

เทคนิคการให้บริการที่ดี

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมาย ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้หรือให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

(ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๓๙)

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

“การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ

องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

๑. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่างๆ
๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนนนั้นๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
๓. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
๔. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
๕. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

ลักษณะของการให้บริการ

องค์กรสามารถให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

๑. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่า วิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ดี ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่ต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

๒. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

การให้บริการแก่ผู้รับบริการจึงมีความสำคัญมาก ทุกองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุกๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลัก จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

สำนักงานที่ดิน ถือเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ในด้านการดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น รั้งวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์ และในที่ราชพัสดุ การรั้งวัดและทำแผนที่จัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน ประเมินราคาที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น และหน้าที่ตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรั้งวัดเอกชน ซึ่งหน้าที่ที่กล่าวมาแล้วนี้ล้วนต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในด้านการให้บริการแทบทั้งสิ้น เป็นการให้บริการที่ต้องดำเนินการภายใต้ระเบียบและกฎหมายหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายที่ดิน พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พระราชบัญญัติอาคารชุด เป็นต้น ต้องมีการพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายจึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนั้น การจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการจึงไม่ใช่เรื่องง่าย

ลักษณะของการให้บริการของสำนักงานที่ดิน เป็นการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือการให้บริการแบบพบหน้า (Face to Face) เนื่องจากต้องมีการสอบสวนสิทธิและความสามารถของบุคคลผู้ขอทำนิติกรรม ประกอบกับการให้บริการโดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า (Face to Face) ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น บุคลากรของสำนักงานที่ดิน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการจึงควรมีเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- การต้อนรับ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาที่ทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
- การค้นหาความต้องการ เจ้าหน้าที่ผู้สอบสวน ต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ เพื่อให้การทำนิติกรรมถูกต้อง ครบถ้วน ตามความต้องการ
- การเสนอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้อง ชัดเจนและครบถ้วน หรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
- การประเมินผล สำนักงานที่ดินต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ เช่น การให้ประชาชนตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป