

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา โดยจะนำเสนอ
ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด
สกลนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความ
รับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งใน
ระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ
ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของ
ผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่มีต่อองค์กร

วิลลิสที้ ทรยางกูร (2526 : 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่า
ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม
จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

ชนิษฐา เนตรล้อมวงศ์ (2535 : 14 – 16) กล่าวถึงความหมายตามความคิด
ของ Powell ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อ
สิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการ
ได้รับการตอบสนอง และให้ความหมายตามความคิดของ Wolman ว่าความพึงพอใจเป็น
ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goal) ความต้องการ

(Needs) หรือแรงจูงใจ (Motivation) นอกจากนี้ความหมายตามความคิดของ Tiffin และ MacCormick กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน

วินิสา บุญคง และคณะ (2547 : 10) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานเป็นอย่างมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคลากร มีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน งานก็จะไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นๆ ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นผลมาจากการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจต่อการกระทำ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใด ๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนั้นการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน นั่นคือการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนภูทอง. 2546 : 9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำ

ให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับ สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัย หรือ ความรู้สึกเป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการ เรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้าง

ถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุ ทิศทาง ความมากน้อยหรือ ความเข้มได้

1. ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ ทัศนคติ มักมีข้อตกลงเบื้องต้น (เชดคักดี ไชวาลินทร์. 2522 : 94-95) ดังนี้

1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของ บุคคลที่มีลักษณะ คงเส้นคงวาหรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่ เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาหนึ่ง

1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัด ทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่าง มีระเบียบแบบแผนคงที่ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

1.3 การศึกษาทัศนคติของมนุษย์นั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะ ทิศทางทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อยหรือความเข้มของ ทัศนคติด้วย

2. การวัดทัศนคติ มีหลักเบื้องต้น 3 ประการ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2546 ; 222) ดังนี้

2.1 เนื้อหา (Content) การวัดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้แสดง กริยาท่าทีออก สิ่งเร้า โดยทั่วไปได้แก่ สิ่งที่ต้องการทำ

2.2 ทิศทาง (Direction) การวัดทัศนคติโดยทั่วไปกำหนดให้ทัศนคติ มีทิศทางเป็น เส้นตรงและต่อเนื่องกันในลักษณะเป็นซ้าย – ขวา และ บวก – ลบ

2.3 ความเข้ม (Intensity) กริยาท่าทีและความรู้สึกที่แสดงออกต่อ สิ่งเร้านั้น มีปริมาณมากหรือน้อยแตกต่างกัน ถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ ตาม จะมีความรู้สึก หรือท่าทีรุนแรงมากกว่าที่มีความเข้มปานกลาง

3. มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่ามาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักกันแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ท (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทยังมีข้อจำกัด ข้อดี ข้อเสียแตกต่างกัน ดังนั้นการจะเลือกใช้มาตรวัด แบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการศึกษา (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์; 2547 : 294 – 306)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

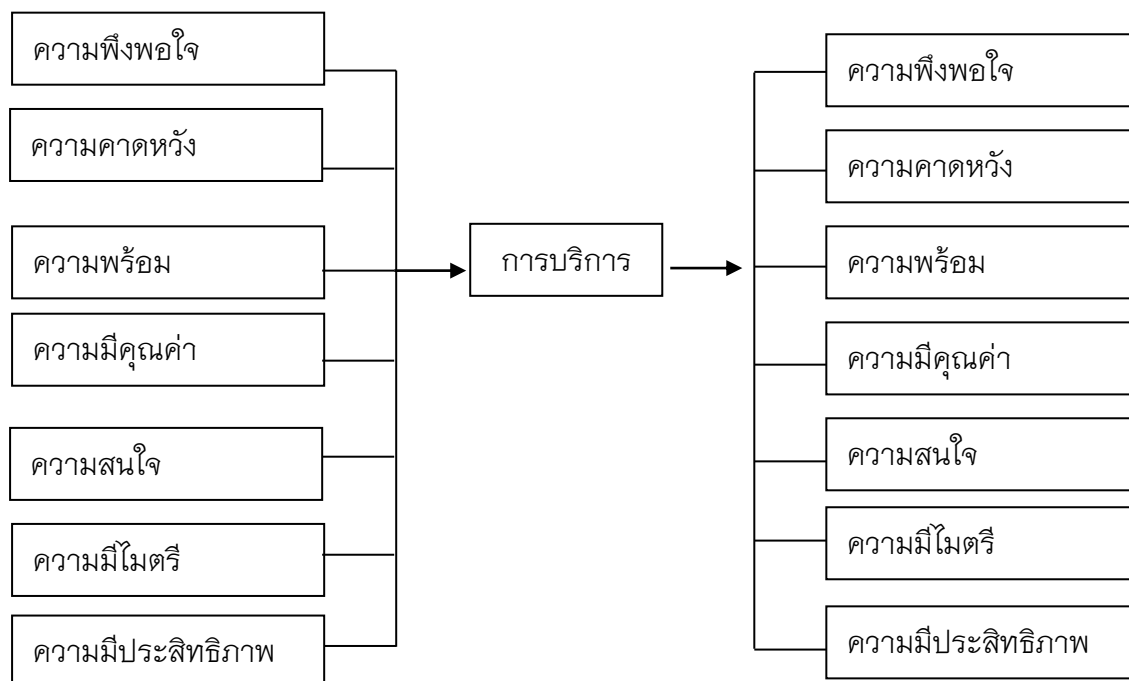
ตามที่ทราบกันดีว่าการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราอย่าง ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพความเป็นอยู่และค่านิยมของสังคม ผู้ใช้บริการยุคใหม่มีความสนใจความอยู่ดีกินดีและความสะดวกสบายมากขึ้น รวมถึงต้องการการบริการที่ดี รวดเร็วและง่าย ๆ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ความหมาย ของการบริการ ลักษณะเฉพาะของการบริการ ความสำคัญของการบริการจำแนกระดับของการบริการ โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย” นอกจากนี้ การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่มีต่อการบริการดังกล่าวได้

