

ความหมายของ Service Mind

ในปัจจุบันนี้ทุกท่านคงจะได้ยินคำว่า “การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind อยู่เป็นประจำ หลายคนก็เข้าใจดีหลายคนก็ยังคงงุนงงสงสัยว่าที่จริงแล้ว หนังสือหลายเล่มพบว่าได้ให้ความหมายของคำว่า การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันว่า การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา

โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สม้าย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เค้อติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเร้น) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บีลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ขอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซสซเอเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีโวด) แปลว่า อุทิศตน

คำว่า **Service Mind** นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริหารที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ร่าเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดี แก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าลูกค้าต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใ้ช้าจากไ้เพราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกิดรักลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการ ของเร่อีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

ที่มา <http://tu-r-sa.blogspot.com/>