

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดความพึงพอใจของการรับบริการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประวัติความเป็นมาการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลหลักของ กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้าน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ต่อมาในปี พ.ศ.2551 ได้มีการประกาศใช้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วน ภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

วิชุกร นาครชน (2550: 11-17) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศ โดยรัฐบาลกระจายอำนาจการบริหารจัดการเกี่ยวกับการกิจการแก้ไขปัญหาดังกล่าวของชุมชนท้องถิ่น โดยมีกฎหมายให้อำนาจให้สามารถดำเนินกิจกรรมและบริการสาธารณะบางอย่างที่จำเป็น และเกิดประโยชน์ต่อ

ท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้หลักของความยืดหยุ่น คล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยมีองค์กรทางการบริหารของท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้ดำเนินการมิใช่การบริหารจัดการโดยองค์กรเจ้าที่ของรัฐบาล หรือตัวแทนรัฐบาลที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค

2.1.1 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ภายใต้ระบบการปกครองของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลายของสภาพภูมิประเทศ ดินฟ้าอากาศ ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เชื้อชาติ ภาษาและสภาพปัญหาของพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายนี้ย่อมนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริหารจัดการวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แตกต่างกันออกไป การจัดทำบริการสาธารณะโดยรัฐบาลซึ่งตั้งอยู่ที่ส่วนกลางจึงมีอาจตอบสนองความต้องการซึ่งแตกต่างหลากหลายกันนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึงกับสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น

นอกจากนี้ในแง่ของขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นผลของประวัติศาสตร์และการสะสมภูมิปัญญาอันยาวนานย่อมก่อให้เกิดเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจของแต่ละท้องถิ่นในการที่จะดำเนินรอยตามหรือนุรักษ์วิถีชีวิตเช่นนั้นเอาไว้ ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นอย่างลึกซึ้งในแง่นี้เป็นที่ยอมรับกันว่าประชาชนซึ่งเกิดและอาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ น่าจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่นได้ดีกว่าคนจากที่อื่น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงนำไปสู่แนวคิดเรื่องการปกครองตนเองโดยคนท้องถิ่นซึ่งพัฒนามาเป็นระบบการปกครองท้องถิ่น โดยจำแนกความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น และความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น กับความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

ความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและความเจริญก้าวหน้าของท้องถิ่น

เนื่องจากความแตกต่างหลากหลายของท้องถิ่นการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้หมดไปตลอดจนอนุรักษ์และบำรุงรักษาสິงที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นซึ่งอาจพิจารณาในด้านที่สำคัญดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อว่าคนท้องถิ่นย่อมเป็นผู้ที่ได้ใช้ประโยชน์โดยตรงจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้นจึงย่อมมีความหวงแหนและมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรของท้องถิ่นให้สามารถใช้ได้อย่างยั่งยืนชั่วลูกชั่วหลาน จิตสำนึกเช่นนี้น่าจะมีสูงกว่าคนจากท้องถิ่นอื่น หรือคนส่วนกลางส่งไปปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่น ดังนั้นจึงควรให้ชุมชนหรือท้องถิ่นได้มีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกับทรัพยากรของท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรในดิน น้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ

2. ด้านการส่งเสริมและอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นย่อมมีความผูกพันกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเนื่องจากสิ่งเหล่านี้คือวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นซึ่งสืบทอดกันมาเป็นเวลานาน ดังนั้นจึงน่าจะมีความรัก ความหวงแหนในขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดั้งเดิมได้ยิ่งกว่าคนจากท้องถิ่นอื่นจึงควรให้ท้องถิ่นได้มีบทบาทตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

3. ด้านการบริหารจัดการสาธารณูปโภค ความจำเป็นขั้นพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความแตกต่างหลากหลายของสภาพท้องถิ่นนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการด้านสาธารณูปโภค ความจำเป็นพื้นฐานตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น ในท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความต้องการด้านสาธารณูปโภค หรือโครงสร้างพื้นฐานอาจเน้นหนักไปที่แหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค การเกษตร ในขณะที่ภาคกลางไม่มีปัญหาด้านแหล่งน้ำ แต่มีปัญหาด้านการคมนาคมและการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับกับการจ้างงาน ตลอดจนระบบการจัดการกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาอุตสาหกรรมนั้นเป็นต้น

เมื่อความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างหลากหลายกันเช่นนี้การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการจึงต้องแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการให้ท้องถิ่นมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการตลอดจนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาประเทศ

1. ความสำคัญต่อการพัฒนาประชาธิปไตยการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งพื้นฐานในการสร้างความรู้และความเข้าใจในระบบประชาธิปไตย ซึ่งมีหลักเกณฑ์พื้นฐานแบบเดียวกัน เพียงแต่ประชาธิปไตยระดับชาตินั้นมีความสลับซับซ้อนมากกว่านอกจากนั้นการปกครองท้องถิ่นยังเป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาบุคลากร เพื่อเข้าสู่การเมืองระดับชาติ ในประเทศที่ระบบพรรคการเมืองและการเลือกตั้งมีความเข้มแข็ง ผู้นำประเทศหรือนักการเมืองระดับชาตินักเป็นผู้ที่เริ่มต้นบทบาททางการเมืองของตนจากการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาระดับท้องถิ่นหรือผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาก่อนทั้งสิ้น

2. ความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนั้นนอกเหนือจากนโยบายการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ท้องถิ่นต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจาก เป็นแหล่งทรัพยากร เป็นแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งผลิต ตลอดจนเป็นตลาดที่สำคัญของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญเติบโตและมีระบบบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ ประเทศไทยการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมซึ่งส่วนหนึ่งรัฐได้ดำเนินนโยบายผ่านทางระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้รัฐบาล

จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 35 ของงบประมาณแผ่นดิน รวมกับรายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บได้เองหรือจากทรัพย์สิน หรือเงินสะสมที่มีอยู่เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายะบุตร (2539:26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะเป็นโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.1.3 การปกครองส่วนท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 บัญญัติไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดหลักการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ไว้ดังนี้

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจน สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้

มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

2.1.4 การจัดตั้งและประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมาย มีพื้นที่และขอบเขตการปกครองที่แน่นอน 2) สมาชิกสภาหรือคณะผู้บริหารต้องมาจากการเลือกตั้งของประชากรในท้องถิ่น 3) มีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานงานให้แก่การปกครองในท้องถิ่น และ 4) มีอิสระในการปกครองตนเอง แต่ยังอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 4 ประเภท (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558 ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน 2558) ได้แก่

- | | |
|------------------------------------|------------|
| 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด | 76 แห่ง |
| 2. เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับได้แก่ | |
| 2.1 เทศบาลนคร | 30 แห่ง |
| 2.2 เทศบาลเมือง | 178 แห่ง |
| 2.3 เทศบาลตำบล | 2,233 แห่ง |

3. องค์การบริหารส่วนตำบล 5,334 แห่ง

4. องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาโดยการปกครองท้องถิ่นจำนวนรวมทั้งประเทศไทย 7,851 แห่ง

2.1.1 แนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี

ปธาน สุวรรณมงคล(2540, น.7) ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไปในการบริหารท้องถิ่นของประเทศต่างๆจะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมแต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องนั้นเป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้างๆ โดยได้กล่าวว่าบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่งจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอาทิเช่นชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอันได้แก่ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะการขนส่งมวลชนแต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทางโครงสร้างพื้นฐานต่างๆรวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพการสร้างรายได้การจัดการศึกษาและสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนและกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนดโดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอกเช่นการสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลักการพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอกหรือส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชนรวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสานท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่นนโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลาง

ต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคความยากจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่นเป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครองการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วยอาทิเช่นการตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่การดูแลเด็กเล็กผู้สงวัยผู้ด้อยโอกาสทางสังคมเป็นต้น

บทบาทของเทศบาลตามกฎหมาย

กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญของเทศบาลคือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2543) มีสาระสำคัญโดยสรุปดังต่อไปนี้

1) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามัยของประชาชนในพื้นที่

โดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะกำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงรวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานการสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.2 แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ในการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง“ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความพึงพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความต้องการและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองบุคคลจะรู้สึกพึงพอใจ” (จรูญ ไชยสรและคณะ, 2537 อ้างใน สุนารี แสนพยุห์, 2557)

ในขณะที่ ราณี เชาวปรีชา (2538)อ้างในสุนารี แสนพยุห์ (2557)สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

“ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือหมายถึง ความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อต้องการหรือ แรงจูงใจของคนได้รับการสนองตอบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ซึ่งหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพอใจ ในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้อง กันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงที่ไม่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับของความชอบ ความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความใจต่างๆ และทศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง การให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมาย ของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว ความรู้สึกพอใจ-ไม่พอใจ ความรู้สึกสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก”

ความพึงพอใจโดย อุทัย หิรัญโต (2523) ให้ความหมายไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคน เกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เกิดความสุข”

นอกจากนี้ วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของ บุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หาก สอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

ขณะเดียวกันที่การศึกษาในต่างประเทศโดย Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกมี ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ และ Mullins (1985:280) ให้ความหมาย ไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ทศนคติ ความคาดหวัง หรือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นต่อสิ่งต่างๆ เมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการของตน ทั้งใน ระดับความต้องการพื้นฐานและความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการแสดงออกทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

ความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต่อ การได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในการ ให้บริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีลักษณะที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกเมื่อได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ดังนั้น ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่สามารถนำมาอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) ของ Maslow (1970) โดยทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการและเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ โดยที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ยังคงที่จะเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ” ดังนั้น ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นำเสนอลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปไว้ตามลำดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง และ 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ขั้นสามารถอธิบายลักษณะของความต้องการ(เบญจวรรณวรรณทวิสุข, 2556) ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological Needs)

ความต้องการพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้จากลำดับความต้องการทั้งหมด อันเป็นความต้องการที่ช่วยในการดำรงชีวิต และอาจรวมถึงเป็นความต้องการที่ได้รับกระตุ้นด้วยอวัยวะรับสัมผัส ซึ่งถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนี้ตลอดไป

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety of Security) โดยทฤษฎีนี้อธิบายถึงการสังเกตความต้องการได้ตั้งแต่การเป็นทารกและในเด็กเล็กที่ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น แม้เติบโตสู่วัยทำงานก็ยังคงมีการตอบสนองต่อความต้องการด้วยการทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองทรัพย์สิน สิทธิ และรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น นักบัญชี นักประกัน แพทย์ ตำรวจ เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอาชีพเหล่านี้ในสังคมคือการตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองว่าตนมีความปลอดภัยและมีความมั่นคงแล้ว จึงมีความต้องการในขั้นต่อมาคือความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในครอบครัวและในสังคมที่อยู่ ทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่า

หากความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์จะมีความรู้สึกถึงความคับข้องใจ และทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัวไม่ได้ตามมา เพราะรู้สึกไม่ได้รับความรัก

4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อรู้สึกว่าได้รับความรักและความเป็นเจ้าของแล้วก็จะพัฒนาไปสู่ขั้นความต้องการที่ไม่อยากความรักลดลง นั่นคือ ความรักและความเป็นเจ้าของจะยืนนานหากมนุษย์ได้รับการนับถือยกย่อง ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องจึงเป็นความต้องการขึ้นต่อมาจากความรักและความเป็นเจ้าของ โดยมีความต้องการได้รับยกย่องน่านับถือทั้งจากตนเองและผู้อื่น เป็นความต้องการมีอำนาจ มีเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ชื่นชม การได้รับสนองความต้องการในขั้นนี้จะทำให้คนรู้สึกมีคุณค่า

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ความต้องการเข้าใจตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่าความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงนั้นเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งที่จะสามารถได้รับอย่างเหมาะสมและทำให้ประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นเหตุให้มนุษย์จะใช้พลังอย่างเต็มที่เต็มความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดเพื่อปรับปรุงตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จอันสูงสุดได้

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์โดยสรุปแล้วสามารถนำมาอธิบายในการศึกษาครั้งนี้ ภายใต้อธิษฐานที่ว่าประชาชนผู้รับบริการจะแสดงออกซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อได้รับการตอบสนองจากบริการนั้นตามลำดับขั้น ซึ่งจะส่งผลให้การแสดงออกซึ่งความพึงพอใจมีระดับแตกต่างกันตามลักษณะของงานบริการหรือการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา ที่แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจคือความรู้ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองหรือการกระตุ้น อาทิเช่น ของ เพทาย คุ่มคำมี (2546) ที่กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมาในรูปของผลสุดท้ายของการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลว่ามีทิศทางบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีทิศทางใดๆ ต่อสิ่งเร้านั้น” สอดคล้องกับ กิติมา ปรีดีดิลล (2546) สรุปว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของตน” ในขณะที่ ประชากร พัฒนากุล และคณะ (2550) แสดงให้เห็นว่า หากพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการสาธารณะนั้น ประชาชนจะมีการให้ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการเมื่อการให้บริการนั้นมีลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมรวดเร็วและทันเวลาให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการอย่างก้าวหน้า(เบญจวรรณวรรณ ทวีสุข, 2556)

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ในการศึกษาลักษณะของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในฐานะผู้รับบริการ ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เข้ามามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อย หรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

ในขณะที่ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการศึกษาในอดีตแสดงออกมาในหลายลักษณะ อาทิเช่น อัจฉนา โทบุญ (2549) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจะมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เกิดขึ้น ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารเวลาที่ใช้ในการบริการความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ความสะดวกจากอาคารสถานที่บุคลากรของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในขณะที่ สุทธิปัทมา (2535) แสดงให้เห็นว่า ในภาคบริการของเอกชนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขากาฬสินธุ์จะแสดงความพึงพอใจในรูปแบบความรู้สึกที่ดีที่ชอบพอใจหรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านพนักงานและการต้อนรับด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกที่ได้รับด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นต้น นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนผู้รับบริการนอกจากแสดงความพึงพอใจในระดับต่างๆ แล้ว อมรรักษ์ สัตย์ (2536) ยังแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจนั้นยังสามารถนำมาใช้เป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ เพราะนอกจากต้องดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ ของรัฐตามภารกิจแล้ว การให้บริการนั้นต้องเป็นการให้บริการที่ดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชนอีกด้วยอย่างไรก็ตาม

ลักษณะของความพึงพอใจหรือความพอใจที่แสดงออกมานั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการบริการของแต่ละบุคคล และลักษณะของการให้บริการของผู้ให้บริการเช่นกัน

2.2.3 แนวคิดพื้นฐานของความพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

พื้นฐานของความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 6 ประการของความพอใจ (Aday and Anderson อ้างอิงใน สุรจิต, 2543)

1. ความพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอย การได้รับการดูแลบริการเมื่อมีความต้องการบริการนั้น และความสะดวกสบาย
2. ความพอใจต่อการประสานงานของการบริการ แบ่งเป็นผู้ที่ได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ ความสนใจที่มีต่อผู้รับบริการ และการติดตามผลของการให้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้แก่ ท่าทาง และการแสดงออกภายนอก อธิษาศัยที่ดี
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพของการบริการ
6. ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

โดยที่พื้นฐานของความพอใจดังกล่าวนำไปสู่การพิจารณาซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ พื้นฐานเหล่านั้นจิตินันต์ เดชะคุปต์ (2538, อ้างถึงใน กมล กิจจาน, 2545) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ผลลัพธ์บริการ ราคา ค่าบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ ปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ์ น้ำว่าและ ศิริวิมล วันทอง (2550:27-28) ที่สรุปว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับ การให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลลัพธ์ใน รายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือ บริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคารับบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคล อาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

ในขณะที่ สันทัด เสริมศรี (2539:24-37) สรุปว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการที่สำคัญ ๆ เพียง 5 ประการได้แก่ สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม ลักษณะพื้นฐานของความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสรุปแล้วได้ถูกนำมาพิจารณาในด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ และการส่งเสริมหรือการแนะนำบริการอันนำมาซึ่งการอำนวยความสะดวกในการบริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538:5)อธิบายว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะก่อให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่

ในขณะที่ผู้รับบริการจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจที่ตนควรให้ในการรับบริการนั้นได้อาจต้องพิจารณาจากองค์ประกอบในหลายๆ ด้าน โดยที่ Millet (1954, p. 4 อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์, 2536, หน้า 14) กล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการไว้ว่า “ความพึงพอใจใน

การให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ4ด้านดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมโดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเสมอภาค (Equitable Service) 2) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นแก่ผู้รับบริการความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (AmpleService) 3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น 4) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆต่อไป”

2.2.5 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

ชานันท์ ถั่วคู่ (2545:10) ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้รับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะมุ่งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ดังนั้น เบญจวรรณวรรณ ทวีสุข (2556) จึงได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของการปกครองท้องถิ่นโดยเฉพาะท้องถิ่นในระดับของเทศบาลไว้ดังนี้ “ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะของเทศบาล หมายถึง ความพอใจความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจากเทศบาลในด้านต่างๆและเมื่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้รับการตอบสนองประชาชนก็จะรู้สึกพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับ”

โดยที่การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมดำเนินงานและการบริหารงานของฝ่ายปกครองที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการนั้นจัดทำขึ้นเพื่อสาธารณะประโยชน์ เกี่ยวข้องกับการกินคืออยู่คืออันเป็นเป้าหมายหลักของการปฏิบัติงานของภาครัฐ การประเมินความพึงพอใจ

ของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารกิจกรรมบริการสาธารณะต่างๆ สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ครอบคลุมทั้งในด้านความทั่วถึงในทุกกลุ่ม ด้านพื้นที่ และด้านสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ โดยเฉพาะความความหวังที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการเข้ามาบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

ในขณะที่การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับการบริการประชาชน อาทิเช่น ถาวรโพธิสมบัติ (2535 อ้างถึงในวิรัชจุฬาวงศ์สวัสดิ์, 2553, หน้า 11) กล่าวว่า “ความหมายของการบริการประชาชนหมายถึงการที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้องทำการศึกษาหลักการให้บริการประชาชนของรัฐต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการคือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะการบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนโดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชนปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการดังนี้

- 1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

- 1.2 เป็นกลไกจะสรรพทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคมการให้บริการขององค์การของรัฐจึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภทคือองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและองค์การที่ให้บริการเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชนการบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ ให้แก่ประชาชนเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคมการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมการรักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศการให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมืองการออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงานการระดมทรัพยากรได้แก่เงินภาษีอากรจากสังคมการสาธารณสุขการบริการผู้ยากจนให้เปล่าการวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการวางแผนชุมชนเมืองการจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชนรัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชนรัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐบริการประชาชนดีแล้วประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐควรมีความสบายใจซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าวประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐการบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบเมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดีเช่นการจัดองค์การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดีผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพผลที่เกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลาเสียงบประมาณและประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

2.3 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1 สภาพทั่วไป



คำขวัญตำบลค้อใต้

ประตู่เมืองสกล ชุมพลผ้าไหมขิด ศูนย์รวมจิตหลวงปู่่น
พระธาตุผืนแสลงเรืองรอง ถือนีติครองศาลเจ้าปู่ตา

ต้นไม้ประจำตำบล คือ “ต้นตระคร้อ”

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลค้อใต้ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 จำนวน 3,637 แห่ง) ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	จรดตำบลบงใต้	อำเภอสว่างแดนดิน	จังหวัดสกลนคร
ทิศใต้	จรดตำบลบงเหนือ	อำเภอสว่างแดนดิน	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันออก	จรดตำบลหนองหลวง	อำเภอสว่างแดนดิน	จังหวัดสกลนคร
ทิศตะวันตก	จรดตำบลบ้านยา	อำเภอหนองหาน	จังหวัดอุดรธานี

เนื้อที่

พื้นที่ 35 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ	21,875 ไร่
พื้นที่ทำการเกษตรประมาณ	17,500 ไร่
พื้นที่อยู่อาศัยประมาณ	500 ไร่

ตำบลค้อไต้มีแหล่งน้ำสำคัญไหลผ่าน คือ ลำน้ำสงคราม,ลำห้วยตาซุย,ลำห้วยปอแดง,ลำห้วยกุดนางอำ
ห้วยกุดจิก และมีหนองน้ำขนาดใหญ่ คือ หนองแคและหนองบะกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทางการ
เกษตรกร

ภูมิอากาศ

ตำบลค้อไต้ มีภูมิอากาศเป็นแบบร้อนแห้งแล้ง มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูหนาว ฤดูฝน ฤดูร้อน จะมี
ระยะเวลานานกว่าฤดูอื่นๆ

จำนวนหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน ประกอบไปด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านค้อไต้	หมู่ที่ 6 บ้านหนองไช่
หมู่ที่ 2 บ้านหนองแค	หมู่ที่ 7 บ้านท่าวัด
หมู่ที่ 3 บ้านขาม	หมู่ที่ 8 บ้านนาสมบุรณ์
หมู่ที่ 4 บ้านชุมพล	หมู่ที่ 9 บ้านขามพัฒนา
หมู่ที่ 5 บ้านคำเจริญ	หมู่ที่ 10 บ้านหนองแคสอง

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 6,794 คน แยกเป็นชาย 3,339 คน หญิง 3,455 คน

จำนวน 1,776

ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
		(หลังคา)	ชาย	หญิง	รวม
1	ค้อไต้	121	212	229	441
2	หนองแค	190	328	332	660
3	ขาม	295	524	601	1,125
4	ชุมพล	253	469	454	923
5	คำเจริญ	219	498	458	959
6	หนองไช่	109	201	217	418
7	ท่าวัด	61	121	123	244
8	นาสมบุรณ์	133	178	187	365
9	ขามพัฒนา	233	446	534	980
10	หนองแคสอง	162	362	320	682

ที่มา : 1.สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอสว่างแดนดิน (มิถุนายน 2560)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 อาชีพ

ประชากรในพื้นที่ตำบลค้อใต้ ส่วนมาก 80 % ประกอบอาชีพทางการเกษตรกร เช่น ทำนา ทำไร่
 ประชาชน 13 % มีอาชีพรับจ้างและไปทำงานต่างประเทศ 7% มีอาชีพรับราชการและอาชีพอื่น ๆ

2.2 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

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

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

ตำบลค้อใต้ มีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง

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

มีโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านขาม (ขามเขตวิทยาคาร) หมู่ 3 เป็น
 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ทำการเรียนการสอนถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

3.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ตำบลค้อใต้ มีวัดจำนวน 7 แห่ง วัดที่มีชื่อเสียงคือ วัดป่าแก้ว ตั้งอยู่ที่บ้านชุมพล หมู่ที่ 4 ซึ่งมีหลวงพ่อ
 หล้าฐิตธัมโม 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. วัดแจ้งวิสุทธิาราม หมู่ 7

7. วัตถุประสงค์ หมู่ 10

3.3 สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเฉลิมพระเกียรติฯ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านขาม หมู่ที่ 3

3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มี อปพร. ทุกหมู่บ้าน	จำนวน	92	คน
มี ตำรวจบ้าน	จำนวน	41	คน
มี หน่วยกู้ภัยตำบลค้อใต้	บริการประชาชนตลอด	24	ชั่วโมง

4. การบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคม

มีถนนเชื่อมต่อทุกหมู่บ้าน โดยมีถนนลาดยางผ่าน 10 หมู่บ้าน คือ บ้านค้อใต้, บ้านหนองโซ้ย, บ้านหนองแค, บ้านหนองแคสอง, บ้านขาม, บ้านขามพัฒนา, บ้านนาสมบูรณ์, บ้านชุมพล, บ้านคำเจริญ และบ้านท่าวัด

4.2 การโทรคมนาคม

การติดต่อสื่อสารส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเสาสัญญาณโทรศัพท์ 2 สัญญาณ ได้แก่ บมจ.โทเทิล แอ็คซิส คอมมูนิเคชั่น และดีแทค

4.3 การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตตำบลค้อใต้ มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน แต่เนื่องจากการขยายเขตหมู่บ้านออกไป ทำให้ไฟฟ้ามิใช้ไม่ทั่วถึง

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ, ลำห้วย	5	สาย
บึง, หนองและอื่นๆ	10	แห่ง

4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	7	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	25	แห่ง
บ่อโยก (บาดาล)	13	แห่ง

5. ศักยภาพในตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

(1) จำนวนบุคลากร

(1.1) คณะผู้บริหารท้องถิ่น	จำนวน	4	คน
(1.2) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	20	คน
(1.3) พนักงานและพนักงานจ้าง	จำนวน	29	คน

◆ คณะผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 4 คน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายชัยยงค์ สายมาษา

(2) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายบรรจง สาพรเจริญ

ร้อยตรีราไฟ รักษาภุมาร

(3) เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายไวยุณท์ กาญจนีย์

◆ สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 20 คน

1. นายเอกสิทธิ์ จินดา	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ (ส.อบต.ม.8)
2. นายสมปอง คลยธาดา	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ (ส.อบต.ม.1)
3. นายวีระชาติ กันทะลือ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 1 บ้านค้อใต้
4. นายวีรวัฒน์ สุขเสริม	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 2 บ้านหนอง
5. นายอดุลย์ พันธุ์วงศา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 2 บ้านหนอง
6. นายชูชัย มูลเพ็ญ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 3 บ้านขาม
7. นายสุจิน รักษาภุมาร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 3 บ้านขาม
8. นายถวิล รัตนวงศา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 4 บ้านชุมพล
9. นายจันทร์ ชันทะโคตร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 4 บ้านชุมพล
10. นางกรรณิกา ชิมะสาร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 5 บ้านคำ
11. นางสาววิไล ชิมะสาร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 5 บ้านคำ
12. นายประยูร ภูแข่งหมอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 6 บ้านหนอง
13. นางอาระพร อินทวิเศษ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 6 บ้านหนอง
14. นายปรีชา โทบุตร	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 7 บ้านท่าวัด
15. นายเกียรติศักดิ์ ศรีคำ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 7 บ้านท่าวัด

16. นายสุรัส มุลเพ็ญ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 8 บ้านนา
สมบูรณ์
17. นางทิวรัตน์ โสภานุ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 9 บ้านขาม
พัฒนา
18. นายสุบรรณ ชนะกิจ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 9 บ้านขาม
พัฒนา
19. นายบุญเสียง ศรีจันทร์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 10 บ้านหนอง
แสดอง
20. นายสุธี สุเมฆา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ หมู่ที่ 10 บ้านหนอง
แสดอง

♦ พนักงานส่วนตำบล จำนวน 11 คน

1. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นางสุพัตรา ไบภักดี การศึกษา ปริญญาโท
2. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
นายวัฒนากร กลางชาติ การศึกษา ปริญญาโท
3. หัวหน้าสำนักปลัด อบต.
นางสาวพรทิ ระหงษา การศึกษา ปริญญาโท
4. ผู้อำนวยการกองคลัง
ว่าง
5. ผู้อำนวยการกองช่าง
ว่าง
6. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
นางสาวณัฐชดา วงศ์นันต์ การศึกษา ปริญญาโท
7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
นางสาวโสภิตา ศรีสุดา การศึกษา ปริญญาโท
8. นักวิชาการศึกษา
ว่าง
9. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
นางรวิชนีภา ฉัตรวิไลลักษณ์ การศึกษา ปริญญาโท
10. นายช่างโยธาปฏิบัติงาน
ว่าง
11. เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน

นางสาวนิษานาถ ชันอาสา การศึกษา ปริญญาตรี

12. นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

นางสาวหทัยชนก พันธวังศา การศึกษา ปริญญาตรี

13. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

นายธีรทัศน์ วชิรปการ การศึกษา ปริญญาตรี

14. เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

นายคุณานนท์ คุณวงศ์ การศึกษา ปริญญาตรี

15. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

นางสาวอุไลวรรณ พันธวังศา การศึกษา ปริญญาตรี

◆ พนักงานส่วนตำบล ตำแหน่ง ครูผู้ดูแลเด็ก

1. นางอมินตา อ่อนสิงห์ การศึกษา ปริญญาตรี

2. นางสาวกนกอร จำไพบ การศึกษา ปริญญาตรี

3. นางวงเดือน ธิสาชัย การศึกษา ปริญญาโท

4. นางชรินทิพย์ รักษา कुमार การศึกษา ปริญญาโท

5. นางพัชรินทร์ คุ่มทอง การศึกษา ปริญญาตรี

◆ พนักงานจ้างตามภารกิจ

1. ผู้ช่วยนายช่างโยธา

ว่าง

2. ผู้ช่วยนายช่างสำรวจ

ว่าง

3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน

นางสาววัชรภรณ์ ไบภักดี การศึกษา ปริญญาตรี

4. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นางอาทร ทิพนตร การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

5. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

นางสาวศิริวรรณ ปานชะเล การศึกษา ปริญญาตรี

6. ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า

นายอนุชิต สิงห์ชัย การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

7. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ

นายมีสิน พรหมผัน การศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

◆ พนักงานจ้างตามภารกิจ (ผู้ดูแลเด็ก)

1. นางชลาลัย นาคราช	การศึกษา ปริญญาตรี
2. นางจิระนันท์ ดุลยะลา	การศึกษา ปริญญาตรี
3. นางณิชาภัทร หาริตะวัน	การศึกษา ปริญญาตรี
4. นางนิภาพร ไบภักดี	การศึกษา ปริญญาตรี

◆ พนักงานจ้างทั่วไป

1. นายฉัตรชัย พรหมแสงใส	ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย
2. นายชาติสยาม อินสาทร	ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย
3. นายอากาศ จันทะกิจ	ตำแหน่งนักการภารโรง การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย

(2) ระดับการศึกษาของบุคลากร

ประถมศึกษา	จำนวน - คน
มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	จำนวน 4 คน
ปริญญาตรี	จำนวน 16 คน
ปริญญาโท	จำนวน 8 คน

(3) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายได้ปี 2559

- รายได้หมวดภาษีอากร	จำนวน	192,307.93	บาท
- รายได้หมวดค่าธรรมเนียมค่าปรับและใบอนุญาต	จำนวน	8,644.80	บาท
- รายได้จากทรัพย์สิน	จำนวน	353,661.23	บาท
- รายได้เบ็ดเตล็ด	จำนวน	356,930	บาท
- รายได้จากภาษีจัดสรร	จำนวน	16,208,333.62	บาท
- รายได้หมวดเงินอุดหนุนทั่วไป	จำนวน	9,493,980	บาท
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	26,613,857.58	บาท

6. โครงสร้างส่วนราชการ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีงานที่ต้องรับผิดชอบดังนี้

- งานบริหารทั่วไป
- งานนโยบายและแผน
- งานกฎหมายและคดี
- งานส่งเสริมการเกษตร
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กองคลัง มีงานที่ต้องรับผิดชอบดังนี้

- งานการเงินและบัญชี
- งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
- งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ

กองช่าง มีงานที่ต้องรับผิดชอบดังนี้

- งานก่อสร้าง
- งานออกแบบและควบคุมอาคาร
- งานผังเมือง
- งานสาธารณูปโภค

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีงานที่ต้องรับผิดชอบดังนี้

- งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมทางการศึกษา
- งานบริหารการศึกษา
- งานกีฬาและนันทนาการ
- งานธุรการ

กองสวัสดิการสังคม มีงานที่ต้องรับผิดชอบดังนี้

- งานสังคมสงเคราะห์
- งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน
- งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
- งานธุรการ

ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองค้การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 1 คน มาจากการแต่งตั้งของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล

ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 20 คน มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายนิติบัญญัติ 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน (มาจากการเลือกโดยสมาชิกสภา อบต.)

ศักยภาพของการพัฒนา

ด้านการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ เป็นองค์กรขนาดกลาง ตามการแบ่งขนาดโครงสร้างดำเนินการตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ มีการประสานงานกับส่วนราชการในการให้ความรู้และคำแนะนำที่ถูกต้องอยู่เสมอ ผู้บริหารได้มีการพัฒนาตนเองโดยได้ศึกษาความรู้และเข้ารับการอบรมประชุม สัมมนา ทั้งในหลักสูตรที่ทางราชการกำหนด และหลักสูตรเสริมทักษะการบริหารอย่างสม่ำเสมอ

ด้านระเบียบกฎหมายและบุคลากร

องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ มีบุคลากรบางส่วนเคยรับราชการมาก่อน จึงมีแนวคิดและทัศนคติในการพัฒนาแบบปรับปรุงแก้ไข ปฏิบัติงานสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายอยู่ตลอดเวลา จึงไม่มีปัญหาในการบังคับใช้ให้เป็นไปตามที่ทางราชการกำหนด และผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายด้วยดีเสมอมา

ด้านงบประมาณและการช่วยเหลือด้านต่างๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีงบประมาณในแต่ละปีน้อยมากเมื่อเทียบกับปัญหาความต้องการของคนในท้องถิ่น ดังนั้น ในการบริหารงบประมาณจะมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาทุกครั้ง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการจัดสรรงบประมาณของแต่ละหมู่บ้าน นอกจากนี้บางส่วนที่เกินขีดความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องประสานแผนงานและโครงการกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร และราชการส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ในการจัดทำโครงการอันเป็นสาธารณประโยชน์ให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่องเสมอมาจนเป็นที่พึงพอใจของชุมชน

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปาณิสรา ประจุทะศรีและคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) งานด้านสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานด้านการศึกษา จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล จำนวน 7,076 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาจำนวน 379 ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.18 มีอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.76 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 69.92 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.06 ความถี่ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล โดยเฉลี่ย 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี คิดเป็นร้อยละ 48.28 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมเป็นส่วนงานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.70 ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร รับทราบข้อมูลจากเสียงตามสายจากเสียงตามสายผู้นำชุมชน และเพื่อนบ้าน คิดเป็น ร้อยละ 89.71

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูล อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายมูลอยู่ในระดับมาก และ งานที่มีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ งานด้านการจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 งานด้านการการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.17 และ งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.06

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดตาก ประจำปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัฒนา อำเภอสังขละบุรี จังหวัดตาก จำนวน 6,800 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 378 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท ส่วนใหญ่มาดูแลขอรับบริการจากเทศบาลตำบลวัฒนา เฉลี่ยปีละ 2-3 ครั้ง โดยมามาดูแลขอรับบริการที่ส่วนการคลัง และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัฒนา จากเสียงตามสาย ผู้นำชุมชนและเพื่อนบ้าน

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัฒนา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัฒนาทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และงานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุดคืองานด้านการจัดเก็บภาษีป้ายและงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการขออนุญาตโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.39 โดยภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

อาภา อยู่สุข และคณะ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า อำเภอบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ประจำปีงบประมาณ 2558 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า 5,125 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 371 คน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.50) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 33.80) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 50.10) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 41.30) มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 48.90) ส่วนใหญ่มาดูแลขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้าใหญ่ปีละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 53.90) โดยมามาดูแลขอรับบริการที่ส่วนการคลัง (ร้อยละ 84.40) และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมอมาใหญ่จากเสียงตามสาย (ร้อยละ 44.30)

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับผลการศึกษาพบว่าขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้างานด้านงานสาธารณสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคล้า จังหวัดบึงกาฬ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรนำสารสนเทศและเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการให้บริการจัดทำแบบฟอร์มคำร้องต่าง ให้ชัดเจนเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับ ห้องน้ำที่สะอาด และที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงบริการ ให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ในครั้งเดียว

สุนารี แสนพยุห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างด้านเพศมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น และเทศบาลควรจัดสรรงบประมาณการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอ กับความต้องการของประชาชน และผู้บริหาร พนักงานเทศบาลควรมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

อัญญา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบอำเภอโคกศรีสุพรรณจังหวัดสกลนครผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยบริการที่มีต่อประชาชนจำแนกเป็น 7 ด้านคือ 1)การให้บริการอย่างเสมอภาค 2)การให้บริการที่ตรงเวลา 3)การให้บริการอย่างเพียงพอ 4)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5)การให้บริการที่มีความก้าวหน้า 6)การให้บริการอย่างถูกต้องและ 7)การให้บริการที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันแต่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านกลับแสดงให้เห็นกลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ มากกว่าแตกต่างไปจากผู้รับบริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ในขณะที่เมื่อพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลมากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกและทิศตะวันตก กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออกมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลกลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้

เบญจวรรณวรรณทวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการบริหารที่ดีของเทศบาล 3)

สังคม/คุณภาพชีวิต 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความแตกต่างในเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของประชาชน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้บริการสาธารณะของตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน