



# คู่มือการให้บริการของ เทศบาลเมืองลพบุรี



## บทนำ

เทศบาลเมืองลพบุรี มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนเป็นหลักตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

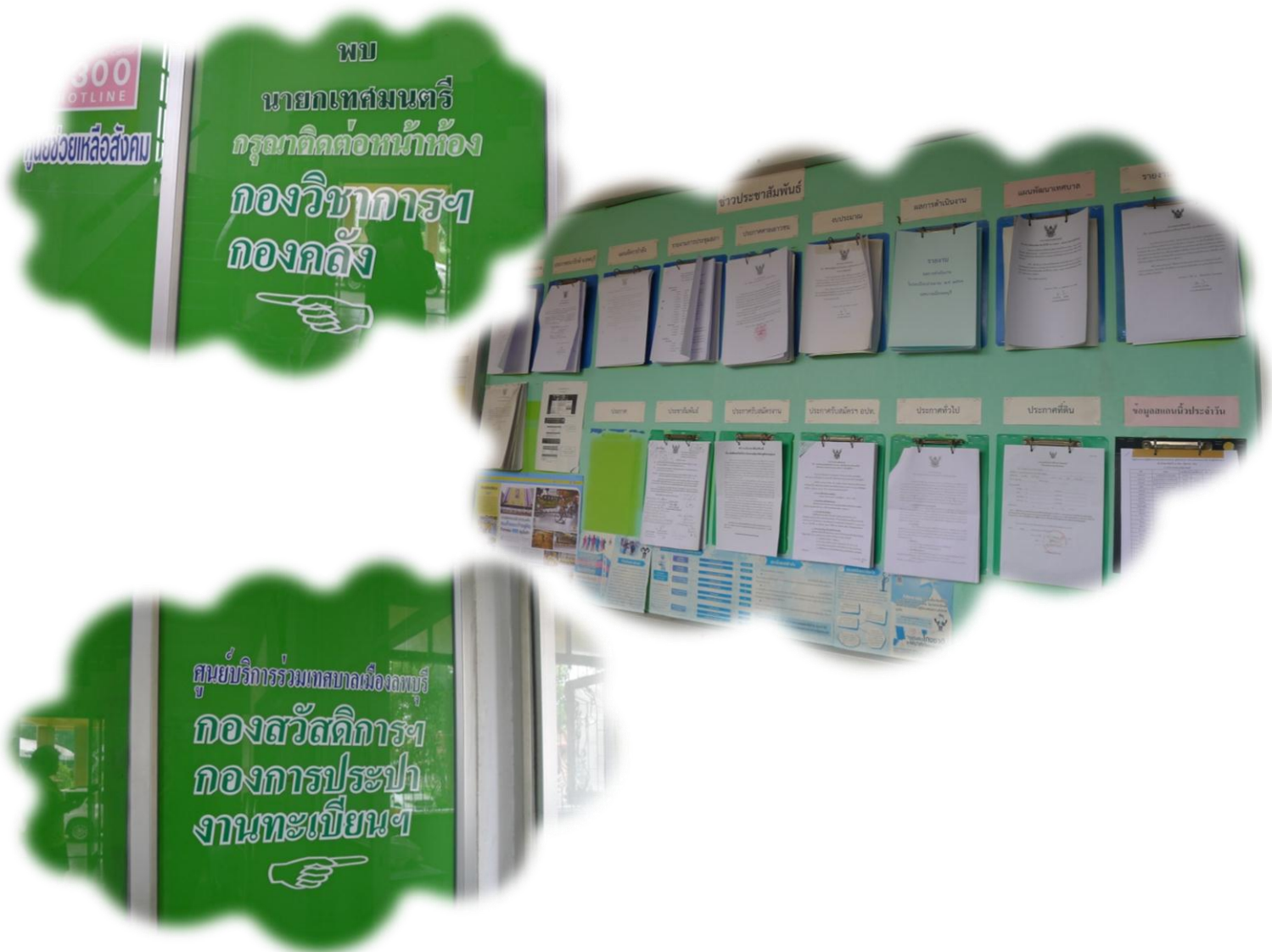
ดังนั้น เทศบาลเมืองลพบุรีจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา การบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของทุกคน รวมถึงจะผลักดันมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากลในอนาคตต่อไปด้วย

## สารบัญ

|                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                            | 1    |
| มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก                                       | 2    |
| มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่                               | 4    |
| กรณีที่ 1 การสนทนาทางโทรศัพท์                                   | 5    |
| ● กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ                                | 5    |
| ● การสนทนาทางโทรศัพท์ (กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ)          | 6    |
| กรณีที่ 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ                      | 7    |
| ● กรณีชำระภาษี                                                  | 9    |
| ● กรณีชำระประปา                                                 | 10   |
| ● กรณีงานทะเบียนราษฎร                                           | 10   |
| กรณีที่ 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำ ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ | 11   |
| ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ                                   |      |
| กรณีที่ 4 การเปรียบเทียบปรับ                                    | 13   |
| กรณีที่ 5 การให้คำปรึกษาแนะนำ นอกสถานที่                        | 15   |
| กรณีที่ 6 การตรวจจัดระเบียบผู้ประกอบการค้า                      | 16   |
| วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ                  | 17   |
| มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่                                 | 18   |
| ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ                     | 19   |

## มาตรฐานกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการเช่น การติดป้ายประกาศ เผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์LCD เป็นต้น
- 2) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมโดยมีระบบบัตรคิว
- 3) ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการหรือตามประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน
- 4) ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง
- 5) ให้มีคู่มือการให้บริการประชาชน สำหรับเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ
- 6) มีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที และสรุปผลเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส โดยให้นำข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น



## มาตรฐานถึงอำนวยความสะดวก

- 1) มีเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ
- 2) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น
- 3) มีเคาน์เตอร์หรือสถานที่สำหรับกรอกเอกสารให้กับผู้รับบริการ รวมถึงแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เช่น ปากกา และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็น เป็นต้น
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานสำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมหนังสือพิมพ์ นิตยสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูลการให้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี เป็นต้น
- 5) มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ



- 6) มีมุมให้คำปรึกษา (Consult Corner) แก่ผู้รับบริการทั้งรายใหม่และรายเก่าหรือผู้ที่ต้องการรับคำปรึกษา แนะนำเพิ่มเติม
- 7) มีป้ายประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการป้ายแสดงกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ป้ายแสดงรายละเอียดเอกสารหลักฐานที่จะต้องนำมาติดต่อขอรับบริการ ป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียม หรือป้ายแสดงรายละเอียดอื่นที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการ
- 8) มีบอร์ดแสดงแผนผังรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ
- 9) มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา ทางลาดสำหรับคนพิการ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
- 10) มีป้ายบอกทางไปจุดรับบริการ และป้ายบอกสถานที่ตั้งของ สิ่งอำนวยความสะดวกภายนอกสำนักงาน
- 11) สถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 12) เปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีตู้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น



## มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1) มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 1 คน ด้านหน้าจุดให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ช่วยเหลือผู้รับบริการในการกรอกแบบฟอร์ม แนะนำตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น
- 2) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเคาน์เตอร์หรือจุดให้บริการอย่างเพียงพอ
- 3) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มีความกระตือรือร้นเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตรตลอดเวลา
- 4) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอแทนไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 6) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการใน 6 กรณี ดังนี้

### กรณี 1 การสนทนาทางโทรศัพท์

1.1 กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

1.2 กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ

### กรณี 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ

2.1 กรณีชำระภาษี

2.2 กรณีชำระประปา

2.3 งานทะเบียนราษฎร

กรณี 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

กรณี 4 การเปรียบเทียบปรับ

กรณี 5 การให้คำปรึกษาแนะนำนอกสถานที่

กรณี 6 การตรวจจัดระเบียบผู้ประกอบการค้า

## กรณีที่ 1 การสนทนาทางโทรศัพท์

### 1.1 กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

ประเภทการให้บริการ

- การรับโทรศัพท์

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการวัตถุประสงค์

ของผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- การสนทนาด้วยความสุภาพ

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ

- ให้ข้อมูลในการบริการได้

- สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ

2. กล่าวขอบคุณผู้รับบริการ



## 1.2 การสนทนาทางโทรศัพท์ (กรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ)

|                             |                                                                                                  |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเภทการให้บริการ          | - การโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ                                                                  |
| บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ | - เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายและบอกวัตถุประสงค์ในการติดต่อ                                            |
| ความคาดหวังผู้รับบริการ     | - การสนทนาด้วยความสุภาพ                                                                          |
| มาตรฐานการปฏิบัติงาน        | 1. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ<br>2. แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ<br>3. กล่าวจบการสนทนา |



## กรณีที่ 2 การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการ

ประเภทการให้บริการ

- การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- การแนะนำจุดจอดรถ

- ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

- ให้บริการด้วยความเต็มใจซื่อสัตย์สุจริต

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวคำทักทายด้วยความสุภาพ

2. ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส



ประเภทการให้บริการ

- ระหว่างการติดต่อและรอรับบริการ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความต้องการ  
ผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ต้อนรับด้วยความสุภาพ
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ให้ข้อมูลในการบริการได้
- สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
- ได้รับความสะดวกสบาย
- ระยะเวลาการรอเหมาะสมตามลำดับคิว

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม
2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้
3. มีที่นั่งรองรับการรอคอยของผู้รับบริการ
4. มีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการ



ประเภทการให้บริการ

- การดำเนินการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ให้บริการผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

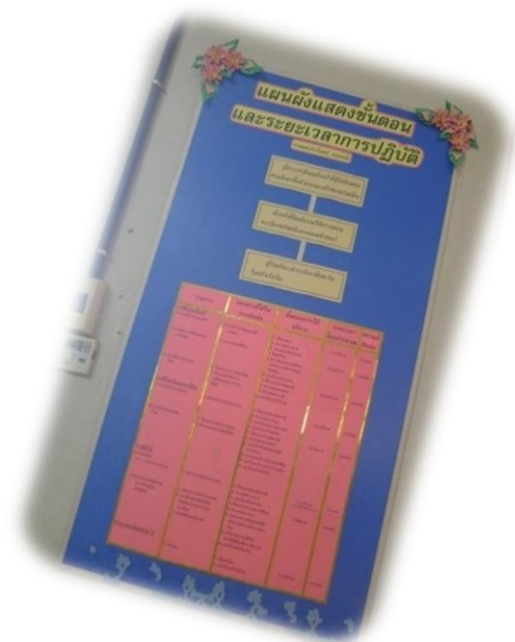
- ให้บริการที่รวดเร็วเป็นไปตามมาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม
2. ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน
3. บริการตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด
4. บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
5. ทบทวนความต้องการเพิ่มเติม
6. กล่าวขอบคุณ

## 2.1) กรณีชำระภาษี

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารของผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ค้นหาหลักฐานการเสียภาษี
- เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงิน
- กล่าวขอบคุณ



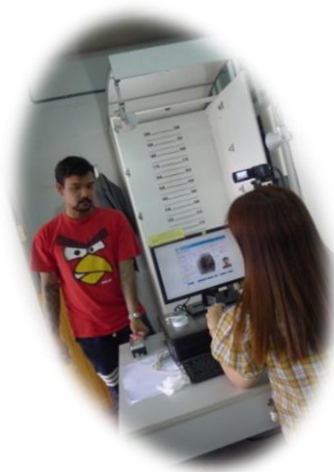
## 2.2) กรณีชำระประปา

- เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์เรียกคิว ผู้รับบริการยื่นใบแจ้งหนี้
- เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อมูลจากระบบ
- เจ้าหน้าที่แจ้งยอดเงินที่ต้องชำระ
- เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงิน
- กล่าวขอบคุณ



## 2.3) กรณีงานทะเบียนราษฎร

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
- เจ้าหน้าที่เรียกสแกนลายนิ้วมือและถ่ายรูป
- รอเจ้าหน้าที่เรียกเก็บบัตรและชำระค่าธรรมเนียม
- กล่าวขอบคุณ



### กรณีที่ 3 การให้บริการปรึกษาแนะนำภายในโรงเรียน ภายในห้องที่ ภายในป้ายและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ประเภทการให้บริการ

- ระหว่างการติดต่อและรอรับบริการให้คำปรึกษา

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความ

ต้องการของผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ต้อนรับด้วยความสุภาพ

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ

- ให้ข้อมูลในการบริการได้

- สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้

- ได้รับความสะดวกสบาย

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม

2. มีที่นั่งรองรับการรอคอยของผู้รับบริการ

3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ให้

คำปรึกษาแนะนำ

4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำผู้ให้คำปรึกษา

แนะนำผู้รู้จักกับผู้รับบริการ



ประเภทการให้บริการ

- ระหว่างการดำเนินการให้บริการจนเสร็จสิ้น

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ได้รับการบริการที่สุภาพ

- ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ

- ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องเพียงพอ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม

2. สอบถามประเด็น/รายละเอียด ความต้องการของผู้รับ

บริการ

3. บริการด้วยความเต็มใจยิ้มแย้มแจ่มใส

4. สอบถามความต้องการเพิ่มเติม

5. กล่าวขอบคุณ



#### กรณีที่ 4 การเปรียบเทียบปรับ

ประเภทการให้บริการ

- ระหว่างการติดต่อการรอรับบริการ

เปรียบเทียบปรับ

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถาม

ความต้องการของผู้รับบริการ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ต้อนรับด้วยความสุภาพ

- ให้บริการด้วยความเต็มใจ

- ให้ข้อมูลในการบริการได้

- สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้

- ได้รับความสะดวก

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม

2. ให้ข้อมูลการบริการเบื้องต้นได้

3. มีที่นั่งรอรับการรอคอยของลูกค้า



ประเภทการให้บริการ

- ระหว่างการดำเนินการให้บริการจนเสร็จสิ้น

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- พนักงานเจ้าหน้าที่รับชำระค่าปรับ

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม

และเป็นมิตร

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. กล่าวต้อนรับด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและ

2. แจ้งข้อกล่าวหาพร้อมกับอัตราค่าปรับ

3. ทำการบันทึกการเปรียบเทียบคดีต่อหน้าผู้

กระทำผิด

4. ผู้กระทำผิดลงลายมือชื่อบนเอกสาร

5. ผู้กระทำผิดชำระเงินให้เจ้าหน้าที่

6. เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จพร้อมให้ผู้กระทำผิด

ลงลายมือชื่อบนใบเสร็จ และทอนเงิน



## กรณีที่ 5 การให้คำปรึกษาแนะนำนอกสถานที่

ประเภทการให้บริการ

- รับชำระภาษีนอกสถานที่

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- ประสานงานกับผู้นำชุมชนเพื่อเตรียมสถานที่และ  
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและมาชำระภาษี

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ได้รับการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง  
บริการรวดเร็ว ได้รับคำแนะนำด้านภาษี

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. มีหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ทำงานเป็นทีมเพื่อบริการ
2. กล่าวคำทักทายและแนะนำตัวด้วยความสุภาพ  
ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ให้บริการฉับไวและสร้างบรรยากาศที่ดีในการดำเนิน  
โครงการบริการนอกสถานที่
4. ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามในประเด็นเรื่องภาษี



## กรณีที่ 6 การตรวจจัดระเบียบผู้ประกอบการค้า

ประเภทการให้บริการ

- การแนะนำตัว

บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ

- พนักงานเจ้าหน้าที่

ความคาดหวังผู้รับบริการ

- ให้การแนะนำตนเองด้วยความชัดเจนและเป็นมิตร

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ขณะทำงาน (ไม่น้อยกว่า 4 ท่าน)
2. กล่าวคำทักทายและแนะนำตัวด้วยความสุภาพ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ และเป็นธรรม
4. ว่ากล่าวตักเตือนให้แก้ไขด้วยถ้อยคำที่สุภาพ
5. ตักเตือนให้เป็นหน้าที่ให้กระทำการหรืองดเว้นหรือ  
บำบัดแก้ไขให้ถูกต้องตามระเบียบภายในกำหนดเวลา
6. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมาย (ถ้าพบการกระทำ  
ความผิด)
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ / ข้อเสนอแนะ
8. เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกการตรวจ
9. กล่าวคำขอบคุณ



## วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

- 1) ผู้บังคับบัญชาสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง
- 2) ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 3) ประเมินจากผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ



## มาตรฐานการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

- 1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดเครื่องแบบข้าราชการ ตามระเบียบ ฯ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน
- 2) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายในชุดยูนิฟอร์มสำหรับการให้บริการอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน
- 3) นอกจากวันที่กำหนดในข้อ 1 และ 2 ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามประเพณีนิยม กล่าวคือ สุภาพสตรีสวมเสื้อ กระโปรง/กางเกง สีสุภาพสวมรองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น (ห้ามสวมเสื้อยืด คอกลม และรองเท้าแตะ) สุภาพบุรุษสวมเสื้อเชิ้ต หรือเสื้อ มีปกและกางเกงขาสีกุหลาบ (ห้ามสวม กางเกงยีนส์) โดยสอดชายเสื้อไว้ในกางเกง สวมรองเท้าหุ้มส้น



## ตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| ลำดับ | หัวข้อการประเมิน                       | ระดับคะแนน |    |       |          |
|-------|----------------------------------------|------------|----|-------|----------|
|       |                                        | ดีมาก      | ดี | พอใช้ | ปรับปรุง |
|       |                                        | 4          | 3  | 2     | 1        |
| 1     | ความรู้เบื้องต้นในการให้บริการ         |            |    |       |          |
| 2     | ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |            |    |       |          |
| 3     | ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ        |            |    |       |          |
| 4     | สิ่งอำนวยความสะดวก                     |            |    |       |          |
| 5     | ความพึงพอใจโดยรวมจากการรับบริการ       |            |    |       |          |

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

**\*\* เทศบาลเมืองลพบุรีขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\***