครจะมาก่อนหรือหลัง แล้วจึงนั่งแผ่บนโซฟาในกริยาที่ไม่เรียบร้อย ไม่สำรวม

ซูเปอร์อีโก (Superego) เป็นตัวประสานเพื่อลดความต้องการของอิดให้น้อยลง เป็นการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักคุณธรรม จริยธรรม ศีลธรรม และบรรทัดฐานของสังคม (จารีต วิถีประเพณีและกฎหมาย) ความต้องการได้รับการตอบสนองภายใต้การยอมรับของสังคม โดยลดแรงขับตรงไปตรงมาของ Id เช่น เมื่อผู้รับบริการเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางตลอดทั้งวันและสภาพอากาศภายนอกร้อนอบอ้าวทั้งยังรู้สึกเมื่อยล้าร่างกายอย่างมาก ในทันทีที่เข้ามาถึง Lobby ของโรงแรม และเห็น Welcome Drink ที่พนักงานรอให้บริการไว้ล่วงหน้า แต่เมื่อเห็นเพื่อนนักท่องเที่ยวที่อาวุโสกว่า จึงให้เกียรติและยืนรอคิวอย่างเป็นระเบียบ

อีโก (Ego) เป็นการควบคุมความคิดโดยพยายามสร้างสมดุลระหว่างความต้องการที่เกิดจาก Id กับ ข้อจำกัดด้านสังคมและวัฒนธรรม บุคลิกภาพที่เกิดในลักษณะของอีโกนี้จะเป็นที่ยอมรับของสังคม เช่น เมื่อ ผู้รับบริการเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางตลอดทั้งวันและสภาพอากาศภายนอกร้อนอบอ้าว ทั้งยังรู้สึกเมื่อยล้า ร่างกายอย่างมาก ในทันทีที่เข้ามาถึง Lobby ของโรงแรม และเห็น Welcome Drink ที่พนักงานรอให้บริการไว้ ล้วงหน้า จึงนึกคิดว่าควรเดินเข้าต่อคิวอย่างเป็นระเบียบหรือจะรีบหยิบน้ำมาดื่มในทันทีเป็นต้น

การประยุกต์ทฤษฎีของซิกมันด์ฟรอยด์ในการให้บริการนั้น ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรมและการแสดงออก ของผู้รับบริการ รวมถึงการพินิจพิเคราะห์ด้วยเหตุและผลกับประสบการณ์ประกอบการตัดสินใจในการส่งมอบ บริการให้แก่ผู้รับบริการ เพราะเป็นพฤติกรรมพื้นฐานของความเป็นมนุษย์จึงเป็นเรื่องไม่ยากที่จะสังเกต เข้าใจ และปฏิบัติอย่างถูกต้อง

การสร้างเสริมบุคลิกภาพจึงมีเป้าหมายที่สำคัญในการที่จะให้บุคคลได้แสดงออกในลักษณะของตนเองที่ สังคมยอมรับ ดังนี้

1. ตัวตน ตามทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception Theory) ตัวเองเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ของบุคคล การที่เราจะมีความเข้าใจและรู้จักตนเองได้ดีนั้น ย่อมหมายถึงว่า เราสามารถประสานสัมพันธ์ระหว่าง การมองเห็น และประสบการณ์ความเป็นจริงที่มีอยู่ได้ ทำให้เราไม่เกิดความขัดแย้งในตนเอง บุคลิกภาพที่เกิดขึ้น จะเป็นลักษณะของการช่วยให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคม ตรงกันข้ามถ้าเราไม่สามารถมองเห็นตัวเองได้สอดคล้องกับ ความเป็นจริงแล้ว ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งในตนเอง ทำให้ต้องดิ้นรนเพื่อลดความขัดแย้งในตนเองด้วย

2. ปฏิสัมพันธ์ในสังคม ตามทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ (Theories of Personality) กล่าวไว้ว่าการที่ บุคคลจะมีบุคลิกภาพอย่างไร เป็นผลของการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลได้พบกับลักษณะของ ความด้อย - ความเด่น ตลอดจนการมีครรลองชีวิตที่เป็นของตนเอง ปฏิสัมพันธ์ในสังคมจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ มาก เพราะทำให้บุคคลได้มีโอกาสรับรู้ตนเองจากภาพการมองของผู้อื่นซึ่งเป็นเสมือนกระจกเงาฉายภาพตัวตนของ บุคคลออกมาได้ชัดเจนกว่าการที่บุคคลมองเห็นตัวเองเพียงอย่างเดียวดังนั้น การสร้างเสริมบุคลิกภาพในบุคคลก็ควร คำนึงถึงความสำคัญของปฏิสัมพันธ์ในสังคมประกอบด้วย

3. การเรียนรู้ทางสังคม เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสาร จากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล อื่นและสิ่งแวดล้อม โดยจะมีกระบวนการจำ และนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามต่อไปความสำคัญใน แนวคิดนี้คือ การเรียนรู้และการแสดงออกเป็นสิ่งที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ใช้เพียงการสังเกตเท่านั้น แต่การแสดง ออกเป็นพฤติกรรมที่ต้องมีการใช้ทั้งแบบอย่างที่ได้รับมาจากการสังเกตและกระบวนการเลือกแบบอย่าง ที่เหมาะสมกับตนเองมาใช้ดังนั้น การเรียนรู้ทางสังคมจะช่วยให้เราทราบว่าบุคลิกภาพของบุคคลที่เกิดขึ้นมาต้อง อาศัยทั้งการที่บุคคลมีความจำในแบบอย่างของพฤติกรรมของผู้อื่นแล้วนำมาเข้ากระบวนการเลือกสรร แล้วจึง แสดงออกเป็นบุคลิกภาพที่ปรากฏให้เห็น

การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บางครั้งก็ไม่มี ความมั่นใจว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็แทบจะไม่เข้าใจด้วยซ้ำไปว่าบุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใด กันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีใบหน้าท่าทางและรูปร่างที่ดีเป็นเครื่องสื่อแสดงถึง บุคลิกภาพที่น่านิยมเลื่อมใสศรัทธา ความจริงบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวม ไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันทีทันใด

บุคลิกภาพของคนเรานั้นว่ามีความสำคัญมากการที่เราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในงานอาชีพ การพบปะติดต่อกับบุคคลนานาชาติก็ดีแม้กระทั่งการพบปะกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆจะให้ความรู้สึกนิยมยกย่อง นับถือ ให้ความรัก เอ็นดู เกลียด หรือมีทัศนคติอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเราเองทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น

ผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพเช่นไร

โดยที่ บุคลิกภาพ เป็นการรวมลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ อันประกอบด้วยรูปร่าง ลักษณะ อากัปริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ จึงแยกพิจารณาบุคลิกภาพที่ดีได้กว้าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนเกี่ยวกับกาย ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทาง สง่า ท่าทางร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่หลุกหลิกลูกกลน

2. เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว ไม่เพ้อเจ้อ หรือพูดคลุมเครือ ภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะสมแก่บุคคลและถูกกาลเทศะ

คุณลักษณะประจำตัวอื่น ๆ เช่น มีความอดทนและอดกลั้นต่อสิ่งภายนอกที่มากระทบจิตใจ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่หวั่นไหว ไม่แสดงออกถึงลักษณะของคนเจ้าอารมณ์ เป็นคนที่รับฟังความคิดเห็น และฟังข้อขัดแย้งของผู้อื่นด้วยอารมณ์ปกติ เข้าใจอะไรได้รวดเร็ว เป็นผู้มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรอง สุขุมคัมภีร์ภาพ สามารถเข้าใจอะไรได้ถูกต้อง ตัดสินใจได้เร็วและเหมาะสม วินิจฉัยปัญหาถูกต้องตามที่ควรจะเป็น

บุคลิกภาพที่ไม่ดี ซึ่งเป็นสิ่งควรระวัง ได้แก่ ขาดความคิดริเริ่ม เฉื่อยชา ผัดวันประกันพรุ่ง ขาดความสังเกต ขาดความรับผิดชอบ ขาดความระมัดระวัง ขาดความสามารถในการทำงาน ขาดการปรับปรุงตัว

ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพอย่างไร

ทุกคนควรสำรวจว่าตนเองมีบุคลิกภาพในลักษณะใด เหมาะสมในการงานและการดำเนินชีวิตประจำวันในสังคมหรือไม่ ต่อจากนั้นอาจวางแผนทางปรับปรุงบุคลิกภาพ ทั้งนี้คงจะต้องใช้เวลาประกอบด้วยความพยายามและความมั่นคงการปรับปรุงในเบื้องต้นไม่เหลือบ่ากว่าแรงอะไร เพียงแต่ระมัดระวังรักษาสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ก็จะเป็นเหตุส่งเสริมแก้ไขเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพให้ดีขึ้น คนทั่วไปยอมรับมาตรฐานของสังคมในเรื่องความสะอาดทั้งร่างกายและเครื่องแต่งกาย การมีกิริยาจาสุภาพเรียบร้อย พูดจาฉะฉาน ชัดถ้อยชัดคำ ได้เรื่องได้ราว ไม่พูดหยาบเพ้อเจ้อ ท่าทางเข้มแข็ง แคล่วคล่อง สง่าผ่าเผย อ่อนโยนแต่ไม่อ่อนแอ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและสถาบัน นับแต่ครอบครัวจนถึงสังคมภายนอก หากวางแผนทางไว้เช่นนี้ก็ก้าวไปได้เรื่อย ๆ ไม่หลงทาง

วิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้นอาจพิจารณาการปฏิบัติตนเป็นคนใจกว้างขวาง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง แสวงหาคำแนะนำกระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องด้วยความตั้งใจและไม่ย่อท้อ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ

การเสริมสร้างบุคลิกภาพ มี 7 ประการ

1. การมอง สายตาสามารถบอกถึงความรัก ความเกลียดชัง ความเมตตาปราณี ความโกรธแค้น ความเคารพนับถือ หรือความเหยียดหยาม ดูหมิ่นดูแคลน ฉะนั้น เมื่อเรามองใคร เราจะต้องพยายามใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ระวังในการใช้สายตาอย่าให้คนอื่นเกิดความเข้าใจผิดได้

2. การแต่งกาย ต้องคำนึงถึงความสะอาดเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ แต่งกายให้พอดี อย่าให้มากเกินไปจนกลายเป็นน่าเกลียด

3. การพูด ต้องมีศิลปะในการพูด พูดให้ชนะใจผู้ฟัง โดยจะต้องใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพ ไพเราะ และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง (โดยคำนึงถึงวัย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความสนใจพิเศษของผู้ฟัง) สถานที่ เวลา และโอกาส

4. การเดิน ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป ซึ่งจะทำให้เป็นที่รบกวนผู้อื่น ต้องเดินให้ตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่ง เดินให้มีท่าทางสง่าและเรียบร้อย ไม่เดินผ่ากลางผู้อื่นที่ยืนสนทนากันอยู่

5. การแสดงท่าทาง ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม เวลาพูดหรือทำอะไรก็ตาม อย่ามีการแสดงท่าประกอบมากเกินไปจนน่าเกลียด หรือแสดงท่าที่ไม่สุภาพ

6. ทักษะในการทำงาน ในการทำงานใด ๆ ก็ตามจะต้องทำให้ดีที่สุดเท่าที่จะดีได้ ต้องทำด้วยท่าทางคล่องแคล่ว ด้วยความชำนาญ และให้ได้ผลงานดีเด่น

7. สุขภาพ ต้องระวังสุขภาพให้ดี อย่าให้มีโรค ระวังรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในการพูด

บุคลิกภาพของผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อศรัทธา และความสนใจของผู้ฟังอย่างมากบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดสามารถตรึงอารมณ์ของผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อยตาม หรือช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้อย่างมากในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดมีบุคลิกภาพไม่ดี ก็จะมีผลทำลายความสนใจและก่อทัศนคติไปในทางลบ การแสดงออกทางอากัปกิริยา น้ำเสียง สีหน้าแววตา ท่าทางของผู้พูด ซึ่งเป็นที่ยอมรับและดึงดูดความสนใจของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ

การประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับของคู่แข่งและเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็นหลายแห่งใช้กล้องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประเมินผลการให้บริการ อาจพิจารณาจากเรื่องต่างๆไปแล้ว จึงนำไปพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะอีกชั้นหนึ่ง ดังนี้

1. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
2. สิ่งที่ทำให้ประชาชนไม่พอใจ
3. สิ่งที่เป็นบริการของคู่แข่ง
4. สิ่งที่ดีถือว่าเป็นการให้บริการระดับโลก

หัวข้อประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของประชาชนในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหารือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการและผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ

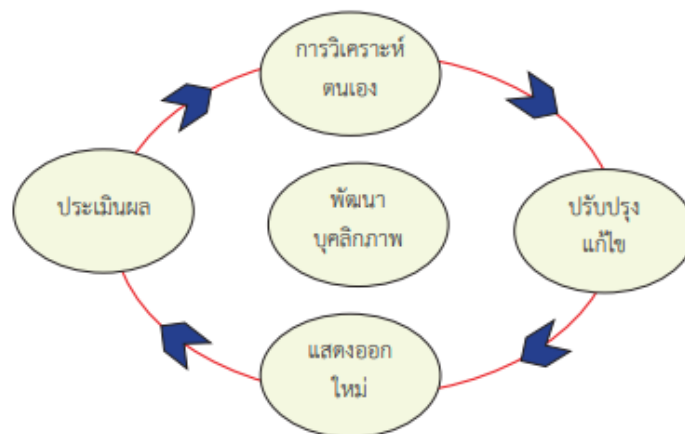
การพัฒนาบุคลิกภาพ

กระบวนการในการพัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามแนวทางที่สังคมยอมรับ การเสริมบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยที่ดีนั้นเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ด้วยการฝึกพัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. การสำรวจตนเอง สำรวจบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของตนเอง ด้วยการวิเคราะห์ตนเองค้นหาองค์ประกอบบุคลิกภาพของตนเองว่ามีความสมบูรณ์ถูกต้องหรือไม่ มีบุคลิกภาพด้านใดของตนเองที่ควรจะต้องแก้ไข และส่วนใดควรปรับปรุง ที่สำคัญคือ เราต้องยอมรับในข้อบกพร่องของตนเองเพื่อการแก้ไขต่อไป ในขณะเดียวกันต้องรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นด้วย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินตนเองโดยการอาศัยการมองของผู้อื่นที่มีต่อบุคลิกภาพของเรา จะทำให้เราไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง และแก้ไขส่วนที่บกพร่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การรู้จักตนเอง เมื่อบุคคลสำรวจตนเองได้ข้อมูลมากเพียงพอแล้ว ต้องยอมรับข้อบกพร่องของตนและผลที่มีต่อตนเองและผู้อื่น แล้วทำการสร้างบุคลิกภาพของตนเอง โดยพิจารณาในเรื่องอุปนิสัยและนิสัยของตนเอง ลักษณะส่วนรวมของตนเอง และบทบาทของตนเองที่มีต่อสังคม

3. การปรับปรุงบุคลิกภาพและลักษณะนิสัย ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ตนเองมาตรวจหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องปรับปรุง จากการวิเคราะห์และยอมรับตนเองจะทำให้วางแนวทางการปรับปรุงบุคลิกภาพ เพื่อเตือนตนเองให้ละทิ้งบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยเดิมที่บกพร่องแล้วพยายามปฏิบัติตามแบบอย่างของบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยใหม่ขณะเดียวกันจะต้องไม่ไปกระทบกระเทือนต่อการมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวหรือความเป็นตัวของตัวเอง



กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ

ลักษณะการแต่งกายของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการควรแต่งกายให้เหมาะสมโดยปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบขององค์กร ดูแลความสะอาดและความเรียบร้อย ใส่ใจในรายละเอียดของการแต่งกายให้ครบถูกต้องมากกว่าความโก้หรูดังตัวอย่างเช่น

1. ใส่เครื่องแบบหรือชุดสุภาพ เพื่อแสดงว่าเป็นพนักงานที่พร้อมบริการ และเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร ณ จุดบริการ
2. ไว้ผมทรงสุภาพที่เหมาะสมกับเพศของตนเอง ผู้ชายควรตัดผมสั้น ผู้หญิงที่ตัดผมยาวควรรวบผมหรือเกล้าผมให้เรียบร้อย ให้ดูสะอาด
3. เลือกเสื้อผ้าสีสุภาพที่เหมาะสมกับกาลเทศะ หรือเลือกสีลาย ที่เหมาะสมกับธีมของการจัดงาน
4. ผู้ให้บริการควรสวมรองเท้าสีเข้ม ชายควรสวมถุงเท้า ให้ดูสุภาพเหมาะกับสถานที่และกาลเทศะ
5. การแต่งหน้าของสุภาพสตรีทำแบบเป็นธรรมชาติเพื่อช่วยเสริมให้ดูสดใสชวนมอง

เครื่องแต่งกายสุภาพสตรี ตามมาตรฐานสากล

1. เสื้อผ้า (Garment) เสื้อผ้าสุภาพสตรีที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่

1.1 Basic Suit เป็นชุดคนละชิ้น แบบเรียบ ตัดเย็บดีสวมใส่ได้รูป สีเบสิก ใช้อุปกรณ์ประกอบการแต่งกายได้หลายแบบ

1.2 Basic Dress เป็นชุดติดกันแบบเรียบ ๆ มีรายละเอียดมากกว่า Basic suit ใช้ได้หลายโอกาส ใช้ได้กับเครื่องประดับหลากหลาย

1.3 Suit Dress เป็นเสื้อสองชิ้น ข้างในเป็นชุดติดกัน (Dress) และมีเสื้อนอก (Jacket) สวมทับกลางวันใช้เป็นสูท กลางคืนถอดสูทออกไปงานเลี้ยงได้

2. อุปกรณ์ประกอบเครื่องแต่งกาย (Accessories)

2.1 กระเป๋าถือ (Handbag) อาจทำจากผ้าหรือหนัง ควรเลือกสีกลาง ๆ เพราะสามารถใช้เข้ากับชุดและรองเท้าได้หลากหลาย

2.2 รองเท้า (Shoes) ควรมีอย่างน้อยสองคู่เช่นดำกับน้ำตาลหรือครีม เพื่อให้เข้ากับชุด ถ้าเป็นไปได้ควรมีรองเท้าหุ้มส้นไป คือ รองเท้าส้นแบนเช่น รองเท้าผ้าใบ รองเท้าแตะ รองเท้ามีส้นปานกลางสองคู่สำหรับใส่ทำงาน และรองเท้าแบบเรียบแต่หรูสำหรับใส่ไปงาน ควรเลือกใช้รองเท้าให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เช่น เวลาไปทำงาน ประชุมควรใส่รองเท้าหุ้มส้น ส้นเตี้ย แบบเรียบ ๆ เวลาเล่นกีฬาควรใส่รองเท้ากีฬา รองเท้าหุ้มส้นที่มีพื้นยางเพื่อป้องกันการลื่น ในโอกาสพิเศษหรืองานเลี้ยงควรสวมรองเท้าส้นสูงแบบเรียบหรู การเลือกรองเท้า นอกจากความสวยงามแล้วควรคำนึงถึงความสบายในการสวมใส่ด้วย

2.3 หมวก (Hats) ในประเทศไทยเราส่วนใหญ่การสวมหมวกเพื่อป้องกันแดดและลม การมีหมวกหนึ่งหรือสองใบก็เป็นทางเลือกที่ดี ควรเลือกสีกลาง ๆ เช่น เทาหรือสีเนื้อสามารถใส่ได้ทุกโอกาส

2.4 ถุงเท้า (Socks) ควรสวมเมื่อใส่ไปในงานที่เป็นทางการหรือพิธีการควรเลือกสีกลางๆทำจากวัสดุที่นุ่มใส่สบาย

2.5 เข็มขัด (Belt) ควรเลือกสีให้เหมาะกับเสื้อผ้าและรองเท้า

2.6 เครื่องประดับ (Jewelry) จะมีสองลักษณะคือ Costume Jewelry เป็นเครื่องประดับที่ออกแบบเพื่อให้สวมเข้ากับชุดกับเสื้อผ้า ทำจากวัสดุที่มีราคาไม่มาก และ Fine Jewelry ทำจากวัสดุที่มีราคาจำพวกทองและ

