

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหนองคาย
หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการประชาชน

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

มาตรฐานการบริการ

1.การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนับนุนด้วย

2.การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเย็นชา และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ

3.การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า

4.การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

5.การบริการอย่างจริงใจ คือ การแสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ เชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6.การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง

7.การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องและดำเนินการอย่างรวดเร็ว

8.การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ประชาชนได้รับคำแนะนำอย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความยุ่งยากเสียหายและให้ประชาชนได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ

“พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการ จะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ และเอาใจใส่ในการบริการ ดังนั้นจึงได้จัดอบรมทางวิชาการและสอนงานทางปฏิบัติ มีการจัดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อการเรียนรู้ตามขั้นตอนในด้านการอบรมทางจิตใจก็ฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ มีขั้นตอนหมายถึงอดทน อดกลั้น ไม่โกรธ รู้จักข่มใจและคิดเสมอว่าประชาชนคือผู้ให้แก่เรา”

ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น

9.มีความช่างสังเกต

10.มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ

11.มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข

12.มีการพิจารณาใคร่ครวญ

การเตรียมจิตใจเพื่องานบริการ

ผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมาแต่เด็ก ซึ่งอยู่ในวัยที่ใส่วัยที่สดใส ง่ายๆ เข้าใจได้ดี ตามที่คนรุ่นเก่าสรุปประสบการณ์เป็นคติเตือนใจว่า “ไม้อ่อนดัดง่าย ไม้แก่ดัดยาก” ฉะนั้นไม่ว่าจะฝึกนิสัยโดยผู้อื่น หรือโดยตนเองก็ตาม บุคคลเหล่านี้จึงสั่งสมนิสัยในการเป็นผู้ให้บริการได้ดี หมายถึง การมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ (Service Mind)

การให้บริการแก่คนที่ติงมักไม่มีปัญหาเพราะเราย่อมมีความเต็มใจจะให้บริการเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว แต่การให้บริการแก่ผู้ซึ่งไม่ต้องชะตาหรือไม่ถูกโฉลกกันเป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝนใจ การบริการประชาชนเราไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ เพราะจะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกให้เป็นราย ๆ หรือปฏิบัติแตกต่างกันไม่ได้

(พระราชวรมุณี (ประยูร ธมมจิตโต) ได้ให้หลักคิดซึ่งสามารถนำมาเป็นคติเตรียมจิตใจเพื่องานบริการไว้ ดังนี้ “เราเป็นข้าราชการที่ให้บริการประชาชนเหมือนคนอื่น แต่คนอื่นได้รางวัลสาขาบริการประชาชนดีเด่น ถ้ามองว่าคนที่ได้รางวัลด้านนี้ทำงานหนักกว่าเราก็เท่า คำตอบคือไม่ก็เท่าหรอก แต่สิ่งที่เขาต่างจากเราตรงที่เขาใส่ใจเข้าไปในการบริการ มนุษย์สัมพันธ์ มีน้ำใจ เพราะฉะนั้นคนก็ประทับใจเขา มากกว่า ที่ข้าราชการไม่เป็นที่ประทับใจของประชาชนนั้นอาจไม่ใช่ทำงานน้อย แต่อยู่ที่ให้น้ำใจน้อยไปหน่อยและมีจรรยาบรรณน้อยไปหน่อย ความประทับใจจึงน้อยลงไป ถ้าข้าราชการมีน้ำใจในการให้บริการ เขาจะมีความสุขในฐานะผู้ให้ เมื่อเขาเอื้ออาทรประชาชนเขาจะมีจรรยาบรรณ นี่คือจรรยาบรรณนำหน้า เพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีความสุขเพราะถือการทำงานเป็นการปฏิบัติธรรมโดยไม่รู้สึกรำคาญบังคับ ถ้าข้าราชการทำอย่างนี้ได้ทุกคนจะอยู่อย่างมีความสุข”

การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องตระหนักว่าตนจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบสำคัญเป็นงานที่ทำหยาบความสามารถทั้งในการวางตน การพัฒนาบุคลิกภาพ การสั่งสมนิสัยที่ดีงาม ให้พร้อมเสมอในการปฏิบัติงาน การฝึกฝนตนเองให้มีความอดทนอดกลั้น และรู้จักข่มใจเป็นสิ่งสำคัญมาก

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บุคคลและหน่วยงาน

การสร้างภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งขึ้น เมื่อมีการแข่งขันสูงขึ้นในทางธุรกิจ การแข่งขันกันสร้างภาพลักษณ์ ตั้งแต่ระดับสูงไปถึงระดับล่าง มีการสร้างภาพลักษณ์โดยรวมขององค์การ (Corporate Image)

การสร้างภาพลักษณ์ให้บุคคลหรือองค์การ เป็นงานที่มีผลได้อย่างมากมาย จนกลายเป็นงานอาชีพทั้งงานด้านประชาสัมพันธ์ และงานด้านโฆษณา เพราะมีผลโดยตรงต่อการตลาด ซึ่งจะทำให้สินค้าขายได้ดีขึ้น หรือได้สะดวกและง่ายขึ้น ทำให้ผู้นิยมติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องมากขึ้นเป็นผลต่อการดำเนินธุรกิจ และการปฏิบัติหน้าที่การงานได้ดีขึ้น

การสร้างภาพลักษณ์มีหลักการควรคำนึงถึงซึ่งอาจกำหนดให้ง่ายแก่การจดจำว่าต้องระลึกถึง “ 2A 1PR ” เป็นอักษรนำของคำ 4 คำ ได้แก่

Acceptable	เป็นที่ยอมรับ
Appropriate	เหมาะสม
Possible	เป็นไปได้
Realistic	สมจริง

วิธีสร้างภาพลักษณ์อาจกระทำได้หลายแนวทางตามความเหมาะสมกับสภาพส่วนบุคคลแต่ละคนและสภาพขององค์การ วิธีที่ใช้ปฏิบัติโดยทั่วไป จะต้องกระทำอย่างเป็นกระบวนการโดยมีขั้นตอนปฏิบัติที่จะต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ดังนี้

1. ค้นหาจุดเด่นจุดด้อยว่ามีอยู่อย่างไร
2. ใจกว้างยอมรับสิ่งที่เป็นจริง
3. เปรียบเทียบสิ่งที่เป็นกับสิ่งที่คนอื่นคิด
4. สร้างความพร้อมที่จะพัฒนาให้เป็นภาพที่เราอยากให้เป็น
5. แสวงหาการสนับสนุนของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกด้าน
6. สื่อสารทุกวิถีทางตามความเหมาะสม
7. ส่งเสริมการแสดงออกที่เป็นธรรมชาติในภาพลักษณ์ที่ต้องการ
8. ดำเนินการให้มีสถาบันหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ สนับสนุนภาพลักษณ์ที่ต้องการ
9. ตอกย้ำความเชื่อมั่นว่าสิ่งที่เป็นจริงกับภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เป็น ไม่มีความแตกต่างกัน
10. มีมาตรการป้องกันการกระทำใด ๆ ที่สวนทางกับภาพลักษณ์ที่ต้องการสร้างขึ้น

11.หมั่นทบทวนตรวจสอบถึงความคิดของบุคคลและสถาบันต่าง ๆ ต่อภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้น

12.ประเมินผลและพัฒนาภาพลักษณ์อย่างต่อเนื่อง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง เป็นการทำให้คนต่าง ๆ เขานึกถึงตัวเราว่าเป็นคนดีอย่างไร ในความคิดคำนึงของเขา เราอาจไม่สามารถทำให้คนทุกคนเห็นว่า เราเป็นคนดี คนเก่ง และวิเศษเลิศล้ำไปทุกสิ่ง เราจะต้องเลือกสร้างภาพที่เป็นไปได้และเหมาะสมแก่ตัวเรา โดยลองพิจารณาเลือกภาพลักษณ์ในทางที่ดีดังต่อไปนี้

1. บุคลิกดี มีเสน่ห์ ทำงานเก่ง
2. รับผิดชอบ ติดตามงานดี
3. ขยันอดทน ทำงานไม่ผิดพลาด
4. สุภาพ เรียบร้อย พุดน้อยใจเย็น
5. คล่องแคล่ว ว่องไว ไว้วางใจได้
6. ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย
7. เก่ง ฉลาด รับผิดชอบสูง
8. โอบอ้อม อารี มีน้ำใจ
9. ละเอียด รอบคอบ ชอบช่วยเหลือ
10. ซื่อสัตย์ สุจริต เก็บความลับดี มีความจริงใจ
11. เรียบง่าย นิสัยดี มีมารยาท
12. เป็นผู้ใหญ่น่าเชื่อถือ
13. เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ อธิษาศัยดี
14. รับผิดชอบ เอาใจใส่ สนใจงาน
15. อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี

ผู้ให้บริการจะต้องพยายามค้นพบตัวเองว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ว่ามีภาพลักษณ์อย่างไรอันเป็นที่ยอมรับ

การสร้างภาพลักษณ์ให้แก่หน่วยงาน จะต้องเป็นไปในทางที่ดีและมีความเป็นไปได้ ต้องศึกษาสังเกตให้ถี่ถ้วนมองหาจุดเด่น และข้อดีของหน่วยงานในทางที่จะทำให้หน่วยงานได้รับความเชื่อถือศรัทธาและไว้วางใจ

การสร้างภาพลักษณ์โดยรวม (Corporate Image) นับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การสร้างความรู้สึที่ดีทั้งด้านบุคคล สถานที่ และการดำเนินการ จะช่วยให้เกิดภาพลักษณ์อันงดงาม ได้รับการสนับสนุน และปกป้องเมื่อมีการให้ร้ายโจมตีที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม

ด้านบุคคลจะต้องสร้างความรู้สึให้การยอมรับว่าเป็นบุคคลหรือคณะบุคคลที่น่าเชื่อถือ ยกย่องไม่มีข้อน่ารังเกียจในเรื่องบุคลิกภาพและกิริยามารยาทบุคลากรมีคุณภาพทำงานมีประสิทธิภาพ กระตือรือร้น รวดเร็ว ว่องไว พุดจาสุภาพนุ่มนวล

ด้านสถานที่ จะต้องสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งด้วยการสัมผัสและการมอง ซึ่งการรักษาความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และมีการลงทุนที่ไม่มาก แต่ให้ผลคุ้มค่าที่สุด จึงต้องมีการจัดสถานที่และอุปกรณ์สำนักงานให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้อง บอกเวลาเปิด-ปิดทำการ วิธีติดต่องานแผนกต่าง ๆ

ด้านการดำเนินการ จะต้องให้ความรู้สึเชื่อมั่นว่า ซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกง หรือเอาเปรียบประชาชน และสังคม

การวางตัวในฐานะตัวแทนของหน่วยงาน

ต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสมถูกกาลเทศะ มีการแสดงออกที่เป็นมิตรเปิดเผยและจริงใจ ปฏิบัติอย่างกระตือรือร้น สนองความต้องการของประชาชน รู้จักทักทายให้เหมาะสมแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ไม่พูดมากแต่พูดให้เกิดประโยชน์ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม เพื่อความสบายใจของประชาชน โดยทั่วไปอาจใช้พฤติกรรม “4ส” ในการวางตัว ดังต่อไปนี้

สง่า ให้ความรู้สึประทับใจเมื่อแรกเห็น เดิน ยืน นั่ง ตัวตรง ไม่หลุกหลิก ใบหน้าเกลี้ยงเกลา ผมเผ้าเรียบร้อย

สะอาด อาบน้ำชำระร่างกาย แต่งกายเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นน่ารังเกียจ

สุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี พูดด้วยถ้อยคำที่น่าฟัง ไม่ส่งเสียงดังเอะอะ

สงบ รับฟังคำบ่นจากประชาชน หลีกเลี่ยงการโต้เถียง ตำหนิไม่พูดเพื่อเจ้าไร้สาระ

การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ทุกคนต่างมีความปรารถนาที่จะเป็นผู้มีความภาคภูมิใจในบุคลิกภาพของตนเองแต่บางครั้งก็ไม่ได้มีความแน่ใจว่าบุคลิกภาพแบบใดที่น่าพอใจที่สุด และในบางครั้งเราก็แทบจะไม่เข้าใจด้วยซ้ำไปว่าบุคลิกภาพนั้นหมายถึงสิ่งใดกันแน่ บางคนมีความเข้าใจเพียงว่า การแต่งกายดี การมีใบหน้าทำทางและ

รูปร่างที่ดีเป็นเครื่องแสดงถึงบุคลิกภาพที่น่านิยมเลื่อมใสศรัทธา ความจริงบุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกในทันทีทันใด

บุคลิกภาพของคนเรานั้นมีความสำคัญมากการที่เราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในงานอาชีพ การพบปะติดต่อกับบุคคลนานาชนิดก็ดีแม้กระทั่งการพบปะกับผู้ใช้บริการ การที่บุคคลต่างๆจะให้ความรู้สึก นิยม ยกย่อง นับถือ ให้ความรัก เอ็นดู เกลี้ยยด หรือมีทัศนคติอย่างไรวินั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของเราเอง ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้พบเห็น

“บุคลิกภาพ” เป็นการรวมลักษณะต่าง ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ อันประกอบด้วยรูปร่าง ลักษณะ อากัปกิริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ เราจึงอาจแยกพิจารณาบุคลิกภาพที่ดีได้กว้าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนที่เกี่ยวกับกาย ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทางสง่าผ่าเผย ท่าทางร่าเริง แจ่มใส ว่องไว แต่ไม่ใช่ลู่หลักลน
2. เสียงและภาษาที่พูด น้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ได้เรื่องได้ราว ไม่เพ้อเจ้อ หรือพูดคลุมเครือภาษาที่พูดเป็นภาษาที่คนทั่วไปเข้าใจ ใช้ภาษาเหมาะสมกับบุคคล และถูกกาลเทศะ

ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพอย่างไร

วิธีปรับปรุงแก้ไขให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้นอาจพิจารณาการปฏิบัติตนเป็นคนใจคอ กว้างขวาง ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น เป็นตัวของตัวเอง แสวงหาคำแนะนำ กระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องด้วยความตั้งใจและไม่ย่อท้อ ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ

การเสริมสร้างบุคลิกภาพ มี 7 ประการ

- 1.การมอง
- 2.การแต่งกาย
- 3.การพูด
- 4.การเดิน
- 5.การแสดงท่าทาง
- 6.ทักษะในการทำงาน
- 7.สุขภาพ

บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในการพูด

บุคลิกภาพของผู้พูดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อศรัทธา และความสนใจของผู้ฟังอย่างมาก บุคลิกภาพมิได้หมายถึงเพียงรูปร่าง หน้าตา ท่าทางภายนอก แต่รวมไปถึงนิสัยใจคอซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในทันทีทันใด บุคลิกภาพที่ดีของผู้พูดสามารถดึงดูดอารมณ์ของผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อยตาม หรือช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ฟังได้อย่างมากในทางกลับกัน ถ้าผู้พูดมีบุคลิกภาพไม่ดี ก็จะมีผลทำลายความสนใจและก่อทัศนคติไปในทางลบ การแสดงออกทางอากัปกิริยา น้ำเสียง สีหน้าแววตา ท่าทางของผู้พูด ซึ่งเป็นที่ยอมรับและดึงดูดความสนใจของผู้ฟังเป็นสิ่งสำคัญ

การประเมินผลการให้บริการ

การประเมินผลการให้บริการเกิดจากการวัดความพึงพอใจของประชาชนโดยตรงกระทำได้ยาก จึงต้องใช้การประเมินผลการให้บริการมาช่วยซึ่งคำตอบที่ได้จะเป็นเครื่องบ่งบอกความพอใจของประชาชนได้ใกล้เคียง การประเมินผลการให้บริการต้องการให้รู้ถึงผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการ

การกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับของคู่แข่งและเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชนด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็นหลายแห่งใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

การเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประเมินผลการให้บริการ อาจพิจารณาจากเรื่องทั่วไปแล้ว จึงนำไปพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะอีกชั้นหนึ่ง ดังนี้

1. สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
2. สิ่งที่ทำให้ประชาชนไม่พอใจ
3. สิ่งที่เป็นบริการของคู่แข่ง
4. สิ่งที่ดีถือว่าเป็นการให้บริการระดับโลก

หัวข้อประเมินผลการให้บริการควรเป็นการนำความต้องการของประชาชนในแต่ละบริการมาพิจารณาร่วมหารือในหมู่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการและผู้บริหารงานบริการเพื่อกำหนดขึ้นเป็นเกณฑ์พิจารณาประเมินผลการให้บริการ
