

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ คุณภาพของการให้บริการมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และระดับมากปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

๒) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และระดับมากปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ และระดับมากปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