

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ในส่วนนี้จะกล่าวถึงแนวความคิดทางทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน โดยจะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 ประวัติความเป็นมาของผู้ใหญ่บ้าน
- 1.2 อำนาจหน้าที่และบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน
- 1.3 การปฏิบัติหน้าที่ผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมาย และกฎหมายอื่น
- 1.4 บริบทของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 ความหมาย และบทบาทของความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท
- 2.3 ความพึงพอใจตามทฤษฎีของมาสโลว์
- 2.4 ความพึงพอใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวรูม
- 2.5 ความพึงพอใจตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก
- 2.6 ความพึงพอใจตามทฤษฎีสัมพันธภาพ
- 2.7 การวัดระดับความพึงพอใจ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของผู้ใหญ่บ้าน

1.1 ประวัติ

ในชนบทไทยเราแต่เดิมมานั้นมีลักษณะเป็นสังคมที่ประชาชนอาศัยกันเป็นกลุ่ม ในแต่ละกลุ่มก็มีหัวหน้าทำหน้าที่เป็นผู้ปกครองคอยดูแลชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในกลุ่มอย่างใกล้ชิด ต่อมาเมื่อประชาชนเพิ่มจำนวนเพิ่มขึ้นปัญหาต่าง ๆ ก็มากขึ้น ความเป็นอยู่ของประชาชนก็เปลี่ยนไป ทำให้การอยู่ร่วมกันเป็นหลักแหล่งเป็นชุมชนมากขึ้น มีอาณาเขตแน่นอนและมีแบบแผนการจัดการปกครองอย่างเป็นทางการยิ่งขึ้น

จากหลักฐานที่มีอยู่พอสันนิษฐานได้ว่า ในสมัยสุโขทัยนั้นแบ่งการปกครองออกเป็นมณฑลแต่ละมณฑลเมืองในสังกัดซึ่งแยกออกเป็นเมืองเอก เมืองโท เมืองตรี และจัตวา โดยแต่ละเมืองมีการปกครอง ดังนี้ (กรมการปกครอง, 2544 : 43 – 45)

1.1.1 เจ้าเมือง (มีตำแหน่งต่างกันตามชั้นของเมือง) ปกครองหลายหมื่นหลังคาเรือนและมีปัดเมือง

1.1.2 นายแขวงหรือนายอำเภอ ปกครองคนราวหมื่นหลังคาเรือน ขึ้นตรงต่อเจ้าเมือง

1.1.3 นายแคว้นหรือกำนัน ปกครองคนราวพันหลังคาเรือน ขึ้นตรงต่อนายแขวง

1.1.4 นายบ้านหรือผู้ใหญ่บ้าน ปกครองราวร้อยหลังคาเรือน ขึ้นตรงต่อนายแคว้น

ต่อมาสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นเมืองหลวงของไทย มีหลักฐานปรากฏแน่ชัดว่าได้มีการจัดระเบียบการปกครองประเทศแยกย่อยลงอีก กล่าวคือ มีการจัดระเบียบการปกครองท้องที่ ภายในเมืองหนึ่ง ๆ ทั้งหัวเมืองชั้นนอกและหัวเมืองชั้นใน โดยแบ่งเมืองออกเป็นแขวง แขวงแบ่งออกเป็นตำบล ตำบลแบ่งออกเป็นบ้าน เป็นที่รวมของหลาย ๆ ครัวเรือน แต่ไม่ได้กำหนดจำนวนคนหรือจำนวนบ้านไว้ นอกจากนี้ยังให้มีผู้ปกครองโดยเฉพาะ ได้แก่ บ้านมีผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเจ้าเมืองแต่งตั้งเป็นหัวหน้า เมื่อหลายบ้านรวมกันเป็นตำบลก็มีกำนันเป็นหัวหน้า และมักได้รับบรรดาศักดิ์เป็น “พัน” และหลายตำบลรวมกันเป็นแขวง ก็จะมีหมื่นแขวงเป็นผู้ปกครองหลายแขวงรวมกันเป็น “เมือง” มีผู้รับหรือพระยามหานครเป็นผู้ปกครอง

เมืองนี้มีลักษณะคล้ายจังหวัดในปัจจุบัน ส่วนแขวงเทียบเท่าอำเภอการปกครองรูปแบบนี้
หลักที่ยึดถือมาจนกระทั่งถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการแก้ไข
ปรับปรุงการจัดระเบียบการปกครองของราชอาณาจักรไทยครั้งสำคัญ โดยเฉพาะในส่วนที่
เกี่ยวกับการปกครองระดับหมู่บ้านและตำบลนั้น ได้มีการทดลองตั้งผู้ใหญ่บ้านและกำนันขึ้น
ปกครองหมู่บ้านและตำบลเป็นครั้งแรกที่อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี
พ.ศ. 2435 ทั้งนี้ เพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ทดลองตั้งกำนัน
ผู้ใหญ่บ้านแล้วยังมีการศึกษาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยคุณสภาพ้องที่ละกระทรวงมหาดไทย
ได้เสด็จออกตรวจราชการตามหัวเมืองต่าง ๆ และยังทรงมอบหมายให้หลวงเทศาภิกรวิจิตร
เดินทางไปดูงานปกครองของประเทศพม่าและมลายู หลังจากนั้นได้จัดประชุมข้าหลวง
เทศาภิบาล เพื่อปรึกษาความเห็นและรับฟังข้อเท็จจริงของแต่ละท้องที่ เมื่อปรากฏว่าโครงการ
ทดลองตั้งกำนันผู้ใหญ่บ้านนี้ประสบผลสำเร็จด้วยดี จึงได้วางรูปแบบการปกครองระดับ
หมู่บ้านตำบล เรียกว่า “การปกครองท้องที่” อย่างเป็นทางการขึ้นเป็นส่วนหนึ่งในการปกครอง
ประเทศ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ ร.ศ. 116
(พ.ศ. 2440) ข้อความและหลักเกณฑ์ส่วนใหญ่ของพระราชบัญญัตินี้ได้ใช้เป็นหลักใน
การปกครองท้องที่ของประเทศไทยสืบมา นับว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกที่ได้กำหนดการจัด
ระเบียบตำบล และหมู่บ้าน รวมทั้งกำหนดหน้าที่ไว้อย่างละเอียดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจตรา
ดูแลทุกข์สุขของราษฎรตามท้องที่ต่าง ๆ ต่างพระเนตรพระกรรณ สร้างความเป็นธรรมใน
การปกครองบ้านเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุดเด่นของกฎหมายฉบับนี้ที่กำหนดให้มีการเลือก
ผู้ใหญ่บ้าน เป็นเพราะพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่จะให้
ราษฎรมีโอกาสใช้สิทธิในการปกครองตนเองด้วย

หลังจากที่ได้ประกาศพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ. 116 มาเป็น
เวลานาน ประมาณ 17 ปี ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6
จึงได้ทรงประกาศยกเลิก และประกาศใช้พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พระพุทธศักราช
2457 ขึ้นใช้บังคับแทน และถือเป็นหลักในการจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้าน สืบมา
จนทุกวันนี้ (กรมปกครอง. 2544 : 43 – 45)

1.2 การตั้งผู้ใหญ่บ้าน

ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2547 ได้บัญญัติการเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้านไว้เพียงกว้าง ๆ ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยจึงได้วางระเบียบปฏิบัติในเรื่องนี้ไว้อีกชั้นหนึ่งเพื่อให้การเลือกตั้งรัดกุมยิ่งขึ้น ได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้คือให้ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งเสนอชื่อที่เห็นสมควรเป็นผู้ใหญ่บ้าน โดยมีผู้รับรองอย่างน้อย 3 คน จึงจะรับชื่อนั้นเข้าบัญชี คัดเลือก ชื่อที่เสนอนั้นจะเสนอกี่ชื่อก็ได้ตามแต่ราษฎรผู้เลือกตั้งเห็นสมควร เมื่อนายอำเภอหรือผู้รักษาราชการแทนตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อ หากเป็นว่าผู้ใดไม่มีคุณสมบัติถูกต้องก็แจ้งให้ที่ประชุมทราบ และให้ทำการเลือกตั้งเฉพาะผู้ที่มีคุณสมบัติถูกต้องเท่านั้น ส่วนวิธีออกเสียงลงคะแนนนั้น จะใช้วิธีลับหรือเปิดเผยก็ได้ ทั้งนี้ให้อยู่ในดุลยพินิจของนายอำเภอ หากใช้วิธีลับต้องมีพยานรู้เห็นอย่างน้อย 3 คน ไม่นับรวมทั้งกำนันหรือผู้ใหญ่บ้านในตำบลนั้น ซึ่งกฎหมายบังคับให้มีอย่างน้อยหนึ่งคนด้วย และวิธีการลงคะแนนนั้นให้ราษฎรลงคะแนนลับหรือเขียนชื่อในบัตรก็ได้ เมื่อเลือกตั้งเสร็จแล้วให้เก็บหลักฐานไว้ที่อำเภอ และรายงานเป็นหนังสือสำคัญเพื่อแต่งตั้งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด แต่ถ้าผู้รับเลือกตั้งและคะแนนเท่ากันให้ใช้วิธีจับสลากผลของการเลือกตั้งว่าผู้ใดรับคะแนนเสียงข้างมากได้เป็นผู้ใหญ่บ้านทันทีที่ราษฎรได้เลือกตั้ง การออกหนังสือสำคัญหรือหมายตั้งของข้าหลวงประจำจังหวัดเป็นเพียงการรับรองเป็นหลักฐานเท่านั้น

1.2.1 คุณสมบัติของราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้ใหญ่บ้าน ได้กำหนดการแต่งตั้งและการพ้นจากตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้านตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2547 ไว้ว่า ผู้ใหญ่บ้านมาจากการเลือกของราษฎร ประกอบด้วย (กรมการปกครอง, 2544 : 45 – 48)

- 1) มีสัญชาติไทย และมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี บริบูรณ์ในวันที่ 1 มกราคมของปีที่มีการเลือกตั้ง
- 2) ไม่เป็นภิกษุสามเณร นักพรตหรือนักบวช
- 3) ไม่เป็นคนวิกลจริต หรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- 4) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นประจำ และมีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ในหมู่บ้านนั้นติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือนจนถึงวันเลือกตั้ง

1.2.2 คุณสมบัติ สำหรับคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับเลือกเป็นผู้อยู่ใหญ่บ้าน จะต้องมียุทธศาสตร์ และไม่มีอยู่ในลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้ (มาตรา 12)

- 1) มีสัญชาติไทยโดยการเกิด
- 2) อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี บริบูรณ์ในวันรับเลือกตั้ง
- 3) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่เป็นประจำ และมีชื่อในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎร ในหมู่บ้านนั้นติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จนถึงวันเลือก และเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน
- 4) เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองตามรัฐธรรมนูญด้วยความบริสุทธิ์ใจ
- 5) ไม่เป็นภิกษุ สามเณร นักพรต หรือนักบวช
- 6) ไม่เป็นผู้มีร่างกายทุพพลภาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ วิกลจริต

พินเพื่อน ไม่สมประกอบ ดิคาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

7) ไม่เป็นสมาชิกรัฐสภา สมาชิกท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ข้าราชการการเมือง ข้าราชการประจำ พนักงานเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ หรือของรัฐวิสาหกิจ หรือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หรือลูกจ้างของเอกชนซึ่งมีหน้าที่ทำงานประจำ

8) ไม่เป็นผู้มีอิทธิพลหรือเสียชื่อในทางพาลหรือทางทุจริต หรือเสื่อมเสียในทางศีลธรรม

9) ไม่เป็นผู้เคยถูกให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะทุจริตต่อหน้าที่ และยังไม่พ้นกำหนดเวลา 10 ปี นับแต่วันถูกให้ออก หรือไล่ออก

10) ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุด เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ และยังไม่พ้นกำหนดเวลา 10 ปี นับแต่วันที่พ้นโทษ

11) ไม่เป็นผู้เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่ากระทำความผิดเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กฎหมายว่าด้วยป่าสงวนแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยการสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า กฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยสุลกากร กฎหมายว่าด้วยอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน หรือวัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน ในฐานความผิดเกี่ยวกับอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน หรือวัตถุระเบิดที่นายทะเบียนไม่อาจออกใบอนุญาตให้ได้ กฎหมายว่าด้วยที่ดิน ในฐาน

ความคิดเกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์ กฎหมายว่าด้วยยาเสพติด กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง และ กฎหมายว่าด้วยการพนันในฐานะความคิดเป็นเจ้ามือหรือเจ้าสำนัก

12) ไม่เป็นผู้ถูกให้ออกจากตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน เนื่องจากราษฎรผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านนั้นมีจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งจำนวนร้องขอให้ออกจากตำแหน่ง หรือผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออกจากตำแหน่ง เมื่อได้สอบสวนเห็นว่าบกพร่องในทาง ความประพฤติ หรือความสามารถไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง และยังไม่พ้นกำหนดเวลาสิบปี นับแต่วันถูกให้ออก

13) ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากตำแหน่ง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล หรือผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการ พลเรือน และยังไม่พ้นกำหนดเวลา 10 ปี นับแต่วันถูกให้ออก ปลดออกหรือ ไล่ออก

14) มีพื้นความรู้ไม่ต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับ หรือที่กระทรวงศึกษาธิการเทียบได้ไม่ต่ำกว่าการศึกษาภาคบังคับ เว้นแต่ในท้องที่ใดไม่อาจเลือกผู้มีพื้นความรู้ดังกล่าวได้ ผู้ว่าราชการจังหวัดโดยอนุมัติรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย อาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา ยกเว้นหรือผ่อนผันได้

1.2.3 การเลือกผู้ใหญ่บ้าน การเลือกผู้ใหญ่บ้านนั้นมีสาเหตุที่มา 2 ประการ คือ

1) มีการจัดตั้งหมู่บ้านขึ้นใหม่

2) ผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านว่างลง ซึ่งจะต้องมีการเลือกผู้ใหญ่บ้านใหม่ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบการว่าง

วิธีการเลือกผู้ใหญ่บ้าน กฎหมายกำหนดให้นายอำเภอเป็นประธาน พร้อมด้วย กำนัน หรือผู้ใหญ่บ้านในตำบลนั้นอย่างน้อย 1 คน ประชุมราษฎรในหมู่บ้านที่มีคุณสมบัติที่จะเลือกผู้ใหญ่บ้านโดยวิธีลับหรือเปิดเผยก็ได้ ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเลือกผู้ใหญ่บ้าน พ.ศ. 2535 เมื่อเลือกผู้ใดแล้วถือว่าผู้นั้นเป็นผู้ใหญ่บ้าน นายอำเภอจะรายงานไปยังจังหวัดเพื่อออกหนังสือสำคัญไว้เป็นหลักฐาน

1.2.4 การอยู่ในวาระตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน นับแต่วันที่ราษฎรเลือกการพ้นจากตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน (มาตรา 14) ผู้ใหญ่บ้านจะต้องออกจากตำแหน่งด้วยเหตุหนึ่งเหตุใด ดังต่อไปนี้

1) ขาดคุณสมบัติหรือเข้าลักษณะต้องห้ามของการเป็นผู้ใหญ่บ้าน (ยกเว้น การลาบวชโดยได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เกิน 120 วัน)

