

คู่มือการให้บริการด้วยใจ



ฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำนำ

“คู่มือการให้บริการด้วยใจ” ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมวิธีและหลักการการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจกับผู้ใช้บริการ ฝ่ายบริหารประกอบด้วยหน่วยงานหลายหน่วยงานที่จะต้องทำงานประสานและให้บริการกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนั้นนอกจากการทำงานที่ถูกต้อง มีคุณภาพและประสิทธิภาพแล้ว การให้การบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแต่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่าย และมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นการสร้างเสริมกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วย

การให้บริการและการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ นั้น เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยจิตใจในการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีเทคนิค มีความอดทน และมีจิตวิทยา เมื่อต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการที่มีความแตกต่าง หลากหลาย การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากขึ้น

ฝ่ายบริหารหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้ให้บริการทุกหน่วยงานทุกฝ่ายอย่างมีประสิทธิภาพและน่าประทับใจ และหวังว่า “คู่มือการให้บริการด้วยใจ” ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคลากรในฝ่ายบริหาร ในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป

ฝ่ายบริหาร

สารบัญ

ความหมายของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการที่ดี

เทคนิคการบริการ

การปฏิบัติตนเมื่อให้บริการบริการ

การเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

การบริการด้วยใจ

การให้บริการนับเป็นงานที่มีความสำคัญ และเป็นสิ่งที่ผสมผสานอยู่ในงานอื่นๆ ของทุกหน่วยงานในทุกองค์กร งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะกับบุคคลอื่นทั้งในองค์กรและนอกองค์กร จึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจ สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร และในขณะเดียวกันก็สามารถสร้างความไม่พึงพอใจและทำลายชื่อเสียงของหน่วยงานหรือองค์กรได้ ดังนั้น บุคลากรที่ต้องให้บริการกับผู้อื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และปฏิบัติตนให้เหมาะสม เพื่อให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จและสร้างความประทับใจให้กับผู้ขอรับบริการได้

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540 :6) ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

การบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย กิจกรรมเพื่อการบริการจะถูกทำขึ้น และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใด ที่มีการให้บริการนั้น (วิระพงษ์ เกลิมวิระรัตน์, 2542 :7)

สรุปว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติหรือปฏิสัมพันธ์ที่ผู้ให้บริการทำขึ้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ลักษณะของการบริการไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ แต่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ หรือความรู้สึกกับข้องใจ ไม่พอใจ

ได้ในทันที บริการที่ดีจึงเป็นบริการที่มีมิติจิตใจ เป็นการให้บริการที่ครบถ้วนรวมกับองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้ขอรับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ



ความสำคัญของการบริการ

ในแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีทั้งฝ่ายที่เป็นสายงานหลัก และสายงานสนับสนุน ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีลักษณะงานแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตาม ในการทำงานในทุกองค์กร จะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และประสบผลสำเร็จ

ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัจฉกร , 2542.หน้า14-15) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. **บริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

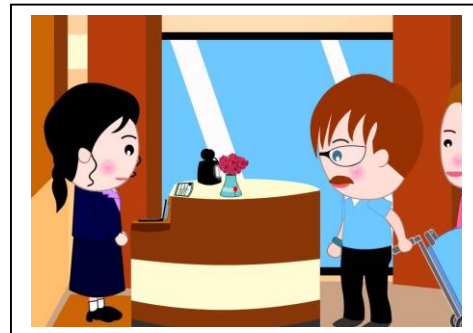
- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี



2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ

และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี



ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ขอรับบริการจะเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในทันที

งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้ขอรับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน



2. ผลของบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและหน่วยงาน

งานบริการสร้างความรู้สึกในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนความรู้สึกเป็นผลทั้งทางบวกและทางลบต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานได้



3. การบริการมีผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ขอรับบริการมาก

การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมามีได้ ทำได้เพียงเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้ขอรับบริการอยู่เป็นเวลานาน



4. บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้

เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้อง

ระมัดระวังมากในเรื่องการให้บริการ



5. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำलयงานบริการ

คนเป็นตัวแปรสำคัญในการให้บริการที่ประทับใจ หรือผิดพลาดบกพร่อง ซึ่งทำให้หน่วยงานหรือองค์กรได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี หรือได้รับคำตำหนิ ร้องเรียน เสียงสะท้อนเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเพื่อการพัฒนาให้การบริการดียิ่งขึ้น

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการควรเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจหลักของการให้บริการและให้ความสำคัญต่อผู้ขอรับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ ควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความอดทน ควบคุมอารมณ์ได้ดี รู้จักกาลเทศะ



ขั้นตอนการให้บริการที่ดี

โดยส่วนใหญ่การให้บริการเป็นลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์แบบพบหน้า หรือการให้บริการทางโทรศัพท์ ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงขั้นตอนของการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยากักทายน แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ หากเป็นการให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งไม่เห็นหน้า ผู้ให้บริการควรพูดด้วยน้ำเสียงเป็นมิตร พุดด้วยความสุภาพ และแสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.1 มาตรฐานการต้อนรับแบบพบหน้า

1.1.1 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ ด้วยอภัยสัขที่ดี ด้วยความเต็มใจ

1.1.2 ให้บริการด้วยความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น

1.1.3 ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ตามลำดับก่อนหลัง

1.1.4 หากมีผู้รับบริการมากทำให้เกิดความล่าช้า หรือไม่สามารถให้บริการได้ ให้ชี้แจง

