

รายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ ประจำปี 2565



องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ

อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นวิธีการที่ช่วยให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อเพียงไร อีกทั้งยังสามารถนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อได้อีกด้วย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จึงจัดดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

รายงานรายงานการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ ประจำปี ๒๕๖๕ ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคณะทำงานสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ หวังว่าข้อมูลการประเมินความพึงพอใจนี้จะประโยชน์ต่อการปรับปรุงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ และเป็นข้อมูลสำหรับการอ้างอิงในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

งานบริหารทั่วไป
องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ

๑.บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อเป็นหน่วยงานราชการมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อจัดทำขึ้นเป็นประจำเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ ฉะนั้นในการประเมินความพึงพอใจนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการบริหารงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

๒.ระยะเวลาในการดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๓.การประเมินผล

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชาชนผู้มารับบริการประจำปี ๒๕๖๕
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ ใช้แบบสอบถาม
- ๓.๓ การรวบรวมข้อมูล ให้ผู้เข้าร่วมโครงการตอบแบบสอบถาม/แบบประเมินออนไลน์
- ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ผล
- ๓.๕ เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น
 - พึงพอใจมากอย่างยิ่ง = ๕ คะแนน
 - พึงพอใจมาก = ๔ คะแนน
 - ปานกลาง = ๓ คะแนน
 - ไม่พึงพอใจ = ๒ คะแนน
 - ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง = ๑ คะแนน

เกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ย แบ่งช่วงของระดับความคิดเห็นที่ได้รับเป็น ๓ ช่วง คือระดับพึงพอใจมาก ระดับพึงพอใจปานกลาง ระดับพึงพอใจน้อย โดยคิดช่วงห่างจาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงความเห็น}} = \frac{๕-๑}{๓} = ๑.๓๓$$

จะได้ระดับความเห็น ดังนี้

ถ้าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง ๑.๐๐-๒.๓๓ หมายถึง มีความเห็นในระดับ พึงพอใจน้อย

ถ้าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง ๒.๓๔-๓.๖๗ หมายถึง มีความเห็นในระดับ พึงพอใจปานกลาง

ถ้าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง ๓.๖๘-๕.๐๐ หมายถึง มีความเห็นในระดับ พึงพอใจมาก

๔.สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยใช้แบบสอบถามและแบบประเมินออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สามารถสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๖๖๒	๗๖.๖๒
หญิง	๒๐๒	๒๓.๓๘
รวม	๘๖๔	๑๐๐
๒.อายุ		
๒๑-๓๐	๑๘๓	๒๑.๑๘
๓๑-๔๐	๒๖๒	๓๐.๓๒
๔๑-๕๐	๓๐๔	๓๕.๑๙
๕๑-๖๐	๑๑๕	๑๓.๓๑
รวม	๘๖๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ มีจำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จำนวน ๘๖๔ คน แบ่งออกเป็นเพศชาย ๖๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๒ เพศหญิง ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๘ กลุ่มอายุผู้รับบริการแบ่งออกเป็นดังนี้ อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๘ อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๒ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๙ อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๑

ตารางที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
การขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๗๓	๘.๔๕
การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	๑๔๓	๑๖.๕๕
ทะเบียนพาณิชย์	๖๐	๖.๙๔
งานจัดเก็บค่าประปา	๕๓	๖.๑๓
รับเชื้อ/งานภาษี/งานพัสดุ	๑๓๕	๑๕.๖๓
งานขอยกเลิก/เปลี่ยนถังขยะ	๑๕๐	๑๗.๓๖
งานขอ/ต่อ ใบประกอบกิจการที่เป็นอันตราย	๑๐๓	๑๑.๙๒
งานรับสมัครเด็กนักเรียน	๖๖	๗.๖๔
งานขอ/ต่อใบอนุญาต ก่อสร้าง ต่อเติม เปลี่ยนแปลง	๘๑	๙.๓๘
รวม	๘๖๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ มีประชาชนมารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อที่ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ งานการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ งานการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๕ งานทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๔ งานรับเช็ค/งานภาษี/งานพัสดุ จำนวน ๑๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓ งานขอยกเลิก/เปลี่ยนถังขยะ จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๖ งานขอ/ต่อ ใบประกอบกิจการที่เป็นอันตราย จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๒ งานรับสมัครเด็กนักเรียน จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๔ และงานงานขอ/ต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ต่อเติม เปลี่ยนแปลง จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘

ตารางที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อ		ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
		๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเป็นมิตร ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๖.๔	๔๔.๕	๓๓.๖	๕.๕	-	พึงพอใจมาก (๓.๗๑)
๒	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๑๗.๓	๕๐.๙	๓๑.๘	-	-	พึงพอใจมาก (๓.๘๕)
๓	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘.๓	๕๔.๙	๒๖.๘	-	-	พึงพอใจมาก (๓.๘๕)
๔	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔๐.๐	๔๙.๑	๑๐.๙	-	-	พึงพอใจมาก (๔.๒๙)
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓.๙๒)							พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑	ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๓๔.๕	๔๗.๓	๑๘.๒	-	-	พึงพอใจมาก (๔.๑๖)
๒	ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๕๑.๘	๓๑.๘	๑๖.๔	-	-	พึงพอใจมาก (๔.๓๕)
๓	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๑๑.๘	๗๓.๖	๑๔.๕	-	-	พึงพอใจมาก (๓.๙๗)
๔	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๓๔.๕	๕๓.๖	๑๑.๘	-	-	พึงพอใจมาก (๔.๒๒)
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (๔.๑๗)							พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๑	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น เก้าอี้	๓๓.๖	๒๖.๔	๔๐.๐	-	-	พึงพอใจมาก (๓.๙๗)
๒	การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	๓๐.๐	๕๓.๖	๑๖.๔	-	-	พึงพอใจมาก (๔.๑๓)
๓	การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถผู้มารับบริการ	๓๓.๖	๕๖.๔	๑๐.๐	-	-	พึงพอใจมาก (๔.๒๓)

หัวข้อ		ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
		๕	๔	๓	๒	๑	
	การติดป้ายแสดงการให้บริการตามจุดต่าง ๆ	๑๙.๑	๕๔.๕	๒๖.๔	-	-	พึงพอใจมาก (๓.๙๒)
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๔.๐๕)							พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจภาพรวม							พึงพอใจมาก (๔.๐๕)

๕.ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเห็นควรพิจารณาดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

๑. มาตรฐานพื้นฐาน

๑.๑ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับก่อน- หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ

๑.๒ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๑.๓ เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ

๑.๔ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด

๑.๕ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website

๒. มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

๒.๑ มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”

๒.๒ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ

๒.๓ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบ

๒.๔ ไม่ละเลยหรือทำท่าทีเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ

๒.๕ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๒.๖ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

๒.๗ ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวขอโทษ

๒.๘ หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

๒.๙ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

๓. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๓.๑ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน ๒ ครั้ง

๓.๒ กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า

๓.๓ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว

๓.๔. กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน

๓.๕ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

๓.๖ กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ”

๓.๗ ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีเมตริจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้

๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยิงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่ รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๗. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยเมตริจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็น บันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่

ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจ ต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙.การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้าน ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐.การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการ นำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและสร้างศรัทธา ต่อผู้รับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

๑.ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลสุขภาพความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

๒.สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

๓.อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

๔.นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสม ข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

๕.สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างนับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้อง ระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ

๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการ ในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ ผู้รับบริการได้

๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อ ผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุม อารมณ์จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมการพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัว ผู้รับบริการรับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

๖. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน

๗. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้าบางคนนั่งเล่นเกมส่น้ำคอมพิวเตอร์

๘. เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลาเป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานี้มีดังนี้

๑. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

๒. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้”