

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
4. สภาพทั่วไปของพื้นที่ที่ศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมทางจิตวิทยา คือ สภาพของความรู้สึกที่เกิด ร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดหมาย ขอบข่ายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ (สมยศ นาวิการ, 2531 : 119) คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) มีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้จำนวนมากในลักษณะ ใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ตัวอย่าง เช่น

วรูม (Vroom, 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนี้ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะ แสดงให้เห็นความไม่พอใจนั่นเอง

2. ความหมายของความพึงพอใจในการบริหารจัดการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินการบริหารจัดการ ขึ้นอยู่กับกล ยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจใน

การบริหารจัดการและบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้บริหารจัดการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะทำ นำมาซึ่งการได้เปรียบเทียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนร่วมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจความสำคัญต่อผู้บริหารจัดการและผู้รับบริการ ดังนี้ (สมยศ นาวิกาน. 2531 : 119)

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริหาร ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการเสนอบริการที่ลูกค้าชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างของลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริหาร ในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และความสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของการบริหารที่จะทำให้อลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงาน) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

2.3 ความพึงพอใจของผู้บริหารจัดการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ ให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริหารจัดการ เป็นเรื่องที่เป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้บริหารย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริหารและการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า และส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

2.4 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (สมยศ นาวิกาน. 2531 : 120)

2.4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริหารตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ

ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.4.2 ความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน ช่วยพัฒนาคุณภาพ

ของงานบริหาร และอาชีพในด้านงานบริหารจัดการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานก็ขอมุม่เทความพยายาม การเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการบริหารจัดการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของบริหารต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการ และดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ จะไม่อยู่นิ่งและมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา หากยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษา ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่สำคัญดังนี้

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน มนุษย์มีความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ลำดับ คือ (Maslow, 1970 : 80 ; อ่างใน อรรถา มุ่งโนนบ่อ, 2549 : 44)

3.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ความต้องการบรรยากาศ เป็นต้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในด้านความจำเป็นพื้นฐาน

แล้วมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไป และความต้องการดังกล่าวจะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

3.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) มี 2 แบบ คือความต้องการความปลอดภัยด้านร่างกายและจิตใจ กับความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ ความต้องการความปลอดภัยทางร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ไม่ถูกไล่ออกจากงาน โดยง่าย

3.1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการความรัก ต้องการการยอมรับ ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

3.1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ ต้องการเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความมั่นใจในตนเอง ต้องการเป็นผู้มีความ สามารถ ความต้องการเกียรติยศของแต่ละบุคคลมีมากน้อยต่างกัน บางคนต้องการความพึงพอใจที่จะได้รับความสำคัญระดับที่ทำงาน บางคนต้องการระดับชาติ งานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนมีโอกาสแสดงความสามารถ แต่งานประจำ โดยเฉพาะที่ได้รับมอบหมายควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด มักไม่มีโอกาสให้คนได้แสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่และไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

3.1.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการที่จะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ความคาดหวังของตนเอง ได้ทำอะไรที่ตนเองต้องการและมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองทำ

3.2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg and Others) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก, มันเนอร์ และชไนเดอร์แมน ต้องการศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสุขมีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ (Herzberg and Others, 1959 : 71-79 ; อ้างใน กิตติศักดิ์ กุคือราแม. 2550 : 10)

3.2.1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวตนและความสำเร็จก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่าปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

- 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 2) การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement)

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

5) ลักษณะของงาน (The Work Itself)

3.2.2 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่าปัจจัยห้า (Hygiene Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

1) นโยบายและการบริหาร (Company Factors and Administration)

2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Works Conditions)

5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary)

ความพึงพอใจทั้งสององค์ประกอบมีด้วยกัน 10 ประการ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (กิตติศักดิ์ ภูคือราเม. 2550 : 10)

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จเราจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปราบปลื้มในผลงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาเพื่อผู้มาขอรับการปรึกษา หรือจากบุคคลใดในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายจะต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่สามารถทำหรือเป็นงานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

6. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

7. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มีอคติ ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีได้

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์วางตนสูง ไม่ให้ความสนิทเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ต่างคนต่างทำโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีความแข่งขันชิงดีชิงเด่น และเอาตัวรอดโดยการทับถมผู้อื่น

9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากหรือน้อยเกินไป

10. เงินเดือนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่คนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินบำเหน็จเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ การให้บริการต่าง ๆ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

พินทгорย์ นามวัฒน์ (2535 : 29) ได้กล่าวในการบริหารงานบุคคลไว้ว่า เฟรเดอริกและเฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้นำแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ไปศึกษาเพิ่มและมีแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม หรือ Two-Factors Theory of Motivation ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เฮอริชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ การได้เพิ่มความรู้ (Growths) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) การได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น (Responsibility) การมีอิสระในการทำงาน (Work Itself) การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น (Recognition) และผลสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2. ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ตำแหน่งการงาน (Status) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Relationships with Peers) ค่าตอบแทน (Income) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) การควบคุมดูแล (Supervisor) และนโยบายการบริหารของบริษัท (Policy and Administration)

อย่างไรก็ดี เฮอรัชเบอร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

จากปัจจัยดังกล่าวพอสรุปได้ มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 อย่างคือ ความต้องการด้านร่างกายและการได้รับการยอมรับ ยกย่องให้เกียรติจากสังคม

3.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลเลนด (Mc Clelland's Need Theory) ตามทฤษฎีของแมคเคลเลนด ได้จำแนกความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประเภทคือ (ชมรมพัฒนาสังคม. 2534 : 11)

3.3.1 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) คือความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จโดยที่เห็นว่าการนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย

3.3.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Relation) คือความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกันและยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิด เป็นต้น

3.3.3 ความต้องการอำนาจบารมี (Need for Power) คือความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือ บุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย เป็นต้นว่า การแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากนั้นยังได้แก่ความต้องการในการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะการใช้อำนาจบังคับบัญชา การแสวงหาความเชื่อถือ และการใช้อิทธิพลในการลงโทษ เป็นต้น ถ้ามองในลักษณะของการบริหารและมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจบารมี คือการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อิทธิพลต่าง ๆ ใน

การควบคุมดูแล ปกครองบังคับบัญชาตนเอง

จากแนวทฤษฎีนี้ เป็นการชี้ให้เห็นความแตกต่างของระดับความต้องการของผู้บริหารซึ่งอยู่ในระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น แทนนอนกล่าวว่า ความต้องการสัมฤทธิ์ผลถือว่ามีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งมีความคาดหวังต่อกรที่จะได้รับสิ่งตอบแทนจากผลงานที่ได้ทำไปแล้ว แต่สำหรับระดับผู้บริหารแล้วความต้องการอำนาจบารมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมฤทธิ์ผลและความต้องการความผูกพัน

3.4 ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) ได้แก่ ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ เช่น ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจแบบนี้ว่า “เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่าคนจะถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกจูงใจอย่างไร ในทัศนะดังกล่าวนี้ ความต้องการจะเป็นเพียงองค์ประกอบอย่างหนึ่งในกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งใช้ในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรเท่านั้น” (พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2535 : 29)

3.5 ทฤษฎีความคาดหมาย (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจากVroom ได้อธิบายว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วยความพอใจ (Valence) ความคาดหมาย (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes) (พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2535 : 29)

ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มี

เป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของแต่ละบุคคล จึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหมาย (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อถืออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหมายนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผล

การปฏิบัติงานและผลลัพธ์ระดับที่สอง (Secondary Outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามมาหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

สรุปจากการที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของมนุษย์เกิดจากแรงกระตุ้นและแรงจูงใจซึ่งเป็นผลที่จะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาทางด้านบวกและด้านลบ ถ้าในระดับหน่วยงานการแสดงพฤติกรรมของประชาชนต่อหน่วยงานแสดงออกทางด้านบวก แสดงว่าการบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ถ้าการแสดงพฤติกรรมของประชาชนต่อหน่วยงานออกทางด้านลบแสดงว่าการบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นล้มเหลวหน่วยงานนั้นจะต้องมีการทบทวนปรับปรุงการบริหารหน่วยงานนั้นใหม่

4. การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งในการวัดความพึงพอใจ (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2538 : 16) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตคติ เป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยการวัดความคิดเป็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้ เป็นลักษณะการจัดการทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่าเทคนิคของ ลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางซึ่งสอดคล้องกับ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ ซึ่งได้เพิ่มเติมอีกว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าที่เที่ยงตรงสูงในขณะนั้น

การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (ภนิกา ชัยปัญญา, 2542 : 28)

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำให้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านต่างๆกัน
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจโดยสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทางซึ่งวิธีนี้ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ตามทฤษฎีของ Victor H. Vroom ในทัศนะของพรสุรีย์ ชุมเกษียร (2544 : 16-17) แรงจูงใจคือผลรวมของความพอใจกับความคาดหวังที่คิดไว้แสดงออกในรูปสมการได้ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพอใจ + ความคาดหวัง ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหมายไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร จะได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกันถ้าทัศนคติในเชิงลบต่องานหรือการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหมายแรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจจะต้องอาศัยหลายวิธีมาประกอบกันในการประมวลผลจึงจะทำให้ได้ผลของความพึงพอใจที่แท้จริง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความพอใจของมนุษย์ที่แสดงออกมาต่อสิ่งเร้า การแสดงออกจะแสดงออกได้ 2 ด้าน คือ ด้านบวก และด้านลบ

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งสำคัญที่ประชาชนสามารถที่จะสะท้อนความรู้สึกออกมาต่อการบริหารหรือการบริการขององค์กร ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดต่อการบริหารจัดการขององค์กรได้อย่างแท้จริง ถ้าประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านบวก ก็แสดงว่าการบริหารจัดการขององค์กรนั้นเกิดประสิทธิภาพเกิดประโยชน์กับประชาชนสูงสุด ในทางกลับกันถ้าประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรในทางลบ ก็แสดงว่าการบริหารจัดการขององค์กรนั้นเกิดความล้มเหลว องค์กรนั้นจะต้องแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานใหม่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้นความพอใจของประชาชนจึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรควรตระหนักอยู่เสมอเพื่อจะให้องค์กรนั้นบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำการให้ความหมายของ “ผู้นำและภาวะผู้นำ” นั้น นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะอธิบายควบคู่กันหรือใช้แทนกันและกันเพราะมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

อรุณ รักธรรม (2522 : 187) ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งขึ้น หรือได้รับคำยกย่องขึ้นให้เป็นหัวหน้าเป็นผู้ตัดสินใจ เพราะมีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาและจะพาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหมู่ชนไปในทางที่ดีหรือชั่วได้

ธรรมรส โชติกุลธร (2524 : 131) ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่มีผลทำให้พฤติกรรมของผู้อื่นยอมคล้อยตามผู้นำจึงเป็นตัวหลักที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรหรือหน่วยงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานส่วนรวม

เบอร์คแมน และไนเดอร์ (Berkman and Neider, 1987 : 261) ได้อธิบายไว้อย่างครอบคลุมว่าผู้นำ คือบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน 5 ประเภทต่อไปนี้ คือ

ประการที่หนึ่ง ผู้ที่รับผิดชอบหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งซึ่งตั้งขึ้นมาสำหรับคนที่มีภาวะผู้นำเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ

ประการที่สอง ผู้เป็นศูนย์กลางหลักของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่ม

ประการที่สาม ผู้เป็นซึ่งที่รักใคร่ชอบพของสมาชิกในกลุ่มมากที่สุด

ประการที่สี่ ผู้ที่มีอำนาจบารมีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มสูง

ประการที่ห้า ผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในกลุ่มสมาชิกด้วยกัน

กวี วงศ์พุด (2539 : 14-15) ได้สรุปความหมายของผู้นำไว้ 5 ประการคือ
ประการที่หนึ่ง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจตุรรวมของกิจกรรมในกลุ่มเปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

ประการที่สอง บุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากันไปสู่วัตถุประสงค์หรือไปสู่จุดหมายที่วางไว้แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่มนอกรทางด้วย

ประการที่สาม บุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมิติของบุคคลเป็นฐาน สามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

ประการที่สี่ บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างคือสามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุดที่สุด

ประการที่ห้า บุคคลที่สามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

บุญทัน ดอกไธสง (2535 : 266) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำดังนี้

1. ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

2. เป็นผู้นำและแนะนำ เพราะผู้นำต้องคอยช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ

3. ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่ม ที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่ม และนำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายความหมายของภาวะผู้นำ ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” ไว้หลากหลายและน่าสนใจ ดังต่อไปนี้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้หรืออาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคือรูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคลนั่นเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 2876) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กิติ ดยัคคานันท์ (2530 : 11) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย ให้ร่วมมือกับตนดำเนินการจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

พะยอม วงศ์สารศรี (2530 : 196) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตน กระตุ้นชี้นำให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์กรเป็นจุดหมายปลายทาง

สมเกียรติ เกียรติเจริญ (2546 : 5) ให้ความหมายว่า “ภาวะผู้นำ” ไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการชักชวน หรือการชี้นำคนอื่น โดย

ปราศจากการใช้อำนาจตามตำแหน่งหรือเหตุการณ์ภายนอก

2. ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการในการใช้อิทธิพล (Influence) ต่อกิจกรรมของกลุ่มเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และทำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์
3. ภาวะผู้นำ คือ การกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมขององค์กร
4. ภาวะผู้นำ คือ ปรัชญาการทางสังคมที่ซับซ้อน และสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
5. ภาวะผู้นำ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลแห่งความสัมพันธ์ก็คือบุคคลในช่วงเวลาหนึ่งต้องรับผิดชอบต่อกิจกรรมและสวัสดิการของกลุ่ม ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเมื่อคนหนึ่งมีผลกระทบต่ออีกคนหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่งในลักษณะที่ว่า การสั่งการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์มาจากคนคนนี้ ความสำเร็จของการเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเสมอ ไม่ได้เกิดขึ้นโดยลำพัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540 : 197-200) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่นในกลุ่มเพื่อปฏิบัติกิจกรรมหรือภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กรได้
2. การบริหารแตกต่างกับภาวะผู้นำ กล่าวคือการบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ซับซ้อนได้ ด้วยการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีแผนงาน มีโครงการชัดเจนและสามารถควบคุมดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ส่วนภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างนิสัยทัศนคติให้เป็นตัวกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคตแล้วจัดการคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์ จนเกิดแรงคลไจมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์นั้น องค์กรจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีและมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง
3. ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theory) เชื่อว่า คนเป็นผู้นำจะมีคุณลักษณะด้านคุณภาพ ภาวะอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ แรงขับ และค่านิยมที่แตกต่างกับคนที่ไม่เป็นผู้นำ โดยคุณลักษณะที่มักพบในตัวผู้นำ ได้แก่ ความมีพลังและความทะเยอทะยาน ความเฉลียวฉลาด และความรอบรู้ในงาน อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อประกันว่าคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งมีผลต่อความสำเร็จของผู้นำเสมอไป

4. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม เชื่อว่า การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องมีพฤติกรรม ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสม โยจําแนกพฤติกรรมที่มุ่งคน (แต่ละทฤษฎีจะใช้คำต่างกันแต่แนวคิดคล้ายกัน) และจากพฤติกรรมทั้งสองด้านสามารถจําแนกออกเป็นแบบของผู้นำ (Leadership Style) ได้หลายแบบของผู้นำแต่ละแบบจะมีความเชื่อและมุมมองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน แต่เชื่อกันว่าแบบของผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุด มีพฤติกรรมที่มุ่งงานมุ่งคนสูงสุดทั้งสองด้าน

5. ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ เชื่อว่าแม้คุณลักษณะของผู้นำก็ดี จะมีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำก็ตาม แต่สถานการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็ของผู้นำ ได้มีผู้เสนอแนวคิดทฤษฎีในด้านนี้ขึ้นหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีของสถานการณ์ของฟีลเดอร์ ซึ่งเน้นการจับคู่ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับตัวแปรเฉพาะทางสถานการณ์ กล่าวคือ ต้องปรับเงื่อนไขของสถานการณ์ให้สอดคล้องแบบภาวะผู้นำ ส่วนทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละลักษณะของงาน เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ คนเหล่านี้จะเกิดแรงจูงใจต่อเมื่อว่ามีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้หรือเชื่อว่าการใช้ความพยายามของตนในการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังนั้นผู้นำจึงต้องใช้แบบผู้นำที่เหมาะสมในการสร้างแรงจูงใจการขจัดอุปสรรคขัดขวางการพัฒนาความสามารถตลอดจนการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกิดความพึงพอใจในงานและมั่นใจต่อผลความสำเร็จที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้นำพยายามใช้อิทธิพลหรืออำนาจในตำแหน่งเพื่อชี้นำ ชักชวน ผลักดันให้บุคคลอื่นมีความกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจต้องการเพื่อให้ตนหรือองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ส่งเสริมให้บุคคลที่ใช้หรือมีอยู่ในตัวกลายเป็นผู้นำขององค์กรต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

คำว่า บริหาร ส่วนใหญ่มักจะคิดถึงการบริหารราชการคำศัพท์ที่ใช้มี 2 อย่างคือการบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารภาครัฐ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารของภาคธุรกิจเอกชน อย่างไรก็ตาม คำว่า การบริหารกับคำว่า การจัดการใช้แทนกันได้มีความหมายคล้ายคลึงกัน มีนักบริหารและนักวิชาการนำคำจำกัดความของคำว่า

การบริหารหรือการจัดการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ตามหลักการบริหารของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) (สุกัญญา อิมเอมธรรม. 2548 : 50-54) ว่า “หลักการบริหาร (The Principles of Management)” มี 14 ประการ เป็นหลักการที่ผู้บริหารจะต้องตระหนักและนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร ทศนะของฟาโยลถือว่าหลักการบริหารทั้ง 14 ประการ เป็นทฤษฎีทางการบริหารที่มีความสำคัญ โดยสรุปแล้ว มีดังนี้

1. หลักการแบ่งงานกันทำ (Division of Work) เป็นหลักการบริหารที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด ให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ เพื่อให้เกิดความแม่นยำในการทำงานมาก ลดความสูญเสียในการทำงาน เพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรและสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. หลักการกำหนดหน้าที่ (Authority) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยลเห็นว่าผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟังและทำตามคำสั่งที่ชอบด้วยกฎหมาย และผู้บริหารที่ดีจะต้องมีทั้งอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่ง และอำนาจที่เกิดจากคุณลักษณะเฉพาะของตนเอง

3. หลักการรักษาระเบียบวินัย (Discipline) เป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อฟังและถือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์กร เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการเคารพกฎระเบียบมากกว่าที่จะเป็นความเกรงกลัว ฉะนั้น การขาดระเบียบวินัยจะทำให้ภาวะผู้นำขององค์กรมีความอ่อนแอ และการรักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัดจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

4. หลักเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unit of Command) เป็นหลักการบริหารที่เสนอว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหนึ่งคน จะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะเดียวกันผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็จะไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติตามคำสั่ง

5. หลักเอกภาพของเป้าหมาย (Unit of Direction) เป็นหลักการบริหารที่องค์กรจะต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้เกิดเอกภาพในการดำเนินงาน มีการประสานงานที่แข็งแกร่ง และทุ่มเทการใช้ทรัพยากรขององค์กรได้ตรงตามเป้าหมาย

6. หลักผลประโยชน์ของบุคลากรในองค์กร จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กร (Subordination of Individual to the General Interests) เป็นหลักการบริหารที่ ฟาโยลมีเป้าหมายเพื่อการบริหารงานในองค์กรเกิดสถานการณ์ต่อไปน้อยที่สุด คือ

การเพิกเฉยของบุคลากร ความเห็นแก่ตัว ความขี้เกียจ ความอ่อนแอ และความเฉื่อยชา เพราะสาเหตุดังกล่าวเป็นที่มาของความขัดแย้งในทุกครั้งที่องค์กรจะก้าวไปข้างหน้า

7. หลักการจ่ายค่าจ้าง (Remuneration) เป็นหลักการบริหารที่มุ่งให้องค์กรเลือกวิธีการจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสมกับบุคลากร และทำให้ระบบการจ่ายค่าจ้างเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรมากที่สุด และจำเป็นที่จะต้องใช้หลายๆวิธีด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและลักษณะเฉพาะของคนแต่ละคน

8. หลักการรวมอำนาจ (Centralization) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยลเห็นว่า เป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารจะรับข้อมูลข่าวสารทุกอย่างขององค์กร แล้วจึงดำเนินการตัดสินใจ ทั้งนี้จะได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหาร

9. หลักการกำหนดสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) เป็นหลักการบริหารที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาสูงสุดเชื่อมโยงไปถึงตำแหน่งต่ำสุด เป็นการแสดงให้เห็นถึงช่องทางในการติดต่อสื่อสารตามสายงานหรือสายการบังคับบัญชาตามปกติอย่างไรก็ตามฟาโยลเห็นว่า จะทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันซึ่งอยู่คนละแผนกมีความรวดเร็วขึ้น โดยให้มีการติดต่อประสานงานกันได้โดยตรง และเรียกวิธีการติดต่อประสานงานแบบนี้ว่า “สายประสานงานระดับล่าง” (Gangplank)

10. หลักการกำหนดขั้นตอนในการทำงาน (Order) เป็นหลักการบริหารที่ฟาโยลเสนอว่าการจัดทรัพยากรตามโครงสร้างขององค์กร และโครงสร้างของงานจะต้องมีความเหมาะสม สมกันจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเขาเสนอแนะว่าองค์กรควรมีการยกเว้นและจัดการพรรณานงานในตำแหน่งต่าง ๆ ไว้ก่อน และให้จัดสรรทรัพยากรให้ตรงตามตำแหน่งที่ได้กำหนดไว้

11. หลักความเป็นธรรม (Equity) เป็นหลักการบริหารที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความยุติธรรมและความเมตตาต่อผู้บังคับบัญชา และจะนำไปสู่การอุทิศตนและการจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

12. หลักความมั่นคงของบุคลากร (Stability of tenure of Personnel) เป็นหลักการบริหารงานที่สามารถสร้างความมั่นคงในการทำงานให้บุคลากร เพราะการเข้าออกจากงานในอัตราส่วนที่สูงขึ้น จะส่งผลเสียต่อองค์กรในแง่ของการเพิ่มต้นทุนที่มองไม่เห็นให้เกิดขึ้นได้ในขณะที่บุคลากรก็จะมีเจตคติทางลบต่อองค์กร

13. หลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เป็นหลักการบริหารงานที่มีความสำคัญยิ่งที่ผู้นำในระดับต่างๆ จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เทียบคมในอันที่จะนำไปสู่การริเริ่มแผนงานที่มีคุณค่ายิ่งต่อองค์กร

14. หลักความสามัคคี (Esprit de Corps) เป็นหลักการบริหารงานที่จะต้องสร้างขึ้นในทุกองค์การทุกแห่งเพราะถือว่าเป็นความจำเป็นยิ่งของทีมงานและนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการเสนอหลักการบริหาร 14 ประการนี้ ได้รับการยอมรับทั้งในระดับความคิดและการนำไปปฏิบัติ ตลอดจนใช้เป็นข้อเตือนในการปฏิบัติงาน จนบางครั้งมีผู้เรียกหลักการบริหารนี้ว่าเป็น “กฎทองของการบริหาร”

ในพจนานุกรมออกซฟอร์ด (Oxford Dictionary) ได้นิยามศัพท์ของคำว่า “การบริหาร” ไว้ว่าเป็นการจัดการทางธุรกิจ ซึ่งอาจอธิบายความแตกต่างได้ ดังนี้ (สุกัญญา อิมอมธรรม, 2548 : 50-54)

1. การบริหารเกี่ยวข้องกับการสร้างหรือกำหนดนโยบาย (Policy) ส่วนการจัดการเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เห็นผล
2. การบริหารเป็นการกระทำของนักบริหารระดับสูงในองค์กร ส่วนการจัดการเป็นการกระทำของนักบริหารในระดับกลางและระดับต้น
3. การบริหารเกี่ยวข้องกับการเลือกในเรื่องที่มีความสำคัญอันเกี่ยวกับการอยู่รอด คุณค่าบุคลิกภาพ การเจริญเติบโต และการประสพผลสำเร็จสูงสุด ส่วนการจัดการเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำ
4. การบริหารจะเป็นการมองทั้งเรื่องภายนอกและภายในขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ความสัมพันธ์กับภายนอก ส่วนการจัดการเป็นการมองในแวดวงภายในที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมา จะเห็นความหมายที่ไม่สอดคล้องกันของคำทั้งสองคำนี้ในลักษณะแทนกันอย่างไรหลาย นั้นหมายความว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นความแตกต่างดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่กลับเห็นว่าทั้งสองคำนี้โดยทั่วไปอาจใช้แทนกันและหมายถึงสิ่งเดียวกัน

อาร์ เจ เอส (R.J.S. Baker, 1972) ได้อธิบายถึงที่มาของคำว่า “การบริหาร” ไว้ว่า คำว่าบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “Admiitratrare” ซึ่งหมายถึงการช่วยเหลือ หรือการอำนวยความสะดวกในความหมายหลาย ๆ ความหมายดูเหมือนจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับคำว่า “Minister” ซึ่งอาจหมายถึง “การรับใช้” (Serve) หรือ “ผู้รับ

ใช้” (Servant) ดังนั้นความหมายที่มาแต่ดั้งเดิมของคำว่า Administer อาจกล่าวย่อ ๆ ได้ว่า เป็นการติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ และคำจำกัดความง่าย ๆ ก็คือ การทำงานให้สำเร็จ

ชูป กาญจนประกร (2538 : 8) ได้ให้นิยามว่า การบริหารหมายถึง “ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฉะนั้นคำว่าการบริหารงานนี้จึงใช้กำกับแสดงให้เห็นลักษณะการบริหารงานแต่ละประเภท ถ้าเป็นการทำงานโดยบุคคลเดียวเราเรียกว่าเป็นการทำงานเฉย ๆ เท่านั้น ”

จากนิยามของนักวิชาการดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การบริหารงานนั้นมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. จะต้องมียุคคลอย่างน้อยสองคนขึ้นไป
2. ต้องมีการกระทำอย่างร่วมแรงร่วมใจของกลุ่มบุคคลนั้น
3. จะต้องมุ่งสู่วัตถุประสงค์ของกลุ่มที่ตั้งไว้ร่วมกันอย่างมีเหตุผล

จากความหมายที่กล่าวถึง จะเห็นได้ว่า การบริหารและการจัดการมีความหมายที่คล้ายกันในองค์กรขนาดใหญ่จึงมีการแบ่งการบริหารออกเป็น 3 ระดับ คือ (ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง. 2535 : 5)

1. การบริหารระดับสูง (Top Management) ผู้บริหารในระดับนี้หากเป็นองค์กรเอกชน ได้แก่ ประธานบริษัท กรรมการบริหาร กรรมการผู้จัดการเป็นต้น หากเป็นองค์กรของรัฐ ได้แก่ รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดี เป็นต้น ผู้บริหารระดับนี้มีหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจในปัญหาสำคัญ ๆ ขององค์กร

2. การบริหารระดับกลาง (Middle Management) ผู้บริหารระดับนี้หากเป็นองค์กรเอกชน ได้แก่ ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการสาขา หัวหน้าแผนก หากเป็นองค์กรของรัฐ ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับเขต ระดับจังหวัด ทำหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผน และกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนของผู้บริหารระดับสูงที่กำหนดไว้ โดยการสั่งงาน และรับรายงานจากผู้บริหารระดับต้นที่อยู่ในความรับผิดชอบ

3. การบริหารระดับต้น (Supervisory Management) ผู้บริหารระดับนี้ หากเป็นองค์กรเอกชน ได้แก่ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน หรือหากเป็นองค์กรรัฐ ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นต้น มีหน้าที่มอบหมายงาน ลักษณะงานของผู้บริหารระดับนี้เป็นงานประจำ ไม่ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย ปฏิบัติตามแผนงานที่ผู้บริหารระดับกลางกำหนดไว้

ดังนั้นผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ระดับไหนจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการดำเนินงาน และจะประสบความสำเร็จเมื่อสามารถทำให้ผู้ร่วมงาน ซึ่งมีความชำนาญหรือความสามารถต่างกัน ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานในองค์กรด้วยความราบรื่น ทักษะที่กล่าวถึง ได้แก่ (ปราณี กองทิพย์ และมังกร ปุ่มกิ่ง, 2535 : 5)

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) คือ สามารถปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญ ตามสาขาอาชีพโดยการใช้ฝีมือหรือการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ด้วยมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งหัวหน้างาน (Supervisor) จำเป็นต้องมีความสามารถด้านนี้มากกว่าผู้บริหารระดับอื่น เพื่อเป็นที่ปรึกษาหรือผู้สอนงานแก่ผู้ปฏิบัติให้เกิดความรู้ความชำนาญ
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation Skill) คือ ความสามารถในการใช้วิธีการต่างๆ จูงใจให้สมาชิกในองค์กรร่วมมือร่วมใจในการทำงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้นำทุกระดับจำเป็นต้องพัฒนา และปลูกฝังให้ตนมีความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาการจูงใจ และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อนำมาใช้ในการประสานงานและการสั่งการ
3. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill) คือ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การใช้วิจารณ์ญาณริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ การวางแผนนโยบาย การวางแผนหรือเตรียมวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งผู้นำระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง จำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้

สมยศ นาวิการ (2536 : 37) ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุมกำกับ ความพยายามของสมาชิกขององค์กรและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

2. การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล พอสรุปได้ดังนี้คือ

2.1 ความหมายของธรรมาภิบาล

นลินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2541 : 81) ให้ความหมายของธรรมาภิบาล หรือ Good Governanceว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีคิดไปในขั้นพื้นฐานจากเดิมซึ่งเป็นการจัดการฝ่ายเดียวจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างในลักษณะของการจัดการปกครอง (Governance) มาเป็นการเปลี่ยนเป็นการปกครองในลักษณะที่เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างภาครัฐกับสังคม

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542 : 17-19) อธิบายว่า “ธรรมาภิบาล” มาจากคำว่า “ธรรม” หมายถึง “คุณความดี ความถูกต้อง” และ “อภิบาล” หมายถึง “บำรุงรักษา ปกครอง”

ดังนั้น “ธรรมาภิบาล” จึงหมายถึงการปกครองบำรุงรักษาด้วยความดี ด้วยความถูกต้อง ตรงกับ คำว่า Good Governance ในภาษาอังกฤษ ธรรมาภิบาลในความหมายสากล หมายถึงระบบ โครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจการเมือง และสังคมของประเทศที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ธรรมาภิบาล แนวสาคลนี้จึงเน้นที่กฎเกณฑ์ ที่วางระบบ โครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และ สังคมของรัฐซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

สถาบันพระปกเกล้า (2544 : 9) ได้อธิบายว่า ธรรมาภิบาล คือ ความโปร่งใส ความถูกต้องในการดำเนินงานของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ธรรมาภิบาล เป็นเสมือนพลังผลักดันที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประเทศชาติ

ไพโรจน์ พรหมสาส์น (2541 : 16-17) กล่าวว่า Good Governance หมายถึง การบริหารการปกครองที่มีการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากรในการตอบสนองต่อปัญหา ของประชาชน ได้เป็นอย่างดี โดยการบริหารการปกครองที่ดีนั้นจะมีลักษณะการบริหารแบบมี ส่วนร่วม (Participation) โปร่งใส (Transparency) เสมอภาค (Equity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) ความเป็นธรรม (Rule of Law) และรับผิดชอบต่อ ประชาชน (Effectiveness/Accountability)

รัชนา ศานติยานนท์ (2544 : 19) อธิบายความหมายของ Good Governance ว่าหมายถึง การบริหารจัดการที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และ สอดคล้องกับความต้องการของสังคม โดยที่ผู้ที่อยู่ในองค์กรทุกระดับมีความพึงพอใจ

วรลักษณ์ มนต์เอื้อศิริ (2541 : 14) ให้คำอธิบายว่า ธรรมรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการประเทศที่ดีในทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ ระดับ การบริหารจัดการที่ดี ดังกล่าว จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีหลักคิดว่า ทั้งประชาชน ข้าราชการ ผู้บริหารประเทศ เป็นหุ้นส่วนกันในการ กำหนดชะตากรรมของประเทศ แต่การเป็นหุ้นส่วนไม่ใช่หลักประกันว่าจะเกิดธรรมรัฐ หรือ Good Governance ยังต้องหมายถึงการมีกฎเกณฑ์ กติกาที่จะทำให้เกิดความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของสังคมในการกำหนด นโยบายการบริหารตรวจสอบประเมินผลอย่างจริงจัง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 55-56) ได้มีการกำหนด ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือชี้นำแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ โดยระบุหลักการ

บริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ว่าการบริหารจัดการบ้านเมือง และสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข มีความสามัคคีกันร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2544 : 23) ได้อธิบายไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545–2549) ว่า การบริหารการจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล ให้มีความสำคัญกับการปฏิรูปภาครัฐให้เป็นองค์กรขนาดเล็กที่มีคุณภาพการปรับเปลี่ยนระบบการจัดทำงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนนโยบายตามแผนชาติการปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการกระจายอำนาจให้มีความคล่องตัวรวดเร็วมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานและมีมาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบอย่างจริงจังในทุกระดับ สรุปความหมายของคำ Good Governance ทั้งหมดได้ว่า Good Governance เฉพาะที่ใช้ในการอธิบายการบริหารราชการซึ่งมีชื่อเรียกเป็นภาษาไทย เช่น ธรรมาภิบาล ธรรมรัฐ การบริหารจัดการที่ดี มีความหมายไปในลักษณะเป็นข้อเสนอแนะในวิธีปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานราชการ เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จนเกิดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สรุป การบริหารการจัดการที่ดี หรือธรรมาภิบาล (God Governance) หมายถึง การบริหารการปกครองที่มีการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากรในการตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยการบริหารการปกครองที่ดีนั้นจะมีลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส เสมอภาค ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม และรับผิดชอบต่อประชาชน

2.2 โครงสร้างของธรรมาภิบาล

โครงสร้างของธรรมาภิบาล เป็นหลักคิดและแนวปฏิบัติที่องค์กรต่าง ๆ ได้เสนอแนะไว้ เพื่อให้เป็นหลักปฏิบัติเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานธุรกิจเอกชน สถานศึกษา เป็นต้น โครงสร้างและกระบวนการของธรรมาภิบาลนั้น มีนักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ กำหนดให้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 13) ได้กล่าวว่า ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบวาระแห่งชาติ สำหรับการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ

บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้น ระเบียบนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ทุก ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติและรายงานผลต่อคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา หลักยึดในการสร้าง ระบบการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี (หลักธรรมาภิบาล) ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีมี 6 ประการ คือหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความ มี ส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

สาระสำคัญอันเป็นองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลแต่ละองค์ประกอบมีดังนี้

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจ ของบุคคล
2. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยบรรดาคำให้ เข้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม ส่งเสริมและสนับสนุน ให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มี ระเบียบ วินัยประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคน ในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้
4. หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้และ เสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้ง ความเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกใน ความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นใน การแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผล การกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประ โยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยบรรดาคำให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่าง คุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนา ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2544 : 26) กล่าวว่า ในเอกสารแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ยังได้อธิบายต่อไปถึงแนวทางและหลักการบริหารจัดการที่ดีที่ต้องจัดทำให้เกิดขึ้น ต่อเนื่องกันไปกับแผนพัฒนาระยะที่ 8 ว่าคุณลักษณะสำคัญของกลไกการบริหารจัดการที่ดีมี 6 ประการ ได้แก่

1. หลักความรับผิดชอบ โดยตระหนักถึง หน้าที่ การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจในปัญหาของบ้านเมือง มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบผลจากการกระทำ

2. หลักคุณธรรม คือ ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ยึดหลักซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย

3. หลักความมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมตัดสินใจในการพัฒนาประเทศ

4. หลักความคุ้มค่า โดยบริหารจัดการทรัพยากรที่มีจำกัด ให้มีการใช้อย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาที่ยั่งยืน

5. หลักความโปร่งใส คือเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก และมีส่วนร่วมตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงาน

6. หลักนิติธรรม โดยตรากฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544 : 26)

นอกจากนี้แล้ว สถาบันพระปกเกล้า (2544 : 18) ยังได้ให้รายละเอียดของโครงสร้างของหลักธรรมาภิบาลไว้ดังนี้

1. หลักนิติธรรม กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีความเป็นธรรมสามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

2. หลักความโปร่งใส ประชาชนมีความพึงพอใจในการมารับบริการของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของราชการ มีการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว จำนวนเรื่องร้องเรียน กล่าวหาหรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนเกณฑ์ที่ใช้ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการ มีความชัดเจน เป็นที่ยอมรับส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ

3. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การทำงานได้ผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ ผลงานได้รับการยอมรับและความพอใจมาก ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ผลงานมีคุณภาพ สามารถตรวจสอบได้ ทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งสามารถตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ

4. หลักความคุ้มค่า การทำงานเป็นที่พอใจของผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ

5. หลักการมีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบได้จากการวัดสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ จำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม

6. หลักคุณธรรม การทำงานตามหลักคุณธรรมจะทำให้การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กรลดลง คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย

การบริหารจัดการของสถานศึกษาซึ่งมีหน้าที่ให้บริการการศึกษาแก่ประชาชน และเป็นสถานศึกษาของรัฐ จึงต้องนำหลักการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งเรียกกันโดยทั่วไปว่า “ธรรมาภิบาล” มาบูรณาการในการบริหารและจัดการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับโรงเรียนในฐานะที่เป็นนิติบุคคลด้วย หลักการดังกล่าว อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า

หลักธรรมาภิบาล อาจบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษา อันได้แก่ การดำเนินงานด้านวิชาการ งบประมาณ บริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป นั้นจะต้องมีการนำหลักธรรมาภิบาลมากำกับในทุกขอบข่ายและภารกิจงาน ซึ่งจะเป็นหลักประกันได้ว่าจะทำให้ผู้เรียนเป็นคนดี เก่ง และมีความสุข ตามมา ซึ่งเป็นเป้าหมายสุดท้ายในการจัดการศึกษา

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2547 : 59) ได้กล่าวไว้ว่า นอกจากสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 แล้ว ยังได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และภารกิจ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นอีก ซึ่งกำหนดการบริหารราชการแผ่นดิน ควรบรรลุผลเป้าหมายดังต่อไปนี้ด้วย

1. ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการดำเนินงานเกินความจำเป็นและลดขั้นตอนการปฏิบัติ
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ

ต้องการ

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

สรุป โครงสร้างของธรรมาภิบาล ประกอบด้วยโครงสร้างหรือองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า เป็นต้น

สรุป จากแนวคิด ทฤษฎี ของนักวิชาการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาบูรณาการ โดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ หลักธรรมาภิบาลของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 56-57) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามหลักธรรมาภิบาล แบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคลและจะต้องปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและมีความยุติธรรม

2. หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรงศ์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็นการได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรงบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

สภาพทั่วไปของพื้นที่การศึกษา

1. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลนามน

เทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน 17 ชุมชน จำนวนครัวเรือน 1,831 ครัวเรือน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียน เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2552) ดังนี้

หมู่ที่ 1	บ้านนามน	จำนวน	206	ครัวเรือน
หมู่ที่ 2	บ้านโนนเที่ยง	จำนวน	159	ครัวเรือน
หมู่ที่ 3	บ้านนามน	จำนวน	319	ครัวเรือน
หมู่ที่ 6	บ้านดอนสวรรค์	จำนวน	156	ครัวเรือน
หมู่ที่ 7	บ้านนาขวัญเมือง	จำนวน	231	ครัวเรือน
หมู่ที่ 8	บ้านโนนเที่ยง	จำนวน	131	ครัวเรือน
หมู่ที่ 9	บ้านนามน	จำนวน	87	ครัวเรือน
หมู่ที่ 10	บ้านนามน	จำนวน	98	ครัวเรือน

หมู่ที่ 11	บ้านนามน	จำนวน	191	ครัวเรือน
หมู่ที่ 12	บ้านโนนเที่ยง	จำนวน	121	ครัวเรือน
หมู่ที่ 15	บ้านโนนเที่ยง	จำนวน	132	ครัวเรือน

2. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลนามน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลนามน เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2534 ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 107 ตอนที่ 222 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2534 และได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ สุขาภิบาลเป็น “เทศบาล” เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542

3. ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลนามน ตั้งอยู่ระหว่างอำเภอสมเด็จและกิ่งอำเภอดอนจาน มีเนื้อที่ 12.02 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนามน หมู่ที่ 1,2,3,6,7,8,9,10,11,12 และหมู่ที่ 15 รวม 11 หมู่บ้าน 17 ชุมชน ถนน รพช. 4052 สายหนองคำอ้อม – ภูนิถารายณ์ ตั้งอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 43 กิโลเมตร

4. ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลนามน เป็นพื้นที่ดินดอนปนทรายแห้งแล้งกันดารน้ำที่จะใช้ในการประกอบอาชีพทางการเกษตร

5. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน มี 3 ฤดู

5.1 ฤดูร้อนอากาศร้อนอบอ้าว อุณหภูมิประมาณ 38 – 41 องศาเซลเซียส มีพายุหมุนเขตร้อนผ่านเวียดนามสู่ประเทศไทย ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม

5.2 ฤดูฝนเริ่มจากเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม

5.3 ฤดูหนาวมีสภาพอากาศเย็น ถึงเย็นมากในช่วงเดือน ตุลาคม – กุมภาพันธ์

6. ประชากร

เทศบาลตำบลนามน มีประชากรทั้งหมด จำนวน 6,926 คน แยกเป็น ชาย 3,492 คน เป็นหญิง 3,434 คน จำนวนครัวเรือน 1,831 ครัวเรือน

7. การเมืองการปกครอง

เทศบาลตำบลนามน แบ่งการปกครองเป็น 2 เขตเลือกตั้งมีนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน มีสมาชิกสภาเทศบาล (ส.ท) จำนวนทั้งสิ้น 12 คน แยกเป็น

การบริหารงานภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลนามน แบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองการศึกษา
3. กองคลัง
4. กองช่าง
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

8. การปกครอง

เทศบาลตำบลนามน แบ่งการปกครองออกเป็น 11 หมู่บ้าน 17 ชุมชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานอื่นๆ มาใช้เป็นส่วนประกอบของการศึกษารั้งนี้ ดังนี้

กิจวิธิ รัตน์แก้ว (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจาก สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการพูดจามารยาท ของเจ้าหน้าที่การเงิน และการให้บริการตามคิว การให้คำแนะนำของฝ่ายเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินงานให้บริการมีความพึงพอใจในระดับดี

ณัฐวดี พิริยะจิระนันต์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และด้านสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับ ด้านพนักงานบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับ

สวาท ศิริโกมุต (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจ ของ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค ของการบริการ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากและความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

รัชนี ช่วงไชสง (2547 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการบริหารจัดการ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้วิธีดำเนินการ ศึกษาตามทฤษฎี 5 M คือ การบริหารด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ กระบวนการบริหาร พบว่าเจ้าหน้าที่เห็นว่า การบริหารจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดอำเภอคอนสวรรค์ ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเป็นรายได้ เห็นว่า มีการปฏิบัติด้านบุคลากรและด้านจัดการอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้มีการปฏิบัติด้าน การเงินและด้านวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

สุรัช นาทองไชย (2548 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานของคณะ เทศมนตรี ตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลธัญญา อำเภอกมลาไสย จังหวัด กาฬสินธุ์ ซึ่งนำหลักการของการบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี มีหลักการที่สำคัญ 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความ รับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า เห็นว่าการ บริหารงานของคณะเทศมนตรีตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาล ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการในเรื่องของ เงิน คน วัสดุ สิ่งของทำให้เกิดประ โยชน์สูงสุด และทางคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลธัญญา และหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษา มาบริหารงานในองค์กรของตนเองให้เกิดความเข้มแข็ง และเกิดประ โยชน์สูงสุดกับประชาชน

ภาวิกา เลาวณิชศิริ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อม อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหลื่อมทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ด้านการแสดงออกกับประชาชน ด้านการตอบสนองกับประชาชน ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่
ด้านการอำนวยความสะดวกกับประชาชน ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการตรงต่อเวลา ด้าน
การรักษาน้ำใจและเอื้ออาทรต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน และด้านการให้
คำอธิบาย เป็นต้น

สมรัตน์ กลั่นการดี (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์
สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยศึกษา 6 ด้านพบว่า ด้าน
ค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านการได้รับความ
สะดวกสบาย การประสานงานการให้เกียรติแก่ผู้รับ บริการข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่และ
คุณภาพผู้รับบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากนอกจากนี้ผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน
ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการและเวลาที่มารับบริการมี
ความพึงพอใจไม่ต่างกัน

สืบสกุล เกษขุนทด (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การจัดระเบียบสังคม และความปลอดภัยสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลจตุรัส อำเภอจตุรัส
จังหวัดชัยภูมิ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน พบว่าประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจ
ด้านการจัดระเบียบ สังคมมากกว่าประชาชนเพศหญิง และประชาชนเพศหญิง มีความพึงพอใจ
ด้านความปลอดภัย สาธารณะมากกว่าประชาชนเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 15-19 ปี และ 20-40
ปี มีความพึงพอใจ ด้านการจัดระเบียบสังคมน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี แต่
ประชาชนที่มีอายุต่างกันมี ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยสาธารณะไม่ต่างกัน ประชาชนที่
มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบ
สังคมน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี นักเรียน นักศึกษา และ
ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยสาธารณะ
มากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาผลการวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลในด้านการให้บริการ การบริหาร เงิน คน และ
วัสดุสิ่งของ มีผลต่อการพัฒนาเทศบาล ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์
ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้าน
ความรับผิดชอบ และด้านความคุ้มค่า เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และ
เสริมสร้างให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการมบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2544 : 13)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการการบริหารจัดการ
ของเทศบาลตำบลนามน อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

จำแนกเป็น 6 ด้านคือ

1. ด้านนิติธรรม
2. ด้านคุณธรรม
3. ด้านความโปร่งใส
4. ด้านการมีส่วนร่วม
5. ด้านความรับผิดชอบ
6. ด้านความคุ้มค่า

แผนภูมิที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย