

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความเป็นจริงกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
 - 1.2 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.3 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.4 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.5 การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.6 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง
 - 1.7 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.8 การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 1.9 พนักงานส่วนตำบล
 - 1.10 โครงสร้างการแบ่งส่วนบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล
2. หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
 - 2.1 ความหมายของการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
 - 2.2 ความเป็นมาของหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
 - 2.3 ธรรมชาติและหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
 - 2.4 ความสำคัญของธรรมชาติและหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
3. การให้บริการสาธารณะ
 - 3.1 ความหมายของบริการสาธารณะ
 - 3.2 เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ
 - 3.3 หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
 - 4.1 ความหมายของการบริหาร
 - 4.2 ความหมายและลักษณะของประสิทธิภาพในการบริหาร
 - 4.3 ความสำคัญของการบริหาร
 - 4.4 กระบวนการบริหาร

5. ความคาดหวัง

5.1 ความหมายของความคาดหวัง

5.2 ความคาดหวังในการจูงใจของ Porter and Lawler

5.3 ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

6. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

6.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบที่เป็น การปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจที่ให้ความอิสระ ในการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแล และการตรวจสอบขององค์กรกลาง ในความหมาย ของนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล (2544 : 33) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ที่ประชาชนมีสิทธิในการปกครองตนเองในเรื่องของท้องถิ่น โดยรัฐมีหน้าที่ที่ต้องให้ความเป็นอิสระ แก่ประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น หรือเรียกว่า การกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ให้ท้องถิ่น แต่การให้ความเป็นอิสระนี้มีข้อจำกัดภายใต้รัฐธรรมนูญ มาตรา 1 ซึ่งบัญญัติว่า ประเทศ เป็นอันหนึ่งอันเดียวแบ่งแยกมิได้ การให้มีอิสระในการปกครองตนเองของท้องถิ่น ซึ่งมีอาจให้ ความเป็นอิสระถึงขนาดให้แยกเป็นรัฐอิสระหรือเป็นแบบมลรัฐได้

พวงทอง โยธาใหญ่ (2545 : 9) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครอง ที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเอง โดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่น ให้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด ภายในท้องถิ่นของตนเองเท่านั้น และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

รศ.ดร. รัตนเสริมวงศ์ (2546 : 15) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล ดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทน ของประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ

สถาบันพระปกเกล้า (2548 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร โดยมีตัวแทนซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องกำกับดูแลด้วยวิธีต่างๆ ตามความเหมาะสม

วรินทร์ พูลสนอง (2552 : 11) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับรองของรัฐ ซึ่งรัฐจัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจการปกครองทั้งทางการเมืองและการบริหารให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเองโดยอำนาจอิสระในการปกครองตนเองสามารถกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศโดยมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นนั้นๆ

จากคำนิยามหรือความหมายของคำว่า การปกครองท้องถิ่น พอสรุป การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองโดยให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่องค์กรหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย คัดสินใจและดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในท้องถิ่นของตนเท่านั้นและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนี้ต้องอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

ความเป็นมาขององค์กรบริหารส่วนตำบล

สภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่น และราษฎรเป็นส่วนรวมซึ่งจะเป็นแนวทาง นำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย พ.ศ.2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานระดับตำบล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ของสภาตำบลทั่วประเทศโดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้ (โกวิท พวงงาม, 2542 : 169)

1. รูปแบบ “สภาตำบล” ได้รับการยกฐานะเป็นนิติบุคคล อันได้แก่ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 150,000 บาท

2. รูปแบบ “ องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) โดยตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ (โดยไม่รวมเงินอุดหนุน) ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารในส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) หลักเกณฑ์ที่กำหนดให้อำนาจสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดว่า ถ้าสภาตำบลที่มีรายได้ โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสน ห้าหมื่นบาทถ้วน อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในประกาศนั้นให้ระบุชื่อ และเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ด้วยขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พ้นจากอำนาจแห่งสภาตำบลนับแต่วันที่กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และขอให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบล ไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน มีลักษณะโครงสร้างที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ซึ่งเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ.2546) ทำให้โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

1. โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกหมู่บ้านๆ ละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3 คน
2. โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้เลือกตั้งแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง
3. ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีจำนวนประชากรทั้งหมดไม่ถึงสองพันคน ทั้งเป็นเหตุให้ไม่สามารถที่จะดำเนินการบริหารงานพื้นที่นั้นให้มีประสิทธิภาพในลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบลได้หรือองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลให้กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 41 และ 42 วรรคสองและวรรคสาม

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1. บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามมติข้อบัญญัติ และแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี จัดทำแผนพัฒนาตำบลและจัดงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพื่อเสนอให้สภา องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ
3. รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

การหมดสมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหมดวาระหรือยุบสภา
2. ตาย
3. ลาออกก่อนอายุอำเภอ
4. มีส่วนได้เสียโดยตรงหรือโดยอ้อมในสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือกิจการที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น
5. ขาดคุณสมบัติในการเป็นสมาชิก
6. ไม่อยู่ในหมู่บ้านที่ได้รับการเลือกตั้งติดต่อกัน 6 เดือน
7. ขาดประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกัน 3 ครั้งโดยไม่มีเหตุผลสมควร
8. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้ออก เพราะทำตัวเสียหายหรือทำให้ประชาชนเสียประโยชน์
9. ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งลงคะแนนให้สมาชิกสภาหรือผู้บริหารออกจากตำแหน่งได้ตามรัฐธรรมนูญมาตรา 286

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่ง

1. ถึงคราวต้องออกตามอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
2. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่งด้วยคะแนนไม่น้อยกว่าสองในสามของจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่
3. ความเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลง
4. ลาออก
5. มีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้คณะผู้บริหารพ้นจากตำแหน่ง
7. สถานองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติไม่รับหลักการข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
8. สมาชิกภาพของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสิ้นสุดลงพร้อมกัน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ดังนี้

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
2. มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้
 - 2.1 จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
 - 2.7 คู้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 2.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การควบคุมดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประ โยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

12. การท่องเที่ยว

13. การผังเมือง

การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

1. นายอำเภอกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งให้ยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ หากมีการกระทำเป็นการฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือไม่ชอบด้วยกฎหมายของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งผู้บริหารทั้งคณะหรือบางคนพ้นจากตำแหน่งเมื่อเห็นว่าการกระทำฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อย หรือเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

พนักงานส่วนตำบล

พนักงานส่วนตำบล คือ บุคลากรหลักที่ทำงานหรือทำหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น คล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะเป็นลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีทั้งลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยในการมีลูกจ้าง นอกจากนี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินกิจการองค์การบริหารส่วนตำบล อาจขอให้มีข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม ทั้งนี้ให้ส่วนราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตได้ตามความจำเป็น และในกรณีที่เป็นข้าราชการซึ่งไม่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ให้กระทรวงมหาดไทยทำความตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดก่อนแต่งตั้ง

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากที่กล่าวไว้แล้วว่ามีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ก็ยังมีฝ่ายประจำที่เป็นกลไกช่วยบริหารและดำเนินการ นั่นก็คือ พนักงานส่วนตำบล (ตามพระราชกฤษฎีกา) และอาจจัดแบ่งการบริหารออกเป็น

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ส่วนต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

3. พนักงานส่วนตำบล

โครงสร้างการแบ่งส่วนบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล

การแบ่งส่วนบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยได้แบ่งส่วนบริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลัง หรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
3. ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธา หรือนายช่างโยธา เป็นต้น

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนงานราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรับ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงธุรกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

มีคำศัพท์ที่ใช้กันอยู่หลายคำที่หมายถึงสิ่งเดียวกันได้แก่ ธรรมาภิบาล การปกครองที่ดี ธรรมรัฐ การบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี แต่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 จะใช้คำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี”

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 58) ได้ให้คำจำกัดความ ธรรมาภิบาล หรือระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง แนวทางการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในหลักความถูกต้อง เป็นธรรมตามหลักพื้นฐานบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2545 : 146) ให้ความหมายของคำว่า ธรรมรัฐ (Good Governance) หมายถึง การบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือการบริหารอย่างมีวิสัยทัศน์ และเน้นการทำงานตอบสนองประชาชนมีระบบการทานที่มีความโปร่งใส

สุทศนา สุทธิกุลสมบัติ (ออนไลน์ : 2550) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) แม้จะมีความดีเลิศแค่ไหนก็ตามแต่ก็ยากที่จะกระทำลงให้สำเร็จได้ครบทุกหลักการ ก่อนที่จะมาให้ความ

สนใจการพัฒนาด้านการบริหารและการจัดการนั้น ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก่อนที่จะนำไปสู่การพัฒนาในด้านอื่นๆ การพัฒนางานใดๆ ต้องพัฒนาที่อุดมการณ์อันเป็นจุดมุ่งหมายของการกระทำที่แท้จริง

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและสังคมที่ดี หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ เอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ความเป็นมาของหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษยชนนับเป็นพันๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อความอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างสงบสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและสังคมมีการพัฒนาที่ยั่งยืน (สำนักงานอัยการสูงสุด, ออนไลน์, 2550)

สาเหตุหลักที่ผลักดันให้กระแสการปฏิรูปเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องได้แก่

1. ภาครัฐในโลกยุคใหม่ต้องปรับลดบทบาทจากผู้ปกครองเป็นผู้ให้บริการและธำรงรักษาความเป็นธรรมในสังคมภาคประชาชนและภาคเอกชน มีบทบาทในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมมากขึ้น
2. ภาคเอกชนได้ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขัน
3. ภาครัฐไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว รุนแรง เปิดกว้าง และมีการแข่งขันสูงขึ้น
4. ผลจากการที่ภาครัฐไม่สามารถปรับตัวไม่ทันการณ์ ภาครัฐมีความอ่อนแอไร้สมัย ไม่สามารถบริหารจัดการประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำเกิดภาระหนี้สินท่วมท้น
5. สังคมเสื่อมศรัทธาในภาครัฐทั้งในเรื่องการบริหารบุคลากรทุจริตประพฤติมิชอบ แตกต่างกับประเทศที่กำลังพัฒนาก่อนข้างมาก เพราะประเทศที่พัฒนาแล้วมีคนที่มีความรู้ ซึ่งได้จากระดับการศึกษาที่สูงของประชาชนและความเป็นระเบียบ วินัย เคารพกฎ กติกา ของบ้านเมืองประเทศเหล่านี้มีระบบการเมืองที่มั่นคง เข้มแข็ง ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ประกอบกับการที่มีพัฒนาการทางเศรษฐกิจมานาน ทำให้อุตสาหกรรมและบริการมีความแข็งแกร่งสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก

ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี กรอบแนวคิดในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีดังนี้ (อัยยวงศ์ ปาณิกบุตร. 2552 : 1)

1. เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ
7. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ความสำคัญของธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดี เป็นหลักในการนำมาปกครองประเทศให้เกิดความสงบสุข โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือ (อัยยวงศ์ ปาณิกบุตร. 2552 : 1)

1. หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2. หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการ ที่ดีภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่างๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการและชี้นำวิธีการให้บริการแก่ประชาชน

3. หลักความโปร่งใส การทำงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้นถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการทำงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชน มีความมั่นใจว่าข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4. หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่างๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชนซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5. หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนนำในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการทำงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพมากขึ้น

6. หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง การติดตามประเมินผลการทำงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบและควบคุม

พฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบภารกิจ ต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลเสียจากการกระทำของตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองเกิดผลสำเร็จ ได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมายึดถือปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่าง แก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น

การให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่รัฐตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำหรือจัดสรร กิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองค่านิยมของสังคม ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการ บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

ประยูร กาญจนกุล (2535 : 26) ได้กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุด
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2548 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็น ของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการ และกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2541 : 724) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน กล่าวคือ

รวมทั้งราชการ ทบวงการเมืองต่าง ๆ จัดทำเอง งานซึ่งองค์การแห่งราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และองค์กรของรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ จัดทำโดยวิธีดำเนินงานอย่างเอกชน รวมตลอดถึงกิจกรรมที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะซึ่งฝ่ายปกครองมอบหมายให้เอกชนไปทำแทน ภายใต้การควบคุมของฝ่ายปกครองด้วย

มานิตย์ จุมปา (2546 : 76) ให้ความหมาย การบริหารสาธารณะ ไว้ว่า กิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 31) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นการ ให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนซึ่งบริการ สาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการคือ 1) เป็นกิจกรรมที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการ หรือมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้น หรือในความอำนวยการของฝ่ายปกครองเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นสำคัญ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้ หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักว่า ด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ชนานุช วิชิตะกุล (2546 : 20-21) กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้ บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the

Geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีหมายเลข ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 35) กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. หลักการว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรก ในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคน มีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการ

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจาการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่คืบหน้าจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชน ด้วยหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่าหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักการว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนด้วย

สรุปได้ว่า เป้าหมายของบริการสาธารณะอยู่ที่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก โดยจะต้องมีความเสมอภาค ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง ความสะดวกรวดเร็ว และที่สำคัญคือการตรงต่อเวลา เพราะการบริการสาธารณะไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ

หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าภายใต้แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้เป็นหลักสำคัญในการประกอบการพิจารณาเพื่อการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ (วุฒิสาร ตันไชย, 2540 : 22) ได้แก่

1. หลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ (Public Interest) โดยหลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นแต่ละระดับกับรัฐบาลกลางนี้จะสะท้อนให้เห็นว่ามีภารกิจบางประเภท หรือบางอย่างที่รัฐยังต้องสงวนไว้สำหรับดูแลรับผิดชอบและปฏิบัติเอง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่คนส่วนรวมและเพื่อเสถียรภาพและความมั่นคงของประเทศ อาทิ

1.1 ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ เช่น กิจการทหาร

1.2 ภาระหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เช่น กิจการตำรวจ

1.3 ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง หรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ

1.4 ภารกิจด้านการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น กิจการ

ทางการทูต

ภารกิจดังกล่าวข้างต้นถือเป็นภารกิจรวมของชาติ ซึ่งรัฐบาลส่วนกลางยังคงต้องดำเนินการต่อไป ส่วนภารกิจที่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบโดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล ก็ควรจะเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยมีลักษณะคือ เป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้น ที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะที่แตกต่างจากท้องถิ่นอื่นได้ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และทางน้ำ และทางระบายน้ำ และการจัดการศึกษาขั้นต่ำ เป็นต้น

2. หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ (Local Accountability) หลักการทั่วไปที่จะทำให้สามารถแบ่งภารกิจระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในสังคมจะมีความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างไร หลักการทั่วไปประการหนึ่งที่จะชี้ให้เห็นว่าภารกิจใดจะส่งมอบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใด จะต้องพิจารณาหลักสำคัญ ซึ่งได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใด ยกตัวอย่างเช่น ถ้าบริการสาธารณะใดส่งผลกระทบต่อคนในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นโดยเฉพาะ ก็ควรจะมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้โดยตรง เช่น โอนให้องค์การบริหารส่วนตำบล หรือเทศบาล แต่ภารกิจใดที่เป็นภารกิจที่ต้องมีผลกระทบต่อคนจำนวนมาก มากกว่าเขตพื้นที่ท้องถิ่นก็ควรส่งมอบภารกิจนั้นๆ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น

3. ความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) หลักความสามารถของท้องถิ่นเป็นหลักการที่กล่าวถึงเรื่องความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าการจัดสรรกิจกรรมหรือภารกิจใดก็ตามไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทนั้น ต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และแม้ว่าความพร้อมของท้องถิ่นไม่ได้เป็นเงื่อนไขของการมอบภารกิจนั้นๆ ไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากแต่เป็นเงื่อนไขในการกำหนดเงื่อนไขเวลาและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้กับท้องถิ่นในการจัดการ ฉะนั้น ถ้าบอกว่าท้องถิ่นยังไม่พร้อมในการจัดการ ก็มีความจำเป็นที่ส่วนราชการจะต้องมีแผนพัฒนาความพร้อมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้ ฉะนั้น ความพร้อมจะไม่ใช่มูลเหตุของการที่บอกว่ากิจการนั้นๆ จะไม่สามารถถ่ายโอนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ นอกจากนั้นในเรื่องของหลักความสามารถแล้ว การจัดโครงสร้างเพื่อรองรับการบริหารงานใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาพในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นทิศทางในอนาคต โครงสร้างต่างๆ หรือการจัดองค์กรต่างๆ ของท้องถิ่นต้องเปลี่ยนแปลงไป เพราะภารกิจจำนวนหนึ่งได้ส่งมอบ เพื่อรองรับการกระจายอำนาจ และภารกิจใหม่ไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม โครงสร้างที่จะรองรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรองรับภารกิจ

อันใหม่นั้นจะต้องจัดโครงสร้างเท่าที่จำเป็น อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างขนาดใหญ่มากเกินไปที่จะไปทำให้การทำงานเกิดความทับซ้อน หรือกลายเป็นปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ฉะนั้นโครงสร้างที่จะเกิดขึ้นใหม่จะเป็น โครงสร้างเท่าที่จำเป็น ที่ถือว่าเป็นงานหลัก หรือเป็นงานพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดมีความต้องการที่จะจัดงานบางเรื่องที่อาจเป็นงานเฉพาะ เช่น งานท่องเที่ยว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการได้เอง ซึ่งอาจไม่อยู่ในโครงสร้างหลักที่ต้องเหมือนกันทั่วประเทศขึ้นอยู่กับการต้องการหรือความจำเป็นในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ฉะนั้นในเรื่องหลักความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จึงเป็นเรื่องการสร้างเสริม การเตรียมความพร้อมและการจัดโครงสร้างเพื่อการรองรับ

4. หลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ (Management Efficiency) เป็นหลักที่ให้ความสำคัญกับการประหยัด ขนาดของการลงทุน หรือการคำนึงถึงต้นทุนในการให้บริการการจัดบริการสาธารณะ เมื่อถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแทนรัฐบาลหรือหน่วยงานราชการ แล้วนั้น ต้องคำนึงและพิจารณาด้วยว่าจะทำให้ต้นทุนแพงขึ้นมากน้อยขนาดไหน หากเป็นต้นทุนที่แพงขึ้นมากๆ แนวทางก็คือ จำเป็นต้องมีการร่วมกันมากขึ้นระหว่างท้องถิ่นอื่นไม่ว่าจะเป็นท้องถิ่นรูปแบบเดียวกัน หรือรูปแบบอื่นๆ กิจกรรมบางอย่าง หรืองานบางอย่างที่มีการถ่ายโอน หรือจะมีการส่งมอบให้กับท้องถิ่นแล้ว ท้องถิ่นอาจมีความจำเป็นที่ต้องหายุทธศาสตร์ในการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เพื่อให้ขนาดของการลงทุนถูกลง

นอกจากนั้นในเรื่องของหลักประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยรวมยังคงต้องพิจารณาถึงการสร้างหลักประกันด้านคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะ กล่าวคือ เมื่อราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคยุติการให้บริการสาธารณะบางอย่างลงและส่งมอบบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นเพื่อดำเนินการ สิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดบริการสาธารณะนั้นให้มีคุณภาพไม่น้อยกว่าสิ่งที่ราชการส่วนกลางเคยทำ ฉะนั้น หลักประกันด้านคุณภาพการจัดบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องยึดถือไว้ หลักเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นหลักเกณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นมาตรฐานในส่วนของการบริหารหรือเป็นมาตรฐานทางวิชาการ ก็ยังมีความสำคัญในการที่จะไปกำหนดว่าท้องถิ่นจำเป็นต้องทำให้ถึงขั้นต่ำของมาตรฐานนั้นอย่างไร

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักสำคัญในการจัดบริการสาธารณะนั้นต้องพิจารณาถึงหลักผลประโยชน์มหาชนของรัฐ หลักความรับผิดชอบของท้องถิ่นในการจัดบริการ ความสามารถของท้องถิ่นและหลักประสิทธิภาพในการจัดบริการ กล่าวคือ การจัดทำบริการใดๆ นั้นต้องทำไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยคำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นหรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ตั้งอยู่ในถิ่นฐานอยู่ในเขตพื้นที่ใดโดยเฉพาะก็ควรมีการถ่ายโอนการให้บริการสาธารณะดังกล่าวให้

โดยตรงและต้องคำนึงถึงความพร้อมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยว่ามีขีดความสามารถเพียงใดเพื่อจะไม่เป็นการเพิ่มภาระจนมากเกินไปหรือเกิดความทับซ้อนเพื่อรองรับบริการสาธารณะเพื่อให้สามารถจัดการบริการสาธารณะเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหาร

ความหมายของการบริหาร

การบริหารงานเป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เจริญผล สุวรรณโชติ (2542 : 1) ให้ความหมายของการบริหารว่า หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่ทำให้้องค์การสามารถผลิตตามความมุ่งหมายขององค์การออกมาให้มีคุณภาพและปริมาณดีที่สุด เพื่อให้้องค์การนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมหรือ้องค์การอื่นๆ ว่าเป็น้องค์การที่ดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างแท้จริง จนทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด

สุธี สุทธิสมบุญและสมาน รังสิโยภุญช์ (2542 : 1) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2543 : 21-22) กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายใน้องค์การ
2. ในด้านภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆ ใน้องค์การ และการประสานกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่างๆ เข้าด้วยกัน

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542 : 1) การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายๆ อย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2545 : 21-23) กล่าวถึงความหมายของการบริหารว่า หมายถึง การตัดสินใจดำเนินการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ที่ได้มีการวิเคราะห์และประเมินจุดอ่อน จุดแข็งของ้องค์การไว้ล่วงหน้า ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของข้อจำกัดที่มีอยู่ ทั้งด้านบุคลากร การเงิน เทคโนโลยี และ โครงสร้างอื่นๆ เพื่อนำ้องค์การให้ไปสู่ทิศทางที่เป็นไปได้

วิช นิภาวรรณ (2548 : 5) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) การบริหารการพัฒนา (Development Administration) แม้กระทั่งการบริหาร การบริการ (Service Administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1) ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ หรือ เจ้าหน้าที่รัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือ การวางแผน (Planning) และการประเมินผล (Evaluation) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิด การจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนา นโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (Policy, Plan, Program, Project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

จากความหมายการบริหารของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหาร เป็นการดำเนินการเพื่อให้งานหรือสิ่งที่ต้องการกระทำบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะต้องมีกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ และเป็นหน้าที่สำคัญสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหาร เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า ประหยัด ทันเวลา และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ความหมายและลักษณะของประสิทธิภาพในการบริหาร

การดำเนินกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพของงานดังกล่าวว่า งานนั้นสร้างความคุ้มค่า ความพึงพอใจหรือไม่และเกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด จึงมีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 18) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่า สามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

กระทรวงศึกษาธิการ (2541 : 49) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากร น้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

สมใจ ลักษณะ (2547 : 303) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไป หลายๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงไหนซึ่งก็คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้น เป็นการรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูง โดยใช้เวลาน้อยลง หรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย

ดังนั้นจากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็วการสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากร ที่ใช้ไป การใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม โดยใช้เวลาน้อยลง หรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

ความสำคัญของการบริหาร

ความสำคัญของการบริหารในฐานะการบริหารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคม เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ที่ชอบอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นพวก (Group) เพื่อจะมีชีวิตอยู่รอดในสังคม การจะมีชีวิตอยู่รอดที่ดีนั้น จำเป็นจะต้องใช้วิธีการอันสลับซับซ้อนและวิธีต่างๆ กันหรือแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างนี้มีทั้งทางกายและทางใจ ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ในบรรดากิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในองค์กร เพื่อช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ถือเป็นเรื่อง ของการบริหารจัดการในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องดูแลรับผิดชอบ และทำให้งานดำเนินไปตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะไม่สามารถบริหารงานได้ดีพร้อม สมความมุ่งหมายขององค์กร หากไม่มีความเข้าใจในหน้าที่การงาน ไม่มีความรับผิดชอบในงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นๆ อย่างจริงจัง

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 3) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารไว้ว่า ในการดำเนิน กิจกรรมใดก็ตาม จะดำเนินไปได้ด้วยดีต้องมีผู้กระทำไปให้ถึงเป้าหมายโดยถูกต้อง รวดเร็วเปรียบเสมือน การเดินเรือ ก็ต้องมีคนคอยดูแลองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้้องค์การเคลื่อนไปได้ การบริหารจัดการ ในองค์กร จะขับเคลื่อนดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงได้ ต้องมี การบริหารจัดการให้งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ส่วนในองค์ประกอบของกระบวนการบริหาร ของหน่วยงานหรือองค์กร ที่สำคัญต้องมีสิ่งต่อไปนี้มาเกี่ยวข้องอยู่เสมอได้แก่ การวางแผน การจัด หน่วยงาน การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การควบคุม เป็นต้น ในทางปฏิบัติหน้าที่บางอย่าง ต้องใช้ศิลปะเข้าช่วยอย่างมากจึงจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามความต้องการได้

สุธี สุทธิสมบุญ และสมาน รังสีโยกฤษณ์ (2537 : 6-7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารว่า “หากปราศจากองค์การบริหารแล้ว สังคมก็จะไม่มี หากปราศสังคมแล้ว มนุษย์ก็ไม่อาจดำรงชีวิตอยู่ได้” เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมเมื่อมาอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ต้องมีหัวหน้าทำหน้าที่ปกครองและบริหาร มีการแบ่งหน้าที่ตามลักษณะงาน ตามความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในหมู่และเผ่าเดียวกัน เมื่อสังคมขยายตัวมีความซับซ้อนมนุษย์ก็เริ่มสร้างระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับขึ้นมาใช้ในกลุ่มหรือเผ่าของตน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า การบริหารมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก และเกิดเป็นแนวความเชื่อพื้นฐาน ซึ่งถือปฏิบัติสืบต่อกันมา คือ การบริหารงานมีส่วนช่วยในเรื่องต่างๆ เช่น ช่วยจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร จัดแบ่งงานกันทำ ปรับปรุงขยายองค์การ กิจกรรมทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยดี ย่อมต้องมีการบริหารกิจกรรมนั้นจึงจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ

กระบวนการบริหาร

กระบวนการบริหาร เป็นแนวทางหรือวิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการปฏิบัติการกิจให้สามารถดำเนินการ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร กระบวนการบริหาร ได้มีผู้ให้ความสำคัญถึงลำดับขั้นที่สำคัญของกระบวนการบริหารไว้แตกต่างกัน โดยนำเสนอในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการบริหารนี้เป็นความพยายามที่จะค้นหาวิธีการบริหารที่ดีที่สุดในการทำงาน

พจนานัด วิชัย (2545 : 16-17) ได้สรุปกระบวนการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ประการหรือเรียกย่อๆ ว่า “POSDCoRB Model” ประกอบด้วย

1. P = Planning หมายถึง การวางแผน โดยคำนึงถึงนโยบาย (Policy) เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นมีความหมายสอดคล้องกันในการดำเนินงาน การวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางองค์การในอนาคตให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวางแผนเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว การพัฒนายุทธวิธีและแนวทางการกระทำการจัดทำนโยบาย ระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎ ระเบียบต่างๆ สำหรับการปฏิบัติ การวางแผน เป็นการพยายามในการบูรณาการทรัพยากรบริหาร (คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี) ที่องค์การมีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งใช้แผนเป็นแนวทางการใช้ความรู้ทางวิชาการและวิจารณ์ญาณ วินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องอย่างมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์

2. O = Organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์การ รวมถึงการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) การจัดแบ่งส่วนงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยอาศัย

ปริมาณงาน คุณภาพหรือจัดตามลักษณะเฉพาะอย่าง (Specialization) และยังพิจารณาในแง่การควบคุม (Control) และหน่วยงาน (Organization) เช่น หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษาหรือหน่วยงานแนะนำ (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือ หน่วยงานอนุกร (Auxiliary) นอกจากนี้ยังต้องศึกษาถึงการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคข้อขัดข้อง และการปรับปรุงองค์การบริหารได้ดีขึ้นด้วย

3. S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้หรือหมายถึงการจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถมาปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Put the Right Man on the Right Job) รวมถึงการเสริมสร้างและการสร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงานและพนักงาน นอกจากนี้ การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการวางแผนนโยบาย การวางแผนโครงการ ระเบียบและวิธีดำเนินงานเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้ได้มาและได้ประโยชน์ การบำรุงรักษา รวมถึงการสรรหา การรับคนเข้าทำงาน และการพ้นจากหน้าที่

4. D = Directing หมายถึง การศึกษาการอำนวยความสะดวก การควบคุมงาน และการนิเทศงาน การใช้ศิลป์ในการบริหาร เช่น ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การจูงใจ การวินิจฉัยสั่งการ (Decision Making) ซึ่งหลักการสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน เหตุเพราะการที่จะอำนวยความสะดวกให้การกิจดำเนินไปได้ด้วยดีจำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

5. Co = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการในการประสานงานที่ดี เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องกระทำในทุกระดับของงาน การประสานงานยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้น ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร การรายงานโดยทั่วไปหมายถึงวิธีการให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ซึ่งรายงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานที่เป็นจริง

7. B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบและกรรมวิธีในการบริหารด้านงบประมาณและการเงิน วิธีการใช้งบประมาณและแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงาน สำหรับวิธีการบริหารงบประมาณมักมีวงจรงบประมาณประกอบด้วยขั้นตอนการเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ การดำเนินการ และการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และอาจครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินการกับบุคลากร เช่น การสรรหาบุคคล การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทน การให้พ้นจากงาน หรือการเลิกจ้าง

ดังที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารงานเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานทุกคน การดำเนินกิจกรรมจะต้องมีการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ รวมถึงการรายงานใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้สภาพแวดล้อมที่ผันแปรตลอดเวลา ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริหารงาน ย่อมมีความสามารถ มีการสนใจเรียนรู้และพัฒนา สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ อยู่เสมอ และหน้าที่ในการบริหารงานหรือกระบวนการบริหารงาน เป็นเรื่องของการพิจารณาถึงภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่มงานต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติตนเป็นผู้บริหาร ที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีระเบียบ สัมฤทธิ์ผล และมีประสิทธิภาพ หน้าที่ของการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ทั้งเรื่องนโยบาย อำนาจหน้าที่ การวางแผน การจัดรูปงาน การดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากร การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ หรือการนำปัจจัยที่สำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการบริหารเข้ามาศึกษาด้วย นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องมียุทธศาสตร์ประกอบอื่นๆ เข้ามาเป็นส่วนประกอบด้วย ทั้งนี้แล้วแต่ดุลยพินิจของผู้บริหารที่จะพิจารณานำไปใช้ว่า กระบวนการบริหารอย่างไรที่จะต้องใช้ในการบริหารในสถานการณ์นั้นๆ

ความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง มีนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้เสนอแนะแนวคิดไว้เช่น เคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin), เอ็ดเวิร์ด ทอลแมน (Edward Tolman), วิคเตอร์ เฮช วรูม (Victor H Vroom), พอร์ตเตอร์ (Porter) และลอเวอร์ (Lawyer) ผู้ที่เป็นต้นกำเนิดแห่งแนวคิด คือ เอ็ดเวิร์ด ทอลแมน (Edward Tolman) แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor H Vroom โดยได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน คือ

1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใดและมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถได้ดีเพียงใด
2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด
3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่
4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่าเขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ ดังนั้น เมื่อคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใดแล้วย่อมมีความคาดหวังตามผลลัพธ์ด้วยหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วยเมื่อพิจารณาตามแนวทฤษฎีดังกล่าวแล้ว แนวคิดจะมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาโดยที่มนุษย์เราควรรู้จักตนเอง รู้จักขีดจำกัดและความสามารถของตน ซึ่งแนวคิดของวรูม (Vroom) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่างๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

สกาเวเดียน ปธนสมิทธิ (2540 : 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วแสดงออกมาโดยการพูดการเขียนและการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคมประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้หรืออีกกล่าวหนึ่งความคาดหวังคือการแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอกทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่างๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธจึงควรพิจารณา ในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

สิริวรรณ อัสวกุล (2528 : 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้า ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2530 : 109) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ชัยนุกร พรภาณุวิชญ์ (2540 : 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นการรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 : 8) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวังหรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

ฟินน์ (Finn, 1962 : 390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์ และแวนนอลส์ (Funk and Wagnalls. 1963 : 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมี น่าจะเป็นอย่างที่คิดไว้

เกทเซลส์ และคณะ (Getzels and et al. 1964 : 390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้ พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัวของตนเอง ต่างกันด้วย

รีดเดอร์ (Reeder. 1971 : 157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มีต่อ พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติ ปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

อริยา คูหา (2546: 73) ได้กล่าววามมนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้เมื่อเติบโตขึ้นในช่วง อายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเองหรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่ เป้าหมายนั้นทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้นเพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจจะ เป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่นโดยทำการคาดหวัง ให้บุคคลอื่น เป็นไปตามที่ตนต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

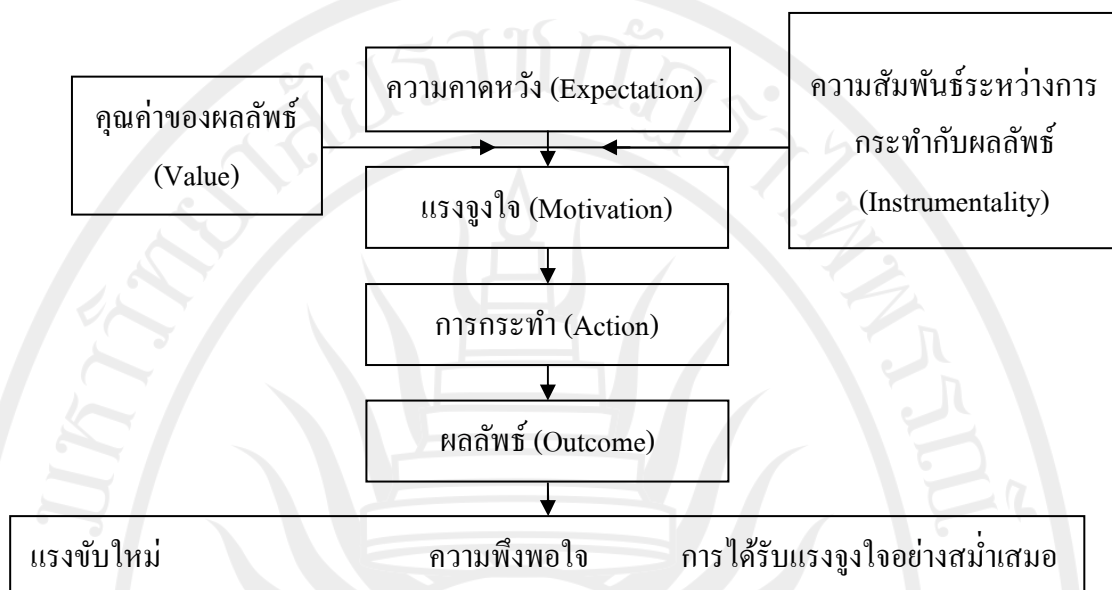
ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางที่เรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่าง การกระทำกับผลลัพธ์

1. คุณค่าของผลลัพธ์แต่ละบุคคลอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการถ้าต้องการมาก จะมีค่าเป็นบวกแต่เฉยๆไม่รู้สึกยินดีร้ายจะมีค่าเป็นศูนย์และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ
2. ความคาดหวังคือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ ในระดับแรกมากน้อยเพียงใดถ้าคนเชื่อแน่ว่าหากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตที่ปริมาณสูง อย่างแน่นอนความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่งในทางตรงกันข้ามถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนัก ลักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลยความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์อธิบายได้ว่าแรงจูงใจของแต่ละคนจะมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับหรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับ ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์จากที่กล่าวมาแล้ว สามารถอธิบายได้ว่าในลักษณะ ของรูปทฤษฎีความคาดหวังได้ดังภาพประกอบ ต่อไปนี้

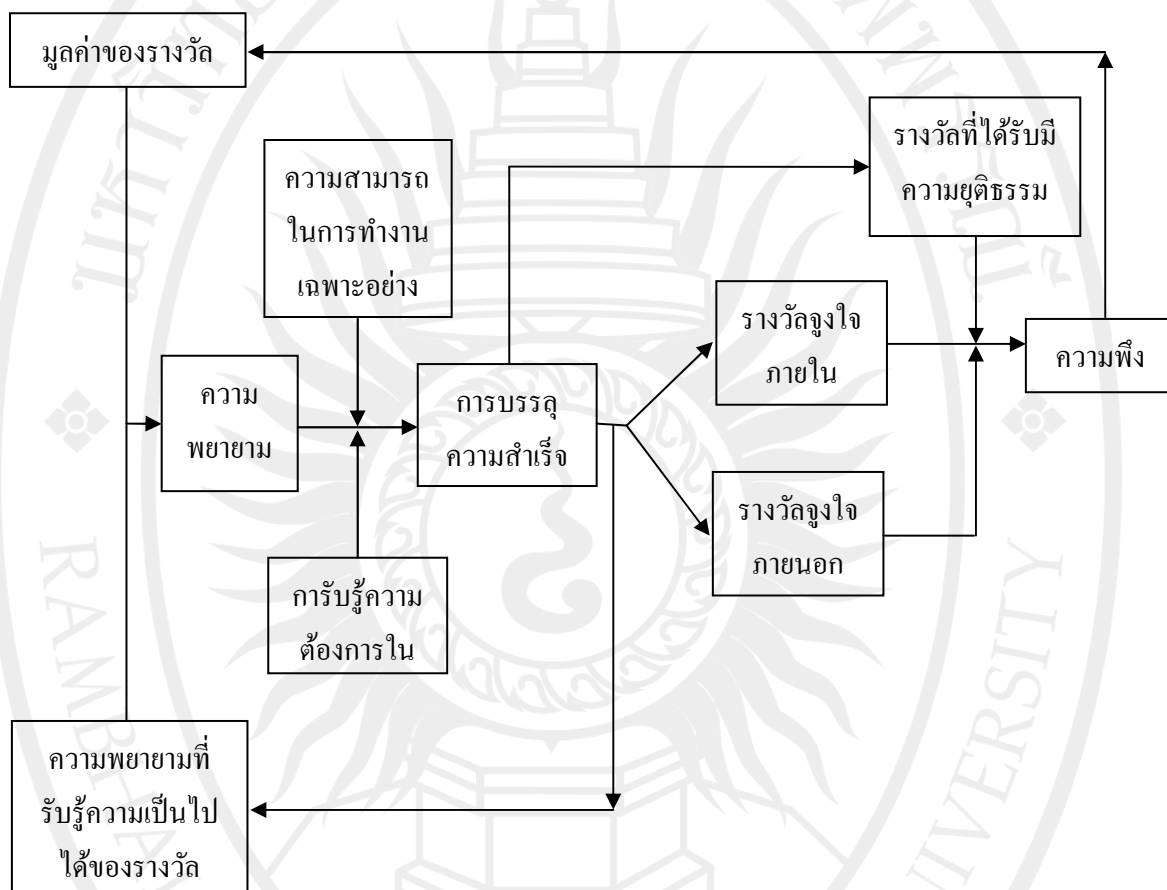


ภาพประกอบ 2 รูปแบบทฤษฎีความคาดหวัง (The Expectancy Model)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังหมายถึงความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสมมนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเหมือนแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต แต่จะคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือเหตุการณ์โดยเฉพาะในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

ความคาดหวังในการจ้างของพอร์เตอร์และสโว์เลอร์ (Porter and Lawler)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 320) ได้กล่าวว่า โมเดลการจ้าง Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังดังนี้



ภาพประกอบ 3 โมเดลการจ้างของพอร์เตอร์และสโว์เลอร์

ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวังและระดับของความคาดหวัง อันเนื่องจากปัจจัยต่อไปนี้คือ

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จ และทัศนคติต่อความสำเร็จเมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไม่มั่นคง วัยรุ่นที่ต้องโยกย้ายถิ่นบ่อยๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่น

ขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของวัยรุ่น วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มประสบความสำเร็จ มากกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่ เพราะครอบครัวขนาดเล็กสามารถบังคับ และทุ่มเทส่งเสริม ตลอดทั้งสามารถวางแผนทางให้วัยรุ่นไปสู่ความสำเร็จ ได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลาง และฐานะเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและ โอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะ ลูกชายซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นที่เติบโตและมั่งคั่งมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตย มักจะตั้งความคาดหวัง ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงกันข้ามวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย จะตั้งความที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลมากขึ้นขึ้นอยู่กับฐานะ วัยรุ่นในกลุ่ม และความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคง และไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจกับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของวัยรุ่นก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง แต่คนที่ไม่มีบทบาทสำคัญ และต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำชุมชนทำให้การตั้งความคาดหวัง หลากๆ อย่างไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การใช้กลไกทางจิตที่มีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุดคือ การฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก วัยรุ่นจะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่วัยรุ่นบอกกล่าว มักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว และความคาดหวังที่บอกเพื่อนสนิทเป็นลักษณะความใฝ่ฝัน ไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่บอกกับบิดามารดา ครูหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย เพราะเป็นการทำทนายให้พิสูจน์ตนเองให้พยายามทำตามทีพูด เพื่อไม่ต้องการเห็นคนอื่นมองด้วยสายตาผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังว่าจะประสบความสำเร็จอีก ในทำนองเดียวกับบุคคลที่ผิดหวังซ้ำๆ มักคิดว่าจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของดีเคซโก (De Cecco, 1972 : 167) ว่าบุคคลกำหนดความคาดหวังไว้อย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาคือบุคคลที่ประสบผลสำเร็จมาก่อนความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะสูง และใกล้เคียงความสามารถจริงมากขึ้น หากประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นเวลานาน ความคาดหวังจะลดต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกว่าตนไร้ค่า

9. เพศ (Sex) บรรยาการของบ้านและโรงเรียนมักจะกระตุ้นให้วัยรุ่นชาย ตั้งความคาดหวังสูงกว่าวัยรุ่นหญิง บิดามารดาคาดหวังในตัวลูกชายมากกว่าตัวลูกสาว เด็กชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ

10. เซวี่ปัญญา (Intelligence) เมื่อวัยรุ่นอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูง มักจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามอุดมการณ์และค่านิยมของกลุ่มที่ตั้งไว้

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถตนเองจะตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงเพื่อเป็นการปกปิด บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น บุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจ ในความสำเร็จมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

จึงได้สรุปว่า “ความคาดหวัง” คือ ความต้องการของบุคคล หรือประชาชนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เกิดจากพฤติกรรมในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง มุ่งหวังต่อการกระทำหรือเหตุการณ์ต่างๆ เป็นการคิดล่วงหน้าในสิ่งที่อาจจะเป็นไปได้หรือไม่ได้ในอนาคตตามที่ตนตั้งความหวังไว้ โดยมักยอมที่จะต้องการได้รับผลตอบแทนทั้งรูปธรรมและนามธรรมทั้งทางร่างกายและจิตใจหรือแม้กระทั่งความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย เพื่อมาชดเชยและเติมเต็มให้ตนและบุคคลรอบข้างมีความสุขและความเจริญก้าวหน้ามีความอบอุ่นมีความหวังที่จะต่อสู้กับชีวิตให้อยู่ได้ในสังคมต่อไป

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

ผู้วิจัยขอนำบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มากล่าวโดยสังเขป ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน. 2555 : 3)

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน สภาพทั่วไป

1. ขนาดพื้นที่และลักษณะทางภูมิศาสตร์

องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5 ถนนสายขลุง – พลับ ตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอขลุงขึ้นไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ 7 กิโลเมตร ได้รับการยกฐานะสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538

2. อาณาเขต มีเขตพื้นที่ติดต่อก็คือ

2.1 ทิศเหนือจดเทศบาลตำบลพลับ อ.แหลมสิงห์ และเทือกเขาสระบาป

2.2 ทิศใต้จดตำบลเกวียนหัก อ.ขลุง และ ต.หนองซิม อ.แหลมสิงห์

2.3 ทิศตะวันออกจดตำบลเกวียนหัก อ.ขลุง

2.4 ทิศตะวันตกจดเทศบาลตำบลพลับ อ.แหลมสิงห์

ตำบลตะปอนมีเนื้อที่ทั้งหมด 14.30 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 8,938 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและที่ราบลุ่ม มีพื้นที่บางส่วนเป็นเนินเขาติดทะเลและเทือกเขา

3. ประชากร

ประชากรเขตตำบลตะปอน มีจำนวนทั้งสิ้น 3,201 คน แยกเป็นชาย 1,516 คน และหญิง 1,677 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 224 คนต่อตารางเมตร แบ่งตามเกณฑ์อายุได้ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากร 6 หมู่บ้าน

ตำบล	หมู่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		
				ชาย	หญิง	รวม
ตำบลตะปอน	1	บ้านตะปอนใหญ่	51	96	89	185
	2	บ้านตะปอนใหญ่	190	297	345	642
	3	บ้านตะปอนน้อย	202	287	326	613
	4	บ้านหนองเสม็ด	178	269	315	584
	5	บ้านหนองเสม็ด	168	280	281	561
	6	บ้านไร่วรรณ	257	287	321	608
	0	-	1	6	2	8
รวม			1,046	1,516	1,677	3,193

สภาพทางเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจของตำบลตะปอน ปี 2554 พบว่าประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 30,000 บาท ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน มีอาชีพทางการเกษตรเป็นหลักเนื่องจากพื้นที่เป็นลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและที่ราบลุ่ม มีพื้นที่บางส่วนเป็นเนินเขาและเทือกเขา ระบบการชลประทานที่ดีดินอุดมสมบูรณ์ภูมิอากาศเหมาะกับการเพาะปลูกเหมาะแก่การทำสวน เช่น สวนทุเรียนสวนมังคุด สวนสละ สวนยางพารา เป็นต้น รองลงมาเป็นการทำนาข้าวและรับจ้างทั่วไป แต่ในปัจจุบันได้มีการเริ่มขยายตัวทางการค้าเพื่อรองรับผลผลิตทางการเกษตร โดยมีผู้รับซื้อผลผลิตทางการเกษตรหลายบริษัท ทำให้ประชากรมีโอกาสประกอบอาชีพตามความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น เกษตรกรรม การพาณิชย์ ทำงานในบริษัท และอื่นๆ

ด้านสังคม

1. การศึกษา

1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่

1.1.1 โรงเรียนประถมศึกษาวัดตะปอนใหญ่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านตะปอนใหญ่

1.1.2 โรงเรียนประถมศึกษาบ้านหนองเสม็ด ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองเสม็ด

1.2 โรงเรียนประถมและมัธยมศึกษา 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนมัธยมศึกษาวัดตะปอนน้อย

ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านตะปอนน้อย

2. ด้านสถาบันและองค์กรทางศาสนา ได้แก่
 - 2.1 วัดตะปอนใหญ่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 บ้านตะปอนใหญ่
 - 2.2 วัดตะปอนน้อย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 บ้านตะปอนน้อย
 - 2.3 วัดป่าเจดีย์ทราย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองเสม็ด
 - 2.4 วัดสุวรรณรังษี ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4 บ้านหนองเสม็ด
 - 2.5 วัดเขตาลีน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 บ้านไร่วรรณ
3. ด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
4. แหล่งน้ำธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 4.1 คลองหนองเสม็ด อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4,5,6
 - 4.2 คลองตะปอนน้อย อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 3,5
 - 4.3 คลองพร้าว อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2
 - 4.4 คลองตะปอนใหญ่ อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 2,1
5. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่
 - 5.1 อ่างเก็บน้ำขนาดเล็กหนองเสม็ด อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 6
 - 5.2 สระกักเก็บน้ำบ้านหนองเสม็ด อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4
 - 5.3 สระกักเก็บน้ำบ้านหนองเสม็ด อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 5
 - 5.4 ฝาย จำนวน 17 ฝาย
 - 5.5 บ่อน้ำตื้น จำนวน 740 บ่อ
 - 5.6 บ่อน้ำบาดาล จำนวน 27 บ่อ
 - 5.6 ประปาหมู่บ้าน จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่
 - 5.6.1 ในพื้นที่หมู่ที่ 3 มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 196 ครั้วเรือน
 - 5.6.2 ในพื้นที่หมู่ที่ 5 มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 188 ครั้วเรือน
 - 5.6.3 ในพื้นที่หมู่ที่ 4,6 มีจำนวนผู้ใช้น้ำ 233 ครั้วเรือน
6. มวลชนจัดตั้ง
 - 6.1 ลูกเสือชาวบ้าน 4 รุ่น
 - 6.2 กลุ่มสตรีประจำตำบล 1 กลุ่ม
 - 6.3 กลุ่มออมทรัพย์ 1 กลุ่ม
 - 6.4 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 1 กลุ่ม
 - 6.5 ตำรวจชุมชนประจำตำบล 1กลุ่ม
 - 6.6 อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำตำบล 1 กลุ่ม

6.7 สภาเด็กและเยาวชนตำบลตะปอน 1 กลุ่ม

6.8 ชมรมผู้สูงอายุตำบลตะปอน 1 ชมรม

6.9 ชมรมผู้พิการตำบลตะปอน 1 ชมรม

ด้านการบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมติดต่อระหว่างอำเภอ และจังหวัด รวมทั้งการคมนาคมภายในตำบล และหมู่บ้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ถนนสุขุมวิท เป็นทางสายหลักที่ใช้ติดต่อระหว่างตำบลตะปอนกับทางอำเภอขลุง ระยะทางยาว 8 กิโลเมตร

1.2 ถนนสายขลุง – พลับ เป็นทางหลวงชนบทเชื่อมระหว่าง ตำบลตะปอนกับอำเภอขลุง ระยะทางยาว 7 กิโลเมตร

2. การประปามีประปาหมู่บ้าน จำนวน 4หมู่บ้าน ได้แก่

2.1 พื้นที่หมู่ที่ 3

2.2 พื้นที่หมู่ที่ 4

2.3 พื้นที่หมู่ที่ 5

2.4 พื้นที่หมู่ที่ 6

3. การโทรคมนาคมมีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 2 ตู้

4. การไฟฟ้าตำบลตะปอนมีไฟฟ้าเข้าถึง 6 หมู่บ้านและทุกครัวเรือน

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

1. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.1 จำนวนบุคลากร จำนวน 24 ตำแหน่ง ดังนี้

1.1.1 สำนักปลัด

1) ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน

2) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน

3) ตำแหน่งนิติกร จำนวน 1 คน

4) ตำแหน่งบุคลากร จำนวน 1 คน

5) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

6) ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน จำนวน 1 คน

7) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

8) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 1 คน

9) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 1 คน

10) ตำแหน่งคนสวน จำนวน 1 คน

1.1.2 ส่วนการคลัง

- 1) ตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลัง จำนวน 1 คน
- 2) ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน
- 3) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน 1 คน
- 4) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 1 คน
- 5) ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จำนวน 1 คน

1.1.3 ส่วนโยธา

- 1) ตำแหน่งนายช่างโยธา จำนวน 1 คน
- 2) ตำแหน่งผู้ช่วยนายช่างโยธา จำนวน 1 คน
- 3) ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน
- 4) ตำแหน่งพนักงานขับรถขยะ จำนวน 1 คน
- 5) ตำแหน่งพนักงานประจำรถขยะ จำนวน 3 คน
- 6) ตำแหน่งผู้ช่วยช่างไฟฟ้า จำนวน 1 คน

1.1.4 ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตำแหน่งผู้ช่วยครูดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย จำนวน 3 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นจริงกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยของหลายๆ ท่าน เพื่อเป็นแนวทางโดยมีงานวิจัยที่ทำการศึกษาดังต่อไปนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

เดวิส (Davis, 2005 : 6) ได้ศึกษา เรื่อง ศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้และมิติของปัจจัยในผลการปฏิบัติงานในบริษัท (The Learning Organization and its Dimensions as Key Factors in Firm Performance) ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถขององค์กรในการผลิตผลงานและการบริการใหม่ๆ ที่ดีเลิศออกมา เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าให้มากยิ่งขึ้นแก่ลูกค้า และบรรดาหุ้นส่วนควรจะต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ ความสำเร็จและการอยู่รอดจำเป็นสำหรับองค์กร เพื่อจะกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น พวกเขาจะต้องหมั่นสร้างสภาพในองค์กร ตลอดจนระบบและโครงสร้างต่างๆ ซึ่งจะทำให้เข้าถึงองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่องค์กรแห่งการเรียนรู้มักจะเป็นหัวข้อที่ได้ศึกษากันบ่อยๆ แต่ก็ยังไม่มีวิธีการในการศึกษาใดๆ ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป นอกจากนี้ ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

หลักการขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับการปฏิบัติงานด้านการเงินของบริษัท โดยประเมินคุณลักษณะที่เป็นระบบของบริษัท และกำหนดจำนวนความมากน้อยของการเริ่มต้นเรียนรู้ของบริษัทจากสภาพที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมและโครงสร้าง โดยข้อมูลจะชี้ให้เห็นว่าองค์กรที่มีการเริ่มต้นเรียนรู้มาก่อนจะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพ เพื่อการปรับใช้สิ่งต่างๆ ที่ได้เรียนรู้ จากลูกค้า ตลาดสินค้า และคู่แข่ง เพื่อให้มีการพัฒนาสู่ความสำเร็จและการตลาดเพื่อสินค้าและบริการใหม่ๆ

ไคเซอร์ (Kaiser, 2001 : 8) ศึกษาแบบแผนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้: กรณีสืบหา รูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Mapping the Learning Organization: Exploring a Model of Organizational Learning) โดยมีการทดลองตัวแปรขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อสร้างแรงผลักดันในองค์กร โดยได้ทดลองกับพนักงาน 439 คน ในบริษัทผลิตนิวเคลียร์แห่งหนึ่งที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนรู้และทำความเข้าใจองค์กร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ภาวะผู้นำวัฒนธรรม พันธกิจและยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการจัดการ โครงสร้างองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ระบบองค์กร การจูงใจ การเรียนรู้ นวัตกรรม และขอบเขตการเรียนรู้ภายนอก การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบบทบาทของการเรียนรู้ นวัตกรรมและขอบเขตของการเรียนรู้ภายนอก ซึ่งจัดเป็นแรงผลักดันของการดำเนินงานในองค์กรโดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรม พันธกิจ และยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร ในขณะที่การดำเนินงานด้านการจัดการ บรรยากาศในการทำงาน และการจูงใจ มีอิทธิพลน้อยกว่าสมมติฐาน แต่มีตัวแปรที่ไม่ได้อยู่ใน ความคาดหวังของข้อสมมติฐาน คือ ระบบองค์กร เพราะไม่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้

งานวิจัยในประเทศ

โคจิรัตน์ ศิริรัตนสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) เรื่อง การศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพด้านการบริการการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาติดต่อชำระหนี้ภาษีที่ฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 12,450 คน ผลการวิจัยพบว่า การบริการที่ได้รับในปัจจุบันของประชาชนต่อการเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า การบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.76$) ด้านบุคลากรจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.98$) รองลงมา ด้านการบริการและอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.92$) ลำดับที่ 3 ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังของประชาชนในอนาคตต่อการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร รวม 3 ด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนคาดหวังต่อการบริการจัดเก็บภาษีฝ่ายรายได้ในระดับดีมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านบริการและอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการจัดเก็บภาษีของฝ่ายรายได้ต่อการให้บริการประชาชน ในปัจจุบัน

และในอนาคต สำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ในปัจจุบันประชาชนได้รับการจากฝ่ายรายได้ในการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับดี ในขณะที่ในอนาคตประชาชนจะได้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก สำหรับความต้องการของประชาชนต่อการปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีพบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีประชาชนต้องการให้ฝ่ายรายได้จัดเก็บภาษีด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ยุติธรรมและเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังต่อคุณภาพด้านบริการการจัดเก็บภาษีที่ได้รับในปัจจุบันและในอนาคต พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อเสียภาษีที่อยู่แขวงต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพด้านบริการการจัดเก็บที่ได้รับในอนาคตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กมลลา สีหาพงษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านสุขภาพ กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยมะเร็งอวัยวะสืบพันธุ์สตรีในระยะสุดท้าย โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ป่วยมะเร็งอวัยวะสืบพันธุ์สตรีที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจังหวัดจันทบุรี 58 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยมะเร็งอวัยวะสืบพันธุ์สตรีในระยะสุดท้ายมีความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวมและมีพฤติกรรมการดูแลตนเองอยู่ในระดับมาก ซึ่งความเชื่อด้านสุขภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยมะเร็งอวัยวะสืบพันธุ์สตรีในระยะสุดท้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความเชื่อด้านสุขภาพด้านการรับรู้ถึงโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อน การรับรู้ถึงความรู้ถึงความรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้อุปสรรคในการปฏิบัติตามแผนการรักษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยมะเร็งอวัยวะสืบพันธุ์สตรีในระยะสุดท้ายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และการรับรู้ประโยชน์ในการปฏิบัติตามแผนการรักษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยมะเร็งอวัยวะสืบพันธุ์สตรีในระยะสุดท้ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชุดิพนธ์ บุญขำ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการจัดทำแผนและปฏิบัติตามแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 9 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีความสามารถในการจัดทำแผนอยู่ในระดับมาก การปฏิบัติตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลของจันทบุรีที่กำหนดโดยคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล มีการปฏิบัติตามแผนอยู่ในระดับมาก ส่วนความสามารถในการจัดทำแผนของคณะกรรมการจำแนกตามอายุ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ และตำแหน่ง มีการจัดทำแผนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิชาติ พานิชกุล (2548 : บทคัดย่อ) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเนินสูงใน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานรวมปานกลางด้านพัฒนาสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานรวมปานกลางด้านพัฒนาสังคมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมปานกลาง ด้านเศรษฐกิจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวมปานกลาง ด้านการเมืองมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมปานกลาง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเนินสูง เพศ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อายุ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านพัฒนาสังคม ระดับการศึกษา มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอาชีพ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านพัฒนาสิ่งแวดล้อม รายได้ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านพัฒนาสังคม

วันเพ็ญ พึ่งพิบูลย์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน วิชาชีพศึกษาสำนักงานประกันสังคม จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและพนักงานสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 62 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จของข้าราชการและพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับความสำเร็จค่อนข้างมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอันดับสูงที่สุด มีระดับความสำเร็จอยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงานอยู่ในระดับความสำเร็จค่อนข้างน้อย ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ธาตุมงคล ณ นคร (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความฉลาดทางอารมณ์กับระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่ปฏิบัติงานทั้งหมด 6 หน่วยงาน จำนวน 330 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าปกติ และมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ได้แก่ อายุและ ชัยยศ ซึ่งข้าราชการที่มีอายุน้อยและข้าราชการชั้นประทวนมีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ส่วนตัวแปรที่มีผลต่อภาวะหมดไฟการทำงานได้แก่ อายุ สถานภาพสมรสและชัยยศ โดยข้าราชการที่อายุน้อย สถานภาพโสดกับสถานภาพหม้าย และข้าราชการชั้นประทวนมีภาวะหมดไฟในการทำงานสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พิสิษฐ์ เทพศิลป์วิสุทธิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 112 แห่ง จำนวน 11 อำเภอในพื้นที่จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งและคำตอบแทนของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนส่วนการได้รับเกียรติทางสังคม การได้รับคำปรึกษา การได้รับการอบรม และการได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธนสิทธิ์ เอื้อฤชา (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจใช้ก๊าซธรรมชาติ (NGV) แทนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของประชาชน : ศึกษาเฉพาะเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้รถยนต์ภายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการตัดสินใจใช้ก๊าซธรรมชาติ (NGV) แทนการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ (NGV) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มในการตัดสินใจใช้ก๊าซธรรมชาติ (NGV) ผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร ความรู้เกี่ยวกับก๊าซธรรมชาติ กับแนวโน้มในการตัดสินใจใช้ก๊าซธรรมชาติ (NGV) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ล้อม แยมสุวรรณรัตน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกลักษณะประชากร พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา โดยสถานภาพเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05