สุนิรันดร์ จันทรวีเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์. 2543: 14) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่แสดงความจำนงค์ให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบ ของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)



ภาพประกอบ 2.1 หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2539 : 108

จากภาพประกอบ 2.1 การจัดระบบการบริหารให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมิเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะ

ของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ เจตคติตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้ให้บริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุกเพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่เป็นอย่างดีเป็นพิเศษ การวิจัยการตลาดเกี่ยวกับความต้องการ การรับรู้ การสนใจ และเจตคติ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่รับบริการคาดหวังจากงานบริการหรือความต้องการการบริการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายใต้วงเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลกรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างแบบพลันและทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึง

จำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ อาชีพบริการมีลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงานเสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมีรสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายในภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัย ไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่เสียดายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการ บริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่นย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไปดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามาขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินใจตัดสินลูกค้าจากเพียงรูปร่างหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสมและเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมี

บุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีว้ายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัดและมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองเห็นถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ

- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงาน ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1. ด้านกายภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ที่ตั้ง เลขที่ 447 หมู่ที่ 3 บ้านขาม ถนนนิตโย ตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนครอยู่ห่างจากอำเภอสว่างแดนดิน 20 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 105 กิโลเมตร มี 10 หมู่บ้านดังนี้

- | | |
|-------------------|------------|
| 1. บ้านค้อใต้ | หมู่ที่ 1 |
| 2. บ้านหนองแค | หมู่ที่ 2 |
| 3. บ้านขาม | หมู่ที่ 3 |
| 4. บ้านชุมพล | หมู่ที่ 4 |
| 5. บ้านคำเจริญ | หมู่ที่ 5 |
| 6. บ้านหนองไชย | หมู่ที่ 6 |
| 7. บ้านท่าวัด | หมู่ที่ 7 |
| 8. บ้านนาสมบูรณ์ | หมู่ที่ 8 |
| 9. บ้านขามพัฒนา | หมู่ที่ 9 |
| 10. บ้านหนองแคสอง | หมู่ที่ 10 |

คำขวัญตำบลค้อใต้ “ประตูสู่เมืองสกล ชุมพลผ้าไหมขัด ศูนย์รวมจิตหลวงปู่่น พระธาตุฝุ่นแสงเรืองรอง ถิ่นฮิตคองศาลเจ้าปู่ตา”

ต้นไม้ประจำตำบล คือ “ต้นตระคร้อ”

เหตุที่ชื่อว่าค้อใต้เพราะมีพื้นที่ป่าชาวบ้านทำการเพาะปลูกส่วนหนึ่งเป็นที่ราบลุ่ม มีต้นตะคร้อใหญ่อันอุดมสมบูรณ์ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ จึงให้ชื่อว่า บ้านค้อใต้ บรรพบุรุษผู้คน

ดั้งเดิม อพยพมาจากจังหวัดสกลนคร จังหวัดอุบลราชธานี มาอยู่ตามทุ่งนา อาศัยหนอง
คูบะกลาง ที่อุดมสมบูรณ์ด้วยน้ำ พืชพันธุ์ ปลา ป่าไม้อันอุดมสมบูรณ์ ผู้ปกครองคนแรก
คือหลวงหาญธงชัย เดิมเป็นตำบลที่มีประชากรหนาแน่นจนต้องขยับขยายบ้านเรือนออกไป
อยู่ตามหัวไร่ปลายนา และกลายเป็นหมู่บ้านจำนวนมาก มีขนาดตำบลที่ใหญ่ ทำให้การ
ปกครองไม่ทั่วถึง ประกอบกับการคมนาคมติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ไปมาหาสู่กันด้วยความ
อยากลำบาก และไม่มีการสื่อสารที่สะดวก จึงมีการขอแบ่งแยกตำบลออกจากตำบลค้อใต้
ประกอบด้วย ตำบลบงใต้ ตำบลหนองหลวง ตำบลบงเหนือ

1.2 ภูมิประเทศ สภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบเหมาะแก่การทำเกษตร การปลูก
พืชไร่ การขุดบ่อบาดาลเพื่อทำการเกษตร

1.3 ภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศ สภาพอากาศเป็นแบบมรสุม โดยทั่วไปมี 3 ฤดู

- ฤดูร้อน ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม
- ฤดูฝน ระยะเวลาประมาณ 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ตุลาคม
- ฤดูหนาว ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์

1.4 ลักษณะของดิน เป็นดินร่วนปนทราย บางพื้นที่เป็นลักษณะดินเค็ม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ ตำบลค้อใต้มีแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่าน คือ ลำน้ำ
สงคราม, ลำห้วยตาซุย, ลำห้วยปอแดง, ลำห้วยกุดนางอำ, ห้วยกุดจิก, ห้วยก้านเหลือง,
ห้วยวังปักตูและมีหนองน้ำขนาดใหญ่ คือ หนองแคและหนองบะกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มี
อาชีพทางการเกษตรกร

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้ ตำบลค้อใต้มีป่าไม้ชุมชนที่ได้รับการอนุรักษ์ใน
บริเวณวัด ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้นไม้ผลัดใบ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการเมืองการปกครอง

ตารางที่ 2.1 แสดงการปกครองของตำบลค้อใต้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ปกครอง	หมายเหตุ
1	บ้านค้อใต้	นายเสกขันธ์ หงษ์ทอง	กำนัน
2	บ้านหนองแค	นายอนนท์ ประชานันท์	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านขาม	นางสมถวิล พรหมแสงใส	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านชุมพล	นายพรหมมา บุตรจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านคำเจริญ	นายราวี โคตบุรี	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหนองไผ่	นายอุดมชัย อาลัย	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านท่าวัด	นายบุญไธ ไทบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านนาสมบุญ	นายบุญหลาย จันทร์สว่าง	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านขามพัฒนา	นายจันทัง มลศิลป์	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหนองแคสอง	นายชาลี ศรีไชยมูล	ผู้ใหญ่บ้าน

มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ จรดตำบลบงใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ทิศใต้ จรดตำบลบงเหนือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก จรดตำบลหนองหลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันตก จรดตำบลบ้านยา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

เนื้อที่ มีพื้นที่ 35 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 21,875 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 17,500 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัยประมาณ 500 ไร่

2.2 การเลือกตั้ง มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น กรณีครบวาระการดำรงตำแหน่งเมื่อวันที่ 19 เดือนตุลาคม พ.ศ.2556 และคณะกรรมการการเลือกตั้งที่ประกาศการรับรองผลการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 14 เดือน พฤศจิกายน 2556 โดยครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ 18 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ประชากรทั้งสิ้น	6,785	คน
แยกเป็นชาย	3,324	คน
แยกเป็นหญิง	3,461	คน
จำนวนครัวเรือน	1,798	หลังคาเรือน

ตารางที่ 2.2 สถิติประชากรชาย/หญิง และจำนวนครัวเรือนระดับตำบล

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
		(หลังคา)	ชาย	หญิง	รวม
1	ค้อใต้	122	207	223	430
2	หนองแค	191	322	332	654
3	ขาม	300	525	603	1,128
4	ชุมพล	257	465	465	930
5	คำเจริญ	221	500	456	956
6	หนองไช่	111	198	217	415
7	ท่าวัด	63	122	123	245
8	นาสมบูรณ์	135	176	188	364
9	ขามพัฒนา	236	450	531	981
10	หนองแคสอง	162	359	323	682

ที่มา : สำนักงานบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอสว่างแดนดิน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 เดือน กันยายน 2561)

สภาพทางสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีลักษณะทางสังคมเป็นแบบสังคมร่วมสมัย โดยนำเอาศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษมาผสมผสานกับวัฒนธรรมสมัยใหม่ ประชาชนในชุมชนมีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัย เป็นสังคมเกษตรกรรมที่สงบสุข ในชุมชนไม่มีความขัดแย้งทั้งทางศาสนา วัฒนธรรม และกฎระเบียบ

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา ตำบลค้อใต้ มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง

1. โรงเรียนบ้านค้อใต้	หมู่ 1
2. โรงเรียนหนองแคหนองไข้อย (อำนวยการศิลป์)	หมู่ 2
3. โรงเรียนบ้านขาม (ขามเขตวิทยาคาร)	หมู่ 3
4. โรงเรียนชุมพลศึกษา	หมู่ 4
5. โรงเรียนคำเจริญวิทยา	หมู่ 5
6. โรงเรียนกุดจิกนาสมบูรณ์	หมู่ 8

มีโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านขาม (ขามเขตวิทยาคาร) หมู่ 3 เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ทำการเรียนการสอนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย 1 แห่ง ณ บ้านชุมพล

4.2 สาธารณสุข มีสถานอนามัย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านขาม หมู่ 3 เป็นสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ขนาดใหญ่

4.3 อาชญากรรม การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มี อปพร. ทุกหมู่บ้าน	จำนวน 133 คน
มี ตำรวจบ้าน	จำนวน 41 คน
มี หน่วยกู้ภัยตำบลค้อใต้	บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

4.4 ยาเสพติด ผู้เสพสารเสพติด ที่ได้รับการบำบัด จำนวน 5 คน

4.5 การสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ

4.6 สถาบันและองค์กรศาสนา ตำบลค้อใต้ มีวัดจำนวน 7 แห่ง วัดที่มีชื่อเสียงคือ วัดป่าแก้ว ตั้งอยู่ที่บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ซึ่งมีหลวงปู่อุ่นหล้า ฐิตธัมโม เป็นพระที่ปฏิบัติชอบ เป็นที่เคารพนับถือของประชาชนในตำบลและพุทธศาสนิกชนทั่วไป และ วัดพระธาตุฝุ่น ตั้งอยู่ที่บ้าน คำเจริญ หมู่ที่ 5

วัดในตำบลค้อใต้ มีดังนี้

- | | |
|------------------------|---------|
| 1. วัดสว่างแดนดิน | หมู่ 1 |
| 2. วัดมัลลานิคมิต | หมู่ 2 |
| 3. วัดป่าแก้ว | หมู่ 4 |
| 4. วัดพระธาตุฝุ่น | หมู่ 5 |
| 5. วัดมงคลไชยาราม | หมู่ 6 |
| 6. วัดแจ้งวิสุทธิธาราม | หมู่ 7 |
| 7. วัดดงเงินทอง | หมู่ 10 |

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม มีถนนเชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน โดยมีถนนลาดยางผ่าน 10 หมู่บ้าน คือ บ้านค้อใต้ ,บ้านหนองโซ้ย,บ้านหนองแค,บ้านหนองแคสอง,บ้านขาม,บ้านขามพัฒนา,บ้านนาสมบุญ,บ้านชุมพล,บ้านคำเจริญ และบ้านท่าวัด มีรถโดยสารประจำทางทั้งประเภทปรับอากาศและประเภทพัดลม ในการเดินทางไปจังหวัดเดียวกันหรือต่างจังหวัด และยังมีรถสองแถวบริการในการเดินทางเข้าอำเภอสว่างแดนดิน

5.2 การไฟฟ้า ประชาชนในเขตตำบลค้อใต้ มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน แต่เนื่องจากมีการขยายเขตครัวเรือนออกไปพักอาศัยตามไร่นา ทำให้ไฟฟ้ามิใช้ไม่ทั่วถึง

5.3 การประปา

- แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย	6	สาย
บึง,หนองและอื่น ๆ	13	แห่ง

- แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	13	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	10	แห่ง
บ่อโยก (บาดาล)	13	แห่ง

5.4 โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และมีเสาสัญญาณโทรศัพท์ 3 สัญญาณ ได้แก่ บมจ.โทเทิลแอ็คซิสดอมมูนิเคชั่น, ดีแทค และ ทรู

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการเวลา 08.00 น. – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

5.6 เส้นทางคมนาคม

มีการคมนาคมที่สะดวก มีถนนเชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน โดยมีถนนลาดยางผ่านทั้ง 10 หมู่บ้าน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลคือได้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่

6.2 การประมง ประชากรในพื้นที่ตำบลคือได้ ไม่มีการประมง

6.3 การปศุสัตว์ เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลัก และเป็นอาชีพเสริม เช่นการเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ ปลา เป็นต้น

6.4 การบริหาร

ธนาคาร	1	แห่ง
รีสอร์ท	3	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	2	แห่ง
โรงสี	15	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ปี พ.ศ.2562 ตำบลค้อใต้ ได้รับการประเมินการจัดประเภทชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี เป็นชุมชนท่องเที่ยว ประเภท C ณ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 และตำบลค้อใต้มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่โดดเด่น คือ สวนเกษตรอินทรีย์ ณ บ้านคำเจริญ หมู่ที่ 5 ศูนย์เรียนรู้เครือข่ายคนมีใจ กลไกธรรมชาติตามศาสตร์พระราชา “โคก หนอง นา โมเดล บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ตลอดจนองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้ส่งเสริมชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ประเพณีบุญผะเหวด บ้านขาม หมู่ที่ 3, บ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9 รวมถึงการจัดประเพณีต่าง ๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

6.6 อุตสาหกรรม

ด้านอุตสาหกรรมในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมครัวเรือน คือเป็นการผลิตง่าย ๆ เล็ก ๆ ในครอบครัวหรือกลุ่มอาชีพในหมู่บ้าน ไม่ใช้แรงงาน ทุนและปัจจัยมาก เช่น หัตถกรรมจักสาน การแปรรูปผ้าทอมือผ้าครามเป็นกระเป๋าหิ้ว กระเป๋าสะพายและกระเป๋าสตางค์ ผ้ามัดหมี่ขีด การสานรองเท้าและสานรองเท้า สีน้าไอทอป (หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์) เป็นต้น

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่ประชาชน 13 % มีอาชีพรับจ้างและไปทำงานต่างประเทศ 5% มีอาชีพรับราชการและอาชีพอื่นๆ 2%

มีร้านค้า จำนวน 59 แห่ง

มีร้านอาหาร จำนวน 10 แห่ง

ด้านกลุ่มอาชีพ ตำบลค้อใต้มีกลุ่มอาชีพที่มีความเข้มแข็ง มีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. กลุ่มसानตะกร้าและรองเท้า บ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแค หมู่ที่ 2
2. กลุ่มทอเสื้อกนก บ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10
3. กลุ่มจักสาน บ้านหนองแค หมู่ที่ 2, บ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10 และบ้าน
ขามพัฒนา หมู่ที่ 9
4. กลุ่มทอผ้ามัดหมี่บ้านชุมพล หมู่ที่ 4
5. กลุ่มปุ๋ยชีวภาพบ้านชุมพล หมู่ที่ 4
6. กลุ่มเกษตรอินทรีย์ปลอดสารเคมี บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 และบ้านคำเจริญ
หมู่ที่ 5
7. กลุ่มขยายพันธุ์ข้าวอินทรีย์บ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9
8. กลุ่มเลี้ยงไก่พื้นบ้าน บ้านหนองไช่ หมู่ที่ 6
9. กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือบ้านหนองแค หมู่ที่ 2, บ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10
10. กลุ่มเย็บผ้าบ้านขาม หมู่ที่ 3

6.8 แรงงาน

สภาพแรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่ทำการเกษตร ทำนา เลี้ยงสัตว์เมื่อว่างเว้นจากการเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตรแล้วมีการเคลื่อนย้ายแรงงานจนไปทำงานต่างจังหวัดเมือง โดยเฉพาะแรงงานช่วงอายุ 25-45 ปี จะทำงาน เมืองใหญ่ ๆ หรือ นิคมอุตสาหกรรม รวมถึงในต่างประเทศอีกด้วย

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

7.1 ข้อมูลพื้นฐานหรือชุมชน

ตำบลค้อใต้ เป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท มีการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย อยู่รวมกันแบบพึ่งพาอาศัย ประชากรมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ อาทิเช่น การทำนา การทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชผักสวนครัวไว้รับประทานตามหัวไร่ปลายนา บริเวณครัวเรือน เป็นการลดรายจ่าย และรักษาสุขภาพ

ตำบลค้อใต้ มีหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ จำนวน 2 หมู่บ้าน คือ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอำเภอ ระดับจังหวัดและรางวัลชมเชยระดับภาค ประจำปี 2554, ปี 2555, ปี 2557, ปี 2562 และบ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 ได้รับรางวัลหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบระดับอำเภอ ปี 2558 มี

หมู่บ้านต้นแบบ รางวัล“บ้านสวย เมืองสุข” ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด และเป็นตัวแทนเข้าแข่งขันระดับภาค คือ บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 เมื่อปี 2560

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่อ้อย สวนยางพารา ปลูกมันสำปะหลัง เป็นต้น

ตารางที่ 2.3 แสดงข้อมูลด้านการเกษตร

ที่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ ถือครอง	พื้นที่ทำการเกษตร					
			ทำนา	ทั่วไป	พืชผัก	ผลไม้	ไม้ ดอก ไม้ยืน ต้น	รวม
1	ค้อใต้	1,275	1,080	80	2	15	0	1,175
2	หนองแค	1,431	1,370	40	1	20	0	1,431
3	ขาม	2,877	2,610	190	2	45	0	2,847
4	ชุมพล	2,804	2,160	450	2	102	0	2,714
5	คำเจริญ	2,560	1,998	370	2	150	0	2,520
6	หนองไข้อย	1,181	870	120	1	10	0	1,001
7	ท่าวัด	658	532	60	1	15	0	608
8	นาสมบูรณ์	721	572	10	4	9	0	595
9	ขามพัฒนา	2,445	1,911	200	2	92	0	2,205
10	หนองแค สอง	1,638	1,470	20	1	17	0	1,538
	รวม	1,7540	14,573	1,570	18	473	0	16,634

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ตำบลค้อใต้มีแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่าน คือ ลำน้ำสงคราม, ลำห้วยตาซุย, ลำห้วยปอแดง, ลำห้วยกุดนางอำ ห้วยกุดจิก และมีหนองน้ำขนาดใหญ่ คือ หนองแคและหนองบะกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตรกร มีระบบชลประทานแหล่งน้ำด้วยระบบธนาคารน้ำใต้ดิน (บ่อเปิด) จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ หนองแค บ้านหนองแค หมู่ที่ 2, ลำห้วยตาซุยตอนกลาง บ้านท่าวัดหมู่ที่ 7 และลำห้วยตาซุยตอนบนบ้านชุมพล หมู่ที่ 4 เพื่อกักเก็บน้ำเพื่อการเกษตรแก่เกษตรกร

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ตำบลค้อใต้มีน้ำเพื่ออุปโภค - บริโภคใช้ระบบประปาหมู่บ้าน และระบบประปาภูเขาบริการประชาชน ในหน้าแล้งช่วงเดือนมีนาคม- พฤษภาคมของทุกปี ตำบลค้อใต้จะประสบปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภค คิดเป็นร้อยละ 20 ของพื้นที่

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ในตำบลค้อใต้มีผู้นับถือศาสนาพุทธเป็นส่วนใหญ่ และมีผู้นับถือศาสนาคริสต์ เป็นส่วนน้อย

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น เป็นไปตามฮีตสิบสองคองสิบสี่ เป็นบุญผะเหวด บุญข้าชะ บุญข้าวประดับดิน บุญข้าวสาก บุญกฐิน เป็นต้น และมีการถือฮีตสิบสอง ศาลเจ้าปู่ตาเพื่อสำนึกคุณที่ท่านดลบันดาลคุ้มครองให้พืชพันธุ์ธัญญาหาร อุดมสมบูรณ์ตามฤดูกาล

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน การทอผ้าไหมมัดหมี่ การทอผ้ามัดหมี่ที่มีลวดลายเป็นเอกลักษณ์ การทอผ้าขาวม้า การเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม การทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือน และเอาไว้อำหน่วย ได้แก่

- เสื้อทอจากต้นกก บ้านค้อใต้ หมู่ที่ 1 และบ้านหนองแคสอง หมู่ที่ 10
- ผ้าทอจากฝ้าย ผ้าย้อมครามธรรมชาติที่มีลวดลายเป็นเอกลักษณ์บ้านชุมพล และการแปรรูปผ้าทอมือผ้าครามเป็นกระเป๋าหิ้ว กระเป๋าสะพายและกระเป๋าต่างค์บ้านชุมพล หมู่ที่ 4
- เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่บ้านหนองแค หมู่ที่ 2 และบ้านขามพัฒนา หมู่ที่ 9
- ลูกประคบสมุนไพรบ้านขาม หมู่ที่ 3

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำสงคราม อ่างเก็บน้ำ ห้วยทราย ลำห้วยตาซุย ลำห้วยกุดจิก หนองปะกลาง ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

9.2 ดิน ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำนา ทำไร่ ปลูกยางพารา อ้อย มันสำปะหลัง เป็นดินร่วนปนทรายบางส่วน บางพื้นที่เป็นลักษณะดินเค็ม

9.3 ป่าไม้ มีป่าไม้ชุมชนที่ได้รับการอนุรักษ์ในบริเวณวัด ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้น ไม้ผลัดใบมีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งอาหารป่า เช่น เห็ดต่าง ๆ ได้ดี และมีการจัดกิจกรรมปลูกป่าในที่สาธารณะ เพิ่มพื้นที่สีเขียว

9.4 การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ มีพื้นที่เพียง 35 ตารางกิโลเมตร ไม่มีพื้นที่สาธารณะที่สามารถรองรับ และไม่สามารถจัดซื้อที่ดินมาเป็นที่สำหรับทิ้งขยะได้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ ไม่มีรถเก็บขนขยะ จึง ประกาศนโยบายสาธารณะ คือ ตำบลปลอดรถเก็บขยะปลอดถังขยะ มีการรณรงค์ ส่งเสริมและจัดการมูลฝอยในพื้นที่ทั้งในระดับต้นทาง กลางทาง ปลายทาง มุ่งเน้นการบริหารจัดการขยะมูลฝอยแบบมีส่วนร่วม คือ ประชาชนจัดการตนเอง “ใช้น้อย ใช้ซ้ำ ใช้ใหม่” ลดปริมาณขยะมูลฝอยที่จะต้องส่งเข้าไปทำลายด้วยระบบต่างๆ ให้น้อยที่สุด การนำขยะมูลฝอยมาใช้

ประโยชน์ทั้งในส่วนของการใช้ซ้ำและแปรรูปเพื่อใช้ใหม่ (Reuse & Recycle) รวมถึงการกำจัดที่ได้ผลพลอยได้ เช่น ปุ๋ยหมัก

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ยังได้จัดตั้งธนาคารขยะ และกองทุนขยะรีไซเคิล เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2558 เพื่อสร้างวินัยการคัดแยกขยะครัวเรือน ส่งเสริมการมีรายได้จากการขายขยะรีไซเคิล และจัดสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณี มีสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกธนาคารขยะรีไซเคิลเสียชีวิต โดยหักจากบัญชีคู่มือฝากธนาคารขยะ รายละเอียด 20 บาท ปัจจุบันยอดเงินสงเคราะห์ศพฯ ละ 14,820 บาท

ธนาคารขยะและกองทุนขยะรีไซเคิลตำบลค้อใต้ มีสมาชิกจำนวน 836 ครัวเรือน มีเงินหมุนเวียนรวม 2,343,194 บาท แยกเป็น

- จ่ายเงินสวัสดิการสงเคราะห์ศพ กรณี มีสมาชิกในครัวเรือนของสมาชิกธนาคารขยะรีไซเคิลเสียชีวิตไปแล้ว จำนวน 73 ราย เป็นเงิน 919,020 บาท
- สมาชิกฯ ขอเบิกเงินสดไปใช้สอย จำนวน 703 ราย เป็นเงิน 956,881 บาท
- เงินคงเหลือในบัญชีเงินฝาก จำนวน 467,293 บาท

10. ศักยภาพในตำบล

จำนวนบุคลากร

1.1 คณะผู้บริหารท้องถิ่น	จำนวน 4 คน
1.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 20 คน
1.3 พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง	จำนวน 35 คน

คณะผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 4 คน

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายชัยยงค์ สายม้ายา

2. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ร้อยตรีรำไพ รักษาภูมิ

นายภูเวียง อุบัติชัย

3. เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสาวปรางทอง ชาระวงศ์

4. สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 20 คน

1. นายวีระชาติ กันทะลือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 1 บ้านค้อใต้
2. นายสมปอง ดุลยะลา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 1 บ้านค้อใต้
3. นายวีระวัฒน์ สุขเสริม สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 2 บ้านหนองแค
4. นายอดุลย์ พันธุ์วงศา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 2 บ้านหนองแค
5. นายชูชัย มูลเพ็ญ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
หมู่ที่ 3 บ้านขาม
6. นายสุจิน รัชากุมาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 3 บ้านขาม
7. นายถวิล รันวงศา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
หมู่ที่ 4 บ้านชุมพล
8. นายจันทร์ ชันทะโคตร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 4 บ้านชุมพล
9. นางกรรณิกา อิมะสาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 5 บ้านคำเจริญ
10. นางสาววิไล อิมะสาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 5 บ้านคำเจริญ
11. นายประยูร ภูแข่งหมอก สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน
ตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 6 บ้านหนองไข่
12. นางอาระพร อินทวิเศษ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน
ตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 6 บ้านหนองไข่
13. นายปรีชา โทบุตร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
หมู่ที่ 7 บ้านท่าวัด
14. นายเกียรติศักดิ์ ศรีคำ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 7 บ้านท่าวัด

15.นายเอกสิทธิ์ จินดา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 8 บ้านนาสมบูรณ์

16.นายสุรัส มุลเพ็ญ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
หมู่ที่ 8 บ้านนาสมบูรณ์

17.นางทิวรัตน์ ไสภาบุญ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 9 บ้านขามพัฒนา

18.นายสุบรรณ ชนะกิจ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
ค้อใต้ หมู่ที่ 9 บ้านขามพัฒนา

19.นายบุญเฮียง ศรีจันทร์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน
ตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 10 บ้านหนองแคสอง

20.นายสุธี สุเมฆา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้
หมู่ที่ 10 บ้านหนองแคสอง

5. พนักงานส่วนตำบล จำนวน 15 คน

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นางสุพัตรา ใบภักดี (นักบริหารงานท้องถิ่น)

2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นายวัฒนากร กลางชาติ (นักบริหารงานท้องถิ่น)

3. หัวหน้าสำนักปลัด

นางสาวพรทิ ระหุภา (นักบริหารงานทั่วไป)

4. ผู้อำนวยการกองคลัง

(ว่าง)

5. ผู้อำนวยการกองช่าง

นายยุทธนา สิทธิรัตน์ ณ นครพนม (นักบริหารงานช่าง)

6. ผู้อำนวยการกองการศึกษา

นางสาวณัฐชดา วงศ์อนันต์ (นักบริหารงานกอง
การศึกษา)

7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

นางสาวโสภิตา ศรีสุตา (นักบริหารงานกองการสังคม)

8. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
นางรวิณท์นิภา ฉัตรวิไลลักษณ์
9. นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวหทัยชนก พันธุ์วงศา
10. นายช่างโยธาปฏิบัติงาน
(ว่าง)
11. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน
นางสาวนิชานาถ ชื่นอาสา
12. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
นางสาวอุไรวรรณ พันธุ์วงศา
13. นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
นายจักรพล นุ่นสวัสดิ์
14. นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
นายจารุกิตติ์ ผาอินทร์
15. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
(ว่าง)
16. เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
นายคุณานนท์ คุณวงศ์
17. เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติงาน
นายสมัคร ประชานันท์
18. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน (กองช่าง)
นางสกลวรรณ มะโนวรรณ

6. พนักงานส่วนตำบล ตำแหน่ง ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 5 คน

1. นางอมินตา อ่อนสิงห์
2. นางสาวกนกอร จำปา
3. นางวงเดือน ธิสาไชย
4. นางชรินทิพย์ รักษา कुमार
5. นางพัชรินทร์ ตุ่มทอง

7. พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 9 คน

1. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ นายมีสิน พรหมผัน
2. ผู้ช่วยช่างสำรวจ นายเจษฎา จงใจสู้
3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน นางวัชรภรณ์ สวัสดิ์
4. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ นางสาวศิริวรรณ ปานชะเล
5. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นายอาทร

ทิพนเตร

6. ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า นายอนุชิต สิงห์ชัย
7. ผู้ช่วยนายช่างโยธา นายปกรณ์ สิงห์เสนา
8. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ นางสาวสุภาพร ชูติกรณ์
9. คนตักแต่งสวน นายอากาศ จันทะกิจ

8. พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ดูแลเด็ก) จำนวน 4 คน

1. นางจิระนันท์ ดุลยะลา
2. นางณิชาภัทร หาริตะวัน
3. นางนิภาพร ไบรักษ์ดี
4. นางชลาลัย นาคราช

9. พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน

1. พนักงานขับรถยนต์ส่วนบุคคล (ว่าง)
2. นายชาติสยาม อินสาทร ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์
3. นางลำปาง ศรีพันธ์ ตำแหน่งนักการภารโรง

11. วิสัยทัศน์

“พัฒนาเพื่อให้มาอยู่หมู่บ้านเข้มแข็ง ประชาชนกินดีอยู่ดีสร้างสามัคคีในชุมชน ”

12. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวทางการพัฒนา

1. การจัดการศึกษา และการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา
2. การส่งเสริมและนันทนาการ
3. การสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการ และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสตรี เด็ก คนชราผู้ด้อยโอกาส ผู้ติดเชื้อเอดส์ และผู้ยากจน
4. การส่งเสริมสุขภาพ และการควบคุมป้องกันโรค
5. การส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาสถาบันครอบครัว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม แหล่งน้ำ ระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
2. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน
3. การบริการประชาชน
4. การแก้ไขปัญหาเสพติด การทุจริต คอรัปชั่น
5. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. การอนุรักษ์ฟื้นฟูและบำบัดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. การส่งเสริมประชาธิปไตยและกระบวนการประชาสังคม
8. การพัฒนาองค์กรและบุคลากร
9. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
10. การจัดหาและพัฒนารายได้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม

แนวทางการพัฒนา

1. การปรับโครงสร้างพื้นฐานระบบการผลิตทางการเกษตรและปศุสัตว์
2. การพัฒนาตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง
3. การส่งเสริมเกษตรอินทรีย์
4. การส่งเสริมและพัฒนาการประกอบอาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนา

1. การอนุรักษ์ ฟื้นฟูศิลป วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. จัดให้มี และการบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
3. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล สาริบุตร (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยด้านสาธารณูปโภคประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการก่อสร้าง หรือบูรณะซ่อมแซม งานรักษาความสะอาด ประชาชนมีความพึงพอใจในการถึง และที่ทิ้งขยะบริการการเก็บ และขนขยะการเก็บ ค่าธรรมเนียม เก็บขยะในระดับสูงกว่า ร้อยละ 70 ด้านงานไฟฟ้า และแสงสว่างประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้งโคมไฟฟ้าแสงสว่าง ร้อยละ 74.46 ด้านงานระบบจราจรประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรถนน ตรอกซอยร้อยละ 72.66 ด้านงานก่อสร้างลานกีฬาด้านยาเสพติดประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจงานบริการ การจัดภูมิทัศน์และบริเวณลานกีฬาให้สวยงามสะอาดใช้งานได้ดี ร้อยละ 82.88 ด้านบริการเฉพาะด้านประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 80

ขึ้นไป ในบริการการขอ อนุญาตปลูกสร้างต่อเติมดัดแปลงรื้อถอน และควบคุมดูแลอาหาร และบริการการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม หรือค่าปรับเกี่ยวกับเรื่องอาคาร

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้ง ระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

นพดล อินจันทร์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว่าเอกสารจดหมายเหตุหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคั่นคว่าเอกสารจดหมายเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด และในรายด้านอันดับที่ 1 คือ ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มากที่สุดตามลำดับ และในรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า อันดับที่ 1 คือ ข้อ 2.1 ความสุภาพเรียบร้อย อธิยาศัยอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมา คือ ข้อ 2.2 ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มากที่สุด

แหวะมะ จินาเว และอริยา คูหา (2553) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนใจเขตอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ และการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และรายได้ไม่แตกต่างกัน

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตองโขบ จำแนกตามรายได้ และเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่จำแนกตามเพศ และอาชีพไม่แตกต่างกัน