



คู่มือการให้บริการ

แก่ผู้มาติดต่อราชการ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

## บทนำ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีได้จัดทำ “คู่มือการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี” ขึ้น เพื่อให้บุคลากรในสังกัดของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีมีคุณสมบัติ/คุณลักษณะ ในการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี และเป็นมาตรฐานการให้บริการ สู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กรและสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี ทั้งในด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

เมษายน ๒๕๖๗

# สารบัญ

|                                                                         | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก                              | ๑    |
| หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ                                              | ๑    |
| ๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน                                                      | ๑    |
| ๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง               | ๒    |
| ๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์                                               | ๓    |
| หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ดี          | ๔    |
| - หัวใจการบริการ                                                        | ๔    |
| - ข้อควรระวังในการให้บริการ                                             | ๕    |
| - มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี | ๖    |
| - ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ                                    | ๘    |
| - การติดตามและประเมินผล                                                 | ๘    |

หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.๑ จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ  
ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ
- ๑.๒ จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน ๕ ส
- ๑.๓ มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม
- ๑.๔ มีจุดพักของผู้มารับบริการ
- ๑.๕ สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ  
หรืออาจเปิดเพลงสร้าง ความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ

หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ

๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน

- (๑) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังรวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- (๒) ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- (๓) เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- (๔) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- (๕) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี และติดต่อทางโทรศัพท์

๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- (๑) มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี  
กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- (๒) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- (๓) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- (๔) ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- (๕) อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- (๖) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- (๗) ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาด  
ต้องกล่าวขอโทษ
- (๘) หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- (๙) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- (๑) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก (ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน ๒ ครั้ง)
- (๒) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้าต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- (๓) เมื่อผู้บริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ  
และรวดเร็ว
- (๔) กรณีที่ต้องให้ผู้บริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
ต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบก่อน
- (๕) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม  
รายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ  
เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- (๖) กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ”
- (๗) ให้อาสาสมัครรับโทรศัพท์จากผู้บริการวางสาย

หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ดี

- บริการที่มีมาตรฐาน การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

- ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิบัติกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้าจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มีมาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้บริการควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วย

ไม่ควรกั๊กหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไปไม่รู้

- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบันความเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

- การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่จะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัย
- การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งให้ผู้รับบริการไม่รู้สึกถึงความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความใส่ใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

- การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

- การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ

๒. ให้บริการขาดตกบกพร่องเป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ได้อยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้หลายกรณี นับแต่การต้อนรับ ที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการรับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

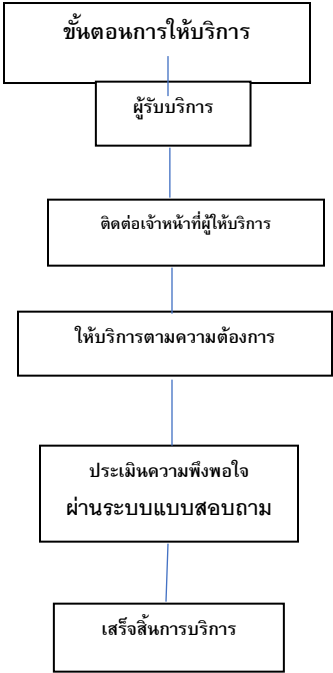
๖. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการหรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน

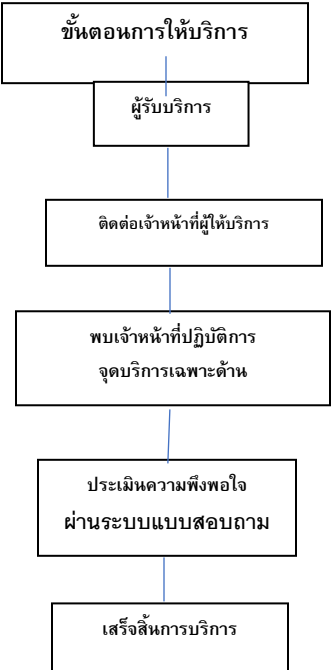
๗. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแตงหน้า บางคนนั่งเล่นเกมหน้าคอมพิวเตอร์

๘. เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.)

## มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● จุดแรกรับบริการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</li> <li>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ หรือ “ต้องการช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p>  <pre> graph TD     A[ขั้นตอนการให้บริการ] --&gt; B[ผู้รับบริการ]     B --&gt; C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]     C --&gt; D[ให้บริการตามความต้องการ]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม]     E --&gt; F[เสร็จสิ้นการบริการ]             </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอบริการ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่ค่ะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ”</li> <li>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)</li> </ul> |

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p>  <pre> graph TD     A[ขั้นตอนการให้บริการ] --&gt; B[ผู้รับบริการ]     B --&gt; C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]     C --&gt; D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจุดบริการเฉพาะด้าน]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม]     E --&gt; F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะด้านด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ, เชิญทางนี้คะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี             <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการและต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”</li> </ol> </li> <li>● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการ เพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)”</li> </ul> |

#### ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้าผู้ให้บริการเพิกเฉย ต่อผู้รับบริการจนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหา ดังนี้

๑. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้นผู้ให้บริการห้ามสวนคำตอบ กลับไปที่เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟังเก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียดอย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ
๒. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูกให้กล่าวขอโทษ ผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยคะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัย จริง ๆ คะ/ครับ สำหรับปัญหานี้

#### การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกบริการ ให้บริการ เสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ ผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ จุดแรกบริการ หรือใช้การประเมินผลระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรี จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้น