

‘คนสวนดุสิต’

ควรมี Service Mind แบบใด
จึงจะสามารถสนองต่อ

‘นโยบายของมหาวิทยาลัย’

พศ.ดร.จิราνούช โสภกา

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ



‘คนสวนดุสิต’

ควรมี Service Mind แบบใดจึงจะสามารถสนองต่อ ‘นโยบายของมหาวิทยาลัย’

พศ.ดร.จิรานุช โสภา
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ

ด้วยการเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาและเสริมทักษะบุคลากร มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีการจัดการบรรยายเรื่อง “เสริมทักษะการบริการอย่างมืออาชีพ” มีการบูรณาการในการจัดงานร่วมกัน คือศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิทยาการ คือ คุณวรรณรีย์ บัณฑิตบุรี แห่ง Service Mind Training โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสวนดุสิตบรรยายพิเศษในเรื่องนี้ด้วย สาระสำคัญสรุปได้ว่า

การบริการ หรือ Service Mind นั้นมีมายาวนานแล้ว เป็นสิ่งที่แฝงและรวมอยู่ในวิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งมาปรากฏชัดเจนเมื่อราว 30 กว่าปีก่อน คือในช่วงที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการได้รับความนิยมอย่างมาก ก่อให้เกิดการแข่งขันในการให้บริการอย่างมากมาย ซึ่งอันที่จริงการบริการ หรือ Service Mind เป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของผู้คนและสะท้อนออกมาในรูปแบบของการบริการ

กล่าวได้ว่า การบริการ หรือ Service Mind เป็นการผนวกความรับผิดชอบกับจริยธรรมหรือคุณธรรมในวิชาชีพเข้าไว้ด้วยกัน เช่นเดียวกับกรณีการเป็นครูหรืออาจารย์ ที่ก็เป็นอาชีพที่ต้องมี Service Mind สิ่งเหล่านี้เกิดจากตัวตนพร้อมกับการฝึกฝนเรียนรู้ปรับตัวไปกับสภาพแวดล้อม

นอกจากนี้ยังมีสิ่ง que ควรพิจารณาประกอบด้วย การบริการ หรือ Service Mind คือ 1) บุคลิกภาพหน้าตา 2) ความรับผิดชอบในวิชาชีพ 3) ความคิดในเรื่อง Service Mind

สำหรับวิชาการ คือ คุณวรรณรีย์ บัสมบูรณ์ได้บรรยายโดยสรุป ความว่า การบริการ หรือ Service Mind คือแสดงออกด้วยภาษากาย ประกอบด้วย การสื่อสารและน้ำเสียง ร่วมกับ ความคิดรวบยอดที่มีในการบริการ (Mindset) การบริการมีความสำคัญและมีความจำเป็น เพราะเป็นภาพสะท้อนลักษณะผู้คน หน้าตาและประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากการบริการ หรือ Service Mind จะถูกสะท้อนจากความพึงพอใจ และความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการและมีการคาดหวังในการ Touch (Customer Touchpoint) ต่อความรู้สึกจากการบริการที่ได้รับ (Service Design)

กรณี “คนสวนดุสิต” ควรมี Service Mind แบบใดจึงจะสามารถสนองต่อ “นโยบายของมหาวิทยาลัย” นั้น คือ ความใส่ใจ ความร่วมแรงร่วมใจ ความเอาใจใส่ ในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งระดับหน่วยงานเล็ก ๆ ไปจนถึงระดับคณะ หรือโรงเรียน และมหาวิทยาลัย โดยไม่ต้องมีการร้องขอใด ๆ เพราะ Service Mind นั้นมาจากภายใน “จิตใจ” ที่ไม่นิ่งดูตายและมีความกระตือรือร้น พร้อมจะร่วมพัฒนาการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ไปกับมหาวิทยาลัยด้วยใจอย่างแท้จริง

จ.ร.ป.ท. อศ.ดร. อธิชา
ร.ป.ท.ร.ร.


จ.ร.ป.ท.



มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
SUAN DUSIT UNIVERSITY