1

**บทนำ**

**ความเป็นมาและความสำคัญ**

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (4) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลหนองบัวโคก จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคกขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริการ และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

**วัตถุประสงค์**

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

**ขอบเขตของการสำรวจ**

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการให้บริการ

2

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

3

**ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก  
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562**

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก   
จำนวน 128 ตัวอย่าง มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **สถานภาพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **1..เพศ**  ชาย  หญิง  **รวม** | 52  76  **128** | 40.63  59.37  **100.00** |
| **2. อายุ**  ต่ำกว่า 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  51 – 60 ปี  61 ปีขึ้นไป  **รวม** | 10  18  23  51  26  128 | 7.81  14.06  17.97  39.85  20.31  100.00 |
| **3. การศึกษา**  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช/ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่นๆ  **รวม** | 21  36  29  38  4  0  **128** | 16.41  28.12  22.66  29.69  3.12  0.00  **100** |
| **4. อาชีพ**  เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  ข้าราชการ  ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ  **รวม** | 7  31  20  11  39  20  0  **182** | 5.47  24.22  15.63  8.59  30.47  15.62  0.00  **100** |

4

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูล เพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เพศ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ชาย  หญิง | 52  76 | 40.63  59.37 |
| รวม | 128 | 100.00 |

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 59.37 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63

**ตารางที่ ๒** แสดงร้อยละของข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **อายุ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ต่ำกว่า 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  51 – 60 ปี  61 ปีขึ้นไป | 10  18  23  51  26 | 7.81  14.06  17.97  39.85  20.31 |
| รวม | 128 | 100.00 |

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.85 รองลงมามีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 มีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.97 มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** แสดงร้อยละของการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **การศึกษา** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| ประถมศึกษา | 40 | 31.25 |
| มัธยมศึกษา | 49 | 38.28 |
| ปวช / ปวส | 24 | 18.75 |
| ปริญญาตรี | 12 | 9.38 |
| ปริญญาโท | 3 | 2.34 |
| อื่นๆ (ระบุ) | 0 | 0.00 |
| รวม | 128 | 100.00 |

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.28 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ระดับ ปวช./ปวส จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

5

**ตารางที่ 4** แสดงร้อยละของข้อมูลอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **อาชีพ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| เกษตรกร  ค้าขาย  รับจ้าง  ข้าราชการ  ธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน / นักศึกษา  อื่นๆ (ระบุ) | 59  31  20  10  5  3  0 | 46.09  24.22  15.63  7.81  3.91  2.34  0.00 |
| **รวม** | 128 | 100.00 |

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 46.09 รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.22 อาชีพรับจ้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 อาชีพข้าราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 อาชีพนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

**ตอนที่ ๒** เรื่องที่มาขอรับบริการ

**ตารางที่ ๕** แสดงร้อยละของเรื่องที่มาขอรับบริการตามแบบสอบถาม

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **เรื่อง** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน  สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด  การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ  กิจกรรมเด็กและเยาวชน  การป้องกันโรคไข้เลือดออก  ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร  การจดทะเบียนพาณิชย์  การชำระภาษีป้าย  การขอใช้วัสดุ /อุปกรณ์  การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  การขอใช้ห้องประชุม  กิจกรรมกลุ่มสตรี  การใช้บริการ Internet  การใช้ Free wifi  การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า  การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  การชำระภาษีบำรุงท้องที่  อื่นๆ (ระบุ) | 0  10  20  7  4  4  3  5  7  5  10  5  3  5  3  8  2  2  25  0 | 0.00  7.81  15.63  5.47  3.13  3.12  2.34  3.91  5.47  3.91  7.81  3.91  2.34  3.91  2.34  6.25  1.56  1.56  19.53  0.00 |
| **รวม** | 128 | 100.00 |

6

จากตารางแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาขอรับบริการเรื่องการชำระภาษีบำรุงท้องที่มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.53 รองลงมาคือ เรื่องสวัสดิการผู้สูงอายุ / ผู้พิการ / ผู้ป่วยเอดส์ / เด็กแรกเกิด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคารจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 การจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 การขอใช้วัสดุอุปกรณ์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 การขอใช้ห้องประชุม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 การใช้บริการ Internet จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.91 กิจกรรมเด็กและเยาวชน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 การป้องกันโรคไข้เลือดออก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายและสะสมอาหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 กิจกรรมกลุ่มสตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 การขอใช้ Free wifi จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34 การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.56 การยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมินได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับแบบมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้  
 1. พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน  
 2. พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน  
 3. พึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน  
 4. พึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน  
 5. พึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน  
 สำหรับเกณฑ์การแปรผลคะแนน ใช้สูตร ดังนี้

สูตร = ค่าคะแนนสูงสุด – ค่าคะแนนต่ำสุด  
 จำนวนตัวเลือก

แทนค่า = 5-1 = 0.80  
 5

ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึงอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก  
 ค่าคะแนนเฉลี่ยในช่วง 4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

7

**ตารางที่ 6** แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **พึงพอใจ มากที่สุด** | **พึงพอใจ มาก** | **พึงพอใจ ปานกลาง** | **พึงพอใจ น้อย** | **พึงพอใจ น้อยที่สุด** |
| * 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย   2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่   3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง   4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 111 (86.72)  115 (89.84)  109 (85.15) 105 (82.03) | 12 (9.37)  9  (7.03) 13 (10.16) 15 (11.72) | 5  (3.91)  4  (3.13) 6 (4.69) 7 (5.47) | 0  (0.00)  0  (0.00) 0 (0.00) 1 (0.78) | 0 (0.00)  0 (0.00) 0 (0.00) 0 (0.00) |

จากตารางแสดงว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   
ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 89.84 ระดับพึงพอใจมาก จำนวน 9 คน

**ตารางที่ 7** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อการประเมิน** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 1.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย  2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่  3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง  4.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม | 4.40  4.49  4.27  4.21 | .515  .503  .515  .607 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด |
| **รวม** | 4.34 | .535 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( =4.34 , S.D. =.535 ) โดยมีหัวข้อการประเมินที่พึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ ( =4.49 , S.D. =.503 ) รองลงมาเป็นหัวข้อด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ( =4.40 , S.D. =.515 ) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ( =4.29 , S.D. =.515 ) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ( =4.21 , S.D. = .607 ) ตามลำดับ

๘

**ตารางที่ ๘** แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **พึงพอใจ มากที่สุด** | **พึงพอใจ มาก** | **พึงพอใจ ปานกลาง** | **พึงพอใจ น้อย** | **พึงพอใจ น้อยที่สุด** |
| * 1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนชัดเจน   2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว   3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน | 115 (89.84)  114 (89.06)  110 (85.94) | 10 (7.82)  10  (7.81) 12 (9.38) | 3  (2.35)  4  (3.13) 6 (4.68) | 0  (0.00)  0  (0.00) 0 (0.00) | 0 (0.00)  0 (0.00) 0 (0.00) |

**ตารางที่ 9** แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **รายการ** | **พึงพอใจ มากที่สุด** | **พึงพอใจ มาก** | **พึงพอใจ ปานกลาง** | **พึงพอใจ น้อย** | **พึงพอใจ น้อยที่สุด** |
| 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ   * 1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ   2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 113 (88.28)  117 (91.41)  119 (92.97) | 14 (10.94)  6  (4.69) 8  (6.25) | 1  (0.78)  5  (3.90) 1 (0.78) | 0  (0.00)  0  (0.00) 0 (0.00) | 0 (0.00)  0 (0.00) 0 (0.00) |

**ตารางที่ 10** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อการประเมิน** |  | **S.D.** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| 3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ   * 1. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ   2. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย | 4.40  4.38  4.49 | .607  .578  .503 | มากที่สุด  มากที่สุด  มากที่สุด |
| **รวม** | 4.42 | .563 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่พึงพอใจมากที่สุดคืออาคารสถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย ( =4.49 , S.D. =.503 ) รองลงมาคือการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ( =4.40 , S.D. =.607 ) และมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ( =4.38 , S.D. =.578 ) ตามลำดับ

*9*

***ตอนที่ ๔*** *ข้อเสนอแนะ*

*ต่อคำถามแบบปลายเปิดโดยให้คำถามว่า ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลหนองบัวโคกควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านใด มีผู้ให้ข้อมูล ดังนี้*  
 *1. อยากให้มีที่นั่งรอบริเวณสวนสุขภาพ*  
 *2. อยากให้มีหนังสืออ่านรอระหว่างรับบริการหรือเปิดทีวีให้ดู*

***บทสรุป***

*ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวโคก จากการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ ณ จุดบริการจำนวน 128 คน ดังนี้  
 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 85.93  
 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับความพึงพอใจมากที่สุด หรือคิดเป็นร้อยละ 88.28  
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับความพึงพอใจมากที่สุดหรือคิดเป็นร้อยละ 90.89*