เหตุผลด้วยความสุภาพ

1.2 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1.2.1 รับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงเรียกเข้า หากมีเหตุอื่น

ทำให้ต้องรับโทรศัพท์ล่าช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งเกิน 3 ครั้ง



1.2.2 เมื่อผู้ขอรับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้จัดการให้ทันที หรือแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องมา

รับสายโดยเร็ว หากจำเป็นต้องโอนสายให้ผู้อื่นบริการ ควรแจ้งให้ผู้รับช่วงต่อทราบถึง

ความต้องการของผู้ขอรับบริการ โดยไม่ต้องให้ผู้ขอรับบริการกล่าวทวนซ้ำอีก แต่ผู้รับ

ช่วงการบริการควรทวนความต้องการของผู้ขอรับบริการเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

1.2.3 ในกรณีที่ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับสายในขณะนั้นได้ ให้เสนอการจด

ข้อความไว้ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องสอบถามความต้องการของผู้ขอรับบริการและเข้าใจ

ใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ควรจดประเด็นที่สำคัญเพื่อสามารถให้บริการได้ครบถ้วน

3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับบริการ ด้วยการ

ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด หากไม่สามารถให้บริการได้ ควรต้องชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้

เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทคนิคการบริการ

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออก

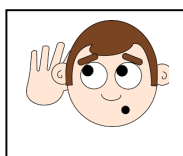
ทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ การพูดต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้ขอรับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้ขอรับบริการพูด ไม่ควรแสดง

อาการที่ไม่พอใจ ควรสบตากับผู้ขอรับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ ไม่มีอคติ และพยายามจับความให้ได้

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้ขอรับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการพูด

อยู่ และเข้าใจตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ



การปฏิบัติตนเมื่อให้บริการ

ในการให้บริการ ควรทำด้วยความเต็มใจและสุภาพ สามารถแสดงออกได้ดังนี้

ทางกาย ผู้ให้บริการควรดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง สดชื่น ให้บริการด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่
ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะตะมัดตะแมง กระฉับกระเฉง หน้าตาสดใส การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม
ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร
เปิดเผย จริงใจ แสดงความเอาใจใส่และความเต็มใจที่จะให้บริการ



ทางวาจา ต้องใช้คำพูดชวนฟัง น้ำเสียงชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าว
ต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร ตั้งใจฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวน
ย้ำสิ่งที่มีผู้ขอรับบริการต้องการเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ขอรับบริการ ไม่พูดมากจนเกิน
จริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้ขอรับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ พร้อมให้ความช่วยเหลือ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่
จะต้องพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการ
ทำงาน ซึมเศร้า เบื่อหน่าย

การเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจ

การเป็นผู้ให้บริการที่น่าประทับใจนั้น ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge)

ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

และแม่นยำ ชัดเจน เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe)

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างจริงจังจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้ขอรับบริการ

4. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner)

กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี การใช้กิริยาและ วาจาสุภาพทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา

การบริการในบางเรื่องต้องอาศัยความรวดเร็ว ทันเวลา มิฉะนั้น อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้ขอรับบริการหรือองค์กรได้

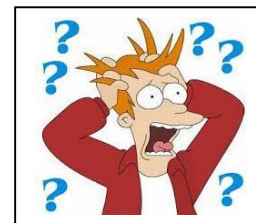


6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative)

ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control)

งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายซึ่งมีอุปนิสัยที่ต่างกันดังนั้นกิริยามารยาทของผู้ให้บริการอาจจะแตกต่างกันออกไป เมื่อผู้ให้บริการแสดงกิริยาไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพ ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี



8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการ

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)

การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10. ฝึกการเอาใจเขามาใส่ใจเรา

การฝึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะทำให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ด้วยกิริยามารยาทที่สุภาพ เพราะเข้าใจว่าผู้มาขอรับบริการต้องการการบริการที่สุภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง มีการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นขั้นตอน

11. มีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ (Responsibility)

การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของผู้ให้บริการ และเห็นว่าการให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่พึงทำให้ประสบผลสำเร็จ จะทำให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการและต่องานที่ได้รับมอบหมาย

12. ยึดหลักบริการ 4 S

S 1 = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส

S 2 = Soft อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

S 3 = Sincere จริงใจ ไม่เสแสร้งแก้งทำ

S 4 = Superb ดีเลิศ เป็นการให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง



ข้อควรระวังในการให้บริการ

ในการให้บริการ นอกจากมีข้อที่ควรปฏิบัติแล้ว ยังมีข้อควรระวังที่ไม่ควรให้เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้ให้บริการ โดยแสดงกิริยาเพิกเฉย ไม่สนใจ หรือแสดงอาการไม่เต็ม

ใจในการให้บริการ

2. ให้บริการขาดคอบกพร่อง
3. ดำเนินการล่าช้า
4. ใช้กิริยามารยาทไม่เหมาะสม

การให้บริการ เป็นงานที่ต้องทำด้วยความระมัดระวัง ต้องมีความละเอียดอ่อน มีความเข้าอกเข้าใจ และต้องมีจิตใจพร้อมให้บริการ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุขสำหรับผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจ และมีความสุขในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ

บริการเล่มที่1 หน่วยที่ 1-7นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540

วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น), 2542.

สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2548