

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
2. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ทฤษฎีภาวะผู้นำ
 - 4.2 ทฤษฎีการจูงใจ
 - 4.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็กเคิลเลนด์
 - 4.4 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่
 - 4.5 ทฤษฎีระบบสังคม
 - 4.6 ทฤษฎีแนวทางระบบ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ชัยยुทธ รัตนปฐมววรรณ (2544 : 2-5) ได้สรุป ลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ความจำเป็นในการจัดการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

1.1 ลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย มีการแบ่งลักษณะการบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ กิจการงานบางประการที่รัฐมอบหมายให้หน่วยงาน ส่วนท้องถิ่นรับไปบริหารงานเอง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 69 บัญญัติไว้ว่า " ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น "

ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองให้ช่วยกันคิดริเริ่มหรือตัดสินใจ ปัญหา ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียของตนนี้ เป็นลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ลักษณะนี้ทำให้เกิดมีการปกครองตนเองและความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่ก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตามสมควร เนื่องจากส่วนท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีเจตนาจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มาก ดังนั้น การจัดรูปแบบของกิจการและบริหารงานต่างๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้าง ๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบการปกครองประเทศ คือให้มีฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ

1.2 ความจำเป็นในการจัดการปกครองท้องถิ่น

ในสังคมใดก็ตาม โดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตย การสนับสนุนของประชาชน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งและวิธีการหนึ่งที่สำคัญสำหรับระบอบประชาธิปไตยคือการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการในการเลือกสรรตัวแทนของตนเพื่อ ดำเนินการถึงแม้ว่ารัฐบาลในแต่ละประเทศจะมีแนวโน้มในการกระชับและรวมอำนาจการ ปกครองสู่ศูนย์กลางเพื่อประโยชน์ในแง่เสถียรภาพความมั่นคง หรือโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมโดยส่วนรวมก็ตาม แต่โดยที่การรวมอำนาจในลักษณะเช่นนี้ ไม่เพียงพอต่อการ ตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการระดับท้องถิ่น ได้้อย่างครอบคลุมบางส่วน ขณะเดียวกันรัฐบาลกลางก็จำเป็นต้องจัดให้มีการกระจายความ รับผิดชอบและอำนาจในการปกครองตนเองให้แก่ท้องถิ่นด้วย

1.3 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลที่เกิดจากความจำเป็นของรัฐบาลในการกระจายอำนาจ การปกครองบางส่วน โดยให้ท้องถิ่นดำเนินการบางอย่างได้ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ของ ท้องถิ่นเอง การปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิงหรือมิใช่การ ปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนท้องถิ่น แต่เป็นผลที่เกิดจากรัฐเป็นผู้ให้การปกครองท้องถิ่น นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่นไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 171) ได้อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่ง แห่งใด ที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขต พื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจ และสภาพของ ท้องถิ่นเป็นองค์การสำคัญของการนี้

มอนแทกู (Montagu. 1984 : 285) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การปกครอง ท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อ เลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งคนสามารถที่จะใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้อง อยู่ภายใต้บังคับบัญชาว่าด้วย อำนาจอิสระของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัดมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนโดยให้เหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมิงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงาน พอสมควร

1.4 รูปแบบการบริหารราชการท้องถิ่นไทย

การปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นที่เข้าใจว่าจะบังเกิดผลดีหรือประโยชน์อย่างแท้จริงในการครองตนเองจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในทางการเมืองอย่างแท้จริง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ทุกประเทศก็จะคำนึงถึงสภาพท้องถิ่นหรือสภาพของชุมชน เป็นหลัก

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของไทย ในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ (สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง. 2543 : 25)

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด
2. เทศบาล
3. องค์การบริหารส่วนตำบล
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

จากแนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยสรุปมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจในการปกครองท้องถิ่นใด ท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งจะต้องมีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะ ผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนด เสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมใน

รูปแบบอื่น เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงทรัพยากรในท้องถิ่น โดยใช้
อย่างประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีเหตุผลและสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

2.1 เหตุผลทางกายภาพหรือลักษณะทางภูมิศาสตร์ ยิ่งประเทศมีขนาดกว้าง
ใหญ่และภูมิประเทศเป็นอุปสรรคขัดขวางการเดินทาง หรือมีการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ในการคมนาคมต่ำ เช่น ถนนหนทางต่าง ๆ ยังไม่ดี รัฐบาลย่อมไม่สามารถจัดบริการจาก
ส่วนกลางให้แก่ชุมชนท้องถิ่นโดยตรงได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจปกครองให้
ท้องถิ่นดำเนินการ ได้ด้วยตนเอง

2.2 เหตุผลทางด้านวัฒนธรรมและประชากร สังคมระดับประเทศมัก
ประกอบด้วยชุมชนย่อยๆ มีศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ลักษณะเชื้อชาติและความคิด
ความต้องการผิดแผกแตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าชุมชนเหล่านี้จะอยู่ร่วมกันยอมรับแนวทาง
การปกครองร่วมกันก็ตาม แต่รัฐบาลก็ยอมรับว่าชุมชนเหล่านี้มีความแตกต่างกัน ไม่อาจ
กำหนดกฎเกณฑ์ที่กว้าง ๆ หรือจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชนได้โดย
ทั่วถึง จึงจำเป็นต้องให้ชุมชนท้องถิ่นเหล่านี้มีอำนาจปกครองตนเองได้ตามความจำเป็น

2.3 เหตุผลทางการบริหาร การที่รัฐบาลจะรวมอำนาจสู่ศูนย์กลางและดำเนิน
กิจกรรมเองเสียทุกอย่างนั้น ย่อมก่อให้เกิดความไร้เสถียรภาพ เช่น ถ้ารัฐบาลกลางต้อง
รับผิดชอบตัดสินใจทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเรื่องเล็กแค่ไหนก็ตามย่อมมีผลเสีย คือ ไม่มีเวลาเผชิญ
ปัญหาใหญ่ที่ต้องตัดสินใจ อย่างรอบคอบได้ จึงย่อมจะก่อความไม่พอใจทั้งจากฝ่ายผู้ปฏิบัติ
และประชาชน ดังนั้น การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงเป็นเหตุผลความจำเป็นทางการ
บริหาร

2.4 เหตุผลทางด้านความต้องการของประชาชน เหตุผลข้อนี้ หมายความว่า
รัฐบาลกลางย่อมไม่สามารถตระหนักถึงข้อเท็จจริงปัญหาและความต้องการของชุมชนในแต่ละ
ท้องถิ่นได้ด้วยเหตุนี้ การกระจายอำนาจปกครองให้ท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาและ
ตอบสนอง ความต้องการเฉพาะเรื่องของคนจึงเป็นสิ่งจำเป็น

2. กฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงปรารถนาของนายกเทศมนตรีตำบล สมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงได้กล่าวถึงเฉพาะการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นในรูปของนายกเทศมนตรีเท่านั้นตามลำดับดังนี้

2.1 การจัดตั้งเทศบาล

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54-70) ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมาได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการ คือ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะและเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้ประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 แบ่งเทศบาลออกเป็นสาม ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

2.1.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา 9)

2.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้ (มาตรา 10)

1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ

2) ส่วนท้องที่ที่มีชื่อเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- 2.1) เป็นท้องที่ที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามที่กำหนด
- 2.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

2.1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้ (มาตรา 11)

- 3.1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 3.2) มีรายได้อ่อนแอการปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 3.3) มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

2.2 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ เนื่องจากพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นสองรูปแบบ คือ รูปแบบคณะเทศมนตรีและรูปแบบนายกเทศมนตรีเพื่อให้การบริหารเทศบาลเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน โดยให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนและเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นประกอบกับมีบทบัญญัติบางมาตรายังไม่เหมาะสมกับการบริหารงานของเทศบาล เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

2.2.1 สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามจำนวน ดังต่อไปนี้ (มาตรา 15)

สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

ผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาเทศบาล นอกจากต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว จะต้องไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่นหรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้งในกรณีที่ตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลง

ไม่ว่าด้วยเหตุใด และยังมีได้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตำแหน่งที่ว่าง ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่

สมาชิกสภาเทศบาลให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง ถ้าตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลว่างลงเพราะเหตุอื่นนอกจากถึงคราวออกตามวาระ หรือมีการยุบสภาให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลขึ้นแทนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นสมาชิกสภาเทศบาลผู้เข้ามาแทนให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระของผู้ซึ่งตนแทน(มาตรา 16) สมาชิกสภาเทศบาลต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้นเป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลนั้นหรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ (มาตรา 18ทวิ) สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงเมื่อ (มาตรา 19)

- 1) ถึงคราวออกตามวาระ หรือมีการยุบสภาเทศบาล
- 2) ตาย
- 3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- 4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 15 วรรคสอง
- 5) ขาดประชุมสภาเทศบาลสามครั้งติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- 6) กระทำการอันต้องห้ามตาม มาตรา 18ทวิ
- 7) สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสียหาย หรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาลหรือกระทำการอันเสียหายประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด เท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมีมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ
- 8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่าสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดไม่สมควรดำรงตำแหน่งตกไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลผู้ใดสิ้นสุดลงตาม 4) 5) หรือ 6) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุด ในกรณีที่สมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาลสิ้นสุดลงตาม 8) พร้อมกันทั้งหมดให้ถือว่าเป็นการยุบสภาเทศบาล

ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาเทศบาล (มาตรา 20) นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 20 วรรคสอง ประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 20 ทวิ)

- 1) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- 2) สิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาเทศบาล
- 3) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตาม

มาตรา 73

4) สภาเทศบาลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่ามีความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่งหรือสภาเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน หรือละเลยไม่ปฏิบัติการหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด เเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสามในสี่ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้พ้นจากตำแหน่งนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ

ผู้ซึ่งพ้นจากตำแหน่งประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลตาม 3) หรือ 4) จะดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาลหรือรองประธานสภาเทศบาลอีกไม่ได้ตลอดอายุของสภาเทศบาลนั้นให้ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาลที่ได้รับเลือกใหม่อยู่ในตำแหน่งตามวาระของผู้ซึ่งตนแทน

ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญสี่สมัย สมัยประชุมสามัญครั้งแรกและวันเริ่มประชุมสามัญประจำปีให้สภาเทศบาลกำหนดผู้ว่าราชการจังหวัดต้องกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลได้มาประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายในสิบห้าวันนับแต่ วันประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลกรณีที่สภาเทศบาลไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ตามกำหนดเวลาในวรรคสอง หรือมีการประชุมสภาเทศบาลแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาเทศบาลได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีคำสั่งยุบสภาเทศบาล สมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่งๆ ให้มีกำหนดไม่เกินสามสิบวัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด (มาตรา 24)

ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่ หรือ

นายกเทศมนตรีอาจเสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในท้องถิ่นได้และประกาศให้ประชาชนทราบการออกเสียงประชามติต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการขอปรึกษาความเห็นของประชาชนว่าจะเห็นชอบ หรือไม่เห็นชอบกิจการสำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามวรรคหนึ่ง ซึ่งมีไข่เรื่องที่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย การออกเสียงประชามติที่เกี่ยวกับตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือคณะบุคคลใดคณะบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะจะกระทำมิได้ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลย่อมมีสิทธิออกเสียงประชามติการออกเสียงประชามติตาม มาตรา นี้ให้มีผลเป็นเพียงการให้คำปรึกษาแก่สภาเทศบาลหรือนายกเทศมนตรีในเรื่องนั้น หลักเกณฑ์และวิธีการออกเสียงประชามติให้เป็นไปตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการออกเสียงประชามติ (มาตรา 32ทวิ)

2.2.2 นายกเทศมนตรี ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 48ทวิ)บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติและ ไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย ว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและต้องมีคุณสมบัติและ ไม่มีลักษณะต้องห้าม ดังต่อไปนี้ด้วย (มาตรา 48 เบญจ)

- 1) มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
- 2) สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา
- 3) ไม่เป็นผู้ที่พ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง
- 4) เคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งถูกให้พ้นจากตำแหน่งเนื่องจากกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ในกรณีที่นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลาสี่ปีก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรง

ตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาที่นับแต่วันพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 48 สัตต)

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือ ในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ (มาตรา 48 อัฐ)

เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน รองนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม เช่นเดียวกับนายกเทศมนตรี (มาตรา 48 เบญจ) ก่อนนายกเทศมนตรีเข้ารับหน้าที่ ให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาล เพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาล โดยไม่มีการลงมติ ทั้งนี้ภายในสามสิบวันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี (มาตรา 48 ทศ)

กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาลหรือสภาเทศบาลถูกยุบตาม มาตรา 24 หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้นิ่งช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกเทศมนตรีจะดำเนินการ ไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ เมื่อได้มีการเลือกประธานสภาเทศบาลแล้วให้ประธานสภาเทศบาลเรียกประชุมสภาเทศบาลเพื่อให้นายกเทศมนตรีแถลงนโยบาย โดยไม่มีการลงมติภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ที่มีการเลือกประธานสภาเทศบาล

การประชุมเพื่อแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรีให้กระทำโดยเปิดเผย โดยนายกเทศมนตรีต้องจัดทำนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรแจกให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนที่มาประชุมด้วย หากนายกเทศมนตรีไม่สามารถแถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลได้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้งให้นายกเทศมนตรีจัดทำนโยบายแจ้งเป็นหนังสือส่งให้สมาชิกสภาเทศบาลทุกคนภายในเจ็ดวัน โดยให้นำวิธีการแจ้งคำสั่งทางปกครองเป็นหนังสือตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองมาใช้บังคับโดยอนุโลม ในกรณีเช่นนี้ให้ถือว่านายกเทศมนตรีได้แถลงนโยบายต่อสภาเทศบาลแล้วให้นายกเทศมนตรีจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตาม

นโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลเป็นประจำทุกปี คำแถลงนโยบายของนายกเทศมนตรี และรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานให้ประกาศไว้ โดยเปิดเผยที่สำนักงานเทศบาลด้วยการ กำหนดนโยบายของนายกเทศมนตรีต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหาร ราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย (มาตรา 31)

นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการ นายกเทศมนตรีต้องไม่กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ (มาตรา 48จตุทศ)

- 1) ดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นใดในส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจเว้นแต่ตำแหน่งที่ดำรงตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย
- 2) รับเงินหรือประโยชน์ใดๆ เป็นพิเศษจากส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ นอกเหนือไปจากที่ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติกับ บุคคลในธุรกิจการงานตามปกติ
- 3) เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญาที่เทศบาลนั้น เป็นคู่สัญญา หรือในกิจการที่กระทำให้แก่เทศบาลนั้น หรือที่เทศบาลนั้นจะกระทำ

นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งเมื่อ (มาตรา 48ปัญจทศ)

- 1) ถึงคราวออกตามวาระ
- 2) ตาย
- 3) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อผู้ว่าราชการจังหวัด
- 4) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตาม มาตรา 48เบญจ
- 5) กระทำการฝ่าฝืน มาตรา 48จตุทศ
- 6) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตาม มาตรา 62 ครี วรรคห้าหรือ มาตรา 73

7) ถูกจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก

8) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลมีจำนวนไม่น้อยกว่าสามในสี่ของ จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ที่มาลงคะแนนเสียง เห็นว่านายกเทศมนตรีไม่สมควรดำรงตำแหน่ง ต่อไปตามกฎหมาย ว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร ท้องถิ่น

ในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรีเท่าที่ จำเป็นได้เป็นการชั่วคราวจนถึง วันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี เมื่อมีข้อสงสัย

เกี่ยวกับความเป็นนายกเทศมนตรีสิ้นสุดลงตาม 4) หรือ 5) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสอบสวนและวินิจฉัยโดยเร็ว คำวินิจฉัยของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นที่สุด

เมื่อพ้นกำหนดเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ให้มีประกาศ กระทรวงมหาดไทย ยกฐานะท้องถิ่นใดเป็นเทศบาลแล้ว ให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่อย่างเดียวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน บรรดาที่บัญญัติไว้ในกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ หรือกฎหมายอื่น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงในกรณีที่เทศบาลตำบลใดมีทั้งนายกเทศมนตรีและกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนัน ให้บุคคลดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่หรือกฎหมายอื่น ในเขตเทศบาลตำบลตามที่กำหนดในกฎกระทรวง(มาตรา 48ตรีวิสดิ) เงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นของนายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 48จตุวิสดิ) การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 62)

การเสนอร่างเทศบัญญัติในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบด้วยกับร่างเทศบัญญัติ ให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติต่อไป แต่ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นชอบด้วยให้ส่งร่างเทศบัญญัตินั้นพร้อมด้วยเหตุผลคืนไปยังสภาเทศบาล และให้สภาเทศบาลพิจารณาใหม่ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัตินั้นมา ถ้าสภาเทศบาลมีมติยืนยันตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ให้ประธานสภาเทศบาลส่งร่างเทศบัญญัตินั้นให้นายกเทศมนตรีลงนามใช้บังคับเป็นเทศบัญญัติ และแจ้งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทราบต่อไป แต่ถ้าสภาเทศบาลไม่ยืนยันภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัตินั้นจากผู้ว่าราชการจังหวัด หรือยืนยันตามร่างเทศบัญญัติเดิมด้วยคะแนนเสียงน้อยกว่าสองในสามของสมาชิกสภาเทศบาลเท่าที่มีอยู่ ให้ร่างเทศบัญญัตินั้นเป็นอันตกไป (มาตรา 39)

ในกรณีที่สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่ง ประกอบด้วยกรรมการจำนวนสิบห้าคน เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้ง โดยแก้ไข ปรับปรุง

หรือยื่นชั้นสาระสำคัญในร่างเทศบัญญัตินั้น ทั้งนี้ ให้ยึดถือหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง ตลอดจนประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชนเป็นสำคัญ คณะกรรมการตามวรรค หนึ่ง ให้ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งสภาเทศบาลเสนอจำนวนเจ็ดคน และบุคคลซึ่ง เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งนายกเทศมนตรีเสนอจำนวนเจ็ดคน โดยให้แต่งตั้ง ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติไม่รับหลักการ และให้กรรมการทั้งสิบสี่คนร่วมกัน ปรึกษาและเสนอบุคคล ซึ่งมีได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการ นายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่ง ทำหน้าที่ เป็นประธานกรรมการดังกล่าวภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่กรรมการครบจำนวนสิบสี่คน

ในกรณีที่ไม่สามารถเสนอบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นกรรมการหรือประธานกรรมการได้ ภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง หรือกรรมการหรือประธานกรรมการไม่ปฏิบัติ หรือไม่อาจ ปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งบุคคลซึ่งมิได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ กรรมการหรือประธานกรรมการดังกล่าวให้ครบตามจำนวนให้คณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง พิจารณาร่างเทศบัญญัติให้แล้วเสร็จ ภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ได้แต่งตั้งประธานกรรมการ ในคราวแรก แล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาให้ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานกรรมการรวบรวมผลการพิจารณาแล้ววินิจฉัย ชี้ขาดโดยเร็ว แล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดส่งร่างเทศบัญญัติที่ผ่าน การพิจารณาของคณะกรรมการ หรือประธานกรรมการในวรรคสี่ให้นายกเทศมนตรีโดยเร็ว (มาตรา 62 ตรี) แล้วให้นายกเทศมนตรีเสนอร่างเทศบัญญัติดังกล่าวต่อสภาเทศบาล ภายในเจ็ด วันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด หากนายกเทศมนตรีไม่เสนอร่างเทศ บัญญัตินั้นต่อสภาเทศบาลภายในเวลาที่กำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อสั่งให้นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 61 ทวิ) ให้สภาเทศบาลพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายตาม มาตรา 62 ตรี วรรคห้า ให้แล้ว เสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากนายกเทศมนตรี หากสภาเทศบาล พิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดหรือมีมติไม่เห็นชอบให้ตราเทศบัญญัตินั้นให้ร่างเทศ บัญญัตินั้นตกไป และให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายในปีงบประมาณปีที่แล้วไปพลาง ก่อน ในกรณีเช่นว่านี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มี คำสั่งยุบสภาเทศบาล (มาตรา 62 จัตวา)

ในการพิจารณาร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายของสภาเทศบาล การเสนอการแปร

ญาติ หรือการกระทำด้วยประการใดๆ ที่มีผลให้สมาชิกมีส่วนไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในการใช้งบประมาณรายจ่าย จะกระทำมิได้ (มาตรา 62 จัตวา)

เมื่อนายอำเภอในกรณีแห่งเทศบาลตำบลในอำเภอนั้น หรือผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีแห่งเทศบาลเมืองและเทศบาลนครเห็นว่า นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรี ผู้ใดปฏิบัติภารกิจของเทศบาลไปในทางที่อาจเป็นการเสียหายแก่เทศบาล หรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี ได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้ว ไม่ปฏิบัติตามนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณี มีอำนาจที่จะสั่งเพิกถอนหรือสั่งให้ระงับการปฏิบัติของนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีนั้นไว้ก่อนได้ แล้วให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรีบรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดสิบห้าวันนับแต่วันที่มิคำสั่ง เพื่อให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยวินิจฉัยสั่งการตามสมควร (มาตรา 72)

ในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นว่า นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาล ปฏิบัติการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ละเลยไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติการไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ หรือมีความประพฤติในทางจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง หรือแก่เทศบาล หรือแก่ราชการให้เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพร้อมด้วยหลักฐาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอาจใช้ดุลพินิจสั่งให้นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล หรือรองประธานสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่งก็ได้ คำสั่งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้เป็นที่สุด (มาตรา 73)

กล่าวโดยสรุป นายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามนโยบายของตนเอง หรือกลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน นายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด และยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่นๆ เช่น การป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร การให้สวัสดิการ เป็นต้น

2.2.3 พนักงานเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน หรือนอกสำนักงานเป็นผู้นำนโยบายของคณะกรรมการไปปฏิบัติ โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2542 แบ่งออกเป็น 12 หน่วยงาน ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและ คณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานใด โดยเฉพาะ

2) สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี งานพัฒนารายได้ งานผลประโยชน์ งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ แนะนำ ช่วยเหลือด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพและรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4) สำนักการช่าง / กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมงานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนงานสถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5) สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษามีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน และงานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน

6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิชาการ และการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบาย และแผนงานวิจัยและประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนา ชุมชน

8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อมบำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง งานโรงงาน กำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9) กองหรือฝ่ายการแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาพยาบาล ประชาชน ประกอบไปด้วย ฝ่ายบริการการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และศูนย์บริการสาธารณสุข (กองหรือฝ่าย การแพทย์จะจัดตั้งขึ้นเฉพาะเทศบาลนคร ซึ่งมีรายได้เพียงพอสำหรับการจัดสร้างโรงพยาบาลและการบริหารงาน)

10) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

12) หน่วยงานแขวง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร งานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา การสวัสดิการสังคม สาธารณสุข การช่าง การประปา แขวงเป็นหน่วยงานย่อยที่จำลองรูปแบบเทศบาลเพื่อรองรับความเจริญเติบโตของเมืองและเพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ทั่วถึง ซึ่งจะสามารถจัดตั้งแขวงได้ในกรณีที่เป็นเทศบาลขนาดใหญ่มีพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 20 ตารางกิโลเมตร ประชากรไม่ต่ำกว่า 100,000 คน มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 60 ล้านบาทขึ้นไป

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยจะมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ

2.3 หน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ อำนาจหน้าที่ บทบาท ตามที่ กฎหมายการตามข้อบัญญัติใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ระบุที่มาของอำนาจหน้าที่ บทบาทของเทศบาลจัดตั้งเทศบาล และกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ เป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำอำนาจ หน้าที่ บทบาท ที่เทศบาลมีอำนาจพิจารณากระทำ การแบ่งอำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาล ยังแตกต่างกันไปในเทศบาลแต่ละระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 เทศบาลตำบล แบ่งออกได้สามประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ที่ต้องกระทำ (มาตรา 50)

1. การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย หรือมีกฎหมายบัญญัติให้ เป็นหน้าที่ของเทศบาล

ประการที่สอง หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมี ศักยภาพกระทำได้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 51)

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

ประการที่สาม หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

2.3.2 เทศบาลเมือง แบ่งออกได้สามประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังนี้

1. หน้าที่ บังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำตามหน้าที่ของเทศบาลตำบล ดังกล่าวแล้วข้างต้น(มาตรา 50) ซึ่งเทศบาลเมืองต้องยึดถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองด้วย ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา 53) ดังต่อไปนี้

2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

ประการที่สอง หน้าที่ที่เทศบาลเมือง อาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ (มาตรา 54) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุข
7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์

ประการที่สาม หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ

2.3.3 หน้าที่ของเทศบาลนคร แบ่งออกได้สามประการ ดังนี้

ประการที่หนึ่ง หน้าที่ที่เทศบาลนครต้องกระทำในเขตเทศบาล

1. หน้าที่ที่บังคับให้เทศบาลตำบล และเทศบาลเมืองต้องกระทำ ตามหน้าที่ของเทศบาล ดังกล่าวแล้วข้างต้น(มาตรา 50,53) เป็นหน้าที่ของเทศบาลนครต้องกระทำ
2. การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์แม่และเด็ก และกิจการอื่นๆ ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

ประการที่สอง หน้าที่ที่เทศบาลนคร อาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ (มีรายการเช่นเดียวกับหน้าที่ที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ดังกล่าวไว้ข้างต้น (มาตรา 51,54)

ประการที่สาม หน้าที่ที่เทศบาลนครต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงหน้าที่เพิ่มเติมของเทศบาลเพื่อสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของท้องถิ่น ต่อความจำเป็น ความต้องการของราษฎร ในกรณีที่โครงการแผนพัฒนาของเทศบาล ต้องเกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องติดต่อประสานงาน จัดทำนอกอาณาเขตเทศบาลตน (มาตรา 56) ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา ๕๔ (มาตรา 57) และทำการนอกเขตเทศบาลและการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น (มาตรา ๕๗ ทวิ)เทศบาลอาจทำการนอกเขต เมื่อ

1. การนั้นจำเป็นต้องทำและเป็นการที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่อยู่ภายในเขตของตน

2. ได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขภาพสภาจังหวัด หรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

3. ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

เทศบาลอาจการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยก่อตั้งบริษัทจำกัด หรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด (มาตรา 57 ตริ) เมื่อ

1.) บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อการค้าขายอันเป็นสาธารณูปโภค

2. เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละห้าสิบของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ในกรณีที่มีหลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือสุขภาพถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

3.) ได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยการเปลี่ยนแปลงจำนวนหุ้นที่เทศบาลถืออยู่ในบริษัทจำกัด ต้องได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยความใน 1) และ 2) ของวรรคหนึ่ง ไม่ใช่บังคับในกรณีที่บริษัทจำกัดที่เทศบาลร่วมก่อตั้งหรือถือหุ้นอยู่ด้วยมาตรา 58

ถ้ามีกิจการใดอันอยู่ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะร่วมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดตั้งเป็นองค์การขึ้นเรียกว่า สหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยการจัดตั้งสหการจะทำได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะได้อำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้การขุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย (มาตรา 58) สหการอาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และอาจกู้เงินได้ภายใต้บังคับมาตรา 66 (5) หรือ (6) (มาตรา ๕๘)

3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน กงพูล (2529 : 21) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

คอร์มิก (Cormick. 1947 . อ้างใน เศษฐชัย จัตุชัย 2546 : 20) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวคูเมอร์ (Newcumer. 1955. อ้างใน เศษฐชัย จัตุชัย 2546 : 20) สรุปว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (Morse. 1958 อ้างใน เศษฐชัย จัตุชัย 2547 : 21) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

เคนดอลล์ (Kendall. 1969.อ้างใน เศษฐชัย จัตุชัย 2546 : 21)) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดอเลีย (D' Elia. 1972 .อ้างใน เศษฐชัย จัตุชัย 2546 : 20)) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงใด

กู๊ด (Good. 1973 .อ้างใน อัจฉนา โทบุญ. 2534 :12) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วูลแมน (Wolman. 1973 อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย 2546 : 21)) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 .อ้างใน เศรษฐชัย จิตชัย 2546 : 20)) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเราได้รับการตอบสนองแล้ว เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่อง เป็นต้น

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

3.2 แนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการไว้หลายคน ดังนี้

ศิริพร ตันติพลวินัย (2538 :9 -10) ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction in Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จากการให้บริการแบบต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือ การให้บริการที่ยุติธรรม เสมอภาค เสมอหน้าเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ จำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความเพียงพอ ในด้านสถานที่ บุคลากรบริการ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือมีการพัฒนางานด้านบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 8 – 9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของการให้บริการของการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป โดยแต่ละคนจะมีเกณฑ์ (Criteria) ที่เกิดจากประสบการณ์ตั้งเอาไว้ พร้อมการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลการประเมินแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ

การบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการแล้วนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 9 – 10) ได้นิยามความพึงพอใจในบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการในลักษณะการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากแนวคิดด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเมื่อเขาได้รับบริการ ดังนี้

1. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม
2. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
3. ได้รับการอย่างครบถ้วนเพียงพอ

4. ได้รับการบริการอย่างก้าวหน้า
5. ได้รับการบริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม
6. ได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจ

ใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

3.3 ลักษณะของความพึงพอใจ ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (ศิริ พร ตันติพิบูลวินัย. 2538: 14-15)

3.3.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.3.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540: 197-200) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำไว้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่นในกลุ่มเพื่อปฏิบัติกิจกรรมหรือภารกิจในบรรดาตามเป้าหมายของกลุ่มหรือขององค์กร

2. การบริหารจัดการแตกต่างกับภาวะผู้นำ กล่าวคือ การบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ซับซ้อนได้ ด้วยการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีแผนงาน มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและสามารถควบคุมดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ส่วนภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคตแล้วจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์ จนเกิดแรงคล้อยมุงมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์นั้น องค์กรจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีและมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง

3. ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theory) เชื่อว่า คนเป็นผู้นำจะมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ภาวะอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ แรงขับ และค่านิยมที่แตกต่างกับคนที่ไม่เป็นผู้นำ โดยคุณลักษณะที่มักพบในตัวผู้นำ ได้แก่ ความมีพลังและความทะเยอทะยาน ความต้องการนำผู้อื่น ความสัจย์ซื่อมีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความเฉลียวฉลาด และความรอบรู้ในงาน อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อประกันว่าคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งมีผลต่อความสำเร็จของผู้นำเสมอไป

4. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม เชื่อว่า การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลนั้นจำเป็นต้องมีพฤติกรรม ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสม โดยจำแนกพฤติกรรมที่ผู้นำใช้ในการบริหารงานออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมที่มุ่งงานกับพฤติกรรมที่มุ่งคน (แต่ละทฤษฎีจะใช้คำต่างกันแต่แนวคิดคล้ายกัน) และจากพฤติกรรมทั้งสองด้านสามารถจำแนกออกเป็นแบบของผู้นำ (Leadership Style) ได้หลายแบบ ผู้นำแต่ละแบบจะมีความเชื่อและมุมมองต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน แต่เชื่อกันว่าแบบของผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุด มีพฤติกรรมที่มุ่งงานและมุ่งคนสูงทั้งสองด้าน

5. ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ เชื่อว่าแม้คุณลักษณะของผู้นำก็ดี พฤติกรรมซึ่งสะท้อนออกมาในแบบของผู้นำก็ดี จะมีผลต่อความมีประสิทธิผลของผู้นำก็ตาม แต่สถานการณ์เป็น

องค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็ของผู้นำ ได้มีผู้เสนอแนวคิดทฤษฎีในด้านนี้ขึ้นหลาย ทฤษฎี เช่น ทฤษฎีสถานการณ์ของฟิเดลอร์ ซึ่งเน้นการจับคู่ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับตัวแปรเฉพาะทางสถานการณ์ กล่าวคือ ต้องปรับเงื่อนไขของสถานการณ์ให้สอดคล้องกับแบบภาวะผู้นำ ส่วนทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาและลักษณะของงาน เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ คนเหล่านี้จะเกิดแรงจูงใจก็ต่อเมื่อตนเชื่อว่ามีความสามารถพอที่จะทำงานนั้นได้ หรือเมื่อเชื่อว่าการใช้ความพยายามของตนในการทำงานจะประสบความสำเร็จแน่นอนหรือได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังนั้นผู้นำจึงต้องใช้แบบผู้นำที่เหมาะสมในการสร้างแรงจูงใจ การขจัดอุปสรรคขัดขวาง การพัฒนาความสามารถตลอดจนการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกิดความพึงพอใจในงานและมั่นใจต่อผลความสำเร็จที่เกิดขึ้น

6. กลุ่มทฤษฎีล่าสุด ซึ่งมีหลักการเน้นคุณสมบัติพิเศษเชิงวิบุรุษหรือลักษณะเชิงความเสน่ห์ (Charisma) ของผู้นำ โดยเรียกรวมกันว่า “ทฤษฎีภาวะผู้นำใหม่เชิงเสน่ห์” (Neocharismatic Theories) ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีภาวะผู้นำโดยเสน่ห์ ผู้นำโดยเสน่ห์ (Charismatic Leaders) เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองสูง มีความสามารถด้านภาวะการในการจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามเลื่อมใสศรัทธา เป็นผู้ที่เป็นแบบอย่างในการวางตนได้เหมาะสม มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและรู้จักสร้างบริบท ที่เหมาะสมในการทำให้วิสัยทัศน์ของตนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ตาม ผู้ตามจึงรู้สึกไว้วางใจและผูกพันทั้งต่อตัวผู้นำ และต่อวิสัยทัศน์ของผู้นำ ส่วนทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership Theory) มีมุมมองต่อผู้นำที่กว้างกว่าการเป็นผู้นำโดยเสน่ห์ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมุ่งการกระทำต่าง ๆ ที่ให้เกิดการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงที่ดีใหม่ ๆ และการสร้างความมีชีวิตชีวาใหม่ให้แก่องค์กร โดยพฤติกรรมที่สำคัญของผู้นำแบบนี้ได้แก่ การมีความเสน่ห์ (Charisma) หรือความมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ตาม และการกระตุ้นการใช้ปัญญา ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงแตกต่างกับทฤษฎี ภาวะผู้นำอื่น ๆ ที่มุ่งเน้นกระบวนการแลกเปลี่ยน โดยเมื่อผู้ตามปฏิบัติภารกิจสำเร็จก็จะได้รับผลตอบแทน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงมีแนวโน้มด้านความมีประสิทธิภาพสูงและเป็นที่ยอมรับมากในปัจจุบัน

ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำการให้ความหมายของ “ผู้นำและภาวะผู้นำ” นั้น นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะอธิบายควบคู่กันหรือใช้แทนกันและกันเพราะมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจว่าคำสองคำดังกล่าวมีความหมาย

อย่างเดียวกันทั้ง ๆ ที่มีความหมายแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอรายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ดังต่อไปนี้

ฟีดเลอร์ (Fiedler. 1967 : 8) คือบุคคลในกลุ่มที่มีหน้าที่อำนาจการและประสานกิจกรรมในกลุ่มให้สอดคล้องสัมพันธ์กันหรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม

เดวิส แอน นิวตรอม (Davis and Newstrom. 1985 : 107) คือบุคคลที่สามารถชักนำคนอื่นให้คิดหาวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นโดยใช้ภาวะผู้นำที่มีอยู่ในตัวเป็นเครื่องมือช่วยยึดเหนี่ยวกลุ่มเข้าด้วยกันและมุ่งใจให้ดำเนินไปสู่จุดประสงค์ที่กำหนดไว้

เบอร์คแมน และไนเดอร์ (Berkman and Neider. 1987 : 261) ได้อธิบายไว้ว่า ครอบคลุมว่าผู้นำ คือบุคคลใดบุคคลหนึ่งใน 5 ประเภทต่อไปนี้ คือ

ประการที่หนึ่ง ผู้ที่รับผิดชอบหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งซึ่งตั้งขึ้นมาสำหรับคนที่ภาวะผู้นำเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ

ประการที่สอง ผู้เป็นศูนย์กลางหลักของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่ม

ประการที่สาม ผู้เป็นสิ่งที่รักใคร่ชอบพของสมาชิกในกลุ่มมากที่สุด

ประการที่สี่ ผู้ที่มีอำนาจการมีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มสูง

ประการที่ห้า ผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในกลุ่มสมาชิกด้วยกัน

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

ธรรมรส โชติกุลขร (2524 :131)ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่มีผลทำให้พฤติกรรมของคนอื่นยอมคล้อยตามผู้นำจึงเป็นตัวหลักที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การหรือหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชาและต่อผลงานส่วนรวม

ทวี วงศ์พูน (2539 : 14-15) ได้สรุปความหมายของผู้นำไว้ 5 ประการคือ

ประการที่หนึ่ง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมในกลุ่มเปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

ประการที่สอง บุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากลุ่ม ไปสู่วัตถุประสงค์หรือไปสู่จุดหมายที่วางไว้แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่ม นอกทางด้วย

ประการที่สาม บุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่ม ซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมีคิขของบุคคลเป็นฐานและสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

ประการที่สี่ บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างคือสามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

ประการที่ห้า บุคคลซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องกับตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

บุญทัน ดอกไธสง (2535 : 266) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำไว้ดังนี้

1. ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ
2. เป็นผู้นำและแนะนำ เพราะผู้นำต้องคอยช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ
3. ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่ม ที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่ม และนำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ความหมายของภาวะผู้นำได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ภาวะผู้นำ” ไว้หลากหลายและน่าสนใจ จึงนำมาเสนอพอสังเขป ดังต่อไปนี้

สต็อกคิลล์ (Stogdill. 1974 : 4) ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อกำหนดเป้าหมาย และบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

เซอร์จิอวานนิ และมัวร์ (Sergiovanni and Moore. 1989 : 213) ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของการเกลี้ยกล่อมจิตใจของผู้นำ ที่จะให้ผู้นับตามประพฤติปฏิบัติในทางที่จะส่งเสริมวัตถุประสงค์ของผู้นำเอง

พลังกัท และแอทเนต (Plunkett and Attmet. 1997 : 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาวะผู้นำ คือ กระบวนการในการใช้อิทธิพลให้บุคคลหรือกลุ่มกำหนดเป้าหมายและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ใช้อิทธิพลเต็มใจปรารถนา

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้หรืออาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคือรูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคลนั่นเอง

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

กิติ ตย์คานนท์ (2530 : 11) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย ให้ร่วมมือกับตนดำเนินการจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 196) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตน กระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

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

1. ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการชักชวน หรือการชักนำคนอื่น โดยปราศจากการใช้อำนาจตามตำแหน่งหรือเหตุการณ์ภายนอก
2. ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการในการใช้อิทธิพล (Influence) ต่อกิจกรรมของกลุ่มเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และทำให้กลุ่มบรรลุวัตถุประสงค์
3. ภาวะผู้นำ คือ การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมขององค์การ
4. ภาวะผู้นำ คือ ปรัชญาการทางสังคมที่ซับซ้อน และสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง
5. ภาวะผู้นำ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลแห่งความสัมพันธ์ก็คือบุคคลในช่วงเวลาหนึ่งต้องรับผิดชอบต่อกิจกรรมและสวัสดิการของกลุ่ม ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเมื่อคนหนึ่งมีผลกระทบต่ออีกคนหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่งในลักษณะที่ว่า การสั่งการให้เป็นไปตาม

วัตถุประสงค์มาจากคนคนนี้ ความสำเร็จของการเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเสมอ ไม่ได้เกิดขึ้นโดยลำพัง

เสาวนิต เสาธานนท์ (2541 : 7-8) กล่าวว่าการศึกษาภาวะผู้นำได้กระทำกันมาเป็นเวลานาน มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำจำนวนมากอย่างไรก็ตามในการศึกษาเหล่านั้นจะมีแนวทางการศึกษาไม่แตกต่างกันนักพอสรุปแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. การศึกษาเกี่ยวกับอำนาจ – อิทธิพล (Power – influence approach) การศึกษาประสิทธิภาพของภาวะผู้นำจากอำนาจ-อิทธิพลของผู้นำ ส่วนใหญ่จะเน้นหรือพิจารณาที่ขนาดชนิด และการใช้อำนาจของผู้นำ ในการศึกษาวิจัยชนิดนี้ นักวิจัยจะมีคำถามที่ต้องการคำตอบอยู่หลายคำถาม ได้แก่ แหล่งของอำนาจผู้นำ คุณลักษณะเฉพาะของผู้นำและในสถานการณ์ใดที่ทำให้ผู้นำมีอำนาจ การเพิ่มและลดอำนาจของผู้นำเกิดขึ้นได้อย่างไร นอกจากนั้นการที่ต้องวิเคราะห์อำนาจของผู้นำพร้อม ๆ กับการวิเคราะห์อำนาจของหน่วยงานและกลุ่มคน ทำให้การศึกษาภาวะผู้นำมุ่งเน้นไปที่ ความสามารถในการปรับตัวขององค์การต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อันเนื่องมาจากการใช้อำนาจในการสร้างอิทธิพลของผู้นำ

2. การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior approach) การศึกษาประสิทธิภาพของภาวะผู้นำจากพฤติกรรมหรือแบบของผู้นำนั้นมักจะมุ่งไปที่พฤติกรรมของผู้นำที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ หรือผู้นำมีพฤติกรรมใดบ้างในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำจะแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรกจะทำการศึกษากิจกรรมต่าง ๆ ของงานบริหารของผู้ และเวลาที่ผู้นำใช้ในแต่ละกิจกรรมในระยะสั้น ส่วนในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการศึกษาภาระหน้าที่หรืองานของผู้นำเพื่อค้นหาพฤติกรรมของผู้นำที่เหมาะสมหรือทำให้แต่ละภาระกิจประสบความสำเร็จ สำหรับงานวิจัยของกลุ่มที่สองมุ่งเน้นไปที่ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิภาพของผู้นำ โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำ กับความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของผู้นำที่นำมาพิจารณาเป็นพฤติกรรมที่สำคัญ ๆ ของการบริหาร

3. การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะ (Trait approach) การศึกษาวิจัยแบบนี้จะมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของผู้นำ บนพื้นฐานที่เชื่อว่าผู้นำมีคุณสมบัติพิเศษเหนือกว่าผู้ตาม เช่น การทำงานไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย การสามารถหยั่งรู้ใจคนได้ การคาดคะเน เหตุการณ์ล่วงหน้าได้แม่นยำอย่างน่ามหัศจรรย์ และมีพรสวรรค์ในการชักจูงคนได้อย่างดี การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำมีจำนวนมาก แต่ไม่มีงานวิจัยใดยืนยันได้ว่าคุณลักษณะของ ผู้นำแต่ละ คุณลักษณะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้นำได้อย่างไร จึงทำให้นักวิจัย หันไปให้ความสนใจใน

การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำมากขึ้น อย่างไรก็ตามได้มีความพยายามที่จะศึกษา
คุณลักษณะของผู้นำที่จำเป็นสำหรับงานของผู้นำแต่ละประเภทในองค์กรต่าง ๆ และ
สถานการณ์ที่แตกต่างกัน คุณลักษณะใดบ้างที่จะช่วยให้ผู้นำประสบความสำเร็จได้

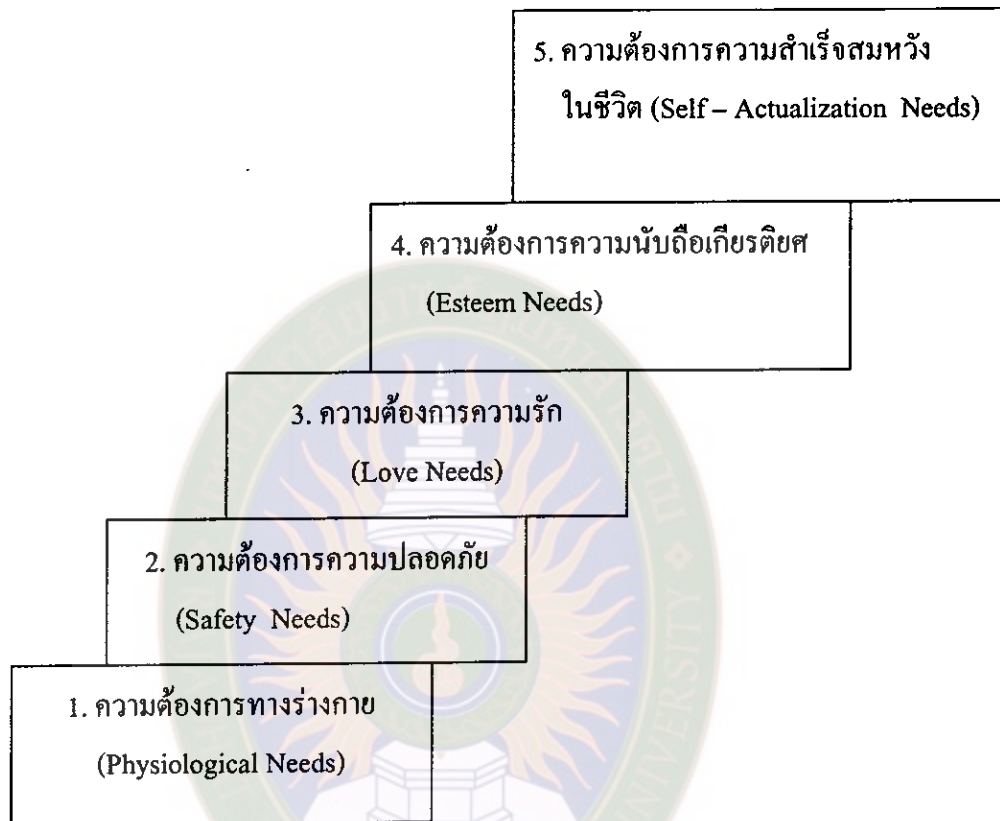
4. การศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ (Situation approach) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ
สถานการณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำนั้น ได้มุ่งเน้นศึกษาสถานการณ์ที่สำคัญ ๆ
เช่น อำนาจหน้าที่ของผู้นำ คุณลักษณะผู้นำ ลักษณะงาน ความคาดหวังและข้อเรียกร้องของผู้
ตาม เพื่อนร่วมงานบุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งสภาพภายนอกขององค์กร การศึกษาวิจัย
เกี่ยวกับสถานการณ์นี้แยกออกได้เป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกจะมุ่งเน้นว่าสถานการณ์ใดที่จะมี
อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้นำ ดังนั้นการวิจัยประเภทนี้จึงต้องศึกษาว่าพฤติกรรมการบริหาร
งานของผู้นำต่างองค์กรต่างระดับ เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร สำหรับกลุ่มที่สองมุ่งที่จะ
ศึกษาว่าสถานการณ์ลักษณะใดมีส่วนทำให้พฤติกรรมหรือแบบของผู้นำ รวมทั้งคุณลักษณะ
ของผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ เพราะนักวิจัยกลุ่มนี้มีพื้นฐานความคิดที่ว่า ไม่มี
พฤติกรรมใดหรือแบบของผู้นำใดที่จะเหมาะสมสำหรับทุกสถานการณ์ ประสิทธิภาพของผู้นำ
ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับแบบหรือพฤติกรรม ให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของ
สถานการณ์หรือเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดีที่สุด

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้นำพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มคน
กระตุ้น ชี้นำ ผลักดันให้บุคคลอื่นทีมงานเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตาม
ต้องการโดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย ซึ่งภาวะผู้นำนี้จะเป็นคุณลักษณะ
ที่ส่งเสริมให้บุคคลที่ใ้หรือมีอยู่ในตัวกลายเป็นผู้นำขององค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 153-154) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง
คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human
Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความ
ต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่ง
อย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน

ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์
ที่มา : มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 153-154)

4.3 ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลิแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลิแลนด์ (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนคติที่เขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test)

เดวิด แม็คเคิลเลนดี้ ได้แบ่งผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ (ชมรมพัฒนาสังคม. 2534 : 11)

ประการที่หนึ่ง ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement : nAch) เป็นความต้องการที่ทำบางอย่างให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ และต้องการ สิ่งย้อนกลับที่ได้จากผลงาน

ประการที่สอง ความต้องการผูกพัน (Needs For affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

ประการที่สาม ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคิลเลนดี้ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคิลเลนดี้ ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ดังนี้

1. ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรงเป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหาร อย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอันที่จะทำงานในรูปแบบต่างๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคิลเลนดี้ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของการกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับ การตอบสนองด้าน

nAch สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหาร
ได้ผลสำเร็จไปด้วย

4.4 ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (Structural and Functional Theory)

ทาคอทท์ พาร์สัน (Talcott Parson. 1965 อ้างใน สัญญา สัญญาวิรัตน์ 2537 : 34-36) ได้เสนอแนวความคิดทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ (Structural and Functional Theory) มาอธิบายสังคมไว้ว่า เมื่อมนุษย์เข้ามารวมกันอยู่ในชุมชนก็จะมีการจัดระเบียบต่าง ๆ นั่นก็เนื่องจากสมาชิกในชุมชนมีความสมัครใจที่จะเข้าไปกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งการกระทำ (Action) นั้น มีความสำคัญอย่างมากในการอธิบายและศึกษาระบบสังคม การกระทำดังกล่าวนี้คือ การกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างผู้กระทำ (Actor) ในสถานการณ์ (Situation) หนึ่งสถานการณ์ใด โดยมีจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ (Goals) วิธีการ (Means) และแนวคิดของผู้กระทำ (Actor's Orientation) เป็นองค์ประกอบซึ่งสำหรับ "ผู้กระทำ" ในที่นี้คือบุคคลที่มีประสบการณ์ ต่างๆ รู้จักควบคุมสถานการณ์ และมีวิธีการเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ซึ่งก็ล้วนต้องผ่านกระบวนการบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยม และเงื่อนไขอื่นๆ ทาล์คอต พาร์สัน (Talcott Parson) ได้กล่าวถึงการกระทำระหว่างผู้กระทำหรือความสัมพันธ์ ที่สมาชิกมีต่อกันดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ บุคคลต่าง ๆ ในชุมชน และทำให้เกิดระบบสังคมขึ้นมา และระบบสังคมในชุมชนที่สามารถจะรักษาไว้ ได้ว่าจะต้องทำหน้าที่ 4 ประการคือ

ประการที่ 1 ระบบสังคมจะต้องมีวัตถุประสงค์ และดำเนินไปเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ (Goal Attainment) ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดของ สังคมสมาชิกในชุมชนจะได้ อยู่ อย่างสงบสุขทำอย่างไรที่จะถ่ายทอดวัตถุประสงค์ ของชุมชน ไปสู่สมาชิกในชุมชน ได้จะต้องมีการดำเนินการ ไปสู่ เป้าหมาย และมีการควบคุมอย่างไร เพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามซึ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้ ได้แก่สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และสถาบันศาสนาในชุมชน

ประการที่ 2 ระบบสังคมจะต้องมีการปรับตัว (Adaptation) เพราะการปรับตัวมีความจำเป็นและสำคัญมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันการที่สมาชิกในชุมชนมีความสัมพันธ์ และมีการกระทำระหว่างกันนั้น จำเป็นต้องคิดหาวิธีการต่างๆ ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่ง สถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่นี้ได้มากคือ สถาบันเศรษฐกิจ

ประการที่ 3 ระบบสังคมจะต้องมีการบูรณาการรวมหน่วย หรือผสมผสานส่วน ต่างๆ (Integration) ทั้งนี้เพราะการบูรณาการมีความสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจภายในระบบ

ช่วยในการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และยังนำไปสู่จุดหมายของสังคม เป็นการป้องกันความตึงเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ในระบบซึ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ ได้แก่ สถาบันการเมือง การปกครอง สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นต้น

ประการที่ 4 ระบบสังคมจะต้องมีการจัดการกับความตึงเครียด (Tension Management or Latency) ด้วยเป็นที่ทราบกันดีว่าภายในระบบสังคมชุมชนย่อมมีความขัดแย้งหรือความตึงเครียดอยู่เป็นธรรมดา ไม่ว่าจะจากบุคคล กลุ่มคน สถาบัน หรือชุมชน ระบบสังคมจะต้องมีหน้าที่แก้ไขหรือจัดการกับสิ่งเหล่านี้เพื่อให้เกิดความสมดุลในสังคม ซึ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ ได้แก่ สถาบันทางศาสนา สถาบันศาล ในสังคมและชุมชนระดับต่างๆ จะต้องประกอบไปด้วยหน้าที่ทั้ง 4 ประการ ขาดหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งไม่ได้ และหน้าที่ทั้งสี่นี้จะทำหน้าที่ของตนเองอย่างสมบูรณ์หากขาดหน้าที่ใดก็จะทำให้สังคมหรือชุมชนนี้เกิดความบกพร่อง และต้องหาทางปรับตัวเพื่อให้ระบบนั้น ๆ อยู่รอดได้

4.5 ทฤษฎีระบบสังคม (Social System Theory)

ทฤษฎีระบบสังคม (กิตติมา ปรีดีดิถก. 2529 : 30-31) ทฤษฎีนี้ เกตเซล (Getzels) และกูบา (Guba) ได้สร้างขึ้นเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในองค์การต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเป็นระบบสังคม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) และด้านบุคลามิติ (Idiographic Dimension)

1. ด้านสถาบันมิติ ประกอบด้วย

1.1 สถาบัน (Institution) ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์การ ซึ่งจะเป็น กรม กอง โรงเรียน โรงพยาบาล บริษัท ร้านค้า หรือ โรงงานต่าง ๆ ที่มีวัฒนธรรม (Culture) ของหน่วยงานหรือองค์การนั้นครอบคลุมอยู่

1.2 บทบาทตามหน้าที่ (Role) สถาบันจะกำหนดบทบาท หน้าที่ และตำแหน่ง ต่าง ๆ ให้บุคคลปฏิบัติ มีกฎและหลักการอย่างเป็นทางการ และมีธรรมเนียม (Ethics) การปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อบทบาทอยู่

1.3 ความคาดหวังของสถาบันหรือบุคคลภายนอก (Expectations) เป็นความคาดหวังที่สถาบัน หรือบุคคลภายนอกคาดว่าสถาบันจะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น โรงเรียนมีความคาดหวังที่จะต้องผลิตนักเรียนที่ดีมีคุณภาพ ความคาดหวังมีค่านิยม (Values) ของสังคมครอบคลุมอยู่

2. ด้านบุคลามิติ ประกอบด้วย

2.1 บุคลากรแต่ละคน (Individual) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันนั้น ๆ เป็นบุคคล ในระดับต่าง ๆ เช่น ในโรงเรียนมีผู้บริหาร โรงเรียน ครู อาจารย์ คนงาน ภารโรง มีวัฒนธรรมย่อยที่ครอบคลุมต่างไปจากวัฒนธรรมโดยส่วนรวม

2.2 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ความรู้ ความถนัด ความสามารถ เจตคติ อารมณ์ และแนวคิด ซึ่งบุคคลที่เข้ามาทำงานในสถาบันนั้นจะมีความแตกต่างปะปนกัน อยู่และมีธรรมเนียมของแต่ละบุคคลเป็นอิทธิพลครอบงำอยู่

2.3 ความต้องการส่วนตัว (Need - Dispositions) บุคคลที่มาทำงานสถาบันมีความต้องการที่แตกต่างกันไป บางคนทำงานเพราะต้องการเงินเลี้ยงชีพ บางคนทำงานเพราะความรัก บางคนต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความก้าวหน้า บางคนต้องการการยอมรับ บางคนต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เป็นต้น นอกจากนั้นยังมีค่านิยมของตนเองครอบคลุมอยู่

สรุปได้ว่า ในด้านสถาบันมิตินั้นจะยึดถือเรื่องสถาบันซึ่งมีบทบาท ต่าง ๆ เป็นสำคัญ บทบาทที่สถาบันได้คิดหรือกำหนดไว้จะต้องชี้แจงให้บุคลากรในสถาบันได้ทราบอย่างเด่นชัด เพื่อจะได้กำหนดการคาดหวังที่สถาบันได้กำหนดไว้ในบทบาทของตนออกมา ตรงกับความ ต้องการของผลผลิตของสถาบันนั้น ส่วนในด้านบุคลามิติ ประกอบด้วย ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน อยู่ในสถาบันนั้น ซึ่งบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ก็มีบุคลิกภาพที่เป็นตัวเองที่ไม่เหมือนกัน ในแต่ละ คนต่างก็มีความต้องการในตำแหน่งหน้าที่การงานที่แตกต่างกันออกไป ทั้งสองมิตินี้ระบบ สังคมเป็นสิ่งที่มียอิทธิพลต่อการบริหารงานเป็นอันมาก ถ้าหากว่าทุกสิ่งทุกอย่างราบรื่นดี การ บริหารงานนั้นสามารถที่จะสังเกตพฤติกรรมได้ (Social Behavior or Observed Behavior)

4.6 ทฤษฎีแนวทางระบบ

ทฤษฎีแนวทางระบบ (ลิจิต ซีรเวคิน. 252543 : 187-189) กำเนิดเป็นที่แพร่หลาย ในสหรัฐอเมริกาโดยเดวิด อีสตัน (Devid Easton) แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก โดยมองการเมือง ในแนวทางระบบแบบชีววิทยา กล่าวคือเปรียบเทียบระบบการเมืองเป็นร่างกายมนุษย์ มีส่วน นำเข้า (Inputs) คือสิ่งที่เข้าสู่ร่างกายและมีส่วนนำออก (Outputs) คือสิ่งที่ผลิตออกมาตราบเท่าที่ ร่างกายยังรักษาไว้ซึ่งดุลยภาพร่างกายก็จะคงอยู่ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับระบบการเมืองกล่าวคือ การเมืองจะถูกรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกแต่ก็จะพยายามรักษาไว้ซึ่งดุลยภาพ เมื่อเป็นเช่นนี้ระบบการเมืองจะอยู่ในลักษณะพลวัต(Dynamic) ตลอดเวลาคือจะมีการ

เคลื่อนไหวตลอดเวลาเป็นการเคลื่อนไหวเพื่อมุ่งสู่ดุลยภาพเมื่อสู่ดุลยภาพแล้วก็จะถูกรบกวนจนระบบต้องปรับตัวอีกเป็นอยู่อย่างนี้ตลอดไปจนกว่าระบบจะสลายและเปลี่ยนเป็นระบบอื่นซึ่งเรียกลักษณะเช่นนี้ว่าภาวะสมดุล(Homeostatic Equilibrium) การที่จะเข้าใจในทฤษฎีแนวทางระบบนั้นจะต้องเข้าใจในระบบการเมือง(political System) ว่าประกอบด้วยหน่วยใหญ่ ๆ สามหน่วย คือ

1. เจ้าหน้าที่ทางการเมือง (Political Authorities) ซึ่งได้แก่รัฐบาลและเครื่องมือ เช่น ระบบราชการ(Bureaucracy) เป็นต้น
2. ระบบการเมือง (Political Regime) ได้แก่การปกครองในรูปแบบต่าง เช่น ประชาธิปไตย เผด็จการ รัฐบาลทหาร เป็นต้น
3. ประชาคมการเมือง (Political Community) คือกลุ่มคนที่มาร่วมกันและมีความรู้สึกภักดีต่อหน่วยการเมืองหน่วยเดียวกัน เช่นรู้สึกเป็นคนไทยไม่ว่าจะมีเชื้อชาติศาสนาต่างกันอย่างไรก็ตาม

เควิส อีสตัน ตั้งสมมุติฐานว่าระบบการเมืองทุกๆ ระบบไม่ว่าจะมีโครงสร้างหรือกระบวนการเช่นไร จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่หลักซึ่งได้แก่การจัดสรรหรือแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าเพื่อสังคมโดยผู้มีอำนาจหน้าที่และการกำหนดให้สมาชิกในระบบยอมปฏิบัติตามการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าเหล่านั้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีแนวทางระบบนี้เป็นการมองระบบการเมืองแบบชีววิทยามีส่วนนำเข้าและส่วนนำออกมีการขับเคลื่อนตลอดเวลาเพื่อให้เกิดสมดุลและประกอบด้วยหน่วยใหญ่ ๆ สามหน่วยรวมกันเป็นระบบการเมือง และระบบการเมืองทุกระบบไม่ว่าจะมีโครงสร้างหรือกระบวนการเช่นไรต้องมีหน้าที่ต้องปฏิบัติ หน้าที่ดังกล่าวได้แก่การจัดสรรหรือแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าเพื่อสังคมซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการเรียกร้องและสนับสนุนซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้า (Input)ซึ่งจะทำให้เกิดการแปรรูปให้เป็นปัจจัยนำออก (Output)ในรูปของนโยบายหรือการตัดสินใจ (Policy or Decision)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประหยัด ยาคะนอง (2523 : 22) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา พบสาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ การให้บริการสาธารณะที่ไม่ตรงกับความต้องการของ

ประชาชน เนื่องมาจากปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาตัวบุคคล และปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน

อินทัย วัฒนาพร (2527 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การเมืองและกระบวนการนโยบายสาธารณะระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลหนึ่งในจังหวัดภาคเหนือ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ การรับรู้ และภาวะผู้นำ รวมทั้งปัจจัยด้านองค์การ เช่น การรวมกลุ่มของคณะเทศมนตรี สภาเทศบาล จะเข้ามา มีบทบาทต่อการเมืองในการบริหารเทศบาลและมีผลต่อการกำหนดนโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การประเมินผล โดยเฉพาะในประเด็นที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนเป็นหลักมากกว่าความต้องการของประชาชนเนื่องจากเป็นกลุ่มการเมืองนี้จะ อยู่ในแบบผู้อุปถัมภ์และผู้อยู่ใต้การอุปถัมภ์จากกลุ่มผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น

จิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะด้านการ ระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

1.1 มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้บริการเพียงพอ บริการมีคุณภาพดี การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาลให้บริการ บริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และการบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ

1.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย บริการเพียงพอ ให้บริการบริเวณต่างๆ ไม่แตกต่างกัน การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ การบำรุงรักษาบริการให้ใช้ประโยชน์ได้ ทุกฤดูกาล และบริการมีคุณภาพดี

1.3 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการระบายน้ำโดยรวมในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน บริการเพียงพอ การพัฒนาให้บริการมีประโยชน์เพิ่มขึ้น การบริการเพิ่มขึ้นทันตามความต้องการ บริการมีคุณภาพดี และการบริการบำรุงรักษาให้ ใช้ประโยชน์ได้ทุกฤดูกาล

1.4 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านกำจัดขยะมูลฝอยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรักษาความสะอาดบริเวณสถานที่สาธารณะอย่างสม่ำเสมอ อย่างเรียบร้อย และมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการอันเหมาะสมอย่างเรียบร้อย ให้บริการบริเวณต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ในเวลา อันเหมาะสมและมีการพัฒนาให้ดีขึ้น การมีถุงรองรับขยะมูลฝอยที่มีคุณภาพดี เพิ่มขึ้นทัน และเพียงพอต่อความต้องการ

1.5 มีความพึงพอใจต่อบริการด้านตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีตลาดได้รุ่งเพียงพอและตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การมีตลาดสดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.6 มีความพึงพอใจต่อสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ และเพียงพอ

1.7 มีความพึงพอใจต่อบริการการศึกษาโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดเป็นลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีโรงเรียนเทศบาลเพียงพอ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม และเพิ่มขึ้นทันต่อความต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารินี ไชยเวช (2542 : 27) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจที่มีความสัมพันธ์ กับ การบริหารงานพัฒนาเทศบาลของคณะเทศมนตรี ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจในการบริหารงาน ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับและติดตาม มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยการตัดสินใจในด้านบุคคลที่มีการปฏิบัติมากได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ รองลงมาได้แก่ ด้านการรับรู้ ส่วนด้านประสพการณ์มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ปัจจัยการตัดสินใจในด้านองค์กรตัวแปรความรับผิดชอบ มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านเวลา ส่วนปัจจัยด้านกลุ่มมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

เชษฐชัย จัตูชัย (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอคันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เปรียบเทียบความพึงพอใจในระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

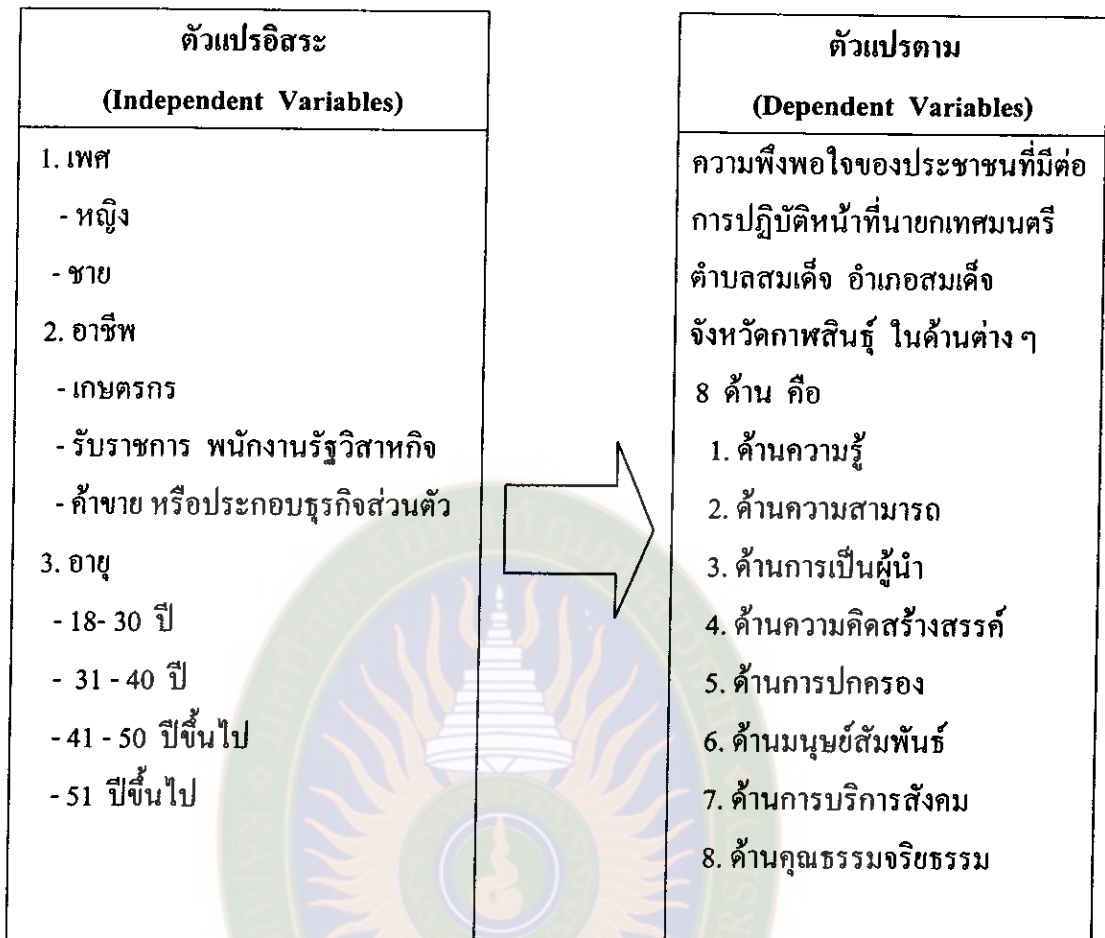
จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ผู้บริหารท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและสามารถเป็นที่พึงพิงของประชาชนในท้องถิ่นได้นั้น ต้องเป็นผู้มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนาตามทัศนคติของประชาชน เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ ได้ประสบผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายของหน่วยงาน โดยผู้วิจัยจัดเป็นคุณลักษณะสำคัญๆ ได้ด้านต่างๆ ดังนี้

6.1 คุณลักษณะด้านวิชาชีพ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ การเป็นผู้นำการปกครอง พฤติกรรมต่างๆ ที่สรุปไว้มีดังนี้ เมื่อพบความล้มเหลว จะต้องไม่อ้างว่างานพัฒนาท้องถิ่นเป็นงานยุ่งยาก กำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะให้อยู่ในกรอบที่ดี แจ่มแจ้งให้ประชาชนและผู้ร่วมงานรู้ถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารงาน นโยบายของหน่วยงานอย่างชัดเจน แสดงอำนาจเหนือเพื่อนร่วมงานที่มีประสิทธิภาพน้อย ลงมือปฏิบัติงานแทนที่จะสั่งผู้อื่นทำ เข้าร่วมจัดการและแก้ปัญหา เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และประชาชนโดยทั่วไป มีความยืดหยุ่นในการทำงานและการดำรงชีวิต รู้จักวิธีจัดการกับปัญหาและข้อขัดแย้ง คาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีปัญหามาอะไรเกิดขึ้นบ้าง เป็นผู้มีระเบียบวินัย และสามารถแก้ไขปัญหามาต่างๆ ได้ รู้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีลักษณะเด่น และรู้ว่าประชาชนมีความต้องการอะไร ให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้ถือว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นคนมีความเจริญรุ่งเรือง หาประสบการณ์โดยเข้าร่วมกับกิจกรรมในการพัฒนาชุมชน เช่น การเข้าร่วมพัฒนาชุมชนกับ

ประชาชน ผู้ได้บังคับบัญชา การสนับสนุนให้ประชาชนและผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่นทุกชั้นตอน เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการ นำไปกำหนด วัตถุประสงค์ กำหนดความก้าวหน้าของการพัฒนาชุมชน มีความสุขุมและรู้จักนำข้อบกพร่อง ของคนอื่นมาเป็นข้อปรับปรุงตนเอง ใช้สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นให้เป็นประโยชน์ สามารถ เข้าใจความต้องการของชุมชนและพยายามทำความเข้าใจนั้นให้เป็นความต้องการของ หน่วยงาน เป็นผู้นำกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน ไปสู่เป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วม

6.2 คุณลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบริการสังคม ด้าน ความคิดสร้างสรรค์ และด้านคุณธรรมจริยธรรมพฤติกรรมต่างๆ ที่สรุปไว้มีดังนี้ อุทิศเวลา ให้กับงานในหน้าที่ อาทิ การประสานงานกับชุมชน คิดถึงความสำเร็จในอนาคต แข็งขำ ต่างๆ และนโยบายของหน่วยงานให้ประชาชน ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทราบ สร้างความผูกพันและสร้างสิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของหน่วยงาน ริเริ่มและส่งเสริมให้มีการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมสนับสนุนความคิดและโครงการของชุมชน รักษามิตรภาพที่ดี กับประชาชนในชุมชน สร้างความสามัคคีในหน่วยงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ประชุมชนในชุมชน ใช้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อปรับปรุงงานให้บรรลุเป้าหมาย ให้ความ ช่วยเหลือชุมชนในการประสานงานกับเครือข่ายชุมชนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อจะได้นำความรู้มา พัฒนางานของตน รวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การส่งเสริมอาชีพใน ชุมชนการพัฒนาศักยภาพเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานใน การสร้างความสัมพันธ์ โดยการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้ ความสามารถกับ ชุมชนอื่นๆ ในการพัฒนาอาชีพ หรือด้านอื่นๆ

สรุปได้ว่า คุณลักษณะสำคัญของผู้บริหารท้องถิ่นในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย คุณลักษณะต่างๆ ที่พึงปรารถนาของประชาชนในด้านต่างๆ 8 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้าน ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการปกครอง ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริการ สังคม ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านคุณธรรมจริยธรรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของคณะผู้บริหาร ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วน บุคคลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ เพศ อาชีพ และ อายุ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย