



คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่อง

การให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร

กฤติยา ไชยนอก

นักวิชาการข้อมูลสมุนไพร

สำนักงานข้อมูลสมุนไพร คณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2560

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง "การให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร" เล่มนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมหลักการ วิธีการ และแนวทางในการปฏิบัติงานในส่วนของงานบริการให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร เพื่อให้การบริการแต่ละประเภทของสำนักงานข้อมูลสมุนไพรมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เป็นมาตรฐานเดียวกัน และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งเพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ สร้างความประทับใจ ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และส่งเสริมภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ภายใต้ขอบเขตที่สำนักงานฯ จะสามารถทำได้ ซึ่งทางผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง "การให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร" เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร ทั้งนี้ต้องขอขอบคุณ รศ.ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธรธีรัญ และทีมงาน ที่ช่วยผลักดันให้เกิดการจัดทำคู่มือเล่มนี้ และต้องขอขอบคุณทางคณะผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และคุณชญาอนุตม์ นิรมร นักรัพยากรบุคคล ที่ช่วยชักนำให้รู้จักกับทีมงานที่มีคุณภาพ ช่วยติดต่อประสานงาน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือต่างๆ จนได้คู่มือที่เสร็จสมบูรณ์ หากคู่มือเล่มนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ทางผู้จัดทำต้องกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

กฤติยา ไชยนอก
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2560

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการดำเนินการ	2
1.4 นิยามศัพท์/คำจำกัดความ	2
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	3
2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง (นักวิชาการข้อมูลสมุนไพรร)	3
2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3
2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ	4
บทที่ 3 การบริการ	6
3.1 การบริการที่ดี	6
3.2 การบริการที่ไม่ดี	6
3.3 องค์ประกอบของระบบบริการ	6
3.4 ลักษณะของการให้บริการ	6
3.5 SERVICE MIND การบริการที่เป็นเลิศ	7
3.6 การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ	8
3.7 เทคนิคการให้บริการที่ดี	9
3.8 การสร้างความประทับใจในงานบริการ	10
3.9 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ	11
3.10 การปฏิบัติตนในการให้บริการ	12
3.11 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ	13
3.12 ข้อควรระวังในการให้บริการ	13
3.13 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S	13
3.14 มนุษย์สัมพันธ์-หลักการบริการด้วยหัวใจ	14
3.15 แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ	15
3.16 บัญญัติ 6 ประการ เพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ	16
3.17 หลักการบริการด้วยหัวใจ และข้อคิดต่างๆ	16
3.18 ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ	17
3.19 ข้อห้ามในงานบริการ	17
3.20 การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ	17
ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ข้อมูลที่ให้บริการ	20
4.1 ข้อมูลจากหนังสือและวารสาร	20
4.1.1 ห้องสมุดสมุนไพร	20
4.1.2 จุลสารข้อมูลสมุนไพร	20
4.1.3 วารสารสมุนไพร	20
4.2 ข้อมูลบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ	21
4.2.1 คลังภาพสมุนไพร	21
4.2.2 ข่าวความเคลื่อนไหวสมุนไพร	21
4.2.3 บทความบอกกล่าวเล่าเรื่องสมุนไพร	21
4.2.4 MPIC multimedia	21
4.2.5 E-book และการ์ตูนสมุนไพร	21
4.2.6 เอกสารการประชุมวิชาการ	21
4.2.7 ข่าวประชาสัมพันธ์	21
4.3 ฐานข้อมูล	21
4.3.1 ฐานข้อมูล PHARM	21
4.3.2 ฐานข้อมูล NAPRALERT	22
4.3.3 ฐานข้อมูลเฉพาะทาง	23
4.3.4 ฐานข้อมูลสำเร็จรูป	23
บทที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร	25
5.1 การค้นข้อมูลด้วยตนเอง	25
5.2 การบริการทางโทรศัพท์	30
5.3 การบริการทางอีเมลล์	33
5.4 การบริการทางจดหมาย	35
5.5 การบริการบนเว็บไซต์	36
5.6 การบริการบนเฟซบุ๊ก	36
ข้อสังเกตและสิ่งที่ควรคำนึงถึงสำหรับการให้บริการ	36
บทที่ 6 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	37
6.1 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง	37
6.2 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางโทรศัพท์	38
6.3 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางอีเมลล์	39
6.4 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางจดหมาย	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.5 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางเว็บไซต์	40
6.6 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางเฟซบุ๊ก	40
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	40
จรรยาบรรณและวินัยในการปฏิบัติงาน	40
บทที่ 7 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	42
7.1 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการ ในช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง	42
7.2 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการ ในช่องทางบริการทางโทรศัพท์	45
7.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการ ในช่องทางบริการทางอีเมล/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก	46
7.4 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการ ในช่องทางบริการทางจดหมาย	48
ข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม	50

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร	5
รูปที่ 2 แบบฟอร์มการขอรับบริการ	26
รูปที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง	28
รูปที่ 4 การให้บริการช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง	29
รูปที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์	30
รูปที่ 6 การให้บริการทางโทรศัพท์	32
รูปที่ 7 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการทางอีเมล	33
รูปที่ 8 การให้บริการทางอีเมล	34
รูปที่ 9 การให้บริการทางจดหมาย	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ

สำนักงานข้อมูลสมุนไพร จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 ณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความรู้และกระจายข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพร ด้วยการสนับสนุนของอาจารย์ประดิษฐ์ หุตางกูร ศ.นพ.ณัฐ ภมรประวัติ และ ศ.นพ. ประเวศ วะสี และได้พัฒนาต่อมา จนได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานถาวรในปี พ.ศ. 2532 ต่อมาได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช) โดยศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (ศช) พัฒนาสำนักงานข้อมูลสมุนไพรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดตั้งเป็น “หน่วยบริการฐานข้อมูลสมุนไพร” ในปี พ.ศ. 2538 โดยมีหน้าที่หลักในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งให้บริการสืบค้น วิเคราะห์ข้อมูลสมุนไพรแก่หน่วยงานราชการ เอกชน นักวิจัย นักศึกษา และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ยังเผยแพร่ความรู้ด้านสมุนไพรในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดการประชุมวิชาการ นิทรรศการ หนังสือ จุลสาร แผ่นพับ สไลด์ภาพ เว็บไซต์ และ เฟซบุ๊ก หลังจากปี พ.ศ. 2551 ทางศช. ได้หยุดให้การสนับสนุนหน่วยบริการฯ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานฯ ยังคงเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจนถึงปัจจุบัน

เนื่องจากการบริการของสำนักงานมีหลายประเภท ซึ่งรายละเอียดของแต่ละงานมีความแตกต่างกัน การมีคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็น เพื่อป้องกันความสับสนและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ซึ่งคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในส่วนของการบริการ เพื่อให้การบริการมีมาตรฐานเดียวกัน และนอกจากการบริการตามขั้นตอนและวิธีที่เหมาะสมแล้ว สิ่งจำเป็นสำหรับการให้บริการที่เจ้าหน้าที่พึงมีคือการสื่อสารในรูปแบบที่เหมาะสม รวมทั้งการมีใจบริการ หรือ service mind เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งสามารถรับรู้ได้จากการให้ผู้รับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจในทุกๆ ช่องทางที่ทางสำนักงานมีการให้บริการ โดยผลที่ได้จะถูกนำมารวบรวมและสรุป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายและได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ ภายใต้ขอบเขตที่ทางสำนักงานฯ จะสามารถทำได้

1.2 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การบริการแต่ละประเภทของสำนักงานข้อมูลสมุนไพรมีมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อเป็นแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่

1.3 ขอบเขตการดำเนินการ

คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการในสำนักงานข้อมูลสมุนไพร สำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ที่เริ่มเข้ามาทำงานหรือสำหรับให้เจ้าหน้าที่เก่าที่อาจไม่แน่ใจหรือสับสนกับการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้การบริการมีมาตรฐานเดียวกัน

1.4 นิยามศัพท์/คำจำกัดความ

- สำนักงานฯ คือ สำนักงานข้อมูลสมุนไพร
- คณะฯ คือ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ผู้ให้บริการ หรือ เวิร์กเกอร์ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ
- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่ใช้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพรในทุกๆ ช่องทาง เช่น มารับบริการด้วยตนเองที่สำนักงานฯ ขอข้อมูลทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางอีเมล ทางเว็บไซต์ และทางเฟซบุ๊ก เป็นต้น
- ฐานข้อมูล คือ ฐานที่ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพรที่ทางสำนักงานฯ มีให้บริการซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ฐานข้อมูล online และฐานข้อมูลที่มีให้บริการที่สำนักงานฯ เท่านั้น
- ฐานข้อมูล online คือ ฐานข้อมูลที่มีให้บริการบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ ประกอบด้วย
 - ฐานข้อมูล PHARM (PHARM Database)
 - ฐานข้อมูลสมุนไพรที่ใช้ในงานสาธารณสุขมูลฐาน
 - ฐานข้อมูลความปลอดภัยของสมุนไพรที่มีการขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ
 - ฐานข้อมูลสรรพคุณที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ
 - ฐานข้อมูลพืชสมุนไพรที่มีการใช้ในผู้ติดเชื่อและผู้ป่วยเอดส์
 - ฐานข้อมูลพืชพิษ
- ฐานข้อมูลที่มีให้บริการที่สำนักงานฯ เท่านั้น คือ ฐานข้อมูลที่ไม่มีการให้บริการบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ ต้องเดินทางมารับบริการที่สำนักงานฯ หรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการเท่านั้น ประกอบด้วย
 - ฐานข้อมูลทางคลินิก (Clinical Database)
 - ฐานข้อมูลอันตรกิริยาระหว่างสมุนไพรกับยาแผนปัจจุบัน (Herb-Drug Interaction Database)
 - ฐานข้อมูล NAPRALERT
 - ฐานข้อมูลการใช้สมุนไพรในการผลิตสัตว์
 - ฐานข้อมูลการใช้สมุนไพรตามตำรายาไทย (Ethno-medicine)
- จุลสารฯ คือ จุลสารข้อมูลสมุนไพร

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง (นักวิชาการข้อมูลสมุนไพร)

นักวิชาการข้อมูลสมุนไพร อยู่ในสังกัดของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อมูลสมุนไพร โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น การรวบรวม การจำแนก คัดกรอง วิเคราะห์ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลสมุนไพร สังเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดการองค์ความรู้ รวมทั้งการวิจัย ตลอดจนการให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลสมุนไพร เช่น การเขียนบทความ จัดทำจุลสาร วารสาร การทำหนังสือหรือเอกสาร การจัดประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับสมุนไพร เพื่อประโยชน์แก่การศึกษา ค้นคว้า วิจัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.2.1 งานรวบรวมและบรรจุข้อมูล

- วิเคราะห์และแยกหมวดหมู่ข้อมูลงานวิจัยเพื่อบรรจุเข้าฐานข้อมูลของสำนักงานฯ ได้แก่ ฐาน PHARM ฐานข้อมูลงานวิจัยในมนุษย์ (Clinical database) และฐานข้อมูลอันตรกิริยาระหว่างสมุนไพรและยาแผนปัจจุบัน (Herb-Drug interaction database)

- ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลงานวิจัยเพื่อบรรจุเข้าฐานข้อมูลต่างๆ

2.2.2 งานบริการและเผยแพร่ข้อมูล

- ให้บริการสืบค้นข้อมูลหรือตอบคำถามเกี่ยวกับสมุนไพรแก่ผู้ใช้บริการที่มาสืบค้นด้วยตนเองที่สำนักงานฯ หรือตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก และจดหมาย

- ร่วมดำเนินงานในการจัดการประชุม/อบรม/นิทรรศการของสำนักงานฯ

- ให้ความรู้และข้อมูลสมุนไพรแก่ประชาชนโดยการลงชุมชน

2.2.3 งานวิชาการ

- เขียนบทความเกี่ยวกับสมุนไพรเพื่อเผยแพร่ในจุลสารฯ หนังสือ เว็บไซต์

- แปลข่าวสมุนไพรเพื่อเผยแพร่ในจุลสารข้อมูลสมุนไพรและเว็บไซต์

2.2.4 งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

- วิทยากรเผยแพร่ความรู้และข้อมูลสมุนไพรในการประชุมวิชาการ และการลงชุมชนของสำนักงานฯ

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

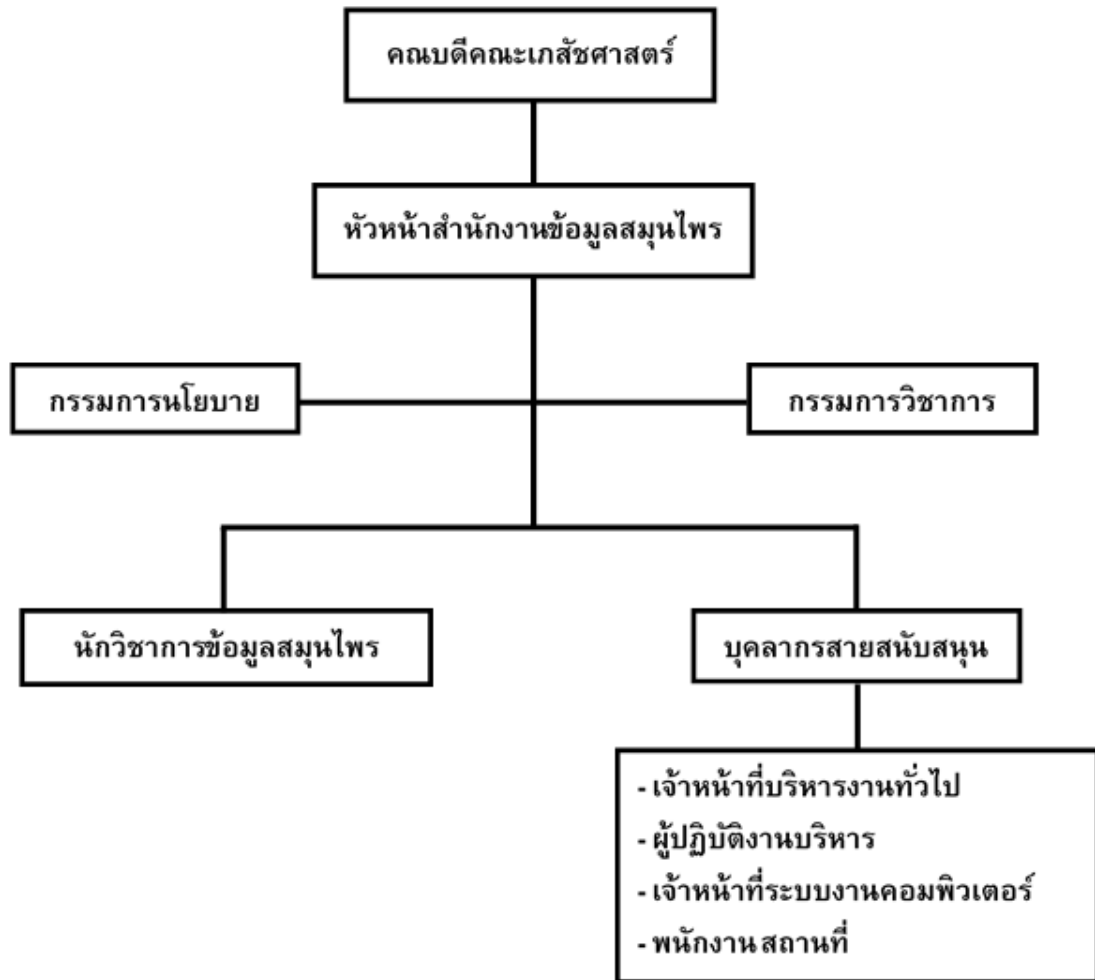
โครงสร้างการบริหารของสำนักงานข้อมูลสมุนไพรประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงานซึ่งเป็นผู้ได้รับมอบหมายงานต่างๆ จากคณบดี/กรรมการส่วนงาน มามอบหมาย กำกับ ดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานฯ เพื่อให้บรรลุการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ และของคณะฯ บุคลากรของสำนักงานแบ่งเป็น 2 สาย คือ สายวิชาการ ซึ่งเป็นนักวิชาการข้อมูลสมุนไพร และสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานบริหาร เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ และพนักงานสถานที่

- สายวิชาการ มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำฐานข้อมูล เขียนบทความลงจุลสาร แปลข่าวสมุนไพรจากบทความวิชาการ ให้บริการวิชาการต่างๆ เช่น การให้คำแนะนำและการตอบคำถามเกี่ยวกับสมุนไพร และงานอื่นๆ ตามที่หัวหน้าสำนักงานมอบหมาย

- สายสนับสนุน มีหน้าที่ปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเสริมให้การทำงานของสายวิชาการเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เช่น การพิมพ์ข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ในการจัดทำฐานข้อมูล และงานด้านเอกสารต่างๆ เป็นต้น

- กรรมการวิชาการ มีหน้าที่แนะนำ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลืองานทางด้านวิชาการแก่สำนักงานฯ

- กรรมการนโยบาย มีหน้าที่กำหนดทิศทางและนโยบายของสำนักงานฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของทางสำนักงานฯ และให้คำปรึกษาในเชิงของการบริหารงานของสำนักงาน



รูปที่ 1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร

บทที่ 3

การบริการ

หน้าที่หลักของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร คือการรวบรวมข้อมูลของสมุนไพรจากแหล่งข้อมูลต่างๆ พร้อมทั้งให้บริการสืบค้น และวิเคราะห์ข้อมูลสมุนไพรแก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน นักวิจัย นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ดังนั้นการบริการที่เหมาะสมและถูกต้องจึงมีความจำเป็นอย่างมาก

การบริการ (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2555) (จิตรลดา เหมินทรภรณ์, 2559)

นิยามของการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร

3.1 การบริการที่ดี

การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ เกิดความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

3.2 การบริการที่ไม่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

3.3 องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ
2. ผู้ให้บริการ
3. หน่วยงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ

3.4 ลักษณะของการให้บริการแบ่งเป็น 2 ประเภทหลักๆ คือ

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากธุรกิจหรือองค์กรใดมีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ลูกค้า ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรนั้นประสบ

ความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

3.5 SERVICE MIND การบริการที่เป็นเลิศ

SERVICE ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เกือบอารมณ์

สำหรับคำว่า “MIND” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมา

โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้มารับบริการ

3.6 การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ หรือเคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการ ผู้ให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิรูประบบงานบริการให้ดีขึ้น
- ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ และสามารถพิจารณาเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการให้บริการแก่ลูกค้า
- มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ
- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า

“ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

3.7 เทคนิคการให้บริการที่ดี

1. เทคนิคการให้บริการที่ดี

จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
- การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
- การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ

องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณสมบัติผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย
- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ
- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้
 1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง
 2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบหรือยิ้มให้

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้มารับบริการโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่นลูกค้าที่เจ้าปัญหา จู้จี้ ขี้บ่น บางคนแสดงท่าวางอำนาจ บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้วิธีให้บริการแบบใดกับลูกค้าเหล่านี้ ด้วยการนำศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา(Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาต่างๆ ให้พ้นจากปัญหาได้โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่างๆ ประสบการณ์ที่ผ่านมารวมทั้งใช้ความเข้าใจในการมาขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเองสุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมาขอใช้บริการ

3.8 การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่พูดจาสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจแต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเรา ก็ย่อมจะประสบความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การรักษารมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่ายๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรตั้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์กรประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการ ช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น
5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

3.9 ลักษณะเฉพาะของงานบริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ผิดต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลง

5. สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกรับชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด
6. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปปลักษณ์ได้ต้องใช้เวลานานเป็นสิบๆ ปี
7. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด การบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องของการบริการให้มาก
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนที่มีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็เท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดการบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก
9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ การบริการที่ผิดพลาดและบกพร่อง นำความเสียหายมากสู่องค์กรจะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มักจะมีเสียงสะท้อนว่าการให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

3.10 การปฏิบัติตนในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปี้กระเป่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะหะมัดหะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหว่ายุงเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

3.11 ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ที่ทำงานบริการแล้วเกิดความผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว ฟุ่มฟาย ร้องไห้ แต่ในทางกลับกัน ผู้ที่ไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คน ดูจะเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

3.12 ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ: การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง: เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า: เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม: การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง: บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณี นับตั้งแต่การต้อนรับที่ยืนชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

3.13 การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลักการ 10 S

1. S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
2. S - Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S - Speak หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง
4. S - Small หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งการงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ
5. S - Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีส่งงานจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
6. S - Special หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
7. S - Spirit หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
8. S - Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
9. S - Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
10. S - Save หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win - Win Strategy)

3.14 มนุษย์สัมพันธ์-หลักการบริการด้วยหัวใจ

มนุษย์สัมพันธ์ คือ ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลเพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่เมตตา ความจงรักภักดี และความร่วมมือ

วิธีสร้างมนุษย์สัมพันธ์ มี 3 ขั้นตอน

1. เข้าใจธรรมชาติของคน คนเรามากมีความรู้สึก ดังนี้
 - รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ
 - สนใจตนเองมากกว่าคนอื่น
 - ต้องการความเจริญก้าวหน้า ความพิเศษ
 - พูดมากกว่าฟัง บางครั้งถึงกับแย่งกันพูด ไม่มีคนฟัง
 - ให้คำปรึกษามากกว่าที่จะขอคำแนะนำ เช่น เธอต้องยั้งนั้น เธอต้องยั้งนี้

- ไม่ชอบการถูกควบคุม จุกจิก จู้จี้
 - ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง
 - อยากรู้ อยากรู้อยากเห็น
2. รู้จักเทคนิค และวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับคน
 3. สร้างลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี

3.15 แนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ได้แก่
 - สายตา เวลาพูดกับใครต้องสบตา
 - ความรู้สึก ไม่ใช่เหม่อลอย
 - อารมณ์ ควรมีอารมณ์ร่วมขณะสนทนา
 - ต้องมีศีลธรรม และคุณธรรม
 - ต้องมีมารยาท
2. ปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคในการสนทนา
 - ด้วยการสร้างความอบอุ่น และมั่นใจให้คู่สนทนา
 - ใช้ภาษา และท่าทางที่เหมาะสม
 - ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่น น้ำเสียงในการรับสายโทรศัพท์
 - ใช้คำถามที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความเป็นเพื่อน
3. ปรับปรุงและพัฒนาการฟัง
 - ฟังด้วยความสนใจ
 - ฟังให้ได้สาระ และถามย้อนกลับได้
 - ใช้คำพูดตอบรับที่สอดคล้องกับความเห็นของผู้พูด
4. ผู้กมิตร
 - มองคนในแง่ดี โดยไม่มีอคติและตัดสินบุคคลแค่ภายนอก
 - พร้อมที่จะช่วยเหลือ ไม่ใช่รอดูว่าลูกค้าจะทำได้ไหมแล้วหัวเราะเยาะ ว่าทำไมไม่อ่านป้ายหรือทำไมไม่ถาม เป็นต้น แบบนี้ต้องปรับปรุงเร่งด่วน ควรจะเข้าไปแสดงความช่วยเหลือโดยไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ ถ้าผู้ให้บริการทำได้ รับรองว่าได้ใจลูกค้า เต็มร้อยแน่นอน
 - มีน้ำใจและให้อภัย หากลูกค้าทำพลาดไป
 - ไม่นินทาลูกค้า
 - ไม่พูดลับหลังในทางที่ไม่ดี แต่จงพูดลับหลังในทางที่ดี

5. การปรากฏกายที่ดี

- การยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง แต่ไม่ร่าเริงเกินเหตุ
- มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ไม่ใช่ทำงานไปนั่งหาไป (บ่อยๆ จะน่าเกลียด) แสดงว่าไม่รู้จักควบคุมตนเอง
- มีความน่าเชื่อถือ
- มีกิริยาท่าทางที่เหมาะสม
- มีมารยาท รู้จักวางตัวในสังคม
- สำรวมกาย วาจา ใจ

6. การแต่งกายดี

- ถูกกาลเทศะ โอกาส สถานที่ และเวลา
- สมวัย และสรีระ อย่าตามแฟชั่นมากนัก
- พิถีพิถัน ไม่ใช่วันนี้ซึ่เกียจรีดผ้า ก็ใส่ทั้งยับๆ
- ดูดีตลอดเวลา ตั้งแต่หัวจรดเท้า

3.16 บัญญัติ 6 ประการ เพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ

- ยิ้มกับลูกค้า
- เอาใจใส่ลูกค้า
- จำชื่อลูกค้าได้ (สำคัญมาก)
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- เป็นนักฟังที่ดี
- พูดในสิ่งที่เขาสนใจ

3.17 หลักการบริการด้วยหัวใจ และข้อคิดต่างๆ มีดังนี้

หลัก 4 S

S1 – Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส

S2 – Soft อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน

S3 – Sincere จริงใจ ไม่เสแสร้งแก่งทำ

S4 – Superb ดีเลิศ การให้บริการที่ประทับใจเหนือความคาดหวัง

หลัก 5 ส เพื่อความพร้อมในการให้บริการ

- ส 1 - ต้องสวยทั้งร่างกายและจิตใจ
- ส 2 - สงบนิ่ง
- ส 3 - ใส่ใจ
- ส 4 - สอดแทรกให้ถูกกาลเทศะ ถูกที่ และถูกเวลา
- ส 5 - สื่อสาร

3.18 ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. มีอัธยาศัยดี
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. รู้จักกาลเทศะ
5. เต็มใจให้บริการ
6. มีบุคลิกภาพดี
7. เป็นนักฟังที่ดี
8. ไม่ดูถูกผู้อื่น
9. พุดจา ชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
10. พัฒนาและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

3.19 ข้อห้ามในงานบริการ

1. อย่างนิ่งเฉยไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้
2. อย่าพูดสวนในขณะที่ผู้อื่นกำลังพูดอยู่
3. อย่าโทษผู้ใช้บริการว่าผิดและตัวเองถูกเสมอ
4. อย่าต่อปากต่อคำ ยียวนกวนประสาท
5. อย่าทำทนายลูกค้าให้ไปฟ้องร้องทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและมารยาทในการให้บริการ

3.20 การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

1. ศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอเพื่อเพิ่มทักษะในด้านต่างๆ
2. ประเมินตนเองตลอดเวลา ว่าวันนี้เราดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้เราจะดีกว่าวันนี้เป็นต้น
3. วิเคราะห์ตนเอง อะไรบ้างที่เป็นจุดแข็ง พิจารณาตนเอง เพิ่มจุดแข็ง วิเคราะห์ตนเอง อะไรที่เป็นจุดอ่อน พิจารณาตนเอง ลดจุดอ่อน สิ่งที่ต้องมี และปรับปรุงอยู่เสมอ

ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดลมีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร โดยยึดหลักตาม MAHIDOL Core value เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพซึ่งประกอบด้วย

M - Mastery	รู้แจ้ง รู้จริง สมเหตุ สมผล
A – Altruism	มุ่งผลเพื่อผู้อื่น
H – Harmony	กลมกลืนกับสรรพสิ่ง
I – Integrity	มั่นคงยิ่งในคุณธรรม
D – Determination	แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ
O – Originality	สร้างสรรค์สิ่งใหม่
L – Leadership	ไฟใจเป็นผู้นำ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งต้องยึดมั่นในค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรเป็นหลักในการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยเราสามารถนำค่านิยมดังกล่าวมาปรับใช้กับการทำงานบริการได้ ดังนี้

1. Mastery เป็นนายแห่งตน หมายถึง มีความสามารถในการชี้นำและพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้พร้อมสำหรับการให้บริการเสมอ ซึ่งผู้ให้บริการต้องขวนขวายหาความรู้ทั้งในส่วนของการบริการและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานทางวิชาการ
2. Altruism มุ่งผลเพื่อผู้อื่น หมายถึง ยึดถือประโยชน์ของส่วนรวมและองค์กรเป็นหลัก มุ่งประโยชน์ให้กับผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด และต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งข้อมูลที่น่าเสนอออกไปต้องมีการตรวจสอบจนแน่ใจว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้องมีหลักฐานทางวิชาการอ้างอิงที่ชัดเจน
3. Harmony กลมกลืนกับสรรพสิ่ง หมายถึง รับฟังความต้องการ ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังต้องเห็นคุณค่าของผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่สอดคล้องกันซึ่งจะช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด
4. Integrity มั่นคงยิ่งในคุณธรรม หมายถึง ต้องรักษาสัจจะ ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และทำงานด้วยข้อเท็จจริง รักษาเวลา ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีมาตรฐานเดียวกัน และไม่เลือกปฏิบัติ
5. Determination แน่วแน่ทำ กล้าตัดสินใจ หมายถึง มีความผูกพันและศรัทธาในงาน พากเพียรและมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการสร้างคุณค่าของการบริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด
6. Originality สร้างสรรค์สิ่งใหม่ หมายถึง กล้าคิดริเริ่มและสร้างสรรค์การบริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อน และล่าช้า หรือพัฒนาวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

7. Leadership ใฝ่ใจเป็นผู้นำ หมายถึง มีความสงบ หนักแน่น และมั่นคง มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยอมรับและความพึงพอใจของผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรด้วย

เนื่องจากสำนักงานฯ เป็นพื้นที่เปิด ที่จะให้บริการกับบุคคลทุกระดับ ทั้งนักเรียน นักศึกษา นักวิจัย หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน รวมทั้งประชาชนทั่วไป ซึ่งหลักการดังกล่าวข้างต้นสามารถนำมาปรับใช้ได้กับทุกคน หากเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้ ก็จะทำให้การบริการของสำนักงานฯ เป็นไปอย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และนอกจากผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลตามที่ต้องการแล้ว ผู้รับบริการยังเกิดความประทับใจจากการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจดีและทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีด้วย ดังนั้นการบริการที่เหมาะสมและถูกต้องจึงมีความจำเป็นอย่างมาก

บทที่ 4

ข้อมูลที่ให้บริการ

สำนักงานฯ มีการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพรมากมาย ทั้งในส่วนของหนังสือ วารสาร จุลสาร รายงานการวิจัย บทความ ข่าวสั้น และฐานข้อมูลต่างๆ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลักๆ ตามลักษณะของข้อมูลคือ

- 4.1 ข้อมูลจากหนังสือและวารสาร
- 4.2 ข้อมูลบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ
- 4.3 ฐานข้อมูล

4.1 ข้อมูลจากหนังสือและวารสาร

4.1.1 *ห้องสมุดสมุนไพร* สำนักงานฯ มีบริการห้องสมุดสมุนไพร ซึ่งเป็นหนังสือเกี่ยวกับความรู้ทางด้านสมุนไพร ทั้งตำรายาไทย สรรพคุณ วิธีการใช้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา สารเคมีที่พบ และเอกสารประกอบการประชุม ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมากกว่า 2,300 เล่ม

4.1.2 *จุลสารข้อมูลสมุนไพร* จุลสารข้อมูลสมุนไพรเป็นข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยของสมุนไพรที่อยู่ในความสนใจ ซึ่งทางสำนักงานฯ มีให้บริการอ่านได้ฟรีที่ห้องสมุดสมุนไพรของทางสำนักงานฯ นอกจากนี้ยังมีจำหน่ายและบริการสมัครสมาชิกรายปี ซึ่งสามารถรับบริการได้ที่สำนักงานฯ หรือสมัครผ่านระบบ online ในเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ (www.medplant.mahidol.ac.th) โดยเจ้าหน้าที่ในส่วนของธุรการจะเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจำหน่ายและรับสมัครสมาชิก

4.1.3 *วารสารสมุนไพร* วารสารสมุนไพรเป็นรายงานการวิจัยฉบับเต็มของสมุนไพร ซึ่งปัจจุบันทางสำนักงานฯ ไม่ได้จัดทำเพิ่มและเปิดให้บริการอ่านฟรีทางเว็บไซต์ (ฉบับปีที่ 9 - 15 ฉบับสุดท้าย)

สำหรับข้อมูลในส่วนนี้ผู้สนใจสามารถติดต่อขอรับบริการได้ด้วยตนเองฟรีที่สำนักงานฯ ในวันและเวลาราชการ (จันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.00 น. - 16.00 น.) แต่ไม่มีบริการยืม - คืน เนื่องจากบางเล่มเป็นหนังสือหายาก และเป็นหนังสือเก่า ซึ่งเสี่ยงต่อการสูญหาย ดังนั้นทางผู้ให้บริการต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง ในกรณี que ผู้รับบริการต้องการถ่ายเอกสาร ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เวรบริการของทางสำนักงานฯ ซึ่งทางเวรบริการจะต้องแจ้งอัตราค่าบริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน โดยมีอัตราค่าบริการดังนี้

1. สำหรับภาคเอกชน ค่าบริการ 3.00 บาท/แผ่น
2. สำหรับหน่วยงานราชการ ค่าบริการ 2.00 บาท/แผ่น
3. สำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล ค่าบริการ 2.00 บาท/แผ่น
4. สำหรับบุคลากรและนักศึกษาในคณะเภสัชศาสตร์ ม.มหิดล ค่าบริการ 1.50 บาท/แผ่น

4.2 ข้อมูลบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ (www.medplant.mahidol.ac.th)

4.2.1 คลังภาพสมุนไพร ทางสำนักงานฯ มีการจัดเก็บภาพสมุนไพรบน CD-ROM และสไลด์ จำนวนกว่าหนึ่งหมื่นภาพเพื่อการศึกษาชนิด ลักษณะ และเทียบเคียงพืช ซึ่งขณะนี้ผู้สนใจสามารถขอรับบริการได้ฟรีที่สำนักงานฯ เท่านั้น

4.2.2 ข่าวความเคลื่อนไหวสมุนไพร เป็นข้อมูลงานวิจัยเกี่ยวกับสมุนไพรที่ทันต่อเหตุการณ์ จากวารสารชั้นนำต่างๆ โดยทางสำนักงานฯ ได้ทำการสรุปรายละเอียดของงานวิจัยโดยย่อเป็นภาษาไทยให้กับผู้สนใจสามารถอ่านได้ฟรีทางเว็บไซต์

4.2.3 บทความบอกกล่าวเล่าเรื่องสมุนไพร เป็นบทความเกี่ยวกับสมุนไพรที่น่าสนใจหรืออยู่ในกระแสของสังคมในขณะนั้น ซึ่งเป็นบทความที่อ่านง่ายและสามารถอ่านได้ฟรีทางเว็บไซต์

4.2.4 MPIC multimedia เป็นวีดิโอสาธิตการทำยาสมุนไพรหรืออาหารเพื่อสุขภาพ ที่สามารถนำไปทำเองที่บ้านได้ ปัจจุบันมี 7 เรื่องคือ สาธิตการทำน้ำมันโพล สาธิตการทำลูกประคบสมุนไพร สาธิตการทำพืมน้ำ สาธิตการทำวุ้นผลไม้สด สาธิตการทำวุ้นสมุนไพรจากสีจากธรรมชาติ สาธิตการทำ Smoothies จากผักและผลไม้ สูตร softly และสาธิตการทำ Smoothies จากผักและผลไม้ สูตร Healthy

4.2.5 E-book และการ์ตูนสมุนไพร เป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรอย่างง่ายในรูปแบบหนังสือการ์ตูนที่อ่านง่าย มีการเคลื่อนไหว และการ์ตูนอนิเมชันที่ให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในการตอบคำถามและดำเนินเนื้อเรื่องไปพร้อมๆ กัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจและการเรียนรู้

4.2.6 เอกสารการประชุมวิชาการ เป็นเอกสารประกอบการประชุมของสำนักงานฯ ที่จัดขึ้นปีละ 1 - 2 ครั้ง โดยเอกสารจะอยู่ในรูปแบบ file pdf ผู้สนใจสามารถ download ได้ฟรี

4.2.7 ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นงานประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของทางสำนักงานฯ และข่าวฝากจากหน่วยงานต่างๆ ของทางมหาวิทยาลัย เช่น การจัดประชุม การอบรม และภาพกิจกรรม

4.3 ฐานข้อมูล

4.3.1 ฐานข้อมูล PHARM เป็นฐานที่รวบรวมรายงานการวิจัยด้านต่างๆ และสรรพคุณตามตำรายาไทยของพืชสมุนไพรจำนวน 1,167 ชนิด และพืชชนิดอื่นๆ ในสกุลเดียวกัน โดยสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ ที่ www.medplant.mahidol.ac.th แล้วเลือกที่ PHARM Database ซึ่งทางสำนักงานฯ ได้แบ่งการสืบค้นออกเป็น 3 หมวดคือ 1. ชื่อพืชภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ (Thai / English Name) 2. ชื่อสกุล (Genus) หรือชื่อวิทยาศาสตร์ของพืช และ 3.ฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา (Biological Activity) สำหรับการให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ ผู้รับบริการจะสามารถเข้าถึงเพียงชื่อเรื่องของงานวิจัย 10 อันดับแรก แต่ไม่สามารถเข้าถึงรายละเอียดของงานวิจัยได้เนื่องจากมีค่าบริการ หากทางผู้รับบริการต้องการงานวิจัยเรื่องดังกล่าว ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่เวรบริการของทางสำนักงานฯ ซึ่งทางเวรบริการจะต้องแจ้งอัตราค่าบริการ

และค่าจัดส่งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน โดยอัตราค่าบริการสำหรับการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูล PHARM มีดังนี้

1. สำหรับภาคเอกชน ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 100 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 10 files แรก (เป็น file pdf) file ต่อไป คิด file ละ 2 บาท
2. สำหรับหน่วยงานราชการ ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 50 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 10 files แรก (เป็น file pdf) file ต่อไป คิด file ละ 2 บาท
3. สำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 35 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 10 files แรก (เป็น file pdf) file ต่อไป คิด file ละ 2 บาท
4. สำหรับบุคลากรและนักศึกษาในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 25 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 10 files แรก (เป็น file pdf) file ต่อไป คิด file ละ 2 บาท

ผู้รับบริการสามารถนำข้อมูลออกไปในรูปแบบของการ write ลงแผ่น CD หรือ save file ลงใน flash drive ที่ทางผู้รับบริการเตรียมมา หรือซื้อแผ่น CD เปล่าจากทางสำนักงานฯ กรณีที่ผู้รับบริการต้องการให้ print เอกสารออกมาเป็นรูปแบบ hard copy การคิดค่าบริการจะคิดต่อกระดาษ 1 แผ่น นั่นคือ 10 แผ่นแรก คิดอัตราเริ่มต้นเช่นเดียวกับรายละเอียดข้างต้น และแผ่นต่อไป คิดแผ่นละ 2 บาท

4.3.2 ฐานข้อมูล NAPRALERT เป็นฐานข้อมูลสมุนไพรที่จัดทำโดยมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ ชิคาโก (University of Illinois at Chicago) ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตรวมทั้งพืช สมุนไพร ซึ่งสามารถสืบค้นด้วยชื่อวิทยาศาสตร์ สารเคมี หรือฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา โดยผลลัพธ์ของการสืบค้น จะแสดงเป็นข้อมูลสรุปที่ประกอบด้วย ชื่อวิทยาศาสตร์ ชื่อวงศ์ ส่วนที่ใช้ ประเทศที่ทำการทดลอง ฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา สารออกฤทธิ์ ลักษณะการทดลอง ขนาดที่ใช้ ผลการทดลอง และรายชื่อเอกสารอ้างอิง (มีข้อมูลถึง ปี ค.ศ. 2000) ในส่วนของการขอรับบริการทางผู้รับบริการต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่เวรให้บริการของทางสำนักงานฯ ซึ่งทางเวรบริการจะต้องแจ้งอัตราค่าบริการและค่าจัดส่งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน โดยอัตราค่าบริการสำหรับการขอข้อมูลในฐานข้อมูล NAPRALERT มีดังนี้

1. สำหรับภาคเอกชน ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 200 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 50,000 bytes แรก และ 50,000 bytes ต่อไปคิด 10 บาท/10,000 bytes หากข้อมูลทั้งหมดเกิน 100,000 bytes ข้อมูลที่เกินมา คิดค่าบริการ 5 บาท/10,000 bytes
2. สำหรับหน่วยงานราชการ ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 100 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 50,000 bytes แรก และ 50,000 bytes ต่อไปคิด 10 บาท/10,000 bytes หากข้อมูลทั้งหมดเกิน 100,000 bytes ข้อมูลที่เกินมาคิดค่าบริการ 5 บาท/10,000 bytes

3. สำหรับบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล ค่าบริการในการสืบค้นเริ่มต้นที่ 75 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 50,000 bytes แรก และ 50,000 bytes ต่อไปคิด 10 บาท/10,000 bytes หากข้อมูลทั้งหมดเกิน 100,000 bytes ข้อมูลที่เกินมาคิดค่าบริการ 5 บาท/10,000 bytes

4. สำหรับบุคลากรและนักศึกษาในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ค่าบริการในการสืบค้น เริ่มต้นที่ 50 บาทต่อพีช 1 ต้น ต่อ 50,000 bytes แรก และ 50,000 bytes ต่อไปคิด 10 บาท/10,000 bytes หากข้อมูลทั้งหมดเกิน 100,000 bytes ข้อมูลที่เกินมาคิดค่าบริการ 5 บาท/10,000 bytes

4.3.3 ฐานข้อมูลเฉพาะทางจำนวน 2 ฐาน

4.3.3.1 ฐานข้อมูลทางคลินิก (Clinical Database) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผล รายงานการวิจัยของการใช้สมุนไพรในคน การสืบค้นสามารถทำได้โดยการพิมพ์ชื่อพีช (ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ) ชื่อวิทยาศาสตร์ของพีช (เฉพาะชื่อสกุล) หรือฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา ในส่วนของการขอรับบริการ ในขณะนี้ทางผู้รับบริการต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่เวรบริการ ที่สำนักงานฯ ในวันและเวลาราชการเท่านั้น (ยังไม่มีบริการ online) ซึ่งค่าบริการมีอัตราเดียวกับการขอข้อมูลในฐานข้อมูล PHARM

4.3.3.2 ฐานข้อมูลอันตรกิริยาระหว่างสมุนไพรกับยาแผนปัจจุบัน (Herb-Drug Interaction Database) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการเกิดอันตรกิริยาระหว่างการใช้พืชสมุนไพรร่วมกับยาแผนปัจจุบัน การสืบค้นสามารถทำได้โดยการพิมพ์ชื่อพีช (ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ) ชื่อวิทยาศาสตร์ของพีช (เฉพาะชื่อสกุล) หรือฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา ในส่วนของการขอรับบริการ ในขณะนี้ทางผู้รับบริการต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่เวรบริการ ที่สำนักงานฯ ในวันและเวลาราชการเท่านั้น (ยังไม่มีบริการ online) ซึ่งค่าบริการมีอัตราเดียวกับการขอข้อมูลในฐานข้อมูล PHARM

4.3.4 ฐานข้อมูลสำเร็จรูปจำนวน 5 ฐาน

4.3.4.1 ฐานข้อมูลสมุนไพรที่ใช้ในงานสาธารณสุขมูลฐาน จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับสมุนไพรที่ส่งเสริมในงานสาธารณสุขมูลฐานจำนวน 44 ต้น เพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ และนักวิจัยสามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยและพัฒนาสมุนไพร ซึ่งเป็นฐานที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ โดยไม่คิดค่าบริการ

4.3.4.2 ฐานข้อมูลความปลอดภัยของสมุนไพรที่มีการขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ เป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับหลักฐานความเป็นพิษ และการทดสอบความเป็นพิษของพืชสมุนไพรที่มีการขึ้นทะเบียนที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือมีการใช้มาก จำนวน 80 ต้น เพื่อทาง อย. และผู้ประกอบการใช้เป็นข้อมูลการขอขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ซึ่งเป็นฐานที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ โดยไม่คิดค่าบริการ

4.3.4.3 ฐานข้อมูลสรรพคุณที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ เป็นฐานข้อมูลสรรพคุณของพืชสมุนไพรที่ อย. อนุญาตให้ขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ ซึ่งทาง อย. และ

ผู้ประกอบการใช้เป็นข้อมูลประกอบการขึ้นทะเบียนยาแผนโบราณ ซึ่งเป็นฐานที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ โดยไม่คิดค่าบริการ

4.3.4.4 ฐานข้อมูลพืชสมุนไพรที่มีการใช้ในผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือระหว่างสำนักงานข้อมูลสมุนไพรและสำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยรวบรวมรายชื่อสมุนไพรที่มีการใช้ในผู้ป่วยโรคเอดส์มาวิเคราะห์ตามหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ เพื่อประเมินศักยภาพของสมุนไพรว่า สามารถนำมาใช้รักษาอาการแทรกซ้อนของผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเอดส์ได้หรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรเอกชนที่เป็นเครือข่ายช่วยเหลือผู้ติดเชื้อเอดส์ และเป็นข้อมูลสำหรับนักวิจัยในการศึกษาค้นคว้าต่อไป ซึ่งเป็นฐานที่ให้บริการบนเว็บไซต์ของสำนักงานฯ โดยไม่คิดค่าบริการ

4.3.4.5 ฐานข้อมูลพืชพิษ เป็นฐานข้อมูลที่ใช้ระบบ expert system ในการสืบค้นข้อมูลสมุนไพรที่เป็นพิษจำนวน 92 ต้น เพื่อประโยชน์ในการรักษาของบุคลากรทางการแพทย์ และเพื่อเป็นความรู้แก่ประชาชนให้ระมัดระวังในการใช้สมุนไพร

ข้อมูลที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ไม่คิดค่าบริการ เช่น การใช้ห้องสมุด ข้อมูลบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ และฐานข้อมูลสำเร็จรูปต่างๆ แต่หากมีการขอข้อมูลที่ต้องมีค่าใช้จ่าย ทางผู้ให้บริการต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียดข้างต้นอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้น โดยค่าบริการของทางสำนักงานฯ เป็นไปตามประกาศคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าบริการสืบค้นข้อมูลสมุนไพร พ.ศ. 2550 (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550)

บทที่ 5

ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพร

ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพรแบ่งออกเป็น 6 ประเภทหลักๆ ตามช่องทางในการขอรับบริการคือ

5.1 การค้นข้อมูลด้วยตนเอง

5.2 การบริการทางโทรศัพท์

5.3 การบริการทางอีเมล

5.4 การบริการทางจดหมาย

5.5 การบริการบนเว็บไซต์

5.6 การบริการบนเฟซบุ๊ก

5.1 การค้นข้อมูลด้วยตนเอง มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

5.1.1 ผู้ให้บริการ หรือเวรบริการประจำเดือน สอบถามความต้องการของผู้รับบริการที่เดินทางมายังสำนักงานฯ

5.1.2 ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการ (รูปที่2)

สำนักงานข้อมูลสมุนไพร
หน่วยบริการฐานข้อมูลสมุนไพร

เลขที่รับ

แบบฟอร์มการขอรับบริการ

วันที่

นามผู้ขอ.....อาชีพ

สถานที่ทำงาน/สถานที่ศึกษา/ที่อยู่..... โทร

วัตถุประสงค์ที่ขอ

ชื่อสมุนไพร

.....

.....

สำหรับผู้ให้บริการ

เฉพาะเจ้าหน้าที่

ข้อมูลที่ต้องการ

วิธีการขอข้อมูล

- NAPRALERT
 - 3 parts
 - อื่นๆ
- PHARM
 - เคมี
 - ฤทธิ์ทางเภสัชวิทยา
 - อื่นๆ.....
- ถ่ายเอกสารจากหนังสือ
- อื่นๆ

- ค้นข้อมูลด้วยตัวเอง
- โทรศัพท์
- E-mail
- facebook
- จดหมาย

จำนวนหน้า/Byteค่าบริการ

ผู้รับ Request.....ผู้จ่ายข้อมูล.....

วันที่เตรียมข้อมูลเสร็จ.....วันที่รับ/ส่งข้อมูล.....

หมายเหตุ

รูปที่ 2 แบบฟอร์มการขอรับบริการ

5.1.3 ผู้ให้บริการให้คำแนะนำในการใช้บริการและการสืบค้นข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การค้นข้อมูลจากหนังสือ การสืบค้นในเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ และการสืบค้นจากฐานข้อมูลของทางสำนักงานฯ รวมทั้งแจ้งอัตราค่าบริการในการสืบค้นข้อมูลชนิดต่างๆ (ขึ้นกับประเภทของข้อมูลตามทีระบุใน บทที่ 4)

5.1.4 เมื่อผู้รับบริการสืบค้นข้อมูลเสร็จ หากต้องมีการชำระเงินค่าบริการ ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ฝ่ายธุรการมาออกใบเสร็จรับเงินในการชำระค่าบริการที่เกิดขึ้น

5.1.5 ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบความเรียบร้อยและเก็บแบบฟอร์มการขอรับบริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทุกครั้ง และหากมีการออกใบเสร็จชำระค่าบริการ ต้องสำเนาใบเสร็จดังกล่าวแนบกับแบบฟอร์มการขอรับบริการพร้อมลงวันที่และเซ็นชื่อของตนเองลงในสำเนาให้เรียบร้อย

5.1.6 ผู้ให้บริการส่งแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลในสำนักงานข้อมูลสมุนไพร (รูปที่ 3) ให้กับผู้รับบริการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำแบบประเมินดังกล่าว พร้อมกับแจ้งให้ทางผู้รับบริการทราบว่าหลังจากทำแบบประเมินเสร็จแล้ว ให้นำไปใส่ในกล่องรับแบบประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลในสำนักงานข้อมูลสมุนไพร
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ เพศชาย เพศหญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี >60 ปี
3. อาชีพ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย นักศึกษา
 นักเรียน อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ระดับการศึกษา ปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี
5. เคยเข้าใช้บริการของสำนักงานข้อมูลสมุนไพรหรือไม่ เคย ไม่เคย
6. ท่านรู้จักสำนักงานของเราจากช่องทางใด เว็บไซต์ เพื่อน/คนรู้จัก แผ่นพับประชาสัมพันธ์
 สื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูล

รายละเอียด	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ก. ลักษณะข้อมูล					
1. เนื้อหาของข้อมูลตรงกับที่ท่านต้องการ					
2. ปริมาณของข้อมูลพอเพียง					
3. เนื้อหาของข้อมูลทันสมัย					
ข. การให้บริการ					
1. การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการข้อมูล					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
ค. สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ					
3. ความสะดวกในการค้นหา/ใช้บริการหนังสือและอุปกรณ์					
ง. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจก่อนการเข้ารับบริการ					
2. ความรู้ความเข้าใจหลังการเข้ารับบริการ					
3. การนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์					
จ. ความพึงพอใจในภาพรวมของการได้รับบริการทั้งหมด					
ฉ. ท่านมีความไม่พึงพอใจในเรื่องใด (โปรดระบุ)					

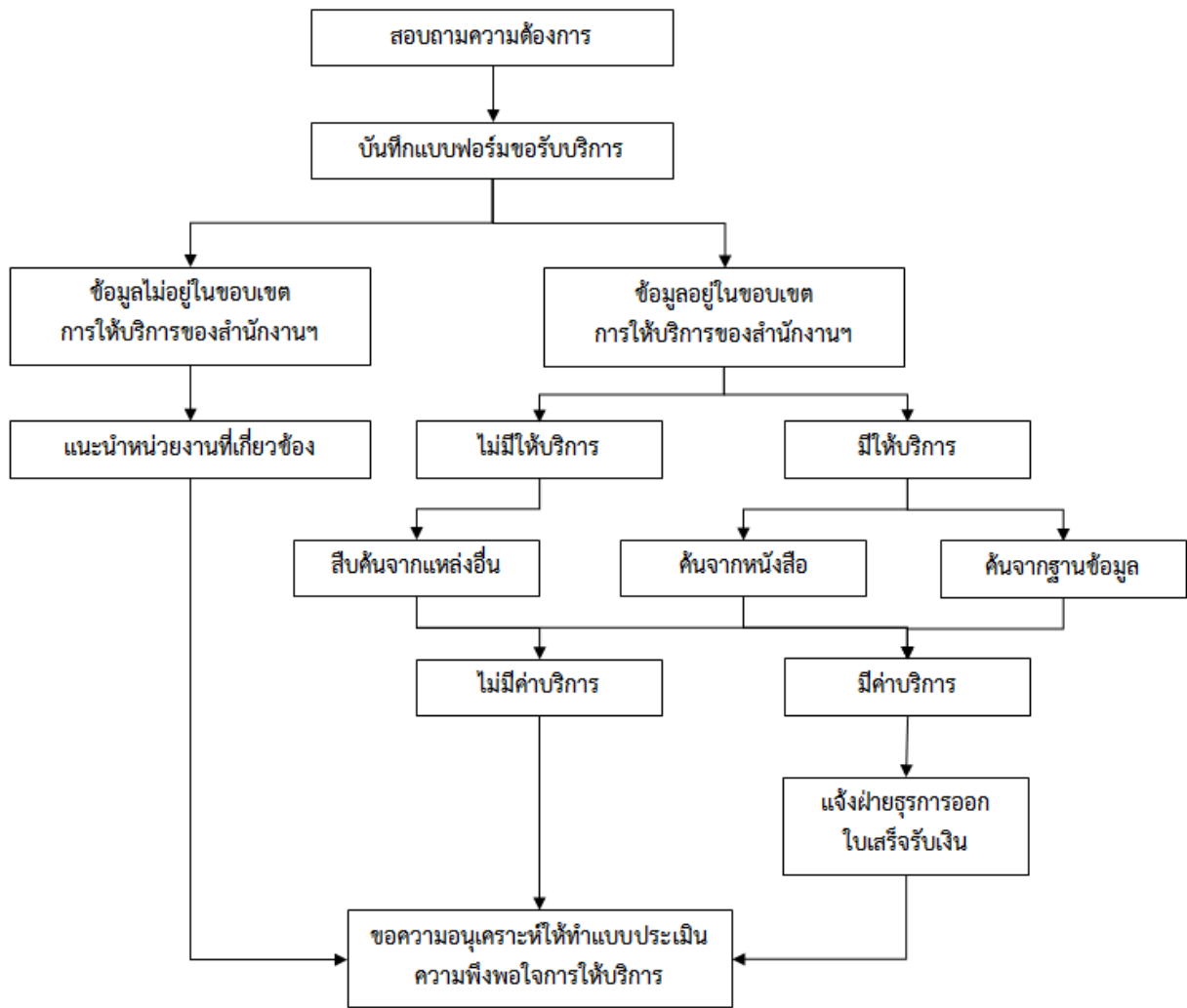
ส่วนที่ 3 อัตราค่าบริการ เหมาะสม ไม่เหมาะสม เพราะ.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

รูปที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง

การให้บริการในช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเองสามารถสรุปได้ดังนี้ (รูปที่ 4)



รูปที่ 4 การให้บริการช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง

5.2 การบริการทางโทรศัพท์ มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

5.2.1 ผู้ให้บริการสอบถามความต้องการและตอบคำถามให้กับผู้รับบริการ โดยคำตอบที่ผู้รับบริการจะได้รับ ต้องอยู่ในมาตรฐานแบบเดียวกัน

5.2.2 ผู้ให้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการทุกครั้ง โดยต้องเขียนรายละเอียดของคำถามในแบบฟอร์มดังกล่าวให้ชัดเจน

5.2.3 หลังจากการให้บริการเสร็จสมบูรณ์ ผู้ให้บริการจะต้องให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด (รูปที่ 5)

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลในสำนักงานข้อมูลสมุนไพร
(ทางโทรศัพท์)**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ เพศชาย เพศหญิง

2. ท่านรู้จักสำนักงานของเราจากช่องทางใด เว็บไซต์ เพื่อน/คนรู้จัก ผ่านพับประชาสัมพันธ์

สื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

รายละเอียด	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจในภาพรวมของการได้รับบริการ					

ไม่พึงพอใจ

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

รูปที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจทางโทรศัพท์

5.2.4 ในกรณีที่เป็นการสอบถามที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้นหรือไม่สามารถตอบได้ทันที ทางผู้ให้บริการต้องแจ้งกับทางผู้รับบริการว่าให้ติดต่อกลับมาอีกครั้งหลังการสืบค้นข้อมูลเสร็จสิ้น โดยเจ้าหน้าที่จะใช้เวลาในการสืบค้นประมาณ 10 - 20 นาที แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะและระดับความยาก - ง่ายของคำถาม เนื่องจากบางคำถามอาจต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ เช่น ชนิดของสมุนไพร ลักษณะของสมุนไพร และรูปสมุนไพร ซึ่งต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้น ผู้ให้บริการอาจแจ้งให้ผู้รับบริการติดต่อมาใหม่ในเวลาทำการอื่น

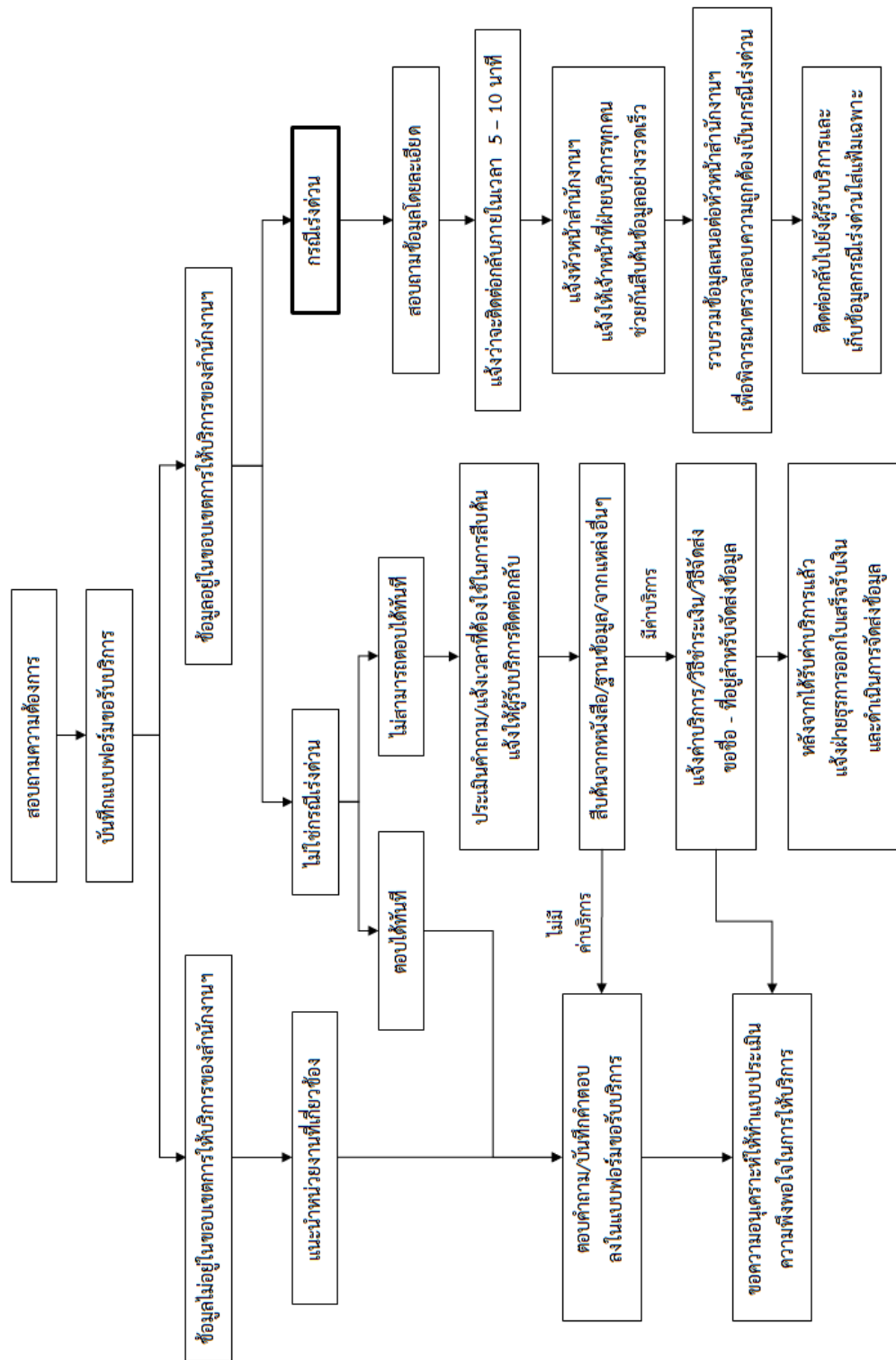
5.2.5 การค้นคำตอบของผู้ให้บริการจะต้องสืบค้นจากหนังสือ ฐานข้อมูลของทางสำนักงานฯ และแหล่งค้นคว้าอื่นๆ เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน

5.2.6 ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบความเรียบร้อยและเก็บแบบฟอร์มการขอรับบริการ หลังเสร็จสิ้นการให้บริการทุกครั้ง

5.2.7 ในกรณีที่ผู้รับคำร้องขอรับบริการไม่ใช่เจ้าหน้าที่เวรบริการ ให้ส่งต่อคำร้องนั้นไปยังผู้ที่ต้องรับผิดชอบในวันนั้นต่อไป

5.2.8 กรณีมีคำถามเร่งด่วนและสำคัญต่อชีวิต เช่น การสอบถามเกี่ยวกับพืชพิษและวิธีรักษาอาการพิษ นอกจากการกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องสอบถามข้อมูลของพืชพิษโดยละเอียด เช่น เป็นพืชชนิดใด มีลักษณะต้นเป็นอย่างไร รับประทานส่วนใดของพืช และอาการของผู้ป่วยเป็นอย่างไร เป็นต้น และให้แจ้งว่าจะติดต่อกลับไปภายในเวลา 5 - 10 นาที จากนั้นจึงแจ้งให้หัวหน้าสำนักงานฯ ทราบ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการทุกคนช่วยกันสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ อย่างรวดเร็ว จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลที่ได้เสนอต่อหัวหน้าสำนักงานฯ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเป็นกรณีเร่งด่วน แล้วจึงติดต่อกลับไปยังผู้รับบริการ หลังจากนั้นผู้ให้บริการต้องเก็บข้อมูลของ case ที่เกิดขึ้นใส่ในแฟ้มพืชพิษของสำนักงานฯ ด้วย หากเป็นคำถามเกี่ยวกับพืชพิษแต่ไม่ใช่กรณีเร่งด่วน ให้ดำเนินการเหมือนการตอบคำถามทั่วไป

การให้บริการในช่องทางโทรศัพท์สามารถสรุปได้ดังนี้ (รูปที่ 6)



รูปที่ 6 การให้บริการทางโทรศัพท์

5.3 การบริการทางอีเมล (บริการถาม - ตอบปัญหาสมุนไพรมีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

5.3.1 ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบอินบ็อกซ์ในอีเมลของทางสำนักงานฯ (headpypi@mahidol.ac.th) ทุกวัน (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

5.3.2 ผู้ให้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการทุกครั้ง โดยต้องเขียนรายละเอียดของคำถามในแบบฟอร์มดังกล่าวให้ชัดเจน

5.3.3 การค้นคำตอบของผู้ให้บริการจะต้องสืบค้นจากหนังสือ ฐานข้อมูลของทางสำนักงานฯ และแหล่งค้นคว้าอื่นๆ เพื่อให้สามารถตอบคำถามได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน

5.3.4 ส่งข้อมูลคำตอบทั้งหมดให้หัวหน้าสำนักงานฯ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง ก่อนส่งข้อมูลตอบกลับไปยังผู้รับบริการ พร้อมแนบลิงค์สำหรับประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด (รูปที่ 7) โดยปกติจะใช้เวลาในการตอบกลับภายใน 1 – 2 วันทำการ ยกเว้นในกรณีที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการตอบคำถาม อาจต้องใช้เวลามากกว่านี้ ซึ่งจะพิจารณาเป็นรายๆ ไป

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นข้อมูลในสำนักงานข้อมูลสมุนไพร (ทางอีเมล)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ เพศชาย เพศหญิง

2. ท่านรู้จักสำนักงานของเราจากช่องทางใด เว็บไซต์ เพื่อน/คนรู้จัก แคมเปญประชาสัมพันธ์ สื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

รายละเอียด	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจในภาพรวมของการได้รับบริการ					

ไม่พึงพอใจ

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

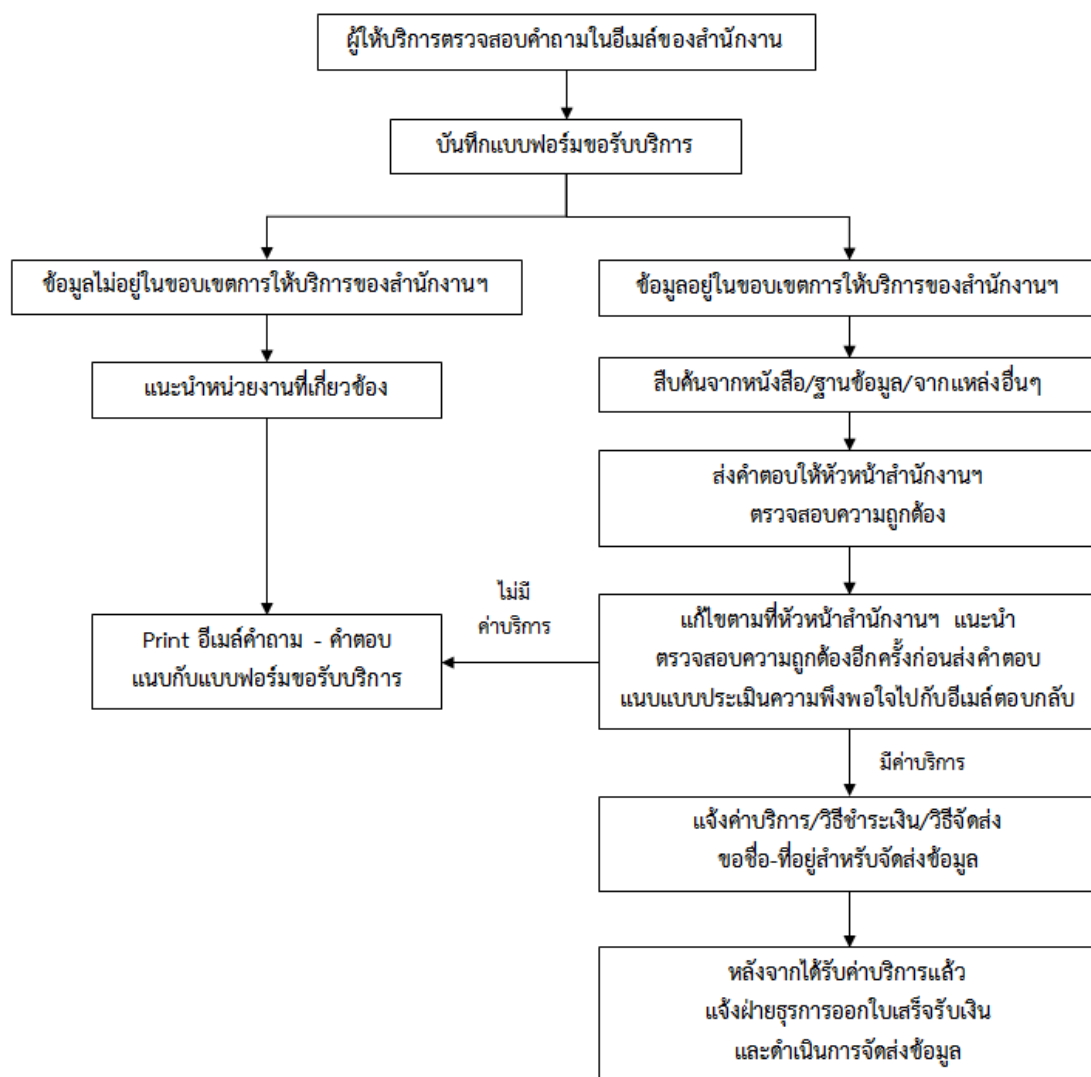
.....

รูปที่ 7 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการทางอีเมล

5.3.5 ผู้ให้บริการต้องบันทึกการรับบริการในแบบฟอร์มการขอรับบริการ พร้อมกับแนบคำตอบที่ส่งไปให้ผู้รับบริการหลังเสร็จสิ้นการให้บริการทุกครั้ง

5.3.6 หากมีการขอข้อมูลผ่านทางอีเมล ผู้ให้บริการต้องแจ้งค่าใช้จ่าย ช่องทางในการชำระค่าบริการ และขอชื่อ-ที่อยู่ของผู้รับบริการสำหรับการส่งข้อมูลและใบเสร็จรับเงินไปยังผู้รับบริการ และหลังจากทางผู้รับบริการแสดงหลักฐานการชำระเงินแล้ว ผู้ให้บริการต้องแจ้งกับฝ่ายธุรการให้ตรวจสอบการชำระเงินดังกล่าว หลังจากได้รับการยืนยันการชำระเงินจากฝ่ายธุรการแล้ว ผู้ให้บริการจึงจะจัดส่งข้อมูลพร้อมกับใบเสร็จรับเงินไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการแจ้งไว้ให้

การให้บริการในช่องทางอีเมลสามารถสรุปได้ดังนี้ (รูปที่ 8)



รูปที่ 8 การให้บริการทางอีเมล

5.4 การบริการทางจดหมาย มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

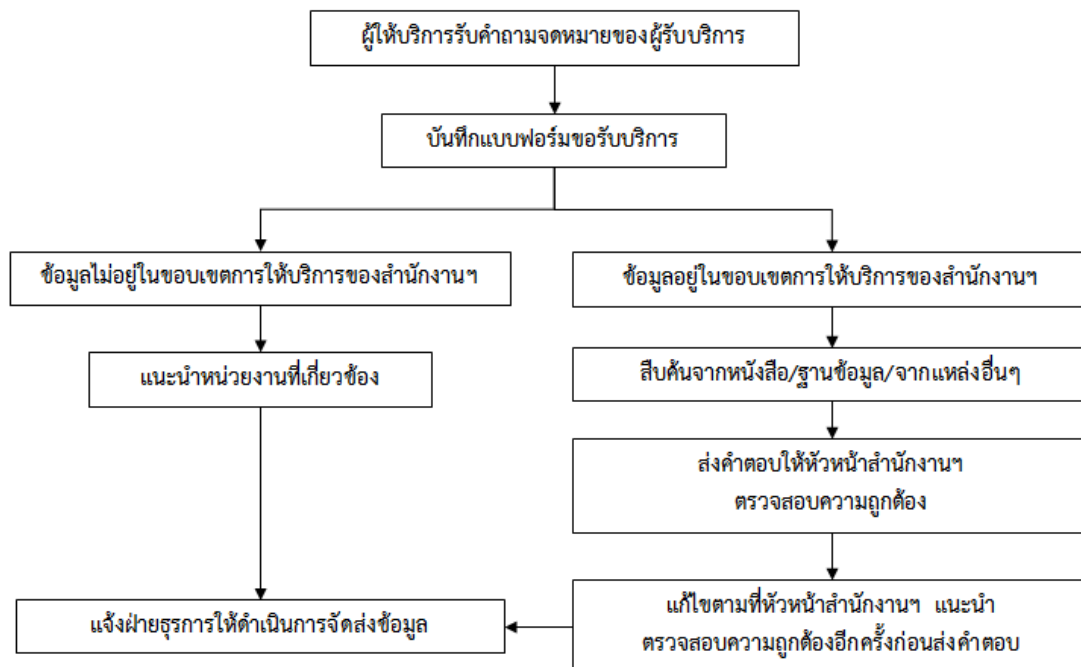
5.4.1 เมื่อผู้ให้บริการได้รับจดหมาย ให้ดำเนินการเหมือนการขอรับบริการทางอีเมลล์

5.4.2 ในกรณีที่เป็นการขอข้อมูลทั่วไป ผู้ให้บริการจะให้ข้อมูลโดยการตอบทางจดหมาย (ไม่มีการส่งข้อมูลในรูปแบบซีดีหรือเอกสาร) การส่งข้อมูลกลับจะจัดส่งในรูปแบบของจดหมายทางไปรษณีย์ โดยทางคณะเภสัชศาสตร์ ม.มหิดล จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่ง (แสดมภ์ 3 บาท)

5.4.3 ในกรณีที่เป็นการขอข้อมูลชนิดที่ต้องส่งข้อมูลในรูปแบบซีดี หรือเอกสาร ทางผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าบริการและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งข้อมูลดังกล่าว โดยทางผู้ให้บริการจะต้องชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งช่องทางในการชำระเงินแก่ผู้รับบริการให้เรียบร้อย โดยผู้รับบริการต้องชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดให้กับทางสำนักงานฯ ก่อน และหลังจากทางผู้รับบริการแสดงหลักฐานการชำระเงินแล้ว ผู้ให้บริการต้องแจ้งกับฝ่ายธุรการให้ตรวจสอบการชำระเงินดังกล่าว หลังจากได้รับการยืนยันการชำระเงินจากฝ่ายธุรการแล้ว ผู้ให้บริการจึงจะจัดส่งข้อมูลพร้อมกับใบเสร็จรับเงินไปยังที่อยู่ของผู้รับบริการแจ้งไว้ให้

สำหรับการให้บริการทางจดหมายจะไม่มีค่าธรรมเนียมความพึงพอใจ เนื่องจากปัจจุบันมีคนขอรับบริการในช่องทางนี้น้อยมาก (≤ 1 ราย/ปี)

การให้บริการในช่องทางจดหมายสามารถสรุปได้ดังนี้ (รูปที่ 9)



รูปที่ 9 การให้บริการทางจดหมาย

5.5 การบริการบนเว็บไซต์ มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

ผู้ดูแลเว็บไซต์ของสำนักงานฯ (www.medplant.mahidol.ac.th) มีหน้าที่ตรวจสอบคำถามที่เข้ามายังกระดานข่าว (web board) ทุกวัน และหากมีคำถามเกิดขึ้น ทางผู้ดูแลจะส่งมอบคำถามให้กับเจ้าหน้าที่เวรบริการ จากนั้นให้เวรบริการดำเนินการเหมือนการขอรับบริการทางอีเมล สำหรับการประเมินความพึงพอใจจะใช้รูปแบบเดียวกับการประเมินความพึงพอใจทางอีเมล เนื่องจากจะส่งคำตอบผ่านทางอีเมลของผู้รับบริการ

5.6 การบริการบนเฟซบุ๊ก มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

ผู้ดูแลเฟซบุ๊ก (@สนง.ข้อมูลสมุนไพร) และแฟนเพจ (@สำนักงานข้อมูลสมุนไพร FanPage หรือ @MPCmahidol) ของทางสำนักงานฯ จะเป็นผู้ตรวจสอบคำถามที่เกิดขึ้น โดยตรวจสอบจากหน้าวอลล์ (wall), อินบ็อกซ์ (inbox), และความคิดเห็น (comment) ต่างๆ จากนั้นจึงส่งมอบคำถามให้กับผู้ให้บริการ จากนั้นจึงดำเนินการเหมือนการขอรับบริการทางอีเมล สำหรับการประเมินความพึงพอใจจะใช้รูปแบบเดียวกับการประเมินความพึงพอใจทางอีเมล เนื่องจากจะส่งคำตอบผ่านทางอีเมลของผู้รับบริการ

การให้บริการทุกครั้งและทุกช่องทางต้องมีการกรอกแบบฟอร์มการขอรับบริการ และผู้ให้บริการต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบฟอร์มก่อนเก็บไว้ที่ลิ้นชักในช่อง “Request เสร็จเรียบร้อยแล้ว” บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการ เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายบริการทำการเก็บรวบรวมและนำไปสรุปผลตอนสิ้นเดือนต่อไป สำหรับแบบประเมินความพึงพอใจ ทุกสิ้นเดือนผู้ให้บริการในเดือนนั้นๆ ต้องเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจโดยแยกตามช่องทางของการบริการ และกรอกข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ผลและส่งให้หัวหน้าฝ่ายบริการสรุปผลแจ้งแก่ที่ประชุมและหัวหน้าสำนักงานฯ ต่อไป

ข้อสังเกตและสิ่งที่ควรคำนึงถึงสำหรับการให้บริการ

จะเห็นได้ว่าสำนักงานฯ มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย แต่ทุกช่องทางต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน นั่นคือต้องยึดถือความถูกต้องของข้อมูลเป็นสำคัญ ดังนั้นการให้บริการแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะ เป็นช่องทางใดก็ตาม ต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนการนำเสนอหรือนำไปให้บริการกับผู้รับบริการ ทุกครั้ง ซึ่งบางครั้งการสืบค้นข้อมูลอาจใช้เวลานาน หรือไม่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการของทางสำนักงานฯ ก็เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน

บทที่ 6

เทคนิคในการปฏิบัติงาน

การให้บริการของสำนักงานฯ มีทั้งหมด 6 ช่องทางคือ การค้นข้อมูลด้วยตนเอง การบริการทางโทรศัพท์ การบริการทางอีเมล การบริการทางจดหมาย การบริการบนเว็บไซต์ การบริการบนเฟซบุ๊ก และแม้ว่าการบริการดังกล่าวจะอยู่ภายใต้พื้นฐานของการให้บริการข้อมูลเหมือนกัน แต่ช่องทางที่แตกต่างกันก็ทำให้ต้องมีเทคนิคและการจัดการกับผู้รับบริการที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งโดยทั่วไปนอกจากหลักในการให้บริการแบบ service mind แล้วการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพก็เป็นสิ่งจำเป็นเช่นกัน และหลักสากลที่ใช้ยึดถือและปฏิบัติสำหรับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพคือหลัก 3V Model (Mulder, 2013) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการสื่อสาร 3 อย่างคือ

1. visual คือ สิ่งที่เห็น มีความสำคัญ 55% เช่น การแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง สายตา
2. vocal คือ น้ำเสียงที่ได้ยิน มีความสำคัญ 35% เช่น เสียงหนักแน่น สูงต่ำ ดังเบา คงที่
3. verbal คือ คำพูดที่เลือกมาใช้ มีความสำคัญ 10% เช่น เหมาะสมกับระดับ ไม่ใช้ภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษโดยไม่จำเป็น

ด้วยหลักการดังกล่าว ทำให้เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเทคนิคการให้บริการตามช่องทางได้ดังนี้

6.1 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง

การให้บริการกับผู้รับบริการในช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง ทางผู้ให้บริการต้องอาศัยทั้งหลักการในการให้บริการแบบ service mind และ 3V Model ทั้ง 3 ส่วน (visual, vocal, และ verbal) เพราะเป็นการให้บริการแบบซึ่งหน้า (face to face) และเพื่อให้การบริการสัมฤทธิ์ผลสูงที่สุดนอกจากหลักการทั้ง 2 ข้างต้นแล้ว สิ่งที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติมีดังนี้

1. สอบถามความต้องการให้ชัดเจนว่าผู้รับบริการมีความต้องการข้อมูลแบบใดหรือมีวัตถุประสงค์ในการขอรับบริการอย่างไร หากไม่อยู่ในขอบเขตที่ทางสำนักงานฯ สามารถให้บริการได้ ควรปฏิเสธอย่างสุภาพ หรือหาแนวทางช่วยเหลือเท่าที่สามารถทำได้
2. ประเมินความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ และให้ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เช่น ในกรณีของผู้ที่ไม่เคยเข้ารับบริการของทางสำนักงานฯ เลย ควรแนะนำการบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทางผู้รับบริการต้องการทั้งหมดแบบคร่าวๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการได้ หรือในกรณีของผู้ที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ อาจเสนอให้สืบค้นข้อมูลในรูปแบบของหนังสือ หรือให้ความช่วยเหลือในการใช้คอมพิวเตอร์
3. ชี้แจงรายละเอียดของข้อมูลและค่าใช้จ่ายสำหรับการขอรับบริการแต่ละประเภทที่ทางผู้รับบริการต้องการสืบค้นให้ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการบางประเภทมีค่าใช้จ่าย

4. ต้องแจ้งวันและเวลาทำการให้ชัดเจน โดยทั่วไปการสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ต้องกระทำให้เสร็จภายในเวลาทำการ แต่ในบางกรณีผู้รับบริการต้องการสืบค้นข้อมูลจำนวนมากและไม่สามารถทำให้เสร็จภายในเวลาทำการของทางสำนักงานฯ ได้ ทางผู้ให้บริการจึงต้องแจ้งเวลาปิดทำการให้ชัดเจน หรือเสนอวิธีสืบค้นโดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แล้วกำหนดวันมารับข้อมูล ทั้งนี้ไม่ควรให้ผู้รับบริการสืบค้นเกินเวลา เนื่องจากหากมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น จะต้องมีการออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง และผู้ที่มีหน้าที่ออกไปเสิร์ฟรับเงินคือเจ้าหน้าที่ธุรการ ซึ่งอาจกลับบ้านแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถออกไปเสิร์ฟได้ อาจส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาภายหลังได้
5. หลังการให้บริการทุกครั้ง ควรขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจทุกครั้ง เพื่อจะได้นำผลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงการบริการของสำนักงานฯ ต่อไปในอนาคต

ทุกขั้นตอนของการบริการ ทางผู้ให้บริการควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเมตตา สุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ หากการขอรับบริการนั้นๆ เกินความสามารถของตน แต่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการของสำนักงานฯ ให้ความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานคนอื่นๆ พร้อมกับสังเกตวิธีการทำงานหรือวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเองต่อไป

6.2 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางโทรศัพท์

การให้บริการทางโทรศัพท์ไม่ใช้การให้บริการแบบซึ่งหน้า ผู้รับบริการจึงไม่เห็นการแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง หรือสายตา (visual) ของผู้ให้บริการ ดังนั้นส่วนของน้ำเสียงที่ได้ยิน (vocal) และคำพูดที่เลือกมาใช้ (verbal) จึงมีความสำคัญอย่างมาก และการให้บริการทางโทรศัพท์ก็มีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น ผู้รับบริการไม่เห็นข้อมูลที่ให้บริการ การอธิบายอาจใช้เวลานาน หรือผู้รับบริการอาจไม่เข้าใจ ผู้รับบริการคาดหวังความรวดเร็ว ซึ่งบางคำถามอาจต้องอาศัยเวลาในการสืบค้น เป็นต้น การให้บริการทางโทรศัพท์จึงควรปฏิบัติดังนี้

1. การสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ต้องมีความชัดเจน ใช้คำพูดและน้ำเสียงที่สุภาพ ซึ่งอาจแบ่งระดับของคำถามได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 คำถามที่สามารถตอบได้ทันที: เป็นคำถามที่ผู้ให้บริการมีความรู้และมีความถูกต้อง 100% ให้ทำการตอบคำถามได้ทันที

ระดับที่ 2 คำถามที่ไม่แน่ใจ ตอบไม่ได้ในทันที หรือตอบได้เพียงบางส่วน แต่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการของสำนักงานฯ: กรณีนี้ต้องทำการสืบค้นจนแน่ใจก่อนตอบ โดยต้องแจ้งกับผู้รับบริการว่าคำถามดังกล่าวต้องใช้เวลาในการสืบค้น หากใช้เวลาไม่นาน อาจให้ผู้รับบริการถือสายรอ แต่ถ้าต้องใช้เวลาานาน ใช้แจ้งกับทางผู้รับบริการว่าให้ติดต่อกลับมาอีกครั้ง ซึ่งโดยทั่วไปการสืบค้นจะใช้เวลาประมาณ 10 - 20 นาที

ระดับที่ 3 คำถามที่ไม่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทางสำนักงานฯ: กรณีนี้ต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบว่า คำถามดังกล่าวไม่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทางสำนักงานฯ โดยใช้คำพูดที่สุภาพ เนื่องจากผู้รับบริการบางคนไม่เข้าใจการทำงานของสำนักงานฯ อาจทำให้เกิดการโต้เถียงหรือ

ความเข้าใจผิดได้ และหากเป็นไปได้ ทางผู้ให้บริการควรช่วยแนะนำช่องทางในการติดต่อกับหน่วยงานหรือสถานที่ที่น่าจะเกี่ยวข้องกับคำถามดังกล่าว เช่น เบอร์โทรศัพท์ เว็บไซต์หรืออีเมล ตัวอย่างคำถามที่ไม่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทางสำนักงานฯ เช่น ข้อมูลที่เป็นความลับทางการค้าของบริษัทต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับการเพาะปลูกและการตลาด ข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์ เป็นต้น

2. กรณีที่มีการขอข้อมูลที่ต้องมีค่าใช้จ่าย ผู้ให้บริการต้องแจ้งระยะเวลาในการสืบค้นและอัตราค่าบริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน พร้อมกับขอชื่อที่อยู่สำหรับจัดส่งข้อมูลและใบเสร็จรับเงินให้เรียบร้อย
3. หลังการให้บริการทุกครั้ง ควรขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจทุกครั้ง เพื่อจะได้นำผลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงการบริการของสำนักงานฯ ต่อไปในอนาคต

แม้ว่าผู้รับบริการทางโทรศัพท์จะไม่เห็นสีหน้าท่าทางของผู้ให้บริการ แต่จากคำพูด การใช้คำ และน้ำเสียงที่แสดงออกมา ก็สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความจริงใจและความน่าเชื่อถือ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องระมัดระวังการแสดงออกของคำพูดและน้ำเสียงเป็นพิเศษสำหรับช่องทางนี้ทาง และแม้ว่าการใช้บริการในช่องทางนี้ผู้รับบริการจะคาดหวังในเรื่องของความเร็ว แต่สิ่งที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงเป็นอันดับแรกคือความถูกต้องของข้อมูล หากไม่แน่ใจในคำตอบ ไม่ควรรีบตอบ แต่ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบว่าต้องใช้เวลาในการสืบค้น

6.3 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางอีเมล

สำหรับการให้บริการในช่องทางอีเมล ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งที่เห็น (visual) หรือน้ำเสียง (vocal) เพราะผู้รับบริการจะไม่เห็นสิ่งเหล่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงการเลือกใช้คำหรือภาษาที่เหมาะสม การให้บริการทางอีเมลจึงควรปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ให้บริการต้องอ่านคำถามให้ละเอียดและตอบให้ตรงประเด็น กระชับ และไม่อ้อมค้อม
2. ในกรณีที่ผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลโดยส่งภาพถ่ายมาให้ หากทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบได้ ให้ส่งภาพดังกล่าวไปทางอีเมลของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกรรมการวิชาการ เพื่อขอความช่วยเหลือซึ่งอาจต้องใช้เวลาาน เนื่องจากบางกรณีผู้เชี่ยวชาญท่านดังกล่าวติดภารกิจที่ไม่สามารถตอบให้ได้ จึงต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อจำกัดดังกล่าวด้วย
3. หากคำถามไม่อยู่ในขอบเขตที่ทางสำนักงานฯ สามารถให้บริการได้ ควรตอบกลับอย่างสุภาพ หรือหาแนวทางช่วยเหลือเท่าที่สามารถทำได้
4. ภาษาตอบกลับควรเป็นภาษาในระดับทางการหรือกึ่งทางการ ไม่ควรใช้ภาษาในระดับไม่เป็นทางการ เพราะจะทำให้ดูไม่น่าเชื่อถือ
5. หลังจากหัวหน้าสำนักงานฯ ตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบและส่งคืนเวรบริการแล้ว ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและตัวสะกดอีกครั้ง ก่อนตอบกลับไปยังผู้รับบริการ

การให้บริการทางอีเมล เป็นช่องทางที่ผู้รับบริการนิยมมากที่สุด เพราะเป็นช่องทางที่สะดวก และการตอบคำถามทางอีเมลต้องระมัดระวังการใช้ภาษาเป็นพิเศษ ไม่ควรใช้ภาษาในระดับไม่เป็นทางการ เพราะจะ

ทำให้ความน่าเชื่อถือของหน่วยงานลดลง และที่สำคัญคือต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนตอบกลับทุกครั้ง

6.4 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางจดหมาย

เทคนิคการให้บริการทางจดหมายจะใช้เทคนิคเดียวกับการให้บริการทางอีเมลล์

6.5 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางเว็บไซต์

เทคนิคการให้บริการทางเว็บไซต์จะใช้เทคนิคเดียวกับการให้บริการทางอีเมลล์

6.6 เทคนิคในการให้บริการสำหรับช่องทางเฟซบุ๊ก

เทคนิคการให้บริการทางเฟซบุ๊ก จะใช้เทคนิคเดียวกับการให้บริการทางอีเมลล์ แต่ในกรณีที่เป็นการตอบกลับความคิดเห็น (comment) ภาษาที่ใช้อาจเป็นลักษณะกึ่งทางการหรือไม่เป็นทางการเพื่อให้เกิดความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การให้บริการในช่องทางหลักของสำนักงานฯ คือ การค้นข้อมูลด้วยตนเอง การบริการทางโทรศัพท์ และการบริการทางอีเมลล์ จะมีแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ (การบริการทางจดหมายไม่มีแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนการบริการบนเว็บไซต์และการบริการบนเฟซบุ๊ก แบบประเมินจะรวมอยู่กับการบริการทางอีเมลล์ เนื่องจากคำถามที่เกิดขึ้นจะถูกส่งไปยังอีเมลล์ของสำนักงานฯ) ซึ่งหัวหน้าฝ่ายบริการจะทำการสรุป วิเคราะห์ และแจ้งผลการประเมินแก่ที่ประชุมและหัวหน้าสำนักงานฯ ในการประชุมประจำเดือนของสำนักงานฯ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสำนักงานฯ ต่อไป

จรรยาบรรณและวินัยในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 (สภามหาวิทยาลัยมหิดล, 2551) โดยต้องปฏิบัติและรักษาจรรยาบรรณและวินัยอย่างเคร่งครัด ดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ของตนตามนโยบาย คำสั่ง กฎ ข้อบังคับ ประกาศ และแบบธรรมเนียมของมหาวิทยาลัย
- 2) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ อุทิศตน เอาใจใส่ ระวังรักษาผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และไม่ประมาทเลินเล่อในการปฏิบัติหน้าที่
- 4) รักษาความลับของมหาวิทยาลัย
- 5) อุทิศเวลาให้แก่งานของมหาวิทยาลัยและปฏิบัติงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ ไม่ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่

- 6) ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสั่งในหน้าที่โดยชอบด้วยกฎหมายและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย แต่ถ้าเห็นว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัยหรือจะเป็นการไม่รักษาประโยชน์ของมหาวิทยาลัย จะเสนอความเห็นทันทีเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่งนั้นก็ได้ และเมื่อได้แสดงความเห็นแล้ว ผู้บังคับบัญชายืนยันให้ปฏิบัติตามคำสั่งเดิม ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม
- 7) ไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา หรือปกปิดข้อความซึ่งควรต้องแจ้ง
- 8) มีความสุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติหน้าที่
- 9) ให้การต้อนรับ ให้ความสะดวก และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้มาติดต่องานอย่างเป็นทางการด้วยความสุภาพเรียบร้อย โดยไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม ข่มเหง หรือกดขี่ผู้มาติดต่องานของมหาวิทยาลัย
- 10) ไม่กระทำการ หรือยินยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาประโยชน์อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ของตน
- 11) รักษาชื่อเสียงของตนเองและรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ของตนมิให้เสื่อมเสีย และไม่กระทำการใดๆ อันทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย
- 12) ไม่ปฏิบัติงานอื่นใด ซึ่งจะเป็นการขัดกับวัตถุประสงค์หรือผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย
- 13) รักษาจรรยาบรรณพนักงานมหาวิทยาลัย ตามข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีมุ่งประสงค์ให้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยที่ดี มีเกียรติและศักดิ์ศรี โดยเฉพาะเรื่องดังต่อไปนี้
 - (1) การยืนหยัดและทำในสิ่งที่ถูกต้อง
 - (2) ความซื่อสัตย์สุจริต และความรับผิดชอบ
 - (3) การปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
 - (4) การปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - (5) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ยังต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณขององค์กรตามที่ระบุไว้ในคู่มือจรรยาบรรณองค์กรและแนวปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (คณะกรรมการจรรยาบรรณองค์กร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558) ด้วย

บทที่ 7

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

เนื่องจากการบริการของสำนักงานฯ มีหลายช่องทางและมีลักษณะเฉพาะ แม้พื้นฐานความต้องการของผู้รับบริการจะไม่ได้แตกต่างกันมาก เช่น ได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้อง มีปริมาณเพียงพอ ต้องการความสะดวกและรวดเร็ว แต่ระดับความคาดหวังในแต่ละช่องทางค่อนข้างแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ได้ ดังนั้นผู้ให้บริการควรศึกษาและเรียนรู้วิธีแก้ปัญหา รวมทั้งต้องคอยสังเกตปัญหาใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของสำนักงานฯ ให้ดียิ่งขึ้น

7.1 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการในช่องทางการค้นข้อมูลด้วยตนเอง

7.1.1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และทรัพยากร

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	ในส่วนของอุปกรณ์ต่างๆ ทางสำนักงานฯ ต้องอาศัยงบประมาณจากทางคณะฯ ซึ่งจะมีการประเมินประสิทธิภาพของอุปกรณ์ต่างๆ เป็นประจำ แต่ถ้าอุปกรณ์เหล่านั้นเกิดชำรุดอย่างกะทันหัน จะต้องมีการตั้งงบประมาณจัดซื้อในงบประมาณถัดไป ซึ่งจะไม่สามารถแก้ปัญหาในขณะนั้นได้ แต่หากเป็นกรณีที่เกิดจากความผิดพลาดทางเทคนิค ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT ของสำนักงานฯ เพื่อทำการแก้ไขทันที
ฐานข้อมูลค่อนข้างซับซ้อน มีหลายชั้นตอน	แจ้งให้ทางเจ้าหน้าที่ฝ่าย IT ของสำนักงานฯ ปรับปรุงรูปแบบการสืบค้นให้ง่ายขึ้น เช่น การทำ Quick search
ข้อมูลน้อย ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ	หากข้อมูลที่ผู้รับบริการต้องการ ไม่มีให้บริการที่สำนักงานฯ แต่ยังคงอยู่ภายใต้ขอบเขตที่สามารถสืบค้นจากช่องทางอื่นๆ ได้ ควรทำการสืบค้นเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลภายนอก
ผู้รับบริการไม่สามารถยืมหนังสือของทางสำนักงานฯ ได้	เนื่องจากห้องสมุดของสำนักงานฯ มีขนาดเล็ก และส่วนใหญ่เป็นหนังสืออ้างอิงสำคัญทางประวัติศาสตร์ เช่น ตำรายาเก่า คัมภีร์เก่า ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการสูญหาย จึงไม่สามารถให้บริการยืมได้ ต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน แต่หนังสือบางประเภทน่าจะสามารถจัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และนำมาให้บริการบนเว็บไซต์ของทางสำนักงานฯ ได้

ปัญหาอุปสรรค (ต่อ)	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน (ต่อ)
ค่าบริการแพง ไม่ต้องการเสียค่าบริการ	ค่าบริการของทางสำนักงานฯ เป็นไปตามประกาศคณะภคศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าบริการสืบค้นข้อมูล สมุนไพร พ.ศ. 2550 (คณะภคศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550) ซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ทางผู้ให้บริการสามารถเสนอรูปแบบ การบริการที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยให้กับผู้รับบริการได้ ตามความเหมาะสม

7.1.2 ด้านผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
ผู้ให้บริการมีปัญหาในการสื่อสารเป็น ภาษาอังกฤษ	เจ้าหน้าที่ควรหาโอกาสไปลงทะเบียนเรียนหรือศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การสื่อสารภาษาอังกฤษ
ผู้ให้บริการขาดความรู้หรือมีความรู้ ไม่เพียงพอที่จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ ทั้งหมด	อาจขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์หรือมี ความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งให้สังเกตและเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรหาโอกาสเข้าร่วมการอบรม หรือการประชุม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของสำนักงานฯ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ด้วย

7.1.3 ด้านผู้รับบริการ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
ผู้รับบริการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็น	ผู้ให้บริการควรพิจารณาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลืออย่าง เต็มที่ตามความเหมาะสม หรือเสนอการสืบค้นในรูปแบบอื่นๆ แก่ ผู้รับบริการ

ปัญหาอุปสรรค (ต่อ)	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน (ต่อ)
ผู้รับบริการคาดหวังเกินกว่าที่ทางสำนักงานฯ จะสามารถตอบสนองได้	ในกรณีที่มีความต้องการนั้นๆ อยู่นอกเหนืออำนาจหรือขอบเขตการให้บริการของสำนักงานฯ เช่น ต้องการข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับสมุนไพรรหรือต้องการให้เปิดบริการในวันเสาร์ - อาทิตย์ ควรอธิบายและทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้ชัดเจนว่าไม่สามารถทำได้ หรือเสนอแนวทางช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถทำได้ เช่น แนะนำเว็บไซต์ สถานที่หรือเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ หรือเสนอการสืบค้นรูปแบบอื่นๆ ที่จะประหยัดเวลามากกว่าการสืบค้นด้วยตนเอง แต่ถ้าความคาดหวังนั้นอยู่ภายใต้ขอบเขตที่ควรจะต้องทำได้ และเกิดจากความผิดพลาดของทางสำนักงานฯ เอง เช่น เจ้าหน้าที่หาข้อมูลล่าช้าเกินเวลาที่แจ้งกับผู้รับบริการ การส่งข้อมูลมีความผิดพลาด ให้รีบหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทันที

ตัวอย่างกรณีศึกษา

ผู้รับบริการเดินทางมาขอข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรร หลังจากสอบถามความต้องการแล้ว พบว่าข้อมูลที่ทางสำนักงานฯ สามารถให้ได้คือ ข้อมูลทั่วไป สรรพคุณ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเตรียมเพื่อใช้เองอย่างง่ายๆ แต่ในส่วนของการตั้งตำรับ วิธีการทำเป็นผลิตภัณฑ์ในระดับอุตสาหกรรม หรือตลาดที่รองรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ดังกล่าวทางสำนักงานฯ ไม่มีข้อมูลให้ แต่ได้เสนอให้ทางผู้รับบริการติดต่อกับอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความสามารถในการตั้งตำรับหรือทำผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสมุนไพรร และให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงพาณิชย์ และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ซึ่งผู้รับบริการค่อนข้างพอใจกับข้อมูลดังกล่าว และเล่าให้ฟังว่า ก่อนหน้านี้ไปติดต่อกับทางหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งของจังหวัด แต่ได้รับคำตอบเพียงว่าไม่มีข้อมูลของพืชต้นนี้ และไม่มีคำแนะนำว่าควรไปติดต่อที่ใด จึงเกิดความไม่พอใจ และเกิดการทะเลาะกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางผู้รับบริการค่อนข้างคาดหวังข้อมูลจากหน่วยงานราชการ เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองจึงเกิดความไม่พอใจ เกิดการโต้เถียงและทะเลาะกัน ในส่วนของผู้ให้บริการเอง นอกจากความรู้ในงานของตนเองแล้ว ก็ควรมีความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อย่างในกรณีดังกล่าว แม้ว่าทางสำนักงานฯ จะไม่มีข้อมูลที่ทางผู้รับบริการต้องการทั้งหมด แต่การเสนอแนวทางช่วยเหลืออื่นๆ ก็สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจกับการบริการได้

7.2 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการในช่องทางบริการทางโทรศัพท์

7.2.1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และทรัพยากร

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
เสียงโทรศัพท์ไม่ชัดเจน	ในกรณีที่เกิดจากการชำรุดของอุปกรณ์ ให้แจ้งกับฝ่ายธุรการเพื่อดำเนินการเปลี่ยนหรือแจ้งซ่อมกับทางคณะฯ ในกรณีที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง เช่น พูดเสียงเบา พูดไม่ชัดเจน ให้พยายามแก้ไขและปรับปรุงการออกเสียง

7.2.2 ด้านผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
ตอบข้อมูลช้า ใช้เวลาสับสนนาน	ผู้ให้บริการควรประเมินเวลาที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในแต่ละครั้ง และแจ้งให้ผู้รับบริการโทรกลับภายในเวลาดังกล่าว โดยมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปจะใช้เวลาประมาณ 10 - 20 นาที แต่หากต้องใช้เวลามากกว่านั้น ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน หรือเสนอช่องทางอื่นๆ ในการส่งข้อมูลกลับ เช่น ส่งทางอีเมล

7.2.3 ด้านผู้รับบริการ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
คำถามของผู้รับบริการไม่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการ	ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน และเสนอแนวทางช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถทำได้ เช่น แนะนำเว็บไซต์ สถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้
ต้องการความรวดเร็วในการตอบคำถาม ต้องการคำตอบทันที	ในกรณีที่ทางผู้ให้บริการแจ้งเวลาในการสืบค้นข้อมูลตามมาตรฐานกำหนดคือประมาณ 10 - 20 นาที แล้ว แต่ทางผู้รับบริการต้องการได้คำตอบที่เร็วกว่านั้น ให้พิจารณาว่าเป็นกรณีที่เร่งด่วนหรือไม่ หากเป็นกรณีเร่งด่วนและสำคัญต่อชีวิต ให้ปฏิบัติตามวิธีในบทที่ 5 ข้อ 5.2.8

ปัญหาอุปสรรค (ต่อ)	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน (ต่อ)
	แต่ถ้าเป็นกรณีที่ไม่เร่งด่วน ให้พิจารณาช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตามที่เห็นสมควรหรือเสนอช่องทางอื่นๆ ในการส่งข้อมูลกลับ เช่น ส่งทางอีเมล

ตัวอย่างกรณีศึกษา

ผู้รับบริการโทรมาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสมุนไพรหลายชนิดและสอบถามเกี่ยวกับตำรับยา ซึ่งสมุนไพรบางชนิดไม่อยู่ในรายการของสมุนไพรที่ทางสำนักงานฯ จัดเก็บข้อมูล ทางผู้ให้บริการแจ้งว่าต้องใช้เวลาในการสืบค้นประมาณ 20 - 30 นาที ให้ทางผู้รับบริการติดต่อกลับมาหลังจากนี้ ทางผู้ให้บริการเริ่มไม่พอใจ และแจ้งว่าให้ทำการสืบค้นเลย เพราะตนโทรมาจากต่างประเทศ ต้องการข้อมูลเดี๋ยวนี้ และจะถือสายรอ ทางผู้ให้บริการแจ้งว่าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที และขออีเมลในการตอบกลับแทน ทางผู้ให้บริการแจ้งว่าไม่มีอีเมล และยืนยันว่าจะถือสายรอ ทางผู้ให้บริการจึงให้ถือสายรอ แต่การสืบค้นใช้เวลานานเนื่องจากเหตุผลข้างต้น เมื่อมารับสายอีกครั้งปรากฏว่าสายหลุดไปแล้ว และไม่มี การติดต่อกลับ ซึ่งในกรณีนี้อาจจัดอยู่ในส่วนของคำถามที่อยู่นอกเหนือความสามารถที่ทางผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ และผู้รับบริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของทางสำนักงานฯ แต่ก็นับเป็นปัญหาที่ควรให้ความสำคัญ โดยอาจพิจารณาเพิ่มรายการพืชที่ต้องจัดเก็บให้มากขึ้น เพื่อให้การสืบค้นรวดเร็วขึ้น หรือเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ให้บริการ เพื่อจะได้มีความสามารถในการตอบคำถามได้เร็วขึ้นและมากขึ้น

7.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการในช่องทางบริการทางอีเมล/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก

7.3.1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และทรัพยากร

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
ข้อมูลน้อย ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ	หากข้อมูลที่ผู้รับบริการต้องการไม่มีให้บริการที่สำนักงานฯ แต่ยังคงอยู่ภายใต้ขอบเขตที่จะสามารถสืบค้นจากช่องทางอื่นๆ ได้ เช่น การขอข้อมูลของพืชที่ไม่อยู่ในรายการจัดเก็บของสำนักงานฯ ให้ทำการสืบค้นเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลภายนอก

7.3.2 ด้านผู้ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ในบางรายละเอียดของคำถาม ตอบไม่ตรงคำถาม หรือตอบไม่ครบถ้วน	อาจขอความช่วยเหลือหรือปรึกษาพันธมิตร เพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ความสามารถ และหัวหน้าสำนักงานฯ พร้อมทั้งให้สังเกตและเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา ซึ่งผู้ให้บริการควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา แม้ว่าคำตอบทั้งหมดจะได้รับการตรวจสอบจากหัวหน้าสำนักงานฯ แต่ในส่วนของผู้ให้บริการเองก็ควรตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของคำตอบอีกครั้ง ก่อนที่จะส่งกลับไปให้ผู้รับบริการ

7.3.3 ด้านผู้รับบริการ

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน
คำถามของผู้รับบริการไม่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการ	ควรชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน และเสนอแนวทางช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถทำได้ เช่น แนะนำเว็บไซต์ สถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้

ตัวอย่างกรณีศึกษา

ผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับชื่อนกและสายพันธุ์ของนกที่นิยมนำมาเลี้ยงเพื่อการแข่งขัน ซึ่งคำถามลักษณะนี้จะถูกจัดอยู่ในส่วน of คำถามที่ไม่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการอย่างสิ้นเชิง ทางผู้ให้บริการสามารถตอบว่า ไม่มีข้อมูล หรือพิจารณาไม่ตอบคำถาม หรือพิจารณาตอบคำถามทิ้งได้ แต่หากเป็นกรณีที่ผู้รับบริการสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดเก็บต้นไม้เข้าพิพิธภัณฑ์พืช (Herbarium) หรือต้องการเทียบลักษณะต้นไม้ง่ายๆ กับพิพิธภัณฑ์พืช ผู้ให้บริการสามารถส่งต่อคำถามไปยังพันธมิตร เช่น ภาควิชาเกษตร พฤษศาสตร์ หรืออุทยานธรรมชาติวิทยาสิรินธรฯ มหาวิทยาลัยมหิดล หรือแนะนำหน่วยงานที่มีพิพิธภัณฑ์พืชที่มีมาตรฐาน เช่น กรมป่าไม้ เพื่อให้ผู้รับบริการไปสืบค้นข้อมูลจากหน่วยงานดังกล่าวแทน

7.4 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการให้บริการในช่องทางบริการทางจดหมาย

การขอรับบริการทางจดหมายปัจจุบันมีน้อยมาก (น้อยกว่า 1 ราย/ปี) และส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะเคยใช้บริการในช่องทางนี้มาก่อน จึงไม่ค่อยมีปัญหาเท่าการบริการในช่องทางอื่นๆ

ปัญหาอุปสรรค

การส่งกลับข้อมูลไปยังผู้รับบริการจะจัดส่งเป็นจดหมายธรรมดา โดยทางสำนักงานฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งเอง ซึ่งในส่วนนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อทางสำนักงานฯ มากนักเนื่องจากมีผู้รับบริการน้อย แต่ข้อมูลที่ส่งกลับไปนั้นไม่สามารถยืนยันได้ว่า ถึงมือผู้รับบริการได้รับข้อมูลแล้วหรือข้อมูลเกิดการสูญหายระหว่างทาง

แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

เนื่องจากผู้ใช้บริการในช่องทางนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และใช้เทคโนโลยีไม่เป็น แนวทางแก้ไขที่พอจะเป็นไปได้คือ

1. แบนแผ่นพับของสำนักงานฯ ซึ่งภายในจะมีเบอร์โทรศัพท์อีเมลล์และเฟซบุ๊กของทางสำนักงานฯ พร้อมกับแจ้งไปในจดหมายตอบกลับว่า ให้ทางผู้รับบริการติดต่อกลับในช่องทางใดช่องทางหนึ่ง โดยอาจให้ผู้ใกล้ชิดหรือลูกหลานเป็นผู้แจ้งให้ก็ได้
2. ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินที่แนบไปกับจดหมายและส่งกลับมายังสำนักงานฯ โดยแบบประเมินดังกล่าวจะมีที่อยู่ของสำนักงานฯ และติดแสตมป์ไว้แล้ว
3. ตอบกลับเป็นจดหมายลงทะเบียน ซึ่งก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ควรพิจารณาเป็นกรณีไป

ตัวอย่างกรณีศึกษา

ผู้รับบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของการใช้ยาแผนโบราณตำรับหนึ่ง ที่มีคนรู้จักนำมาให้ตนเองรับประทาน หลังจากทางเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการทางจดหมายแล้ว ได้แจ้งให้ฝ่ายธุรการดำเนินการจัดส่งข้อมูลพร้อมกับแบบประเมินความพึงพอใจไปด้วย ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบประเมินและส่งกลับมาเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการบริการของสำนักงานฯ มีหลายช่องทางและมีลักษณะเฉพาะ ระดับความคาดหวังในแต่ละช่องทางจึงค่อนข้างแตกต่างกัน จากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาทำให้เห็นว่า ปัญหาต่างๆ ส่วนใหญ่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ความเข้าใจไม่ตรงกัน พูดคนละเรื่อง เข้าใจคนละประเด็น และการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม และสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาอีกประการหนึ่งคือการควบคุมอารมณ์ของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งในบางกรณี ทางผู้รับบริการขอข้อมูลที่ไม่สมเหตุผล รายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการไม่ชัดเจน ขอข้อมูลผิดต้น (เช่น ใช้ชื่อสามัญเดียวกัน แต่ชื่อวิทยาศาสตร์ต่างกัน) ขอข้อมูลที่ไม่อยู่ในขอบเขตของการให้บริการ หรือเร่งรัดจะเอาข้อมูลในทันที ซึ่งทางผู้ให้บริการไม่สามารถทำได้ และการควบคุมผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยากหรือเป็นไปได้เลย ดังนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการพึงกระทำคือ ตั้งสติ ควบคุมตนเอง และพยายามปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ พึงระลึกไว้เสมอว่า ผู้รับบริการเป็นผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ เราควรปฏิบัติต่อเขาด้วยความเมตตา ความเสมอภาค และปฏิบัติตามหลักของ service mind เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพภายใต้ขอบเขตที่จะสามารถทำได้และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา เช่น หาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ เข้าร่วมประชุม หรือเข้าอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อจะได้นำความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการบริการและพัฒนารูปแบบการบริการให้กับสำนักงานฯ ต่อไป

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการจรรยาบรรณองค์กร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). คู่มือ จรรยาบรรณองค์กร และแนวปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2550). ประกาศคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าบริการสืบค้นข้อมูลสมุนไพร.
- จิตรลดา เหมินทรภรณ์. (2559). คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการและการจัดเก็บข้อมูลในงานเลขานุการ ภาควิชา, 16 มิถุนายน 2560. intranet.mahidol/op/orpr/Newhr/document/hr5/ตัวอย่างผลงาน/คู่มือปฏิบัติงานการบริการและการจัดเก็บข้อมูลในงานเลขานุการภาควิชา.pdf
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2555). คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”, 20 ธันวาคม 2560. www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeedoc/คู่มือการให้บริการ งานบริหารและธุรการ.pdf
- สภามหาวิทยาลัยมหิดล. (2551). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงาน มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551, 16 มิถุนายน 2560. https://mahidol.ac.th/th/autonomy/pdf_2551/29_0_2551.pdf
- Mulder, P. (2013). *Communication Model by Albert Mehrabian*. Retrieved June 28, 2017, from ToolsHero: <https://www.toolshero.com/communication-skills/communication-model-mehrabian/>