

## การให้บริการที่ดี (Service Mind)

การให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” นั้น คือ การที่จะทำให้คนมีใจรักในการให้บริการ ต้องนำเอาคำว่า “Service” และ “Mind” แยกความหมายออกเป็นตัวอักษรได้ดังนี้

S	=	Smile	มีรอยยิ้ม
E	=	Enthusiasm	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ
R	=	Rapidness	มีความรวดเร็ว กระฉับกระฉ่าง
V	=	Value	ให้บริการอย่างมีคุณค่า
I	=	Impression	มีความน่าประทับใจ
C	=	Courtesy	บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน
E	=	Endurance	มีความอดทนและเก็บอารมณ์

และ คำว่า “Mind” มาจากคำว่า

M	=	Make Believe	มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง
I	=	Insist	ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ
N	=	Necessitate	การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ
D	=	Devote	อุทิศตนเพื่อการบริการ

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมานาน หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” หมายถึง การบริการ คำว่า “Mind” หมายถึง จิตใจ รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าหมายถึง การบริการที่ดี

### การให้บริการที่ดี

ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก การทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขา

ความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ ในการรับบริการ และที่สำคัญต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะรอยยิ้มทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และได้รับความเป็นมิตร

2. คำพูด การใช้คำพูดควรใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติ สุภาพ ไพเราะ คำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” และ “ขอโทษค่ะ/ครับ” “มีอะไรให้ช่วยไหมคะ/ครับ” คำพูดเหล่านี้ควรพูดให้ชิน

3. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น ยิ่งถ้าหากเรามีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือแล้วผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการเราควรช่วยเหลือผู้มารับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้

4. ผู้บริการทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

5. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

ฉะนั้น การบริการที่ดี มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพราะการให้ให้บริการที่ดีเป็นการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเกิดการพัฒนาองค์กร

\*\*\*\*\*