อัญมณีที่มีราคา

เครื่องแต่งกายสุภาพบุรุษ มาตรฐานสากล

1. เสื้อผ้าสุภาพบุรุษที่เป็นมาตรฐาน ได้แก่

1.1 ชุดสูท (Suits) ประกอบด้วย เสื้อนอกและกางเกงสีเดียวกัน บางครั้งอาจจะมีเสื้อกั๊กสูทจะเปลี่ยนไปตามแฟชั่น บางครั้งปกใหญ่หรือปกเล็ก ตัวสั้นหรือตัวยาว กระเป๋าทรงหรือเฉียง กระดุมแถวเดียวหรือสองแถว ควรเลือกตามสมัยนิยม

1.2 กางเกง (Trousers) มีด้วยกันหลายแบบ เช่น ขาตรงขาบาน ขาเดฟ เป๋าดึงและเป๋าย่อน ควรเลือกใช้ตามสมัย เช่นกัน

1.3 สูทในงานพิธีการ (Formal Evening Wear) หรือ Black Tie (แบล็คไท) ประกอบด้วยทักซิโด้ (Tuxedo) คือ เสื้อนอกชนิดหนึ่งที่ปกเสื้อทำจากผ้าไหมหรือผ้าซาติน กางเกงที่มีเนื้อผ้าและสีเข้ากันกับเสื้อนอก มีแถบผ้าซาตินตรงกระดุมด้านข้างกางเกงซึ่งจะไม่มีหูเข็มขัด เสื้อเชิ้ตสีขาวที่สวมใส่จะมีการตกแต่งที่ช่วงอกคอปกจะเป็นแบบเรียบ ๆ หรือแบบคอตั้งปลายพับ จุดเด่นของชุด Black Tie คือมีการผูกหูกระต่าย หรือ Bow Tie (โบว์ไท) การแต่งกายแบบ Black Tie ได้รับความนิยมนำมาสวมใส่ในงานพิธีการต่าง ๆ

1.4 เบลเซอร์ (Blazer) เป็นเสื้อนอกที่ใช้สวมทับเสื้อเชิ้ต แต่ไม่จำเป็นต้องใช้ร่วมกับ กางเกงสีเดียวกันหรือผ้าชนิดเดียวกัน

2. เสื้อผ้าและเครื่องประกอบการแต่งกาย

2.1 เสื้อเชิ้ต (Shirts) มีด้วยกันหลายแบบ Dress Shirt เป็นเชิ้ตทั่วไปแต่ค่อนข้างเป็นทางการ มักผูกเนกไทประกอบ Work Shirt เป็นเชิ้ตสำหรับใส่ทางการไม่ต้องผูกเนกไท สำหรับใส่ทำงานที่ต้องใช้แรงงาน Sport Shirt เป็นผ้ายืดหรือผ้าทอสีพื้นและลายทางรวมถึงเสื้อโพลีที่สวมทางสรีระ Formal Shirt เป็นเชิ้ตใช้กับงานพิธีการมักเป็นสีพื้นและจับปลีตที่อก

2.2 รองเท้า (Shoes) ควรมียังน้อยสองคู่สำหรับใส่ไปทำงาน ควรเป็นสีดำหรือน้ำตาลแบบ เรียบร้อยเลือกใส่ให้เหมาะสมกับเสื้อผ้าจะเป็นแบบสวมหรือผูกเชือกก็ได้ถ้าเป็นการแต่งเครื่องแบบเต็มยศควร เลือกใช้รองเท้าผูกเชือกสีดำในยามพักผ่อนควรใช้รองเท้านิรภัย ส่วนในการเล่นกีฬาควรใช้รองเท้าผ้าใบ

2.3 ถุงเท้า (Sock) ควรเป็นสีเดียวกับรองเท้าหรือใช้ถุงเท้าสีเข้มกับรองเท้าดำ ส่วนรองเท้า สีน้ำตาลสามารถใช้สีเนื้อได้ไม่ควรใช้ถุงเท้าสีสดจนเกินไป ในงานศพควรใช้รองเท้าดำและถุงเท้าดำเท่านั้น

2.4 ผ้าเช็ดหน้า (Handkerchief) ควรเลือกใช้สีกลาง ๆ เช่น ดำ เทา น้ำเงิน น้ำตาลครีม เพราะ เข้ากับเสื้อผ้าได้ทุกสี

ตัวอย่างการแต่งกายที่เสริมบุคลิกภาพของพนักงานโรงแรม

พนักงานโรงแรมเป็นบุคคลที่ควรเสริมสร้างบุคลิกภาพด้วย เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ การแต่งหน้า การ เลือกรถที่ดูเหมาะสม แลดูสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ การเป็นพนักงานโรงแรมนั้นจะไม่มีอิสระในการแต่ง กาย โดยเฉพาะโรงแรมชั้นหนึ่ง โรงแรมที่มีระดับ ยิ่งเข้มงวดเรื่องเครื่องแต่งกายและการปฏิบัติตัวของพนักงานเป็น พิเศษ พนักงานบางคนไม่เคยชินก็อาจรู้สึกไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์เหล่านี้ แต่เมื่อทำงานไปได้ 1-2 ปีจะเกิด ความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีภายใต้การแต่งกายที่เหมาะสม และพูดถึงกฎระเบียบเหล่านี้ให้ผู้อื่นรับรู้ด้วย ความภาคภูมิใจ กฎระเบียบเหล่านี้ อาจรู้สึกเหมือนเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ แต่ความเป็นจริงนั้น มีความสำคัญต่อการ รักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองอย่างมาก พนักงานงานโรงแรมมีข้อควรปฏิบัติในการแต่งกาย ดังนี้

เครื่องแบบ

โดยทั่วไปทางโรงแรมจะจ่ายเครื่องแบบให้พนักงานที่ทำงานในแผนกบริการ 2 - 3 ชุดจะใช้ใช้อ้างที่ว่าเครื่องแบบมีน้อย ซักรีดไม่ทันไม่ได้เพราะจะเป็นผลเสียต่อตนเอง ต้องรักษาเครื่องแบบของโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีเสมอ และใส่เข้าเวรตามระเบียบ เสื้อผ้าจะต้องรีดให้เรียบร้อย สะอาดอยู่เสมอ ดูแลรักษาความสะอาดส่วนของคอเสื้อและแขนเสื้อให้ดีเนคไทต้องไม่สกปรกเประเอียด ถ้าหากคอเสื้อของพนักงานแผนกอาหารประจำโรงแรมดูสกปรกอย่างเห็นได้ชัด จะทำให้พลอยรู้สึกว่าการรับประทานอาหารก็คงไม่สะอาดไปด้วย ดังนั้น จะต้องจำไว้ว่าความสะอาดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด แยกจะรู้ว่าใครเป็นพนักงานของโรงแรมดูได้จากเครื่องแบบที่สวมใส่ เช่นเดียวกับที่พนักงานทราบถึงรสนิยมและนิสัยใจคอของแขกที่มาพัก โดยดูจากการแต่งตัวของแขกนั่นเอง พนักงานในห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยงจะมีหูกระต่ายให้ใส่ตามระเบียบการแต่งกายประจำห้องอาหาร

เครื่องแบบของโรงแรมอาจจะไม่ทันสมัย แต่พนักงานของโรงแรมต้องสวมใส่ให้เหมือน ๆ กันห้ามไม่ให้แก้ไขตัดแปลงเครื่องแบบตามใจชอบ การสวมเครื่องแบบที่เหมือนกันจะทำให้แลดูเป็นระเบียบมีเอกลักษณ์เฉพาะบางคนอาจรู้สึกว่าการใส่เครื่องแบบจะทำให้ดูขัดเงิน แต่แขกที่มาพักจะไม่คิดเช่นนั้นตรงกันข้ามแขกกลับจะรู้สึกขัดหูขัดตาที่พนักงานที่ใส่กางเกงขาสั้นหรือคัรบรัดรูปมาทำงาน

ส่วนพนักงานทั่วไปหากใส่เสื้อผ้าที่ดูเรียบร้อย ไม่มีลวดลาย ใช้สีสันกลมกลืนกันจะดีกว่าใส่เสื้อผ้าที่หรูหราเกินไป

ป้ายชื่อจะต้องติดไว้ในตำแหน่งที่กำหนด พนักงานทุกคนควรจะรู้สึกภูมิใจในชื่อของตนเองและควรรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ติดป้ายชื่อ

