

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ (Decentralization) กล่าวคือ องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานระดับต่าง ๆ ซึ่งจะให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงานและมีการเปลี่ยนแปลงของวางแผนได้มากขึ้น มีแนวคิดที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการโดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการให้บริการจะกระจุกตัวอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบล (ทต.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมจะมีผลกระทบต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานสำรวจรายได้การเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งเลิงจานเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล มีนโยบายให้ความใกล้ชิดชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้าน และมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนไม่เฉพาะในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย เป็นต้น

โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบ

ปกครองตนเองสำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีประชาชนหนาแน่น มีความต้องการในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า โทรศัพท์แถมรวมไปถึง ความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาด ปราศจากมลพิษต่าง ๆ และการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา เป็นต้น การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกกิจกรรมบริการ ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ

1. บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไปอันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบล ก็สามารถรับบริการได้ เช่น กิจกรรมการป้องกันน้ำท่วม การระบายน้ำ การซ่อมแซมถนนทางเท้า การบริการจัดเก็บขยะ การดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของทางเท้า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีข้าราชการของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานโรงเรียน และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จะเห็นได้ว่า งานดังกล่าวข้างต้น ล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน และจากลักษณะงานในสำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุดด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 74 กล่าวถึง การให้บริการว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ หรือของข้าราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” และได้ส่งเสริมบทบาทและอำนาจหน้าที่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 66 (10) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงการทำหน้าที่ของเทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมสงเคราะห์ให้แก่กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ไว้ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในการส่งเสริมและพัฒนา กลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและคนพิการ” ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตามที่ได้กล่าวถึงนั้นย่อมมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการตามที่ได้ปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้กำหนดแนวทางการบริหารงานไว้ว่า “การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ”

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันการศึกษาที่มีพันธกิจในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลุ่มเป้าหมายในการรับการประเมิน ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการสำรวจฯ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานบริการด้านสาธารณสุข

2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ

3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ด้านประชากร ด้านเนื้อหา และด้านระยะเวลา ไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาควิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาประเด็นด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละงานบริการจะได้รับการประเมินความพึงพอใจใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม - กันยายน 2562

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

1) **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นนั้นมีอำนาจหน้าที่จัดการบริการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้นๆ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

3) **ความพึงพอใจ** หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีมีความสุขในกรณีที่บุคคลนั้นก็ได้รับการตอบสนองตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

4) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) **ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว มีการให้บริการอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน และการมีการให้บริการด้วยความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการขอรับบริการ

6) **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีจิตมุ่งรักบริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิยาศยดี แต่งตัวสุภาพ วางตัวเหมาะสม เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

7) **ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือครบพร้อมให้บริการจัดสถานที่ไว้สำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ บริเวณที่พักรอรับบริการสะอาด สะดวกสบาย และเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม

8) **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง มีจำนวนช่องทางการให้บริการที่เพียงพอ มีช่องทางการให้บริการที่สะดวก ไม่ยุ่งยาก มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เพียงพอ มีช่องทางให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะผ่านระบบออนไลน์

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2) ทำให้ทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ และใช้เป็นสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาทางบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากนั้น จึงนำมาสรุปเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 2.2.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)
 - 2.2.2 ทฤษฎีฉันทะใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory)
 - 2.2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริเบิร์ก (Herzberg)
 - 2.2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคอร์ดแลน (McClelland)
 - 2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ให้บริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งบทบาทอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นโดยหลักแล้ว จะถูกกำหนดโดยกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เช่น พ.ร.บ.เทศบาล พ.ร.บ. อบจ. พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการ

กรุงเทพมหานคร พ.ร.บ.อบต. เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกฎหมายอื่นๆ ที่ให้อำนาจแก่ราชการส่วนท้องถิ่นอีกมากมาย ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา

1.2 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติหลายประการ ดังนี้คือ

1. เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นเหมือนสนามทดสอบการทำงานด้านการปกครองให้แก่ประชาชน สอนให้ประชาชนรู้จักการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย

2. สอนให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งการปฏิบัติจริงจะทำให้สามารถรับรู้ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงรู้จักหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนเอง

3. สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย เนื่องจากเป็นรูปแบบการปกครองที่เน้นการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรฯ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และยังช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

4. ช่วยให้ชุมชนเข้มแข็ง เนื่องจากประชาชนมีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถตัดสินใจเองโดยการมีส่วนร่วมในชุมชน ทำให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้อย่างแท้จริง ซึ่งแนวทางนี้จะช่วยให้สามารถพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการแก้ไขปัญหาที่มาจากคนในท้องถิ่นผู้ประสบปัญหาเอง

1.3 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีไว้เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศหลายประการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1.3.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดเก็บภาษีและมีงบประมาณเป็นของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

1.3.2 เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะคณะทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมาจากประชาชนในพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ทำให้ทราบปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

1.3.3 เพื่อช่วยหารายได้ให้กับท้องถิ่นด้วยการให้อำนาจท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรและนำเงินไปพัฒนาท้องถิ่นซึ่งเป็นการช่วยรัฐบาลประหยัดงบประมาณอีกวิธีหนึ่ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ดังนั้น การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขขรจี, 2546)

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งคำนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจสรุปใจความสำคัญ ได้ดังนี้

ปริญญา จเรรัชต์และคณะ (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือการร่วมปฏิบัติงานหรือการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติ

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม หากว่าได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วและทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดีก็หมายถึงความพึงพอใจ

อุทัย พรรณสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจสรุปใจความสำคัญว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกดังกล่าวเป็นไปในทางบวกหรือลบ

(Hornby, 2000) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน ชารกมล อุปกแก้ว. 2544) ซึ่งได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของคนอย่างดีสมบูรณ์ที่สุด

จากความหมายของนักวิจัยและนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปใจความสำคัญว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติ รวมไปถึงอาจจะเกิดจากองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหลายประการ เช่น ประการแรก ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ ประสิทธิภาพ เพศ อายุ การศึกษา เซอร์วิญญา และความสนใจในการทำงาน ฯลฯ ประการที่สอง ปัจจัยด้านงาน เช่น ลักษณะของงาน ทักษะ และความชำนาญในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน เป็นต้น ประการที่สาม ปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และประการสุดท้าย ก็คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งความพึงพอใจในองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจมาก ก็จะส่งผลให้สามารถอุทิศร่างกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อที่จะทำการในสิ่งนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจิตินันท์ เดชะคุปต์ (2545) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ

การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการซึ่งความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมาย คือ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) ความหมายประการที่หนึ่งนี้ตามแนวคิดของนักการตลาดจะจำแนกความหมายแยกย่อยออกเป็น 2 ประการคือ ประการที่หนึ่ง นิยามยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักประการต่อมาคือยึดสถานการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก 2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ความหมายความพึงพอใจดังกล่าว ต่างก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งถือเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากองค์การสามารถทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก ย่อมจะทำให้เกิดผลดีต่อการบริการนั้น ๆ

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่านนำเสนอแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานไว้หลากหลายมุมมอง ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คณะผู้วิจัยจะขอแนะนำแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ ดังต่อไปนี้

1. **ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) (Donnelly, Jr et al ; 1998: 27)** ทฤษฎีนี้ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการเหมือนกันแต่ความต้องการเป็นลำดับขั้นซึ่ง Maslow ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ยังได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จัดรถรับส่ง ให้คำรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้างทำข้อตกลงกับสภาพแรงงาน การประกันการว่างงานการประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และ ขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อนในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีส่วนในการเป็นเจ้าขององค์การ ยกย่องชมเชยมอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้สรุปใจความสำคัญได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับผู้บริหารจะมีความ

พึงพอใจแตกต่างจากพนักงานในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ เพราะระดับความต้องการของพนักงานทั้งสองนั้นแตกต่างกัน

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG theory)

Clayton Alderfer (2002) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ขึ้นมาเรียกว่า ทฤษฎีอี.อาร์.จี (ERG theory) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ซึ่งอีอาร์จีได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence needs : E) หมายถึง ความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในชีวิตประจำวัน ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ซึ่งเปรียบเทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs : R) หมายถึง ความต้องการความสัมพันธ์กับสังคมรอบด้าน อาทิเช่น กับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมไปถึงบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความต้องการในขั้นตอนนี้เปรียบเทียบได้กับความต้องการสังคมและความรักที่มาสโลว์กำหนดไว้

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs : G) หมายถึง ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความต้องการประเภทนี้ เปรียบเทียบได้กับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์เบิร์ก (Herzberg)

Herberg (1982) เสนอทฤษฎีการจูงใจในการทำงานไว้ว่าปัจจัยที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกัน และปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธมีชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยเหล่านี้ ไม่มีผลทำให้ทำให้ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวกและไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงาน มีผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ประกอบด้วยเงิน (money) การนิเทศงาน (supervision) สถานภาพทางสังคม (social status) ความมั่นคง (security) สภาพการทำงาน (working condition) นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจมีชื่อว่า motivation factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงาน (the work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ความเจริญก้าวหน้า (advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (possibility of growth) ความรับผิดชอบ (responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

4. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

McClelland (Golembiewski : 2001) ได้กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 5 ประการด้วยกันคือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2

ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆจะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการศึกษาเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ตั้งรกรากหาสิ่งต่าง ๆ เหมือนกัน จึงมีประสบการณ์ในเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากคล้ายกันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคน ต่างเรียนรู้ถึงความต้องการที่มีมากน้อยแตกต่างกัน เหตุนี้ จึงสรุปได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มีน้อยต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง คือ

ประการที่ 1 ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงส่วนมาก มักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นๆ ให้ประสบผลสำเร็จด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้ จะไม่ค่อยสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจเอาไว้ แต่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานมากกว่าคนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 อย่าง ดังนี้ คือ

- 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย
- 2) ต้องการทราบถึงความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้เพียงใดและไม่ชอบการทำงานที่ยาวนานโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจมองเห็นถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ
- 3) ต้องการที่จะควบคุมผลของการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามลงไปและไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้รู้ผู้หนึ่งรวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคกลางหรือหวังผลไม่ได้

ประการที่ 2 ความต้องการด้านอำนาจ (power) คนที่มีความต้องการอำนาจเหนือบุคคลอื่นจะพยายามแสดงออกถึงอำนาจในการควบคุมทั้งทรัพย์สินสิ่งของและในทางสังคมคนประเภทนี้จะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นหรือพยายามพูดจาหวานล่อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและบ่อยครั้งต่างจะไม่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้โอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มอำนาจได้อย่างเต็มที่ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำพร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กรและเชื่อในความถูกต้อง

ประการที่ 3 ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) เป็นการให้ความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ที่พึงจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่นเพราะฉะนั้นคนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์ประเภทนี้มักมักจะแสดงออกโดยหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากผู้อื่นโดยพยายามทำตนเองให้เข้ากับความต้องการและความอยากได้ของผู้อื่นและจะพยายามทำตนให้เป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มากคนประเภทนี้พยายามที่จะแสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังจะมีโอกาสรู้จักและสื่อสารผู้อื่นจึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์นั้น มีอยู่มากมายและไม่จำกัดเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ก็เกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่งขึ้นมาอีก ซึ่งความต้องการของมนุษย์แต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ เพราะมนุษย์แต่ละคนต่างมีภูมิหลังความเป็นมาไม่เหมือนกัน ทั้งการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา การทำงาน และสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับบริการในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งนั้นอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้

1. สินค้าที่บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการรวมไปถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อราคาค่าบริการนั้นเหมาะสมและผู้รับบริการเต็มใจที่จะจ่ายแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจตคติของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมไม่เหมือนกัน
3. สถานที่บริการทำเลที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวกและสถานที่ตั้งของสถานที่บริการมีการกระจายสาขาพร้อมที่จับตอสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
4. การส่งเสริมแนะนำการบริการเช่นการที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อช่องทางต่างๆในการบริการก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจได้เหมือนกัน
5. ผู้ให้บริการถือเป็นบุคคลสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรคำนึงถึงเป็นหลักว่าทำอะไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด
6. สภาพแวดล้อมของการบริการเช่นบรรยากาศภายในสถานที่บริการหรือสถานที่ข้างเคียงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
7. กระบวนการบริการได้แก่วิธีการนำเสนอการบริการว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเพราะหากประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการไม่ดีก็ทำให้ผู้รับบริการไม่คล่องตัว (จิริกัญญา อ่อนลออ, 2546 : 9)

นอกจากนี้ เกรียงไกร นันทวัน (2546 : 12) ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการซึ่งหมายถึงผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการหมายความว่า ผู้รับบริการจะต้องได้รับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเช่นในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการสนองออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่รวมไปถึงการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการเป็นต้นซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการมีความสำคัญกับทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ติดตอพบปะหรือมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกคน

3.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 607) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ”ว่าหมายถึง ปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ

เบญจพร พุฒคำ (2547 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการหมายถึงงานหรือกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการสอดคล้อง

กับแนวคิดของนริวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548 : 9) ที่กล่าวถึงการบริการไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กรหรือบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้นๆ ของบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการ

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการหมายถึงสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและในขณะเดียวกันก็เสื่อมสภาพได้ง่ายและจะกระทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ทันทีหรือเกือบทันทีสอดคล้องกับแนวคิดของ kolter (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์, 2546 : 17) ได้กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้และถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งแต่ทั้งนี้อาจถูกนำเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้และคุณภาพของการให้บริการอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ให้บริการอะไร (what-functional Quality of the process) 2) ให้บริการอย่างไร (how-technial of the outome)

สมิต สัจฉกร (2550 : 14) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการคือการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่างก็ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรพร เสมอใจ (2546: 10) ได้แสดงทัศนคติเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะจัดทำเพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

จากความหมายของการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปใจความสำคัญของการบริการได้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่ผู้รับบริการต้องการเช่นเวลาที่รวดเร็วที่สุดคุณภาพที่ดีที่สุดความเอาใจใส่ที่ดีที่สุดตลอดจนกริยาทำที่ที่ดีที่สุดเพื่อที่จะให้ผู้รับบริการพอใจที่สุดและย้อนกลับมาใช้บริการเราอีกในครั้งต่อไป

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Gronros (อ้างถึงใน วิชัย เชื่อมวราศาสตร์ 2546 : 17) ได้กล่าวถึงการบริการสรุปใจความสำคัญได้ว่าการที่ลูกค้าจะสามารถรับรู้คุณภาพของการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าตรงกับประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการบริการหรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดเป็นภาพรวมของการบริการที่มีคุณภาพโดยผู้ให้บริการสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการดังต่อไปนี้

1. การเป็นมืออาชีพและมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) ทักษะดังกล่าวลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างเป็นระบบแบบแผน
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ลูกค้าจะรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาได้ทันทีทันใดและด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
3. การเข้าถึงได้ง่ายและการยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) สถานที่ตั้งของสำนักงานและเวลาที่ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจและรับรู้ได้
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ในเรื่องของความไว้วางใจและความเชื่อถือนี้นักค้าจะรับรู้ได้หลังจากที่ผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ (recover) ลูกค้าจะสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดได้อย่างทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ลูกค้าจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการบริการได้ภายในขอบเขตของหน้าที่ของผู้ให้บริการ

กระทรวงศึกษาธิการกรมวิชาการ (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2546: 37-38) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการที่ดีประกอบด้วย 3 ประการดังนี้คือ 1) มีวัสดุที่มีคุณค่าทันสมัยเหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ 2) มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดีและ 3) มีการจัดแบ่งงานบริการที่ดีและเหมาะสม

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ทั้งหมด 11 ประการ ดังนี้ คือ 1) มีความยินดีช่วยเหลือผู้อื่น 2) ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ 3) พร้อมทั้งจะรับฟังผู้อื่นพูด 4) ไม่วางตนข่มขานไม่ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกว่าด้อยความรู้หรือโง่ 5) มีความอดทนไม่ทอดง่าย 6) มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะเนความต้องการของผู้ที่มาขอความช่วยเหลือได้ 7) มีความจำดีและสามารถจดจำได้ว่าผู้ที่เคยมาขอความช่วยเหลือสนใจในเรื่องใด 8) เป็นคนช่างสังเกตสามารถสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่มาติดต่อว่าเกิดความอึดอัดใจหรือไม่ 9) มีความอยากเรียนรู้และศึกษาค้นคว้าความรู้อยู่เสมอ 10) มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น และ 11) ไม่พยายามแสดงตนว่าเป็นผู้รอบรู้ทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนอกจากคุณภาพของการบริการที่ดีและคุณสมบัติของผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาแล้วสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่งก็คือหลักการบริการที่ดี ซึ่งชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 173) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้ คือ

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งกระทำได้โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าเอาใจใส่ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและไม่เอาเปรียบลูกค้า

2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด การให้บริการโดยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากการบริการอย่างสูงสุด

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการได้รับบริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่อง และหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้บริการสะดุด

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา องค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น ฯลฯ

6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้าโดยทั่วไปไม่รู้ว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้น หัวหน้าหรือผู้จัดการ จึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริหารได้อย่างไม่ติดขัด

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าเราไม่ทอดทิ้ง

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน เมื่อลูกค้ามารับบริการแล้วสามารถสัมผัสกับความสนุกสนานนั้นได้และกลับไปอย่างมีความสุข

10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยการกำหนดนโยบายการปรับปรุงคุณภาพและปลุกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

แคทซ์และคาเนท (Katz & Danet อ้างถึงใน กนกพรรณ ธีระคำศรี 2540 : 21-22) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักการให้บริการประชาชนสรุปใจความสำคัญได้ว่าหลักพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรประกอบด้วยหลักสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึงหลักในการบริการประชาชนนั้นจะต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัดเพื่อให้การควบคุมสามารถทำได้ง่ายและตรงตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

2. การปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (universalism) หมายถึงการที่ประชาชนนั้นควรปฏิบัติอย่างมีเหตุผลตามระเบียบกฎเกณฑ์และยึดหลักกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่ง

3. การวางตัวเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึงการบริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกและความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้รับบริการเช่นน้ำเสียงในการสนทนากริยาท่าทางที่แสดงออก เป็นต้น

3.4 ขอบเขตของงานบริการที่ขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2562 ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ รับประเมินงานบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (3) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งแต่ละงานบริการมีขอบเขตหน้าที่ ดังต่อไปนี้

งานบริการด้านที่ 1 ด้านการศึกษา

งานบริการด้านการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานการศึกษาปฐมวัย งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนและการศึกษา นอกโรงเรียน และปฏิบัติงานอื่น ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

งานบริการด้านที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการด้านรายได้และภาษี เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีอากรท้องถิ่น เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมขยะ จากประชาชนในพื้นที่ โดยมีช่องทางการให้บริการ คือ ประชาชนไปชำระภาษีที่ อบต. และอีกช่องทางหนึ่ง คือ รับชำระภาษีนอกพื้นที่

งานบริการด้านที่ 3 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับ การส่งเสริมกลุ่มอาชีพ การฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชน การสนับสนุนกิจกรรมเยาวชนตำบลแวงนาง อุดหนุนกลุ่มผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ คนพิการและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอดส์ รวมทั้งการให้การสงเคราะห์ผู้ยากไร้ โดยการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้ประชาชนที่ยากไร้ และเก็บข้อมูล จปฐ. เป็นต้น

งานบริการด้านที่ 4 ด้านสาธารณสุข

งานบริการด้านสาธารณสุข ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ คือ

1) ด้านสาธารณสุข ได้แก่ การป้องกันโรค สาธารณสุขมูลฐาน อนามัยแม่และเด็ก การให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชน เช่น การป้องกันโรคไข้เลือดออก การป้องกันพิษสุนัขบ้า การให้ความรู้และตรวจประเมินโรคมะเร็งปากมดลูก และมะเร็งเต้านม การดูแลผู้สูงอายุที่ติดเตียงในชุมชน การดูแลพัฒนาการเด็กอายุ 0-6 ปี เป็นต้น

2) ด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย และการดูแลสิ่งแวดล้อมชุมชน การกำจัดน้ำเสีย การดูแลตลาด การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ และการดูแลร้านอาหาร เป็นต้น

4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 23 ก.พ. 2540 ตำบลโคกก่อ เป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองมหาสารคามทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 19 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- ทิศเหนือ : ติดกับตำบลหนองโน, ตำบลหนองปลิง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ทิศใต้ : ติดกับตำบลบัวค้อ อำเภอเมือง, ตำบลหนองจิก อำเภอบรบือ มหาสารคาม
- ทิศตะวันออก : ติดกับตำบลหนองปลิง, ตำบลบัวค้อ อำเภอเมืองมหาสารคาม
- ทิศตะวันตก : ติดกับตำบลหนองโก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

อาณาเขตของตำบลโคกก่อมีเนื้อที่ประมาณ 54.14 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 33,836.125 ไร่

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลโคกก่อโดยทั่วไปเป็นที่สูง ทางด้านทิศใต้และลาดลงต่ำมาเรื่อย ๆ ลงทางด้านเหนือของตำบล แต่โดยส่วนรวมของตำบลโคกก่อแล้ว จะมีพื้นที่ลักษณะเป็นรูปลูกคลื่นลอนตื้น โดยตลอดทั้งตำบล จะเบาบางบ้างเล็กน้อย ระดับความสูงของพื้นที่อยู่ระหว่าง 173-201 จากระดับน้ำทะเล

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มีลักษณะฝนตกสลับกับอากาศแห้ง (Wet and dry climate) มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยต่อปีอยู่ที่ประมาณ 118 มิลลิเมตร/ปี อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีอยู่ที่ประมาณ 27.98 องศาเซลเซียส ในช่วงเดือนเมษายน ของทุกปี องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ จะมีอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยประมาณ 39 องศาเซลเซียส ส่วนอุณหภูมิต่ำสุดวัดได้ในช่วงเดือนมกราคม อยู่ที่ประมาณ 15 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปีอยู่ที่ประมาณ 27 องศาเซลเซียส องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ มีฤดูกาลต่างๆ แบ่งเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมไปจนถึงเดือนมิถุนายน ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่กรกฎาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนไปจนถึงเดือนกุมภาพันธ์

1.4 ลักษณะของดินดิน

ตำบลโคกก่อประกอบด้วยดินต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะของดินตามความเหมาะสมของดิน ได้ดังนี้

ดินขุขร้อยเอ็ด

- พบมากในสภาพพื้นที่ราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบ เนื้อดินบนลักษณะร่วนปนทราย และทรายปนร่วนสีน้ำตาลเข้มถึงน้ำตาลเทาอ่อนถึงเทา ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนดินเหนียวปนทราย ดินร่วนเหนียวถึงดินเหนียว หน้าดินลึกมาก ความลาดชัน 2 % ความเป็นกรดเป็นด่าง 5.0 – 5.5 อินทรีย์วัตถุต่ำถึงปานกลาง ระดับน้ำใต้ดินลึกมากกว่า 1.50 เมตร เหมาะสมปานกลางในการทำนา บริเวณที่พบในหมู่ที่ 5,7,9 และหมู่ที่ 3

ชุดดินโคราช

- พบในพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาด เนื้อดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลเข้ม น้ำตาลปนเทา หน้าดินลึก ความลาดชัน 2.6% การระบายน้ำดีปานกลาง ดินชั้นล่างเป็นดินร่วน ดินเหนียวปนทราย ความเป็นกรดเป็นด่าง 5.0 – 6.0 ปริมาณอินทรีย์วัตถุต่ำ – ปานกลาง ปริมาณโปรตัสเซียม ฟอสฟอรัส ปานกลางถึงต่ำ ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ – ปานกลาง เหมาะแก่การปลูกพืชไร่ และไม้ผลตลอดถึงพืชผักต่าง ๆ บริเวณที่พบ ในหมู่ที่ 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12 และหมู่ที่ 14

ชุดดินน้ำพอง

- พบในพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดถึงลูกคลื่นลอนชันเล็กน้อย เนื้อดินปนเป็นดินร่วนปนทราย ดินทราย สีน้ำตาลเข้มมาก ดินล่างเป็นดินทรายปนร่วน สีเทาอ่อนปนน้ำตาล ความลาดชัน 3.10 % หน้าดินลึกมาก การระบายน้ำค่อนข้างเร็ว ปริมาณอินทรีย์วัตถุต่ำ ความเป็นกรดเป็นด่าง 5.5 – 7.0 % ปริมาณฟอสฟอรัส โปรตัสเซียม ต่ำ ระดับความอุดมสมบูรณ์ต่ำไม่เหมาะแก่การเพาะปลูกพืช พบมากในหมู่ที่ 2, 3, 5, 7, 8 และหมู่ที่ 9

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลโคกก่อแบ่งการปกครองตามพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ มีหมู่บ้านในพื้นที่ ทั้งหมด 16 หมู่บ้านและการปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ท้องถิ่นคือ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ

ตารางที่ 1 รายชื่อหมู่บ้าน/ผู้นำของตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	บ้านโคกก่อ	นายพรไพร เทวะสิงห์	ผู้ใหญ่บ้าน
		นางสาวมัทนา ทองภู	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางสาวนงลักษณ์ พรหมรักษา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านโรงบ่ม	นางราตรี แสนตรี	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายณรงค์ สาศิริ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายล้ม สีภาษา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านหนองหิน	นายประนมเทียร ทิพย์สีราช	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายชาญชัย มะโนวัน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางวารภรณ์ หอมดวง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านหนองหิน	นายธีระพล จันทร	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายมงกุฏ นนทะคำจันทร์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางอุมาพร คงแสนคำ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางจ้านง มีระหารนอก	สารวัตรกำนัน
		นางรัศมี บุตรแสนศรี	แพทย์ประจำตำบล
5	บ้านภูดิน	นายชัชวาล พิมนต์	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายทองพูล วงลาชี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางบัวทอง มุลยาพอ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหนองแสง	นายรัตนชัย งามดี	กำนัน
		นายบุญสม คำสิงห์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายสมบูรณ์ ทำประเสริฐ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านสมศรี	นายอลงกต เกตุพลทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายอดุลย์ เสนานิคม	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายชรินทร์ โยธาภักดี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านหนองแวงน้อย	นายพงษ์สิทธิ์ ชูคันทอม	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายยงยุทธ นนยะ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางหอมจันทร์ เพิ่มผล	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านหนองโจด	นายธงชัย อุทัยดา	ผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
		นายประชาธิการ บาลศรี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายธีระวัฒน์ ศิริอุเทน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายบุญโฮม นามมันสา	ผรส.
10	บ้านหัวช้าง	นายวุฒิชัย สีสา	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายภานุพงษ์ แสนท้าว	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายจิระศักดิ์ เพ็ญโคตรแก้ว	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านภูดิน	นายถาวร โยธาทักดี	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายชาญชัย เถียรชานาถ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายจตุรงค์ อุทัยเรือง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
12	บ้านโคกก่อ	นายสมพงษ์ พิษณุแสง	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายสมเกียรติ ตติยรัตน์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายชาวี สุตตะคาน	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
13	บ้านหนองโจด	นายบุญโฮม มาลี	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายถัน รัตนเสนสี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นางสายทอง วงสอง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
14	บ้านหนองสูง	นายหนุการณ คำเสนา	ผู้ใหญ่บ้าน
		นายสายทอง ไชยสันต์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายสมเด็จ รุ่งศรี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
15	บ้านภูดินตักสีลา	นายวัชระ กาสังข์	ผู้ใหญ่บ้าน
		นางมัจฉา โยธาทักดี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายวันนา พิณจมนตรี	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายศักดิ์ดา เพลินจิต	ผรส.
16	บ้านค่ายสมศรี	นายชรินทร์ ชินโคตร	ผู้ใหญ่บ้าน
		นางประสาท เกตุพลทอง	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน
		นายมังกร เกาะอำไพ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน

หมายเหตุ ข้อมูล ณ มิถุนายน 2562

ตารางที่ 2 รายชื่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายประดิษฐ์ พารหาร	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2	นางสาวยุภาพร พงษ์อุดทา	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
3	นางสาวสุนิด ไชยโสิต	เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
4	นางปราณี เย็นไธสง	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 1 บ้านโคกก่อ
5	นางหนูเรียน อินทร์ักษ์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 2 บ้านโรงบ่ม
6	นายเรืองยศ พันตัน	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3
7	นายสันติ อามาต	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 3
8	นายบุญถม มวลมนตรี	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4
9	นางจิราภรณ์ อินทะสร้อย	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 4
10	นางจำเนียร สาสีทา	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 5
11	นายสัญญา นารัจินทร์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 6
12	นายณรงค์ โยธาภักดี	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 6
13	นายทองเหรียญ ไชยสันต์	สมาชิกสภา อบต. หมู่ที่ 7

2.2 การเลือกตั้ง

ตารางที่ 3 สถิติประชากร ที่มีสิทธิเลือกตั้ง

หมู่ที่/บ้าน	แยกตามเกณฑ์อายุ	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ 1 บ้านโคกก่อ	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	258	258	516
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	241	243	484
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	236	236	472
หมู่ 2 บ้านโรงบ่ม	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	75	57	132
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	71	55	126
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	66	52	118
หมู่ 3 บ้านหนองหิน	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	323	277	600
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	310	271	581
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	301	266	567
หมู่ 4 บ้านหนองหินใต้	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	309	352	661
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	289	326	615
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	281	314	595
หมู่ 5 บ้านภูดิน	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	244	224	468
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	239	215	454

หมู่ที่/บ้าน	แยกตามเกณฑ์อายุ	ชาย	หญิง	รวม
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	233	210	443
หมู่ 6 บ้านหนองแสง	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	138	155	293
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	132	147	279
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	130	143	273
หมู่ 7 บ้านสมศรี	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	205	228	433
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	193	220	413
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	184	212	396
หมู่ 8 บ้านโรงป๋ม	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	125	140	265
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	121	138	259
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	113	132	245
หมู่ 9 บ้านหนองโจด	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	231	259	490
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	224	253	477
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	216	248	464
หมู่ 10 บ้านหัวช้าง	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	263	307	570
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	252	291	543
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	248	282	530
หมู่ 11 บ้านภูดินเหนือ	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	295	314	609
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	286	303	589
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	276	294	570
หมู่ 12 บ้านโคกก่อไต้	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	190	220	410
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	182	212	394
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	170	202	372
หมู่ 13 บ้านหนองโจดเหนือ	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	214	243	457
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	202	236	438
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	199	236	435
หมู่ 14 บ้านหนองสูง	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	174	201	375
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	165	196	361
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	161	189	350
หมู่ 15 บ้านภูดิน	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	110	111	221
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	108	108	216
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	102	105	207
หมู่ 16 บ้านหนองค้าย	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	186	181	367
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	179	170	349
	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	173	169	342
รวม	ที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	3,340	3,527	6,867

หมู่ที่/บ้าน	แยกตามเกณฑ์อายุ	ชาย	หญิง	รวม
	ที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี	3,194	3,384	6,578
	ที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 20 ปี	3,089	3,290	6,379

หมายเหตุ ข้อมูล นายทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ณ 22 พฤษภาคม 2562

3. ประชากร

ตำบลโคกก่อมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,225 คน จำนวนครัวเรือนทั้งตำบล ประมาณ 2,128 ครัวเรือน โดยแยกเป็นชาย 4,046 คน เป็นหญิง 4,179 คน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนประชากรตำบลโคกก่อ แยกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านโคกก่อ	160	306	306	612
2	บ้านโรงบ่ม	48	83	64	147
3	บ้านหนองหิน	157	380	320	700
4	บ้านหนองหิน	183	392	428	820
5	บ้านภูดิน	129	284	271	555
6	บ้านหนองแสง	100	166	186	352
7	บ้านสมศรี	136	249	271	520
8	บ้านหนองแวงน้อย	85	151	166	317
9	บ้านหนองโจด	158	276	297	573
10	บ้านหัวช้าง	173	340	369	709
11	บ้านภูดิน	186	375	372	747
12	บ้านโคกก่อ	140	222	263	485
13	บ้านหนองโจด	154	264	287	551
14	บ้านหนองสูง	115	199	233	432
15	บ้านภูดินตักสีลา	78	140	131	271
16	บ้านหนองค่าย	126	219	215	434
รวม		2,128	4,046	4,179	8,225

หมายเหตุ ข้อมูล นายทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ณ ธันวาคม 2561

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อบต. 7 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 6 แห่ง

4.2 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ 12 แห่ง

4.3 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาดเล็ก - เดียง 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ป้อมยามตำรวจ 1 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ เป็นพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจตำบลดอนหวาน

5.ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อยู่ห่างจากตัวเมืองมหาสารคามประมาณ 19 กิโลเมตร ระหว่างทางหลวงสายจังหวัดมหาสารคาม ไปอำเภอบรบือ โดยเลี้ยวซ้ายเข้าสู่ตำบลโคกก่อ เป็นถนนลาดยางตลอดเส้นทางซึ่งมีการคมนาคมทางบกเป็นหลัก โดยมีถนนสายทางหลวงชนบท หมายเลข มค 2008 และ สาย มค 2010 และถนนคอนกรีตภายในตำบลเป็นเส้นทางสายหลักในการติดต่อการคมนาคมติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง มีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญดังนี้

5.1.1 ทางหลวงชนบทสาย มค 2008 โดยเชื่อมระหว่างทางหลวงแผ่นดินสาย มหาสารคาม - อำเภอบรบือ กับทางหลวงแผ่นดินสาย มหาสารคาม - วาปีปทุม เริ่มจากบ้านหนองจิก ตำบลแก่งเลิงจาน เลี้ยวซ้ายผ่านตำบลหนองโน ตำบลโคกก่อ ตำบลบัวคือ และสิ้นสุดที่บ้านดอนหวาน ตำบลดอนหวาน รวมระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร

5.1.2 ทางหลวงชนบทสาย มค2010 โดยเชื่อมระหว่างทางหลวงแผ่นดินสาย มหาสารคาม - อำเภอบรบือ กับทางหลวงแผ่นดินสาย มหาสารคาม - วาปีปทุม เริ่มจากบ้านบ่อใหญ่ ตำบลบ่อใหญ่ เลี้ยวซ้ายผ่านตำบลหนองโก ตำบลโคกก่อ สิ้นสุดที่บ้านหนองปลิง ตำบลหนองปลิง รวมระยะทางประมาณ 19 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

ใช้ไฟฟ้าครบทั้ง 16 หมู่บ้าน และมีประชากรที่ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดคิดเป็น 99 % มีบางครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้เนื่องจาก อาจอยู่ห่างชุมชน แต่ก็มีมีการแก้ไขโดยใช้ไฟฟ้าระบบพลังงานแสงอาทิตย์

5.3 การประปา

แหล่งน้ำเพื่ออุปโภค/บริโภคของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลโคกก่อ จำนวน 16 หมู่บ้าน เป็นระบบประปาหมู่บ้าน

5.4 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขสาขาย่อย 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

6.1.1 พื้นที่ทำนา เกษตรกรส่วนใหญ่ทำนาปี โดยอาศัยน้ำฝนตามธรรมชาติ และมีบางส่วนที่อาศัยน้ำจาก คลองส่งน้ำระบบชลประทาน

6.1.2 พื้นที่ทำไร่ เกษตรกรบางส่วนทำไร่มันสำปะหลัง ทำไร่ยาสูบ (ยาเตอร์กิส) และไร่ถั่ว

6.2 การประมง

พื้นที่ตำบลโคกก่อ ไม่มีอาชีพประมงเป็นอาชีพหลัก มีเพียงแต่การเลี้ยงปลาในบ่อตามธรรมชาติ

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในตำบลโคกก่อ เกษตรกรส่วนใหญ่จะเป็นปศุสัตว์ในครัวเรือน เช่น เลี้ยงวัวควาย หมู และเลี้ยง เป็ด ไก่ เกือบทุกครัวเรือน สำหรับบริโภค ถ้ามีจำนวนมากก็เอาไว้จำหน่าย

6.4 การบริการ มีบริการที่พัก 24 ชั่วโมง ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 2 บ้านโรงบ่ม

6.5 การท่องเที่ยว

พื้นที่ตำบลโคกก่อ มีแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวตำบลโคกก่อ และใกล้เคียงรู้จักกันเป็นอย่างดี นั่น คือ "อ่างเก็บน้ำโคกก่อ"

6.6 อุตสาหกรรม/การพาณิชย์

พื้นที่ตำบลโคกก่อ ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่ แต่จะมีกิจการขนาดเล็ก ดังนี้

6.6.1 โรงงานผลิตน้ำดื่ม ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 5 บ้านหนองหิน หมู่ที่ 9 บ้านหนองโจด หมู่ที่ 10 บ้านหัวช้าง รวม 3 แห่ง

6.6.2 สหกรณ์ผู้เลี้ยงโคนมโคกก่อ ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 1 บ้านโคกก่อ จำนวน 1 แห่ง

6.6.3 โรงงานพลาสติก ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 1 บ้านโคกก่อ จำนวน 1 แห่ง

6.7 แรงงาน

แรงงานตำบลโคกก่อ ช่วงอายุ 20 – 40 ปี ส่วนใหญ่ (ประมาณ 80%) จะไปทำงานที่ กรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด แต่จะมีเป็นส่วนน้อย (ประมาณ 20%) ที่ประกอบอาชีพที่หมู่บ้าน และในตัวเมือง

ประชากรตำบลโคกก่อส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหลักด้านการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำสวน และเลี้ยงสัตว์ อาชีพรองลงมาคือรับจ้างและค้าขาย

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลโคกก่อ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนวัด ที่มีอยู่จำนวนมาก กระจายอยู่ในหมู่บ้าน

7.2 ประเพณีและงานประเพณี

ประชาชนชาวตำบลโคกก่อ ได้ยึดถือและปฏิบัติตามประเพณีต่างๆ ตาม ฮีต 12 ครอง 14 แต่จะมีงานประเพณีที่เด่น ๆ ในตำบล ดังนี้

7.2.1 งานประเพณีบุญบั้งไฟ ชาวตำบลโคกก่อ ทุกๆ หมู่บ้าน จะรวมกันจัดขึ้นเป็นประจำ ในช่วงเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน ของทุกปี

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้าน

7.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ชาวตำบลโคกก่อ มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นภูมิปัญญาแต่ดั้งเดิม คือ ผ้าไหมมัดหมี่พื้นบ้าน ผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ เสื่อกก ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่

7.3.2 ด้านภาษาถิ่น ชาวตำบลโคกก่อ ใช้ภาษาอีสานในการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ แต่จะใช้ภาษาไทย เป็นภาษาที่ใช้ในทางราชการ

7.4 สินค้าพื้นเมือง

7.4.1 ดอกไม้ประดิษฐ์จากถุงน่อง บ้านหนองแสง หมู่ที่ 6

7.4.2 ผ้าไหมมัดหมี่พื้นบ้าน บ้านหนองค่าย ม.16

7.4.3 ผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ จากกลุ่มอาชีพบ้านหนองหิน

7.4.4 เสื่อผ้าฝ้ายสำเร็จรูปกลุ่มอาชีพบ้านหนองหิน

7.4.5 ข้าวกลิ้งข้าวเหนียวข้าวจ้าว ข้าวก่ำ บ้านหัวช้าง ม.10

7.4.6 เสื่อกกบ้านหัวช้าง หมู่ที่ 10

7.4.7 โม่บายปลาตะเพียน และพวงกุญแจ บ้านหนองค่าย ม.16

7.4.8 ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่ บ้านหนองหิน

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญของตำบลโคกก่อ มีดังนี้

8.1.1 ลำห้วยคะคาง

เป็นลำน้ำอีกสาขาหนึ่งของลำน้ำชี โดยไหลจากอ่างเก็บน้ำห้วยคะคางลงไปทางทิศเหนือ ไหลลงอ่างเก็บน้ำแก่งเลิงจาน และไหลลงลำน้ำชี ในตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมืองมหาสารคาม

8.1.2 อ่างเก็บน้ำห้วยคะคาง

เป็นอ่างเก็บน้ำขนาดกลาง มีปริมาณการเก็บกักน้ำน้อยกว่า 100 ล้านลูกบาศก์เมตร ของกรมชลประทาน ซึ่งอยู่ในเขต หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 8 และหมู่ที่ 12 สามารถใช้น้ำเพื่อการเกษตรในฤดูแล้ง

8.1.3 อ่างเก็บน้ำห้วยหินเหิบ

เป็นอ่างเก็บน้ำขนาดเล็กมีปริมาณการกักเก็บน้ำน้อยส่วนมากจะใช้น้ำในการเกษตร เฉพาะในฤดูฝน ส่วนในฤดูแล้งไม่สามารถนำน้ำมาใช้ได้ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 9 , 13

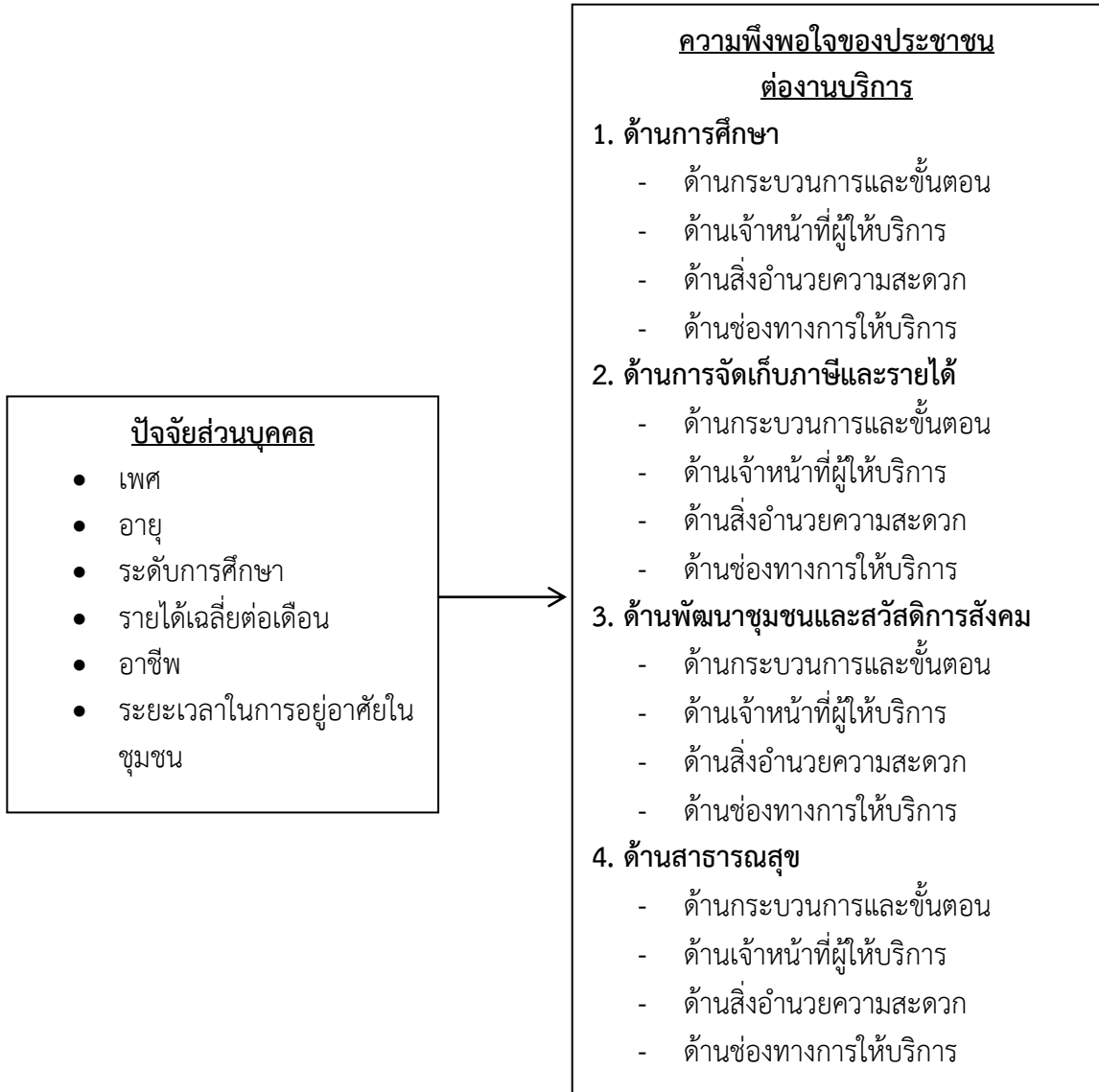
8.2 ป่าไม้

ในตำบลโคกก่อมีพื้นที่ป่าไม้ถาวรตาม มติคณะรัฐมนตรี ซึ่งมีอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2, 9 และหมู่ที่ 13 เป็นบางส่วน คือ ป่าโคกหินลาด มีเนื้อที่ประมาณ 700 ไร่

8.3 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ทรัพยากรป่าไม้ค่อนข้างสมบูรณ์จำนวน 700 ไร่ บริเวณป่าสงวนแห่งชาติป่าโคกหินลาด ในเขตตำบลโคกก่อ นอกจากนี้ยังมี ที่สาธารณะที่มีผืนป่าที่อุดมสมบูรณ์ เช่น ดอนปู่ตา ป่าช้า เป็นต้น

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย



6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธีรา ตรีโย (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมต่อการให้บริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการทั้งสองประเภทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ปัจจัยที่มีผลก่อนเข้ารับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่งคือภาพพจน์และชื่อเสียงของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนืออันดับสองคือความเชื่อถือและไว้วางใจได้ในการให้บริการและสถานที่ตั้งและป้ายแสดงที่ตั้งตามลำดับ

- ปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่งคือกิจกรรมรยาทความประณีตบรรจงของผู้ให้บริการด้านความสุภาพในการให้บริการรองลงมาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือความเต็มใจในการให้บริการการแต่งกายของผู้ให้บริการและการเอาใจใส่ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

- ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการของศูนย์แสดงสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้อันดับหนึ่งคือความสอดคล้องของการบริการกับความคาดหวังของผู้ประกอบการอันดับสองคือการใช้บริการของศูนย์หลังได้รับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการและความสม่ำเสมอในคุณภาพของการบริการ

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉางซึ่งผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้านทั้งภารกิจภายในและภารกิจภายนอกสถานที่ที่มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดกสบายด้านความเป็นธรรมด้านคุณภาพด้านความเสมอภาคด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพด้านความพร้อมในการให้บริการด้านการสนองตอบความต้องการและด้านการสนองตอบความพึงพอใจเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวมส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุต่างกันอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้านและในภาพรวมแตกต่างกันยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่องน้อยกว่านั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคด้านการตอบสนองความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรนุช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานครพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในด้านบริการหลักคือการให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้านส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการได้แก่ระดับการศึกษารายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในงานวิจัยเรื่องนี้คือหน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน

ศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานอำเภอจตุรพักตรพิมานจังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานอำเภอจตุรพักตรพิมานจังหวัดร้อยเอ็ดรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไป

หาน้อยคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สโรชา แพร์ภาษา (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทราโดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดฉะเชิงเทราใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลกลางส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมและการกีฬาและระบบประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 และ 5) ภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมนิคมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 ซึ่งผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกลกลางส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬาและระบบประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 82.40 เปอร์เซนต์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ประจำเดือนมกราคม-สิงหาคม 2549 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมนิคมขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ 2549 คิดเป็นร้อยละ 86.20

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมซึ่งผลการวิจัยสรุปใจความสำคัญได้ว่าทำให้มหาวิทยาลัยได้เห็นถึงทัศนคติและมุมมองของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดและการให้บริการซึ่งจะช่วยให้มีการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

บุญเลิศ ธงสะอาด และสมศักดิ์ บุญชู. (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานีโดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการและ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและผลจากการให้บริการซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเช่นที่นั้งผู้รับบริการสถานที่บริการความชัดเจนของป้ายต่างๆ

ประภัสสร อวะวดี (2550 : บทความย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบ่อจังหวัดหนองคายผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบ่อจังหวัดหนองคายรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสาอำเภอบ่อจังหวัดหนองคายที่จำแนกตามเพศระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันพบว่าแตกต่างกันทั้ง 3 ตัวแปร

สมหมาย เปี้ยถนอม (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริการวิชาการ 2) ด้านกิจการนักศึกษาและ 3) ด้านการบริการอาคารสถานที่ซึ่งผลการวิจัยพบว่าทั้งสามด้านมูลค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับกลางคือ 3.24, 3.28 และ 3.02 จากคะแนนเต็ม 5

คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. (2551) ได้ทำการสำรวจผลการประกันความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

จากตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 1,056 รายใน 38 ชุมชนในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 73.40 โดยประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านอาคารสถานที่คิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านระบบบริการคิดเป็นร้อยละ 76.00 และด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษี) คิดเป็นร้อยละ 69.80 ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 71.80 ตามลำดับ

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2553) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองอุบลราชธานีในปี 2555 ซึ่งผลการสำรวจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจโดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนาจารย์ตบะเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์วางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับและผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับพอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.85)

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม จะใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

1. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการด้านการศึกษา (2) งานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข โดยแต่ละงานบริการจะดำเนินการสำรวจใน 4 มิติ ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอมือง จังหวัดมหาสารคามตามภาระและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2546

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8,225 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคล ที่ได้จากการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 ตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{8,225}{1 + 8,225 (0.0025)} = 381.49$$

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการอยู่อาศัยในชุมชน

2. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ 4 มิติ ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้วเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการอาศัยอยู่ในชุมชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่ออำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 382 ชุด สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชน และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ ต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นดังนี้ การหาความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้น นำมาแก้ไขข้อปรับปรุงข้อคำถามในด้านภาษาและความชัดเจนเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายต่อการตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจแบบวัดและการให้คะแนน

1. แบบสอบถามข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการอยู่อาศัยในชุมชน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกก่อ โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5

โดยในส่วนที่ 2 นี้จะแบ่งระดับของความพึงพอใจออกมาเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายผลการวิเคราะห์จากน้อยไปหามาก ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 121)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด