

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงขวัญ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดการปกครองท้องถิ่น
2. การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงขวัญ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

ชัยยุทธ รัตนปัทมวรรณ (2544 : 2-5) ได้สรุป ลักษณะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ความจำเป็นในการจัดการปกครองท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

ลักษณะของการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครองให้ช่วยกันคิดริเริ่มหรือตัดสินใจ ปัญหา ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วน ได้ส่วนเสียของตนนี้ เป็นลักษณะของการกระจายอำนาจ (Decentralization)ลักษณะนี้ทำให้เกิดมีการปกครองตนเองและความเป็นอิสระในการ

บริหารงาน แต่ก็ยังคงอยู่ภายใต้การควบคุมกำกับดูแลของรัฐตามสมควร เนื่องจากส่วนท้องถิ่นเป็นงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีเจตนาจะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มากที่สุด ดังนั้น การจัดรูปแบบของกิจการและบริหารงานต่างๆ จึงแตกต่างไปจากการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ รูปแบบของการปกครองท้องถิ่นที่เป็นหลักกว้างๆ นั้น คล้ายคลึงกับรูปแบบการปกครองประเทศ คือให้มีฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ

ความจำเป็นในการจัดการปกครองท้องถิ่น

ในสังคมใดก็ตามโดยเฉพาะสังคมประชาธิปไตย การสนับสนุนของประชาชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งและวิธีการหนึ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับระบอบประชาธิปไตยคือการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความต้องการในการเลือกสรรตัวแทนของตนเพื่อดำเนินการถึงแม้ว่ารัฐบาลในแต่ละประเทศจะมีแนวโน้มในการกระชับและรวมอำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลางเพื่อประโยชน์ในแง่เสถียรภาพความมั่นคง หรือโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจสังคมโดยส่วนรวมก็ตาม แต่โดยที่การรวมอำนาจในลักษณะเช่นนี้ ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการระดับท้องถิ่นได้อย่างครอบคลุมบางส่วน ขณะเดียวกันรัฐบาลกลางก็จำเป็นต้องจัดให้มีการกระจายความรับผิดชอบและอำนาจในการปกครองตนเองให้แก่ท้องถิ่นด้วย

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นผลที่เกิดจากความจำเป็นของรัฐบาลในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วน โดยให้ท้องถิ่นดำเนินการบางอย่างได้ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิงหรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนท้องถิ่น แต่เป็นผลที่เกิดจากรัฐเป็นผู้ให้การปกครองท้องถิ่น นักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่นไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

ฮอลโลเวย์ (Holloway. 1951 : 171) ได้อธิบายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนแห่งหนึ่ง แห่งใด ที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัย ตัดสินใจ และสภาพของท้องถิ่นเป็นองค์การสำคัญของกิจการนี้

มอนแทกู (Montagu. 1984 : 285) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีการเลือกตั้งโดยอิสระ เพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบ ซึ่งตน

สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือ ภูมิภาค แต่ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังคง อยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่น ทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น มีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อ สนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัคมี ประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยให้เหตุที่ว่าประชาชน ในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมมีความ ผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงาน พอสมควร

รูปแบบการบริหารราชการท้องถิ่นไทย

การปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นที่เข้าใจว่าจะบังเกิดผลดีหรือประ โยชน์อย่างแท้จริง ในการกรครองตนเองจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในทาง การเมืองอย่างแท้จริง รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ทุกประเทศก็จะคำนึงถึงสภาพ ท้องถิ่นหรือสภาพของชุมชน เป็นหลัก

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

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

จากแนวคิดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยสรุปมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

1. การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองซึ่งรัฐกระจายอำนาจในการปกครอง ท้องถิ่นใด ท้องถิ่นหนึ่ง หรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายในขอบเขตกิจกรรมที่รัฐ มอบหมายให้กระทำได้ ซึ่งจะต้องมีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะ ผู้ปกครอง ท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนด เสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมใน รูปแบบอื่น เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงทรัพยากรในท้องถิ่น โดยใช้ อย่างประหยัค เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นมีเหตุผลและสาเหตุที่สำคัญ ดังนี้

2.1 เหตุผลทางกายภาพหรือลักษณะทางภูมิศาสตร์ ยิ่งประเทศมีขนาดกว้างใหญ่และภูมิประเทศเป็นอุปสรรคขัดขวางการเดินทาง หรือมีการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานในการคมนาคมต่ำ เช่น ถนนหนทางต่าง ๆ ยังไม่ดี รัฐบาลย่อมไม่สามารถจัดบริการจากส่วนกลางให้แก่ชุมชนท้องถิ่นโดยตรงได้อย่างเต็มที่ จึงจำเป็นต้องกระจายอำนาจปกครองให้ท้องถิ่นดำเนินการ ได้ด้วยตนเอง

2.2 เหตุผลทางด้านวัฒนธรรมและประชากร สังคมระดับประเทศมักประกอบด้วยชุมชนย่อยๆ มีศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี ลักษณะเชื้อชาติและความคิด ความต้องการผิดแผกแตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าชุมชนเหล่านี้จะอยู่ร่วมกันยอมรับแนวทางการปกครองร่วมกันก็ตาม แต่รัฐบาลก็ยอมรับว่าชุมชนเหล่านี้มีความแตกต่างกัน ไม่อาจกำหนดกฎเกณฑ์ที่กว้าง ๆ หรือจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชนได้โดยทั่วถึง จึงจำเป็นต้องให้ชุมชนท้องถิ่นเหล่านี้มีอำนาจปกครองตนเองได้ตามความจำเป็น

2.3 เหตุผลทางการบริหาร การที่รัฐบาลจะรวมอำนาจสู่ศูนย์กลางและดำเนินกิจกรรมเองเสียทุกอย่างนั้น ย่อมก่อให้เกิดความไร้เสถียรภาพ เช่น ถ้ารัฐบาลกลางต้องรับผิดชอบตัดสินใจทุกเรื่อง ไม่ว่าเรื่องเล็กแค่ไหนก็ตามย่อมมีผลเสีย คือ ไม่มีเวลาเผชิญปัญหาใหญ่ที่ต้องตัดสินใจ อย่างรอบคอบได้ จึงย่อมจะก่อความไม่พอใจทั้งจากฝ่ายผู้ปฏิบัติและประชาชน ดังนั้น การกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงเป็นเหตุผลความจำเป็นทางด้านการบริหาร

2.4 เหตุผลทางด้านความต้องการของประชาชน เหตุผลข้อนี้ หมายความว่า รัฐบาลกลางย่อมไม่สามารถตระหนักถึงข้อเท็จจริงปัญหาและความต้องการของชุมชนในแต่ละท้องถิ่นได้ด้วยเหตุนี้ การกระจายอำนาจการปกครองให้ท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนอง ความต้องการเฉพาะเรื่องของตนจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การปกครองท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาตำบลจัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน และปรับปรุงฐานะของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจ

ไปสู่ประชาชน ได้มากขึ้น รวมทั้งยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นราชการส่วนท้องถิ่นได้

ต่อมารัฐบาลพิจารณากระจายอำนาจการปกครองตนเองไปสู่ท้องถิ่นระดับตำบล จึง ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมี ผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538 และต่อมาได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วน ตำบล จำนวน 617 แห่ง และให้มีการเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนสภา ตำบลทั่วประเทศได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งหมด เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มขึ้นอีก 2,143 แห่ง หรือการ เพิ่มองค์การบริหารส่วนตำบลแบบก้าวกระโดดในปี 2541 ให้เป็น 6 พันกว่าแห่ง และระบุให้ เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นจนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2547 จำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลได้ เพิ่มขึ้นตามการพัฒนาท้องถิ่นคือ มีจำนวนทั้งสิ้น 6,744 แห่ง (กรมการปกครอง. 2547 : 19 - 20)

2. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีดังนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและ วัฒนธรรม (มาตรา 66)

2. มีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 67)

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ

รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ
บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตตำบล ดังนี้ (มาตรา 68)

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

4. หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ใน
อันที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้าตามสมควร ในกรณีหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเห็น
เกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลไป
ประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้อง
เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้
คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ
บริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการ
ปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 69/1)

6. เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการ

ของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการเป็นความลับเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

7. ออกข้อบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกินหนึ่งพันบาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

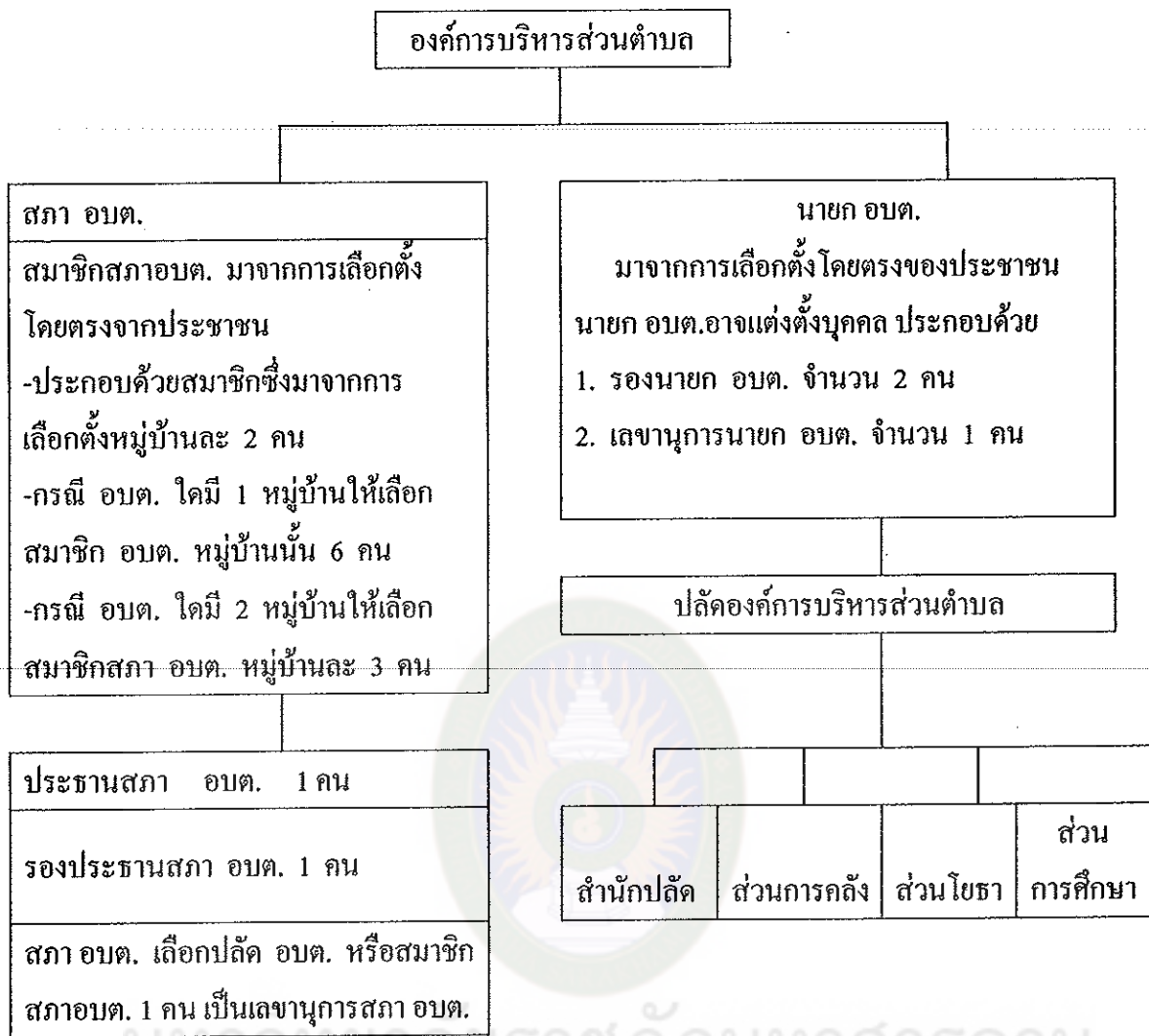
8. เพื่อประโยชน์แก่กิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

9. ทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อกระทำการร่วมกันได้ (มาตรา 73)

3. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างองค์การออกเป็น 2 ฝ่าย ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546
ที่มา: (ทวีศักดิ์ ปึกษา.2550:23)

4. ฝ่ายนิติบัญญัติ

4.1.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ

ประกอบด้วยประธานสภา รองประธานสภา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการสภาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง มีรายละเอียดดังนี้

1. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภา
- องค์การ

บริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกมาจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ให้นำอำเภอ แต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบล โดยตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และรองประธานสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลจะมีวาระดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือมี การยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนสมาชิกองค์การบริหารส่วน ตำบล ซึ่งได้รับเลือกตั้งขึ้น โดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลนั้นบัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไข เพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มาตรา 45 ดังนี้

2.1 ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 2 คน

2.2 ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง 1 หมู่บ้านให้ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน

2.3 เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วน ตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การ บริหารส่วนตำบล

4.1.2 คุณสมบัติของผู้มีสิทธิรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบล

1. มีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรใน หมู่บ้านของตำบลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกัน ไม่น้อยกว่าหนึ่งปีจนถึงวันรับสมัคร เลือกตั้ง

2. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภา ตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือที่ปรึกษาหรือเลขานุการของผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือ ทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับสภาตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ถึง วันรับสมัครเลือกตั้ง

3. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามประการอื่นตามกฎหมายว่าด้วย การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ได้แก่

3.1 คุณสมบัติของผู้สมัคร ได้แก่

3.1.1 มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

3.1.2 มีสัญชาติไทยโดยกำเนิด

3.1.3 มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขต ตำบลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็น เวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปีนับถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง หรือได้เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน หรือกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องถิ่นให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเวลาติดต่อกัน 3 ปีนับถึงวันรับสมัคร (การเสียภาษีครั้งเดียวเพื่อให้มีผลย้อนหลัง 3 ปีไม่ เข้าเกณฑ์ดังกล่าวนี้)

3.2 คุณสมบัติต้องห้ามไม่มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล

3.2.1 ดิคาเสพติดให้โทษ

3.2.2 เป็นบุคคลล้มละลาย

3.2.3 เป็นบุคคลผู้มีลักษณะวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่

สมประกอบ ภิกษุ สามเณร นักพรต หรือนักบวช อยู่ระหว่างถูกเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง

3.2.4 ต้องคำพิพากษาให้จำคุกและถูกคุมขังอยู่โดยหมายศาล

3.2.5 ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป และได้พ้นโทษมาไม่ถึง 5 ปีนับถึงวันเลือกตั้ง เว้นแต่ความผิดอันได้กระทำโดย ประมาท

3.2.6 ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดตาม พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 รวมทั้งแก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546 ไม่ว่าจะได้รับโทษหรือไม่ โดยพ้นโทษหรือต้องคำพิพากษา ยังไม่ถึง 5 ปี นับถึงวันเลือกตั้งแล้วแต่กรณี

3.2.7 เคยถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากตำแหน่ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตาม บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยหรือกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อ ถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้วแต่กรณีมาไม่ถึงห้าปีนับถึงวันเลือกตั้ง

3.2.8 เคยต้องคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลให้ทรัพย์สินตกเป็นของ แผ่นดินเพราะร่ำรวยผิดปกติหรือมีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นผิดปกติ

3.2.9 เคยถูกถอดถอนออกจากตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทยหรือกฎหมายว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นแล้วแต่กรณียังไม่ถึงห้าปีนับถึงวันเลือกตั้ง

3.2.10 อยู่ในระหว่างเสียสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นตามมาตรา 37 หรือตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภา

3.2.11 เคยถูกคณะกรรมการการเลือกตั้งสั่งเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งมาไม่ถึงหนึ่งปี นับแต่วันที่คณะกรรมการการเลือกตั้งมีคำสั่งอันเนื่องมาจากการกระทำการโดยไม่สุจริตตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาเพื่อให้ตนเองหรือผู้อื่นได้รับเลือกตั้ง หรือได้รับเลือกตั้งมาโดยไม่สุจริต

3.2.12 เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

3.2.13 เป็นผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือสมาชิกวุฒิสภาหรือเป็นผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเดียวกันหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

3.2.14 เป็นข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ

3.2.15 เป็นพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นหรือเป็นเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ

3.2.16 เป็นกรรมการการเลือกตั้ง กรรมการตรวจเงินแผ่นดิน กรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ หรือผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

3.2.17 ลักษณะอื่นที่กฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

5. อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. เลือกประธานสภา รองประธานสภาและเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3. มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 46 ดังนี้

3.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

6. สมัยประชุมของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำเนินการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกภายใน 15 วัน นับแต่ประกาศผลการเลือกตั้ง และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน ซึ่งประธานสภาและรองประธานสภานี้จะดำรงตำแหน่งจนครบวาระ

ในกรณีที่สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ภายใน 15 วัน ดังกล่าวหรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภาได้ นายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้มีคำสั่งยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

ในปีหนึ่งให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือมากกว่า 2 สมัยแต่ไม่เกิน 4 สมัย สมัยหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 15 วัน แต่อาจขยายได้อีกโดยขออนุญาตนายอำเภอ วันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้กำหนด

นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่ามีความจำเป็น ประธานสภานายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกสภาที่มีอยู่อาจนำคำร้องยื่นต่อนายอำเภอขอเปิดประชุมวิสามัญได้

7. ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แต่เดิมเรียก “คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นองค์กรฝ่ายบริหารทำหน้าที่บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรับผิดชอบต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งมีหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย พระราชบัญญัติสภาตำบล และ

องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหาร มีรายละเอียดดังนี้

7.1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายก

องค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นบุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ดังต่อไปนี้ด้วย

7.1.1 มีอายุไม่ต่ำกว่าสามสิบปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

7.1.2 สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

7.1.3 ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริตหรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น หรือเลขานุการ หรือที่ปรึกษาของผู้บริหารเพราะเหตุที่มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยตรงหรือทางอ้อมในสัญญาหรือกิจการที่กระทำกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึงวันรับสมัครเลือกตั้ง

7.1.4 วาระการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้ง และมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

ในกรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้ถือว่าเป็นหนึ่งวาระ และเมื่อได้ดำรงตำแหน่งสองวาระติดต่อกันแล้วจะดำรงตำแหน่งได้อีกเมื่อพ้นระยะเวลาสี่ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง

7.1.3 อำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มาตรา 59 ดังนี้

1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและ
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4) วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปได้อย่าง
ความเรียบร้อย

5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

7.2 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล อาจ
แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น
ผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วน
ตำบลมอบหมายได้ไม่เกินสองคน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

7.2.1 คุณสมบัติผู้ดำรงตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภา
ท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นเช่นเดียวกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

7.2.2 การพ้นจากตำแหน่ง

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พ้นจากตำแหน่งตามที่บัญญัติไว้ใน
พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546
มาตรา 64/1 ดังนี้

- 1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง
- 2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีคำสั่งให้พ้นจากตำแหน่ง
- 3) ตาย
- 4) ลาออก โดยยื่นหนังสือลาออกต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- 5) ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 58/4
- 6) กระทำการฝ่าฝืน มาตรา 64/2
- 7) ถูกจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก
- 8) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้พ้นจากตำแหน่งตามมาตรา 92

7.3 สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานที่ดูแลงานธุรการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการดำเนินการอื่น ภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ เรียกว่า พนักงานส่วนตำบล เป็นบุคลากรหลักที่ทำงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีทั้งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยในการมีลูกจ้าง โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน องค์การบริหารส่วนตำบลอาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานการบริหารส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นการจ้างซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

ในการจัดแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นอยู่กับ ระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับภารกิจ โดยได้แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับภารกิจ โดยได้แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

7.3.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 60/1 ได้บัญญัติให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หนึ่งคนเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มิถุหมายกำหนด หรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

7.3.2 ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น

1) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลัง หรือเจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชีมีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่างๆ เช่น ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดทำงบประมาณงานผลประโยชน์

2) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธา หรือนายช่างโยธามี ภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วน ตำบล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ขององค์การบริหารส่วน ตำบล

3) ส่วนการศึกษา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการศึกษา หรือนักวิชาการ ศึกษา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับด้านการศึกษา และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.4 รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.4.1 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้

ดังต่อไปนี้ (มาตรา 82)

- 1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้
- 5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้
- 6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้
- 7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล
- 8) รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

7.4.2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล อาจแบ่งตามแหล่งที่มาได้ 3

ประเภท คือ

1) รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อกรฆ่าสัตว์ ค่าธรรมเนียมถึงผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่า สัตว์ รายได้จากทรัพย์สินสาธารณูปโภค การพาณิชย์

2) รายได้ที่หน่วยงานอื่นจัดเก็บ จัดแบ่งให้และจัดเก็บเพิ่มเติมให้หน่วยงาน อื่นจัดเก็บให้ได้แก่ ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บในจังหวัดนั้น

หน่วยงานอื่นจัดแบ่งให้จากทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากร
 ประทานบัตร ใบอนุญาตและอาชญาบัตรประมง ค่าภาคหลวงแร่ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย
 ว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน หน่วยงานอื่นจัดเก็บ
 เพิ่มเติมให้ ได้แก่ ภาษีธุรกิจเฉพาะ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต
 เล่นการพนัน ภาษีมูลค่าเพิ่ม

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากเงินกู้ตามมาตรา 83 ยัง
 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจกู้เงินจากกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือนิติ
 บุคคลต่าง ๆ ได้เมื่อได้รับอนุญาตจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

7.4.3 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายจ่ายตามงบประมาณ จำแนกออกเป็น 2
 ลักษณะ คือ รายจ่ายงบกลางและรายจ่ายตามแผนงาน (มาตรา 85)

1) รายจ่ายงบกลาง หมายถึง รายจ่ายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี
 ภาระผูกพันต้องจ่ายและเป็นการจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจัดสรรให้หน่วยงานต่าง ๆ เบิกจ่ายได้แก่

- 1.1) ค่าชำระเงินกู้และดอกเบี้ย
- 1.2) รายจ่ายตามข้อผูกพัน
- 1.3) เงินสำรองจ่าย
- 1.4) เงินที่งบประมาณรายจ่ายทั่วไปตั้งช่วยเหลืองบประมาณ
- 1.5) เงินช่วยค่าทำศพ

2) รายจ่ายตามแผนงาน หมายถึง รายจ่ายซึ่งกำหนดรายละเอียดหมวด
 รายจ่ายไว้ในงานหรือ โครงการตามแผนงานสำหรับหน่วยงานใดโดยเฉพาะ ได้แก่

- 2.1) หมวดเงินเดือน และค่าจ้างประจำ
- 2.2) หมวดค่าจ้างชั่วคราว
- 2.3) หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ
- 2.4) หมวดค่าสาธารณูปโภค
- 2.5) หมวดเงินอุดหนุน
- 2.6) หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง
- 2.7) หมวดรายจ่ายอื่น ๆ

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ โดยให้นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองกิจการบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใด ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบได้ (หมวดที่ 2 ส่วนที่ 5 มาตรา 90)

บริบทและสภาพทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนตำบลเชิงขัวญ

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต เขตการปกครอง ประชากร ผลิตภัณฑ์มวลรวม รายได้ การศึกษาสาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. สภาพทั่วไป

ที่ตั้งและอาณาเขต ตำบลเชิงขัวญเป็นตำบลที่อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดร้อยเอ็ดและอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเชิงขัวญ 2 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด 16 กิโลเมตร อาณาเขตของตำบลติดต่อกับตำบลและอำเภอต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอโพธิ์ชัย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอพระธาตุ
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอบ้านเชียง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อำเภอจังหาร

เนื้อที่ ตำบลเชิงขัวญ มีพื้นที่ทั้งหมด 14,308 ไร่หรือ 22,899 ตารางกิโลเมตร ภูมิประเทศ ตำบลเชิงขัวญ มีสภาพภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ส่วนใหญ่พื้นที่ลาดจากทิศตะวันตกไปทิศตะวันออกและทางทิศเหนือของตำบลมีแม่น้ำชีไหลผ่านพื้นที่ส่วนมากมีความอุดมสมบูรณ์เนื่องจากเป็นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำ

จำนวนหมู่บ้าน มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านแมค	หมู่ที่ 7 บ้านคุษนวน
หมู่ที่ 2 บ้านแมค	หมู่ที่ 8 บ้านคุษนวน
หมู่ที่ 3 บ้านโพธิ์กลาง	หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ทอง
หมู่ที่ 4 บ้านคอนแดง	หมู่ที่ 10 บ้านเชิงขัวญ
หมู่ที่ 5 บ้านคอนเงิน	หมู่ที่ 11 บ้านศรีอุดม
หมู่ที่ 6 บ้านไผ่ล้อม	หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ศรี

จำนวนประชากร ประชากรในเขตตำบลเชียงขวัญ 1,071 ครัวเรือน แยกเป็นชาย 2,298 คน หญิง 2,369 คน รวมทั้งสิ้น 4,667 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2549)

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรมีการประกอบอาชีพหลัก คือ การเกษตร โดยเฉพาะทำนาเป็นหลัก นอกจากนั้นยังมีเกษตรกรบางส่วน หลังจากทำนาแล้วจะประกอบอาชีพนอกภาคเกษตร เช่น ค้าขายด้วย ชาม มีด กระดาษต้นไม้ ครก ลูกเปิด ลูกไก่ ลูกปลา และมีการปลูกพืชไร่ พืชผักต่าง ๆ หลังการเก็บเกี่ยวข้าวบางส่วนมีการเคลื่อนย้ายแรงงานไปทำงานต่างจังหวัด เช่น ขับรถรับจ้างเพื่อเป็นการเสริมรายได้ให้กับครอบครัว

อุตสาหกรรม

- โรงงานทำแป้งมัน เพื่อทำขนมจีน 1 แห่ง

แรงงานและการย้ายแรงงาน

- ประชากรในเขตตำบล มีการอพยพแรงงานไปทำงานนอกตำบล จากผลการวิเคราะห์ประชากร ยังมีการว่างงานเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีการอพยพแรงงานไปทำงานต่างจังหวัด โดยเฉพาะกรุงเทพฯ

หน่วยธุรกิจนอกเขต อบต.

- โรงสีข้าว 9 แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ 1 แห่ง
- ปั้มหลด 3 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 5 แห่ง
- ศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง

สาธารณสุข

- สถานีนอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

- อัตราการมีห้องน้ำและใช้ห้องน้ำ 100%

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- มีจุดตรวจประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

4. การบริการพื้นฐาน

คมนาคม

- ถนนสายหลักที่ติดต่อกับกิ่งอำเภอเชิงขั้วญมีลาดยาง
- ถนนภายในหมู่บ้าน 90%

การโทรคมนาคม

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ 15 แห่ง
- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 0 แห่ง
- การไฟฟ้า ตำบลเชิงขั้วญมีการใช้ไฟฟ้า 100%

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- บ่อน้ำดื่ม 123 แห่ง
- บ่อน้ำบาดาล 58 แห่ง
- ฝาย 5 แห่ง

5. ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ป่าไม้

ป่าไม้และอื่น ๆ จำนวน 478 ไร่

กลุ่มมวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 120 คน
- ตำรวจอาสา จำนวน 48 คน
- กรรมการพัฒนาสตรีตำบล จำนวน 24 คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 103 คน
- อาสาสมัครรักษาความสงบประจำหมู่บ้าน จำนวน 48 คน
- อาสาป้องกันฝ่ายพลเรือน จำนวน 24 คน

6. ศักยภาพตำบล

ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

การเมือง - การบริหาร

- ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย นายกองกิจการบริหารส่วนตำบล 1 คน และ รองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล 2 คน และเลขานุการนายกองกิจการบริหารส่วนตำบล 1 คน

- สภาพองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงขวัญ ประกอบด้วยสมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบล 24 คน

- ฝ่ายประจำ ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนราชการ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง
ตารางที่ 1 อัตรากำลังองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงขวัญ

กอง / สำนัก	พนักงาน อบต.	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง	รวม
สำนักปลัด อบต.	5	-	4	9
ส่วนการคลัง	4	1	1	6
ส่วนโยธา	3	-	3	6
ส่วนการศึกษา	1	-	7	8
รวม	13	1	15	29

2. ระดับการศึกษาของบุคลากร (สมาชิก อบต. และพนักงานส่วนตำบล)

- ระดับประถมศึกษา 12 คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 5 คน
- ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 18 คน
- ระดับอนุปริญญาตรี / ปวส. 7 คน
- ระดับปริญญาตรี 14 คน
- ระดับปริญญาโท 1 คน

3. รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละปีงบประมาณ

ตารางที่ 2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ พ.ศ.	รวม (บาท)	รายได้ที่ อบต. เก็บเอง (บาท)	รายได้ส่วนราชการ ต่างๆ จัดเก็บให้ (บาท)	เงินอุดหนุนจาก รัฐบาล (บาท)
2546	5,410,601.53	127,483.70	3,719,977.83	1,563,140
2547	6,533,130.56	149,708.25	3,924,729.31	2,458,693
2548	9,556,855.01	120,258.32	6,321,839.69	3,114,757

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

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

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

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

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

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

เดลเลีย (D' Elia. 1972 .อ้างใน เศษฐชัย จิตชัย 2546 : 20)) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงใด

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

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

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

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลจะเห็นได้ว่าความพินั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

แนวคิดด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดด้านความพึงพอใจในการบริการไว้หลายคน ดังนี้

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 :9-10) ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction in Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่สามารถวัดได้จาก การให้บริการแบบต่างๆ ดังนี้

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

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

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

บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนหลังการได้รับบริการแล้วนั้นเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา ลดปัญหา จนทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการให้บริการ หมายถึงระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

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

วัลลภา ขายหาต (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 เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ

กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการคือ การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Earl Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtes คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วทันใจ การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจมีจิตใจใฝ่บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างมากเกิน กว่าความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ

ลักษณะของความพึงพอใจ ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้ (ศิริพร ต้นติพุลวินัย, 2538: 14-15)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้วซึ่ง มีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540: 197-200) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำไว้

ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อสมาชิกคนอื่นในกลุ่มเพื่อปฏิบัติกิจกรรมหรือภารกิจในบรรดตามเป้าหมายของกลุ่มหรือขององค์กร

2 การบริหารจัดการแตกต่างกับภาวะผู้นำ กล่าวคือ การบริหารจัดการ หมายถึงความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ซับซ้อนได้ ด้วยการสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีแผนงาน มีโครงสร้างองค์การที่ชัดเจนและสามารถควบคุมดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ส่วนภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำหนดทิศทางขององค์การในอนาคตแล้วจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์ จนเกิดแรงคล้อยตามที่จะเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์นั้น องค์การจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดีและมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง

3. ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theory) เชื่อว่า คนเป็นผู้นำจะมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ภาวะอารมณ์และจิตใจ ความต้องการ แรงขับ และค่านิยมที่แตกต่างกับคนที่ไม่เป็นผู้นำ โดยคุณลักษณะที่มักพบในตัวผู้นำ ได้แก่ ความมีพลังและความทะเยอทะยาน ความต้องการนำผู้อื่น ความสัจซื่อมีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ 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 แต่สถานการณ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้นำ ได้มีผู้เสนอแนวคิดทฤษฎีในด้านนี้ขึ้นหลาย ทฤษฎี เช่น ทฤษฎีสถานการณ์ของฟิวดเลอร์ ซึ่งเน้นการจับคู่ระหว่างแบบภาวะผู้นำกับตัวแปรเฉพาะทางสถานการณ์ กล่าวคือ ต้องปรับเงื่อนไขของสถานการณ์ให้สอดคล้องกับแบบภาวะผู้นำ ส่วนทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาและลักษณะของงาน เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา

กล่าวคือ คนเหล่านี้จะเกิดแรงจูงใจก็ต่อเมื่อตนเชื่อว่ามีความสามารถพอที่จะทำงานนั้นได้ หรือเมื่อเชื่อว่าการใช้ความพยายามของตนในการทำงานจะประสบความสำเร็จแน่นอนหรือได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ดังนั้นผู้นำจึงต้องใช้แบบผู้นำที่เหมาะสมในการสร้างแรงจูงใจ การขจัดอุปสรรคขัดขวาง การพัฒนาความสามารถตลอดจนการให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจนเกิดความพึงพอใจในงานและมั่นใจต่อผลความสำเร็จที่เกิดขึ้น

6. กลุ่มทฤษฎีล่าสุด ซึ่งมีหลักการเน้นคุณสมบัติพิเศษเชิงวิบุรุษหรือลักษณะเชิงความเสน่ห์ (Charisma) ของผู้นำโดยเรียกรวมกันว่า “ทฤษฎีภาวะผู้นำใหม่เชิงเสน่ห์” (Neocharismatic Theories) ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีภาวะผู้นำโดยเสน่ห์ ผู้นำโดยเสน่ห์ (Charismatic Leaders) เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองสูง มีความสามารถด้านภาวะการในการจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามเลื่อมใสศรัทธา เป็นผู้ที่เป็นแบบอย่างในการวางตนได้เหมาะสม มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและรู้จักสร้างบริบทที่เหมาะสมในการทำให้วิสัยทัศน์ของตนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ตาม ผู้ตามจึงรู้สึกไว้วางใจและผูกพันทั้งต่อตัวผู้นำ และต่อวิสัยทัศน์ของผู้นำ ส่วนทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational Leadership Theory) มีมุมมองต่อผู้นำที่กว้างกว่าการเป็นผู้นำโดยเสน่ห์ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมุ่งการกระทำต่าง ๆ ที่ให้เกิดการปฏิรูปการเปลี่ยนแปลงที่ดีใหม่ ๆ และการสร้างควมมีชีวิตชีวาใหม่ให้แก่องค์กร โดยพฤติกรรมที่สำคัญของผู้นำแบบนี้ได้แก่ การมีความเสน่ห์ (Charisma) หรือความมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การมุ่งความสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นรายบุคคล การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ตาม และการกระตุ้นการใช้ปัญญา ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงแตกต่างกับทฤษฎีภาวะผู้นำอื่น ๆ ที่มุ่งเน้นกระบวนการแลกเปลี่ยน โดยเมื่อผู้ตามปฏิบัติภารกิจสำเร็จก็จะได้รับผลตอบแทน ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจึงมีแนวโน้มด้านความมีประสิทธิภาพสูงและเป็นที่ยอมรับมากในปัจจุบัน

ความหมายของผู้นำและภาวะผู้นำการให้ความหมายของ “ผู้นำและภาวะผู้นำ” นั้น นักวิชาการส่วนใหญ่มักจะอธิบายควบคู่กันหรือใช้แทนกันและกันเพราะมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทำให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังเข้าใจว่าคำสองคำดังกล่าวมีความหมายอย่างเดียวกันทั้ง ๆ ที่มีความหมายแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอรายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ดังต่อไปนี้

ฟีดเลอร์ (Fiedler, 1967 : 8) คือบุคคลในกลุ่มที่มีหน้าที่อำนาจการและประสานกิจกรรมในกลุ่มให้สอดคล้องสัมพันธ์กันหรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม

เดวิส แอน นิวสตรอม (Davis and Newstrom, 1985 : 107) คือบุคคลที่สามารถชักนำคนอื่นให้คิดหาวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น โดยใช้ภาวะผู้นำที่มีอยู่ในตัวเป็นเครื่องมือช่วยยึดเหนี่ยวกลุ่มเข้าด้วยกันและจูงใจให้ดำเนินไปสู่จุดประสงค์ที่กำหนดไว้

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

ประการที่หนึ่ง ผู้ที่รับผิดชอบหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งซึ่งตั้งขึ้นมาสำหรับคนที่มิภาวะผู้นำเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะ

ประการที่สอง ผู้เป็นศูนย์กลางหลักของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่ม

ประการที่สาม ผู้เป็นซึ่งที่รักใคร่ชอบพอของสมาชิกในกลุ่มมากที่สุด

ประการที่สี่ ผู้ที่มีอำนาจบารมีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มสูง

ประการที่ห้า ผู้ที่มีตำแหน่งสูงสุดในกลุ่มสมาชิกด้วยกัน

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

ธรรมรส โชติกุลขร (2524 :131)ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่มีผลทำให้พฤติกรรมของคนอื่นยอมคล้อยตามผู้นำจึงเป็นตัวหลักที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การหรือหน่วยงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานส่วนรวม

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

ประการที่หนึ่ง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมในกลุ่มเปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

ประการที่สอง บุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากันไปสู่วัตถุประสงค์หรือไปสู่จุดหมายที่วางไว้แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่ม นอกทางด้วย

ประการที่สาม บุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมิติของบุคคลเป็นฐานและสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

ประการที่สี่ บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างคือสามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

ประการที่ห้า บุคคลซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้อง โดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

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

เซอร์จิโอวานนิ และมัวร์ (Sergiovanni and Moore, 1989 : 213) ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของการเกลี้ยกล่อมจิตใจของผู้นำ ที่จะให้ผู้ตามประพฤติปฏิบัติในทางที่จะส่งเสริมวัตถุประสงค์ของผู้นำเอง

พลังกท และแอทเนต (Plunkett and Attnet, 1997 : 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการในการใช้อิทธิพลให้บุคคลหรือกลุ่มกำหนดเป้าหมายและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่ใช้อิทธิพลเต็มใจปรารถนา

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2525 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้หรืออาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคือรูปแบบของอิทธิพลระหว่างบุคคลนั่นเอง

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 2876) ให้ความหมายของภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการ โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

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

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

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

1. ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการชักชวน หรือการชี้นำคนอื่น 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 การสั่งการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์มาจากคนคนนี้ 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 ความสามารถในการปรับตัวขององค์การต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อันเนื่องมาจากการใช้อำนาจในการสร้างอิทธิพลของผู้นำ

2. การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior approach) การศึกษาประสิทธิภาพของภาวะผู้นำจากพฤติกรรมหรือแบบของผู้นำนั้นมักจะมุ่งไปที่พฤติกรรมของผู้นำที่ใช้ในการ

ปฏิบัติหน้าที่ หรือผู้นำมีพฤติกรรมใดบ้างในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำจะแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ โดยกลุ่มแรกจะทำการศึกษากิจกรรมต่าง ๆ ของงานบริหารของผู้ และเวลาที่ผู้นำใช้ในแต่ละกิจกรรมในระยะต้น ส่วนในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการศึกษาภาระหน้าที่หรืองานของผู้นำเพื่อค้นหาพฤติกรรมของผู้นำที่เหมาะสมหรือทำให้แต่ละภารกิจประสบความสำเร็จ สำหรับงานวิจัยของกลุ่มที่สองมุ่งเน้นไปที่ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิภาพของผู้นำ โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำ กับความพึงพอใจ และผลการทำงานของผู้นำที่นำมาพิจารณามักเป็นพฤติกรรมที่สำคัญ ๆ ของการบริหาร

3. การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะ (Trait approach) การศึกษาวิจัยแบบนี้จะมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของผู้นำ บนพื้นฐานที่เชื่อว่าผู้นำมีคุณสมบัติพิเศษเหนือกว่าผู้ตาม เช่น การทำงานไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย การสามารถหยั่งรู้ใจคนได้ การคาดคะเน เหตุการณ์ล่วงหน้าได้ แม่นยำอย่างน่ามหัศจรรย์ และมีพรสวรรค์ในการชักจูงคนได้อย่างดี การศึกษาคุณลักษณะของผู้นำมีจำนวนมาก แต่ไม่มีงานวิจัยใดยืนยันได้ว่าคุณลักษณะของ ผู้นำแต่ละ คุณลักษณะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้นำได้อย่างไร จึงทำให้นักวิจัย หันไปให้ความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ได้มีความพยายามที่จะศึกษา คุณลักษณะของผู้นำที่จำเป็นสำหรับงานของผู้นำแต่ละประเภทในองค์กรต่าง ๆ และสถานการณ์ที่แตกต่างกัน คุณลักษณะใดบ้างที่จะช่วยให้ผู้นำประสบความสำเร็จได้

4. การศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์ (Situation approach) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำนั้น ได้มุ่งเน้นศึกษาสถานการณ์ที่สำคัญ ๆ เช่น อำนาจหน้าที่ของผู้นำ คุณลักษณะผู้นำ ลักษณะงาน ความคาดหวังและข้อเรียกร้องของผู้ตาม เพื่อนร่วมงานบุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งสภาพภายนอกขององค์กร การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์นี้แยกออกได้เป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกจะมุ่งเน้นว่าสถานการณ์ใดที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้นำ ดังนั้นการวิจัยประเภทนี้จึงต้องศึกษาว่าพฤติกรรมการบริหารงานของผู้นำต่างองค์กรต่างระดับ เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร สำหรับกลุ่มที่สองมุ่งที่จะศึกษาว่าสถานการณ์ลักษณะใดมีส่วนทำให้พฤติกรรมหรือแบบของผู้นำ รวมทั้งคุณลักษณะของผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำ เพราะนักวิจัยกลุ่มนี้มีพื้นฐานความคิดที่ว่าไม่มีพฤติกรรมใดหรือแบบของผู้นำใดที่จะเหมาะสมสำหรับทุกสถานการณ์ ประสิทธิภาพของผู้นำขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับแบบหรือพฤติกรรม ให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์หรือเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ดีที่สุด

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้นำพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดันให้บุคคลอื่นที่ทีมงานเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตาม

ต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การเป็นเป้าหมาย ซึ่งภาวะผู้นำจะเป็นคุณลักษณะที่ส่งเสริมให้บุคคลที่ใช้หรือมีอยู่ในตัวกลายเป็นผู้นำขององค์การต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 153-154) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อนความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น

ผังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์

ที่มา : มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 153-154)

ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในตอนปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ เดวิด แม็คเคลแลนด (David McClelland) ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความต้องการต่าง ๆ ของคน โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า The Mactic Appreciation Test หรือ เรียกชื่อย่อว่า TAT ใช้วิธีให้คนดูภาพถ่ายแล้วเขียนแสดงทัศนคติว่าเขามองเห็นอย่างไรต่อภาพถ่ายนั้น บางทีเรียกว่าโปรเจกทีฟ เทสต์ (Projective Test) เดวิด แม็คเคลแลนด ได้แบ่งผลการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมีลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความต้องการอยู่ 3 ประการคือ (ชมรมพัฒนาสังคม. 2534 : 11)

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

ประการที่สอง ความต้องการผูกพัน (Needs For affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น

ประการที่สาม ความต้องการมีอำนาจบารมี (Needs for Power : nPower) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น พื้นฐานทฤษฎีแม็คเคลแลนด จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีเหตุผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของคนและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้งสามด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีของแม็คเคลแลนด ว่าทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายความต้องการของคนได้ ดังนี้

1. ความต้องการ nAch : nAff และ nPower เป็นองค์ประกอบของความ ต้องการที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายๆ กับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจบุคคลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การยึดถือทฤษฎีเป็นหลักในการปฏิบัติจะให้ประโยชน์กับผู้บริหารมาก และหากความต้องการแต่ละด้านได้รับการตอบสนองอย่างตรง เป้าหมาย ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ถ้าความต้องการดังกล่าวได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้บริหารอย่างจริงจังก็อาจทำให้คนในองค์กรสามารถกำหนดขอบเขตความต้องการของคนในอื่นที่จะทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้สำเร็จได้

จากผลการศึกษาของเดวิด แม็คเคลแลนค์ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานจะอยู่ในเรื่องของ การกระตุ้นความต้องการ nAch เป็นสำคัญ บุคคลเมื่อได้รับ การตอบสนองด้าน nAch สามารถทำงานได้สำเร็จจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจและการบริหารจัดการของผู้บริหารได้ผลสำเร็จไปด้วย

ทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (Structural and Functional Theory)

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

ประการที่ 1 ระบบสังคมจะต้องมีวัตถุประสงค์ และดำเนินไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ (Goal Attainment) ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดของสังคม สมาชิกในชุมชนจะได้ อยู่อย่างสงบสุขทำอย่างไรที่จะถ่ายทอดวัตถุประสงค์ ของชุมชน ไปสู่สมาชิกในชุมชนได้จะต้องมีการดำเนินการ ไปสู่ เป้าหมาย และมีการควบคุมอย่างไรเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามซึ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้ ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และสถาบันศาสนาในชุมชน

ประการที่ 2 ระบบสังคมจะต้องมีการปรับตัว (Adaptation) เพราะการปรับตัวมีความจำเป็นและสำคัญมากต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันการที่สมาชิกในชุมชนมีความสัมพันธ์และมีการกระทำระหว่างกันนั้น จำเป็นต้องคิดหาวิธีการต่างๆ ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่นี้ได้มากคือ สถาบันเศรษฐกิจ

ประการที่ 3 ระบบสังคมจะต้องมีการบูรณาการรวมหน่วย หรือผสมผสานส่วนต่างๆ(Integration)ทั้งนี้เพราะการบูรณาการมีความสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจภายในระบบช่วยในการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และยังนำไปสู่จุดหมายของสังคม เป็นการป้องกันความตึงเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ในระบบซึ่งสถาบันที่ทำหน้าที่ ได้แก่สถาบันการเมือง การปกครอง สถาบันพระมหากษัตริย์ เป็นต้น

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

ทฤษฎีระบบสังคม (Social System Theory)

ทฤษฎีระบบสังคม (กิตติมา ปรีดีคิดล, 2529 : 30-31) ทฤษฎีนี้ เกตเซล (Getzels) และกูบา (Guba) ได้สร้างขึ้นเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมในองค์กรต่าง ๆ ที่จัดขึ้นเป็นระบบสังคม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) และด้านบุคคลมิติ (Idiographic Dimension)

1. ด้านสถาบันมิติ ประกอบด้วย

1.1 สถาบัน (Institution) ได้แก่ หน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งจะเป็กรม กอง โรงเรียน โรงพยาบาล บริษัท ร้านค้า หรือโรงงานต่าง ๆ ที่มีวัฒนธรรม (Culture) ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นครอบคลุมอยู่

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

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

2. ด้านบุคลาณัติ ประกอบด้วย

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

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 ในด้านสถาบันมีค่านิยมจะยึดถือเรื่องสถาบันซึ่งมีบทบาท ต่าง ๆ เป็นสำคัญ บทบาทที่สถาบันได้คิดหรือกำหนดไว้จะต้องชี้แจงให้บุคลากรในสถาบันได้ทราบอย่างเด่นชัด เพื่อจะได้กำหนดการคาดหวังที่สถาบันได้กำหนดไว้ในบทบาทของตนออกมา ตรงกับความ ต้องการของผลผลิตของสถาบันนั้น ส่วนในด้านบุคลาณัติ ประกอบด้วย ตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน อยู่ในสถาบันนั้น ซึ่งบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ก็มีบุคลิกภาพที่เป็นตัวเองที่ไม่เหมือนกัน ในแต่ละคน ต่างก็มีความต้องการในตำแหน่งหน้าที่การงานที่แตกต่างกันออกไป ทั้งสองมิตินี้ระบบสังคม เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานเป็นอันมาก ถ้าหากว่าทุกสิ่งทุกอย่างราบรื่นดี การบริหารงานนั้นสามารถที่จะสังเกตพฤติกรรมได้ (Social Behavior or Observed Behavior)

ทฤษฎีแนวทางระบบ

ทฤษฎีแนวทางระบบ (ลิจิต ซีเรเวคิน. 252543 : 187-189) กำเนิดเป็นที่แพร่หลาย ในสหรัฐอเมริกาโดยเดวิด อีสตัน (David Easton) แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโก โดยมองการเมืองในแนวทางระบบแบบชีววิทยา กล่าวคือเปรียบเทียบระบบการเมืองเป็นร่างกายมนุษย์ มีส่วน นำเข้า (Inputs) คือสิ่งที่เข้าสู่ร่างกายและมีส่วนนำออก (Outputs) คือสิ่งที่ผลิตออกมาตรงเท่าที่ ร่างกายยังรักษาไว้ซึ่งดุลยภาพร่างกายก็จะคงอยู่ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับระบบการเมืองกล่าวคือ

การเมืองจะถูกรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกแต่ก็จะพยายามรักษาไว้ซึ่งดุลยภาพ เมื่อเป็นเช่นนี้ระบบการเมืองจะอยู่ในลักษณะพลวัต(Dynamic) ตลอดเวลาคือจะมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลาเป็นการเคลื่อนไหวเพื่อมุ่งสู่ดุลยภาพเมื่อสู่ดุลยภาพแล้วก็จะถูกรบกวนจนระบบต้องปรับตัวอีกเป็นอยู่อย่างนี้ตลอดไปจนกว่าระบบจะสลายและเปลี่ยนเป็นระบบอื่นซึ่งเรียกลักษณะเช่นนี้ว่าภาวะสมดุล(Homeostatic Equilibrium) การที่จะเข้าใจในทฤษฎีแนวทางระบบนั้นจะต้องเข้าใจในระบบการเมือง(political System) ว่าประกอบด้วยหน่วยใหญ่ ๆ สามหน่วย คือ

1. เจ้าหน้าที่ทางการเมือง (Political Authorities) ซึ่งได้แก่รัฐบาลและเครื่องมือ เช่นระบบราชการ(Bureaucracy) เป็นต้น
2. ระบบการเมือง (Political Regime) ได้แก่การปกครองในรูปแบบต่าง เช่น ประชาธิปไตย เผด็จการ รัฐบาลทหาร เป็นต้น
3. ประชาคมการเมือง (Political Community) คือกลุ่มคนที่มารวมกันและมีความรู้สึกภักดีต่อหน่วยการเมืองหน่วยเดียวกัน เช่นรู้สึกเป็นคนไทยไม่ว่าจะมีเชื้อชาติศาสนาต่างกันอย่างใดก็ตาม

เดวิส อีสตัน ตั้งสมมุติฐานว่าระบบการเมืองทุกๆ ระบบไม่ว่าจะมีโครงสร้างหรือกระบวนการเช่นไร จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่หลักซึ่งได้แก่การจัดสรรหรือแบ่งปันสิ่งที่มีคุณค่าเพื่อสังคม โดยผู้มีอำนาจหน้าที่และการกำหนดให้สมาชิกในระบบยอมปฏิบัติตามการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าเหล่านั้น

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

แนวความคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

1. ความหมายของภาพลักษณ์

“ภาพลักษณ์” ในพจนานุกรมไทย-อังกฤษ ฉบับมาตรฐาน ตรงกับคำว่า “image” ซึ่งเดิมจะใช้กับคำว่า จินตภาพ หรือ จินตนาการ แต่ไม่ได้รับความนิยม จึงเปลี่ยนมาเป็น “ภาพลักษณ์” เมื่อปี 2519 โดยพลตรีพระวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ ได้ประธานเสนอให้ใช้คำนี้ (อ้างใน ชีวพันธ์ ชนพรดิษนนทน, 2548 : 8)

วิรัช สภีรัตนกุล (อ้างใน ภิญโญ ปุญญาคม, 2547 : 7) ได้ให้ความหมายคำว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเราอาจจะเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งที่ไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล องค์กร สถาบัน เป็นต้น และภาพดังกล่าวอาจเป็นภาพที่เราสร้างขึ้นเองก็ได้

พรทิพย์ วรกิจโกภาทร (อ้างใน จุมพล แก้วกล้า, 2547 : 8) ขยายความหมายของภาพลักษณ์เพิ่มขึ้นว่า เป็นเรื่องของภาพที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ หรือสถาบัน โดยได้รับอิทธิพลจากการรู้จัก การมีประสบการณ์ด้วย ทั้งนี้ จะต้องมีความประทับใจเพียงพอที่จะสร้างความเป็นภาพอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์ในด้านบวกหรือลบได้

เสถียร เขยประทีป (อ้างใน มุหะมัด เจาะเอาะ, 2544 : 6) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ลักษณะทางความคิดของบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นความทรงจำเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต ข้อเท็จจริงเช่น $2*2=4$ ความเห็นหรือทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการผสมผสานกันของความทรงจำ ความเชื่อและความคิดเห็น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์คือภาพที่เกิดขึ้นภายในใจของแต่ละคนผ่านการรับรู้โดยการมีประสบการณ์ตรงด้วยตนเองหรือผ่านตัวกลางอื่น ๆ แล้วเกิดการสรุปรวบยอดสั้น ๆ ในความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไร

2. ความสำคัญของภาพลักษณ์

กิจการงานของหน่วยงาน องค์กร หรือคณะบุคคลจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรหรือบุคคลนั้น ๆ ดีพอที่จะทำให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือ ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญ ซึ่งมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จ เสรี วงษ์มณฑา (อ้างใน พรณี อังสกุล, 2543 : 8) กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ (image) ว่าแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ในด้านจิตวิทยา (Psychological) ภาพลักษณ์เปรียบประจักษ์ทางเสีย ที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีอยู่รอบตัวบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อยู่รอบตัว จะมีแนวโน้มที่แสดงพฤติกรรมเชิงบวก แต่ถ้าหากเขามีภาพลักษณ์เชิงลบต่อสิ่งเหล่านั้น ก็จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงลบออกมาเช่นกัน และสิ่งสำคัญ คือ ภาพลักษณ์นั้นก่อให้เกิดอคติ (Bias) ในการพิจารณาพฤติกรรมของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เคยมีภาพลักษณ์มาก่อนหน้านี้ เพราะภาพลักษณ์เป็นเรื่องที่ฝังใจและยากที่จะแก้ไข ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ค่อนข้างจะถาวร หากไม่มีข้อมูลที่เด่นชัด รุนแรง เข้าไปมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์ก็ไม่เปลี่ยนแปลง เพราะภาพลักษณ์จะเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก ถ้ามองว่าอะไรเป็นสิ่งดี ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้น ก็จะถูกมองว่าเป็นสิ่งดีไปด้วย แม้แต่สิ่งที่ไม่ดีก็จะถูกมองว่าดี และถ้ามองว่าอะไรเป็นสิ่งไม่ดี ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นก็ไม่ดีไปหมด แม้แต่สิ่งที่ดีก็อาจถูกมองด้วยความเคลือบแคลงสงสัยไม่แน่ใจว่าดีจริงหรือไม่

ภาพลักษณ์เปรียบประจักษ์ทางเสียที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชน ตัวอย่างเช่นการเดินทางในกรุงเทพมหานคร หลายคนจะบอกว่าขอเข้าห้องน้ำก่อนเดินทางเพราะการจราจรติดขัด แสดงว่าภาพลักษณ์ของการจราจรในกรุงเทพมหานครของบุคคลเหล่านั้นเป็นตัวกำหนดให้เกิดพฤติกรรมในการเตรียมตัว ก่อนออกเดินทางหรือการเดินทางกลับบ้านต่างจังหวัด ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ช่วงที่กำลังจะออกจากกรุงเทพมหานครก็จะแวะเติมน้ำมันและซื้ออาหาร ขนม น้ำ ดิครดไป เพราะบุคคลเหล่านี้มีภาพลักษณ์ต่อการจราจรในวันสงกรานต์ว่า รถติดมาก ต้องเตรียมทุกอย่างให้พร้อม หรือตัวอย่างของการติดต่อราชการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะต้องกลางวันทั้งวัน เนื่องจากมีภาพลักษณ์ต่อสถานที่ราชการ ว่าทำงานล่าช้า ภาพลักษณ์ต่อเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ หลายคนจะนึกถึงภาพผู้หญิงสูงอายุ สวมแว่นตา หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ที่เป็นเช่นนี้ เพราะภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ ที่ฝังใจอยู่เหล่านี้ เป็นสิ่งที่กำหนดให้บุคคลคิดหรือกระทำพฤติกรรม

การที่ภาพลักษณ์เป็นอคติ (Bias) ก็คือ อะไรก็ตามที่มองว่าดีจะทำอะไรก็ดีไปหมด อะไรก็ตามที่มองว่าไม่ดี ต่อให้ทำดีอย่างไร ก็ยังถูกมองว่าไม่ดี ส่วนคนที่มองคนอื่นว่าดีแล้วเขาไม่ทำดี ก็ยังแก้ตัวให้ ซึ่งสิ่งนี้เองที่หลายคนกล่าวว่า โลกนี้ไม่มีความยุติธรรม เช่น นักร้องที่มีชื่อเสียงเป็นคาราวงเด่นของประเทศไทย ไม่ว่าจะทำอะไรทุกคนก็มองว่าดีทุกอย่าง แม้บางครั้ง เขาอาจจะทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมก็ตาม แต่คำพูดบางคำที่ดีมีประโยชน์ต่อบ้านเมืองที่ออกจากปากของคนที่ประชาชนต่อต้าน คำพูดของเขาก็จะถูกมองข้ามไป แต่ถ้าคำพูดนี้เป็น

การพูดจากบุคคลที่ประชาชนยอมรับก็จะได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่เหล่านี้เป็นเรื่องของจิตวิทยา กรณีเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับข้อที่ว่าภาพลักษณ์เป็นอคติ สิ่งใดที่ถูกมองว่าดีทุกอย่าง ที่เกี่ยวข้องก็ดีไปด้วย แต่สิ่งใดที่ถูกมองว่าไม่ดีทุกอย่างที่เกี่ยวข้องก็จะถูกมองว่าไม่ดี

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญตรงที่ ผู้ที่ทำความก่อนมีภาพลักษณ์ดีสามารถทำอะไรก็ได้ แต่ผู้ที่ไม่ดี แม้ทำได้อย่างไรก็ไม่สามารถดีได้ อีกตัวอย่างก็คือกฎหมายเกี่ยวกับสมาชิกสภาารัฐธรรมนูญ (สสร.) ถ้าหากมีการทักท้วงในข้อใดข้อหนึ่งโดยผู้มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ประชาชนก็จะเห็นด้วยกับข้อทักท้วงนั้น แต่ถ้าหากเป็นผู้ที่ประชาชนไม่ชอบไม่พอใจ ออกมาทักท้วง ก็จะถูกมองในแง่ที่ไม่ดี เพราะฉะนั้น เรื่องที่พูดเป็นเรื่องเดียวกัน แต่ถ้าได้เปลี่ยนผู้พูด ก็สามารถเปลี่ยนการรับรู้ (Perceptual) ได้ ในตัวอย่างนี้ก็สามารถไปประยุกต์ใช้ได้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบ้านเมืองโดยผู้ที่มีความคิดดี ๆ แต่ประชาชนมองว่าเขามีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี เขาก็ควรนำเอาความคิดดี ๆ นี้ไปให้ฝากให้ผู้ที่มามีภาพลักษณ์ดีได้พูด ได้แสดงออกเพื่อให้ประชาชนเห็นคล้อยตามอันจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติในหลาย ๆ ด้าน

2) ในด้านธุรกิจ (commercial) ภาพลักษณ์ในด้านนี้ถือว่าเป็นคุณค่าเพิ่ม (value add) ที่มีให้กับสินค้าและบริษัท ซึ่งถือว่าเป็นผลประโยชน์เชิงจิตวิทยา ที่มีอยู่ในตัวสินค้าเป็นตัวที่ทำให้สินค้าหลายชนิด ตั้งราคาได้สูงกว่า คุณค่าทางกายภาพและนับวันยังมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งสินค้าหลาย ๆ ยี่ห้อ มีความทัดเทียมกันทางกายภาพมากขึ้นเท่าใด ภาพลักษณ์ก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น เช่น น้ำมันเบนซิน ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันทางกายภาพ ภาพลักษณ์ของบริษัทที่ขายน้ำมันเบนซิน จึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่ผู้บริโภคใช้ตัดสินใจ เสื้อผ้าไม่ค่อยมีความแตกต่างกันเท่าใดนักโดยเฉพาะเสื้อเชิ้ต ที่ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนักทางด้านกายภาพ ไม่ว่าจะเป็ยี่ห้อใด แต่มีราคาต่างกันได้ด้วยภาพลักษณ์ของตรายี่ห้อ (Brand Image) หรือโลโก้ฉะนั้นในเชิงธุรกิจในปัจจุบัน ภาพลักษณ์ (image) กลายเป็นเครื่องมือสร้างคุณค่าเพิ่ม (value add) ให้กับสินค้าทำให้ขายในราคาที่สูง ได้ในเชิงผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยา (Psychological Benefit) โดยไม่มีผลทางด้านกายภาพเท่าใดนัก ไม่ว่าจะเป็ยเสื้อเชิ้ตยี่ห้อใด ก็สามารถป้องกันลมความร้อนหรืออะไรต่าง ๆ ได้เท่ากัน แต่ความรู้ทางด้านจิตใจของผู้สวมใส่ต่างกันอย่างชัดเจน

จากความสำคัญในด้านนี้เอง ทำให้ภาพลักษณ์กลายเป็นศาสตร์หนึ่งทางการตลาด วิชาการประชาสัมพันธ์ นำมาใช้กับตัวสินค้ามากขึ้น โดยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้าเพื่อ

เพิ่มราคาให้กับสินค้า ตั้งราคาได้สูงโดยผู้ที่บริโภคไม่รู้สีกว่าแพง แต่กลับมองว่าเป็นสินค้าที่คุ้มค่า ที่ไม่ใช่ทางด้านกายภาพ แต่เป็นความคุ้มค่าทางด้านความรู้สึก

ส่วนหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบันก็คือ การรับรู้ (Perceptual) มีความสำคัญมากกว่าความเป็นจริง (Factual) ถึงแม้ว่านักปราชญ์หรือนักปรัชญาจะต้องการให้ความเป็นจริงเหนือกว่าการรับรู้แต่โลกของความเป็นจริงนั้น การรับรู้เหนือกว่าความเป็นจริง ตัวอย่าง รถยนต์ในความเป็นจริงยังไม่ได้มีการพิสูจน์กันว่า ยี่ห้อใดดีที่สุด แต่ในการรับรู้ของบุคคลจะรู้สึกว่ารอด Benz นั้นเป็นรถที่มีภาพลักษณ์ดีที่สุด ถึงแม้ว่าในความเป็นจริงอาจจะมีรถที่มีคุณภาพดีกว่ารถ Benz จะเห็นได้ว่าการรับรู้สำคัญกว่าความเป็นจริง ซึ่งเป็นสังขรณ์ที่น่ากลัว สินค้าที่มีคุณภาพดีแต่ขายไม่ได้ก็มี คนดีทำอะไรแล้วได้สิ่งที่ไม่ดีก็มี นักร้อง ร้องเพลงเพราะแต่ไม่โด่งดังก็มี เหล่านี้คือสิ่งที่เรียกว่า ผลประโยชน์ด้านจิตวิทยาโดยที่บุคคลไม่ได้บริโภค ภาพลักษณ์มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อความสำเร็จของบุคคลหรือองค์กร ภาพลักษณ์ที่ดีมีส่วนช่วยให้กิจกรรมประสบความสำเร็จได้ และในทางตรงกันข้ามหากภาพลักษณ์ไม่ดีก็ทำให้ประสบความล้มเหลวได้เช่นกัน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าภาพลักษณ์มีความสำคัญเพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นบวกหรือเป็นลบต่อสิ่งนั้น ในแง่ทางการตลาดภาพลักษณ์ที่ดีจะเป็นตัวสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับตัวสินค้าและบริษัท โดยที่ข้อเท็จจริงบางครั้งสินค้าไม่ได้มีคุณภาพที่แตกต่างกัน แต่ภาพลักษณ์ที่ดีของตัวสินค้าหรือบริษัททำให้สามารถตั้งราคาสินค้าได้สูงกว่าคู่แข่งชนิดเดียวกัน

3. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

ชีวทัศน์ ธนพรดิษนันท์ (1975 อ้างใน Boulding, 2548 : 9) นักวิชาการตะวันตก ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ว่า เป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้สึกนั้นเป็นความรู้สึกที่เราสร้างขึ้นเอง (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง” คุณค่าที่เราเป็นผู้ให้รวมกันอยู่ Boulding เสนอว่า บุคคลแต่ละคนจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในโลกรอบ ๆ ตัวเราที่ได้ประสบ ความรู้เชิงอัตวิสัยของบุคคลนี้จึงเป็นที่รวมของสิ่งต่าง ๆ ที่เราเชื่อว่าเป็นจริง เนื่องจากเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ นั้นได้อย่างถ่องแท้เสมอไปเรามักจะได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้นซึ่งมีความไม่แน่นอนชัดเจนอยู่ เรามักต้องตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตัวเราเอง ความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์ของเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในโลกและ

พฤติกรรมของเราจะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ที่เราอยู่ในสมองด้วย ภาพลักษณ์จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการของความคิด จิตใจ ในเมื่อคนเรามีได้มีเพียงประสบการณ์โดยตรงกับโลกรอบตัวเราซึ่งประสบการณ์เหล่านี้ต้องการอาศัยการตีความและให้ความหมายสำหรับตนเองเสมอ ภาพลักษณ์จึงเป็นการแทนความหมายเชิงอัตวิสัย (Subjective Representation) ของสิ่งต่าง ๆ ที่เรารับรู้มา เป็นความรู้สึกเชิงตีความหมาย (Interpret Sensation) หรือความประทับใจ ภาพปรากฏ (Appearance) ความคล้ายคลึงหรือเป็นการแทนความหมายของการรับรู้ (Perception) กระบวนการของการรับรู้อย่างเลือกสรรตีความและให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ นี้คือ กระบวนการก่อเกิดจินตภาพ (Process of image) ซึ่งมักจะมีสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ในสิ่งที่ไม่มีความหมายแน่นอนชัดเจนในตัวมันเอง

องค์ประกอบของภาพลักษณ์อาจแยกได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน จะมีความเกี่ยวข้องเป็นปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ไม่สามารถจะแยกเป็นส่วน ๆ ได้อย่างเด็ดขาด ได้แก่

1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลจะได้จากการสังเกตโดยตรง สิ่งที่ถูกสังเกตนั้นจะเป็นสิ่งนำไปสู่การรับรู้ (Cues) หรือมีสิ่งที่ถูกรับรู้นั่นเอง ซึ่งอาจเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือวัตถุสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผ่านการรับรู้นี้

2) องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะประเภทความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกต สิ่งที่ถูกรับรู้

3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ขอมรับหรือไม่ขอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ เป็นภาพลักษณ์ที่เกี่ยวกับความมุ่งหมาย หรือเจตนาที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติ ตอบโต้สิ่งเร้านั้น อันเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

องค์ประกอบเชิงการรับรู้ ความรู้ ความรู้สึก และเชิงการกระทำนี้ จะผสมผสานเป็นภาพของโลก ที่บุคคลได้มีประสบการณ์มา

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของภาพลักษณ์เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการคิดโดยภาพลักษณ์มักจะเกิดจากการสรุปจากสิ่งที่เคยปรากฏมาก่อนโดยอาศัยจินตนาการมาประกอบแล้วสรุปต่ออีกครั้งหนึ่ง

4. การเกิดภาพลักษณ์

สำหรับการเกิดภาพลักษณ์นั้นสามารถแยกพิจารณาออกเป็น 2 ประการคือ
พงษ์เทพ วรกิจ โภคาทร (อ้างใน ภิญโญ ปุญญาคม, 2547 : 9 - 10)

ประการแรก จะพิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคลที่เหตุการณ์ได้มาถึงตัวเอง
แล้วและพัฒนาเป็นภาพลักษณ์ในที่สุด

ประการที่สอง มองภาพลักษณ์ในลักษณะที่กว้างขึ้นโดยพิจารณาในแง่
กระบวนการสื่อสารที่ได้มีการส่งทอดจากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นมาจนถึงตัวเองของปัจเจก
บุคคลนั้น

สำหรับประเด็นที่สนใจในครั้งนี้ จะเน้นประการแรกเป็นสำคัญ โดยเมื่อปัจเจก
บุคคลได้รับเหตุการณ์ภายนอกมาถึงตัวตนเองนั้น จะมีพัฒนาการดังต่อไปนี้

1. เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม

ทุกคนต้องเป็นสมาชิกของสังคมซึ่งในสังคมก็จะมีเหตุการณ์ทั้งทางด้าน
การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และอื่น ๆ เกิดขึ้นมากมาย แต่มีเพียง
บางส่วนของเหตุการณ์เท่านั้นที่คนจะรับเข้ามายังตนเอง และในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะมี
คุณค่าด้านดีหรือเลว จะสำคัญหรือไม่จะมีความหมายอะไร คงจะไม่เกิดขึ้นจากตนเองเพียง
อย่างเดียว แต่สภาพแวดล้อมที่อยู่กับเหตุการณ์และอยู่โดยรอบมีอิทธิพลในการกำหนดคุณค่า
เหล่านั้น ทั้งก่อนและหลังจากการรับรู้ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อความสมบูรณ์และระยะเวลาของ
ความจำเป็นในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วย

2. ช่องทางการสื่อสาร

ในบรรดาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหลาย จะสามารถเข้ามาสู่คนได้ โดย
ช่องทางการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ การได้ยิน ได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลิ้มรส และได้กลิ่น ซึ่งแต่ละ
ช่องทางเหล่านี้ก็ยังมีประสิทธิภาพทางการรับรู้ความสมบูรณ์ของเหตุการณ์แตกต่างกันอีก
ทั้งตัวเนื้อหาสาระวิธีการจัดข่าวสารและโครงสร้างของเหตุการณ์ซึ่งมีผู้จัดส่งมา ยังมี
ความสัมพันธ์กับช่องทางการสื่อสารด้วย ซึ่งช่องทางการสื่อสารจะเป็นประเด็นแรกของการ
รับรู้เหตุการณ์ทั้งนี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขั้นตอนนี้ จึงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของ
ข่าวสารและตัวสื่อ

3. องค์ประกอบเฉพาะบุคคล

การรับรู้ของผู้รับสาร ได้แก่ องค์ประกอบทั้ง 5 ของแต่ละบุคคล คือ
ทักษะของการสื่อสาร ทักษะคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ต่างก็มีอิทธิพลต่อการ

สื่อสาร คนจะมองเห็นภาพเป็นรูปร่างเช่นไร ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ เป็นสำคัญ ดังนั้นถึงแม้ว่าเหตุการณ์จากภายนอกจะผ่านช่องทางการสื่อสาร และเข้ามาสู่ตัวคนแล้วก็ตามจะมีความหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังกล่าวมากกว่าอย่างอื่น

4. การรับรู้และความประทับใจ

เมื่อเหตุการณ์ได้ผ่านเข้ามาทางช่องทางการสื่อสารและองค์ประกอบเฉพาะบุคคลทั้ง 5 โดยการรับรู้ ซึ่งเป็นตัวแปลงเหตุการณ์ให้เป็นไปใน ความหมายตามความคิดของบุคคลนั้น ส่วนความประทับใจ มีความสำคัญในการรับรู้อีกลักษณะหนึ่ง โดยจะเกี่ยวพันกับคุณภาพและปริมาณของความทรงจำ ถ้าประทับใจมาก ไม่ว่าจะบวกรหรือลบ ก็จะมี ความทรงจำได้มากและนาน เมื่อสร้างเป็นภาพลักษณ์ขึ้นแล้ว ก็จะเป็นภาพลักษณ์ที่ลบเลือนได้ช้ากว่าการที่มีความประทับใจน้อยหรือไม่มีความประทับใจในเลย

ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะมีการผันแปรเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับข้อมูลใหม่ เกี่ยวกับองค์การนั้น ๆ หรือไม่ได้ ข้อมูลข่าวสารเลยนอกจากนี้ ทั้งกระบวนการอันได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร องค์ประกอบเฉพาะบุคคล การรับรู้และความประทับใจ และสภาพแวดล้อม เป็นตัวแปรที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนและปรับแต่งภาพลักษณ์ในอนาคตต่อไป

กล่าวโดยสรุปการเกิดภาพลักษณ์เกิดจากสองหัวข้อหลัก ดังนี้

1. การได้รับประสบการณ์ตรงต่อสิ่งนั้น
2. การได้รับประสบการณ์ทางอ้อมผ่านตัวกลางอื่น ๆ แล้วเกิดการรับรู้ผสมกับ

จินตนาการและสร้างข้อสรุปจากสิ่งเหล่านั้นจนกลายเป็นภาพลักษณ์ในที่สุด