



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า
อ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา

โดย
วิทยาลัยนครราชสีมา

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนกอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า 7,429 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.25) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 43.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 69.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 65.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 35.75) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 23.00) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.85) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.87) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.86) และและด้านช่องทางการให้บริการ กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ (\bar{X} = 4.84) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และ เรื่อง การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.85$) และ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจโดย เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.85$) และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

2) งานโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

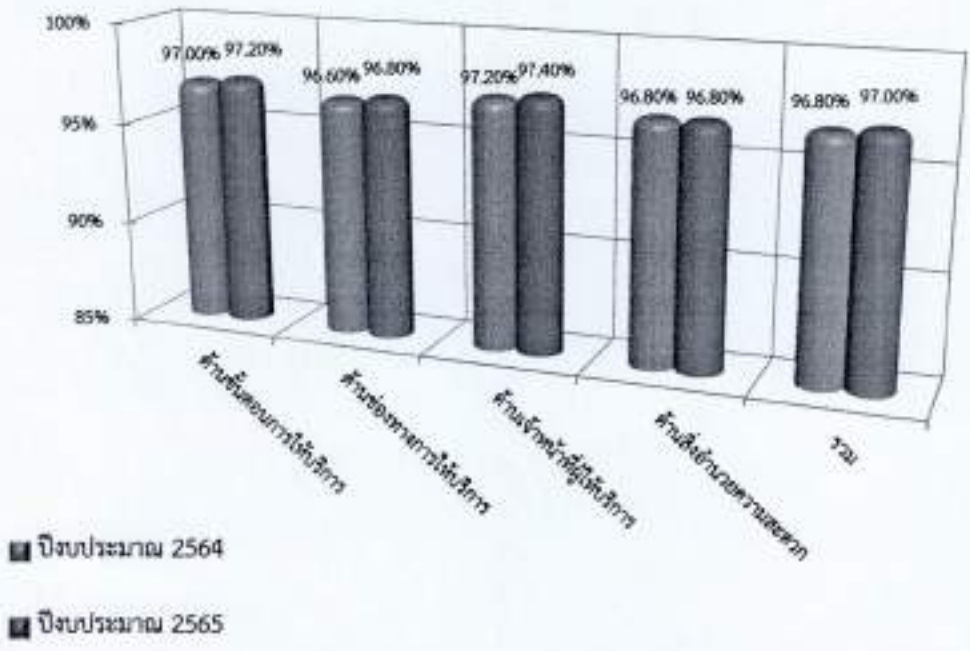
3) งานบริการสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

4) งานพัฒนาชุมชน ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.85	97.00	10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่ามีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือร้อยละ 96.80



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอลางงานโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอลางงานบริการสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอลางงานพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.85	97.00
2. งานโครงสร้างพื้นฐาน	4.88	97.60
3. งานบริการสาธารณสุข	4.86	97.20
4. งานพัฒนาชุมชน	4.87	97.40
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	4.86	97.20

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ช่องทางการให้บริการ ทางอบต. มีการให้บริการทั้งในสำนักงาน และให้บริการประชาชนที่หมู่บ้าน/ชุมชน เช่น การให้บริการเก็บค่าขยะมูลฝอย ชั่งขยะเก็บเป็นรายปี การให้บริการรับชำระภาษีประจำปี เป็นต้น โดย อบต. จะมีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้า ผ่านทางจดหมายข่าว เสียงตามสายจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เมื่อมีการประชุมหมู่บ้าน จะมีการแจ้งข่าวสารให้ประชาชนในชุมชนรับทราบอีกครั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะ เคารพใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือประชาชน เมื่อมาติดต่องานต่างๆ เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีที่ให้นั่งพัก มีจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพอใจต่องานบรรเทาสาธารณภัย ของ อบต. เนื่องจากมีการปฏิบัติหน้าที่บรรเทาสาธารณภัย ตรวจสอบและรับแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เมื่อมีประชาชนประสบอัคคีภัย อบต. มาช่วยเหลือบรรเทาความเสียหาย หลังเกิดเหตุ ได้อย่างรวดเร็วโดยการลงพื้นที่ตรวจสอบความเสียหาย มอบเงินช่วยเหลือและเยียวยา ผู้ประสบภัยเบื้องต้น มีเจ้าหน้าที่ อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย มีการมอบ ถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย

งานโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญญาณภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย ทางอบต. จะดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ อีกทั้ง ในปีนี้ อบต. มีการลงพื้นที่ เพื่อสำรวจถนนภายในหมู่บ้านในตำบลบ้านเก่า เพื่อหาแนวทางในการซ่อมแซมและปรับปรุงต่อไป ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว โดย อบต. ได้ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย และติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป

งานบริการสาธารณสุข โดยความร่วมมือของ อบต. และ อสม. มีการให้บริการด้านสาธารณสุข เป็นอย่างดีและมีความต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกัน โรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท และการฉีดพ่นยุงลาย ด้วยการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อบต. และ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่ฉีดพ่นฆ่าเชื้อเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 ตามบ้านเรือน ปริมณฑลที่มีผู้ติดเชื้อ และบ้านเรือนผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 นอกจากนี้ อบต. ได้มีการแจกถุงยังชีพให้กับผู้ที่ต้องกักตัวที่เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยง และกลุ่มสัมผัสผู้ติดเชื้อ ปัจจุบัน ไม่พบผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด 19 ในพื้นที่ที่อยู่ในการดูแลของ อบต. ทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจและสบายใจมากยิ่งขึ้น การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะมีการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือน ของประชาชนหรือศาลาประชาคมของหมู่บ้าน เป็นต้น

งานพัฒนาชุมชน อบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส อบต. ช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็น เครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ หรือผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชน ในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมการส่งเสริมอาชีพ การอบรมโรคพยาธิ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น ส่งเสริมสุขภาพกายสุขภาพจิตให้กับผู้พิการและผู้ดูแล เป็นต้น การดำเนินงานของ อบต. ในด้านนี้ประชาชนพึงพอใจ

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย ทาง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติ ด้านระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็วจ้เข้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจ การให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างนี้ต่อไป ทั้งนี้ประชาชนขอให้สำรวจและพัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะบางพื้นที่ที่เว้นระยะห่างเกินไป หรือบางจุดที่ยังไม่ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ประชาชนโดยส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาหมู่บ้าน น้ำประปาดี ไม่ขุ่น ไม่มีกลิ่น เมื่อมีการปรับปรุงระบบน้ำจะแจ้งให้ประชาชนทราบก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ประชาชนในหมู่บ้านวิ่งไปบางกลุ่มให้ความเห็นว่า ประสบปัญหาคุณภาพน้ำประปาของหมู่บ้าน เช่น น้ำประปาไม่ค่อยไหล ขุ่น มีกลิ่น จึงอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแก้ไข หรือจัดการให้มีระบบน้ำประปาส่วนภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนได้มีอีกทางเลือกในการใช้น้ำประปา เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ต้องการให้หน่วยงานหรือผู้นำชุมชน ทำการสำรวจและแก้ไขคุณภาพเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เนื่องจากบางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน หรือเสียงไม่ชัดเจน มีเสียงสะท้อน หรือเสียงดังกไม่ทั่วถึง ประชาชนจึงใช้วิธีการส่งข่าวสารโดยการบอกต่อเพื่อนบ้าน หรือบางหมู่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้งข่าวสารให้กับประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยห่างไกลชุมชนด้วยตนเอง ด้านการจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. มีการบริหารจัดการได้ดี มีจุดคัดแยกขยะอินทรีย์ในชุมชน การเก็บขยะจากหมู่บ้าน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของประชากรในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเกลื่อนบริเวณสิ่งขาย ทำให้ชุมชนดูสะอาดตามากขึ้น ด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน อบต. มีการจัดได้เป็นอย่างดี มีการคัดกิ่งไม้ที่ขึ้นเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน การตัดหญ้าริมทาง ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์ ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต. พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้ต่อไป

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ประชาชนในหมู่บ้านกุดโคกอยากให้มีบค นำถังเก็บน้ำประปาเก่าที่ไม่ใช้งานบริเวณสี่แยกศาลาประชาคมของหมู่บ้านออก เพื่อความปลอดภัยของประชาชน หากเกิดการทรุดหรือแทงค์น้ำผุพัง ด้านการจัดการน้ำเพื่อการเกษตร ประชาชนต้องการให้ อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาตรวจสอบ และแนวทางแก้ไขฝายกั้นน้ำพัง ซ่อมกันแหล่งน้ำสำคัญในการทำการเกษตร ประชาชนให้ความเห็นว่า อบต. ได้ให้ความช่วยเหลือรวดเร็วอย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหา ประชาชนพึงพอใจ และเข้าใจระบบและขั้นตอนการทำงานของ

อบต. ประชาชนในหลายๆ หมู่บ้าน จึงได้ร่วมใจบริจาคเงินจำนวนหนึ่งเพื่อร่วมสมทบทุนในการแก้ไข
ปัญหาฝายกันน้ำ แต่ต้องการให้อบต. อนุมัติการในการแก้ไขอย่างยั่งยืน เนื่องจากเกรงว่าอาจจะ
เกิดปัญหาการทรุดตัวหรือฝายกันน้ำพังอีกในอนาคต เมื่อฤดูน้ำหลากหรือช่วงฝนตกชุก

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ



















