

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลสรุป แนวปฏิบัติที่ดีของเทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2557

แยกพิจารณาเป็น 2 ส่วน คือ

1. ตัวบุคคลผู้ให้บริการ ต้องประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านกาย

- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- แต่งกายสุภาพเรียบร้อยให้มีความเหมาะสมกับงาน และเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละส่วนงาน

1.2 ด้านวาจา

- พูดจาไพเราะ มีหางเสียง
- น้ำเสียง แจ่มใส ไม่ตะโกนหรือขึ้นเสียง
- สามารถให้ความรู้ด้านวิชาการได้อย่างเข้าใจง่าย

1.3 ด้านใจ

- ต้องบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ
- ต้องมีความยับยั้งชั่งใจ
- ต้องมีใจรักในงานที่ทำ เช่น จงทำในสิ่งที่รัก จงรักในสิ่งที่ทำ
- มีน้ำใจในการช่วยเหลือผู้อื่น
- มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ
- อำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้าชมพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ

2. สถานที่ให้บริการ ต้องนำเสนอหรือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการใน 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านตา

- สถานที่และสิ่งแวดล้อมตกแต่งให้สวยงาม เพื่อความประทับใจผู้มาเยี่ยมชม
- สร้างบรรยากาศภายในพิพิธภัณฑ์ในการเข้าเยี่ยมชม
- จัดวัสดุอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ

2.2 ด้านหู

- การสร้างบรรยากาศทางเสียง เช่น มีเสียงดนตรีที่เข้ากับบรรยากาศภายในพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ

2.3 ด้านจมูก

- การสัมผัสทางกลิ่น เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ และสถานที่เข้าชม

นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการทุกเพศ ทุกวัย ประทับใจในการเข้าเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ และส่วนจัดแสดงอื่นๆ เห็นควรเพิ่มเติมการจัดอาคารสถานที่ให้ครอบคลุมถึงสิ่งเหล่านี้

- มีเครื่องอำนวยความสะดวกกับคนพิการและคนชรา
- จัดหาที่พักสำหรับผู้เข้าชม
- มีมุมสำหรับเด็กเล่น
- มีห้องสมุดและห้องละหมาด
- มีห้องบรรยายให้ความรู้
- มีอาหารและเครื่องดื่มบริการแก่ผู้เข้าชม
- มีจุดรับฝากสัตว์เลี้ยงของผู้เข้าชม