ถุงเท้า

- พนักงานชาย ต้องใช้ถุงเท้าสีดำหรือสีน้ำเงินเข้ม ไม่ควรใช้ถุงเท้าบางหรือถุงเท้าที่แพง หลุดเกินไป และต้องเปลี่ยนถุงเท้าทุกวัน

- พนักงานหญิง ควรใส่ถุงน่อง โดยใช้สีตามที่กำหนด

รองเท้า

เจ้าหน้าที่โรงแรมทุกคนจะต้องสวมรองเท้าที่ผ่านการทำความสะอาดแล้วเป็นประจำ นอกจากนี้ควรสวมรองเท้าสีดำแบบธรรมดา ห้ามใช้รองเท้าสีขาว สีแดง หรือสีเทา

จะเห็นได้ว่าการเป็นพนักงานโรงแรมนั้นไม่มีอิสระเลย ยิ่งเป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง โรงแรมระดับ 5 ดาวยิ่งเข้มงวดเรื่องเครื่องแต่งกายและการปฏิบัติตัวของพนักงานเป็นพิเศษ ผู้ที่ไม่เคยชินอาจรู้สึกไม่ชอบระเบียบกฎเกณฑ์เหล่านี้แต่ทั่วไปแล้วเมื่อทำงานไปได้สักหนึ่งถึงสองปีก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ และมักพุดอวดกฎระเบียบเหล่านี้ให้ผู้อื่นรับรู้กฎระเบียบเหล่านี้ดูผิวเผินอาจรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญอะไรแต่ความเป็นจริงก็คือการให้ความสำคัญต่อการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเอง

ผม

- พนักงานชาย ไม่ควรไว้ผมยาว แม้จะมีแฟชั่นผมยาวก็ไม่ควรไว้ไม่ควรไว้จนผมยาวเกินไปและต้องระวังอย่าให้มีรังแคหล่นตามไหล่

- พนักงานหญิง จะต้องระวังไม่ให้เส้นผมหรือรังแคติดตามตัว ไม่หวีผมต่อหน้าผู้อื่นหรือปล่อยให้ผมยุ่ง โดยทั่วไปแล้วไม่ควรย้อมผมเพราะสีผมตามธรรมชาติจะดูมีเสน่ห์น่าดูกว่า

ใบหน้า

- ไม่ว่าพนักงานหญิงหรือชาย จะต้องระวังรักษาความสะอาดของใบหน้า ผิวพรรณเปล่งปลั่งอารมณ์แจ่มใส ซึ่งเกิดขึ้นได้เพราะสุขภาพแข็งแรง และรับประทานอาหารถูกหลักโภชนาการ
- ต้องรักษาอนามัยในช่องปากให้ดีอย่าให้มีกลิ่นปาก เรื่องกลิ่นปากและกลิ่นตัวนั้น บางครั้งเจ้าตัวอาจไม่รู้ตัวจะคอยเตือนซึ่งกันและกัน ไม่ควรรับประทานอาหารที่มีกลิ่นแรง เช่น หัวหอมกระเทียม ในช่วงก่อนและระหว่างการทำงาน
- พนักงานชายไม่ควรไว้หนวด พนักงานหญิงควรแต่งหน้าบาง ๆ หากแต่งหน้าเข้มเกินไปจะทำให้เสียบุคลิกภาพ ต้องรู้จักเลือกสีของลิปสติกและใช้อย่างเหมาะสม พนักงานหญิงที่มีอายุก็ยังคงแต่งหน้าบาง ๆ ไม่ควรแต่งหน้าอย่างสิ้นเชิง การใช้อายแชโดว์การเขียนขอบตา ควรแต่งให้เหมาะสมโดยอาจปรึกษากับช่างเสริมสวยของโรงแรม
- ระหว่างการเข้าเวรไม่ควรใช้เครื่องประดับที่หรูหราราคาแพง เช่น ต่างหูแหวน กำไล หรือสร้อยคอ การใช้เครื่องประดับที่มีความหมายเป็นพิเศษ เช่น แหวนแต่งงานหรือของที่ระลึก ควรขออนุญาตหัวหน้าก่อน
- โดยทั่วไป ทางโรงแรมจะไม่ให้พนักงานสวมแว่นตา หากจำเป็นจริงๆก็ให้ใส่ได้แต่ต้องไม่ใช่แว่นกระจกสี