- 2) ออกตามวาระ (60 ปี)
- 3) ตาย
- 4) ได้รับอนุญาตให้ลาออก
- 5) หมู่บ้านที่ปกครองถูกยุบ
- 6) ไปเสียจากหมู่บ้านที่จนปกครองเกิน 3 เดือน
- 7) ราษฎรผู้มีสิทธิเลือกผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านนั้นมีจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งร้องขอให้ออกจากตำแหน่ง
- 8) ผู้ว่าราชการจังหวัดสั่งให้ออกจากตำแหน่ง เมื่อได้สอบสวนเห็นว่าบกพร่องในทางความประพฤติหรือความสามารถไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

1.2.5 ฐานะของผู้ใหญ่บ้าน จำแนกฐานะของผู้ใหญ่บ้านเป็น 3 ฐานะพอสรุปได้ดังนี้

(วิลาวรรณ พิพัฒน์ชัยกร. 2547 : 12)

1) ฐานะตามกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2486 นั้น ผู้ใหญ่บ้านได้รับค่าตอบแทนซึ่งไม่ใช่จากงบประมาณประเภทเงินเดือน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ใหญ่บ้านจึงไม่เป็นข้าราชการพลเรือน และลักษณะอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่บัญญัติไว้ในกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ในอันที่จะรักษาความสงบเรียบร้อย กล่าวว่ามีอำนาจจับกุมผู้กระทำความผิด มีอำนาจในการค้นยึดสิ่งของตามหมายของศาลหรือของเจ้าพนักงานบำรุงส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎรและการทะนุบำรุงให้ท้องถิ่นเจริญก้าวหน้า ด้วยเหตุนี้ผู้ใหญ่บ้านจึงมีฐานะเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองด้วย แม้ว่าพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่จะมิได้ระบุไว้ชัดเจนแจ้งว่าผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองก็ตาม

2) ฐานะในทางการปกครอง ผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานในส่วนภูมิภาค เพราะเป็นหน่วยราชการสุดท้ายที่นำนโยบายและงานของแต่ละกระทรวง ทบวง กรมไปสู่ประชาชน และเป็นหน่วยแรกที่นำความต้องการของประชาชนมาสู่ราชการ จึงมีฐานะเป็นผู้ประสานงานระหว่างราชการกับประชาชน เป็นผู้คอยดูแลความทุกข์ของราษฎรกล่าว คือ

2.1) ฐานะที่เป็นตัวแทนของราษฎร ผู้ใหญ่บ้านเป็นบุคคลที่ราษฎรเลือกตั้งโดยตรงและทางอ้อม เมื่อเป็นเช่นนี้ฐานะของผู้ใหญ่บ้านที่เป็นตัวแทนของราษฎรก็ย่อมติดตามขึ้นมาทันทีเป็นเสมือนเงาตามตัว ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของราษฎรเมื่อราษฎรมีเรื่องเดือดร้อนก็ต้องถือเป็นธุระแทนให้ ในขณะที่เดียวกันเมื่อราษฎรประสงค์สิ่งใด

จากทางราชการ เช่น ต้องการทางคมนาคม การชลประทาน การช่วยเหลือในการทำงาน ผู้ใหญ่บ้านย่อมถือเป็นหน้าที่ที่ต้องนำความประสงค์ของราษฎรมารายงานให้ทางราชการทราบ เพื่อหาทางพิจารณาช่วยเหลือ เป็นต้น

2.2) ฐานะที่เป็นตัวแทนของทางราชการ จากข้อเท็จจริงปรากฏว่าในการติดต่อระหว่างราชการต่าง ๆ กับราษฎรในชนบทไม่ว่าเป็นเรื่องใด ๆ ก็ตาม ผู้ใหญ่บ้านเป็นสื่อกลางประสานงานดังกล่าวมาแล้ว

3) ฐานะในทางสังคม ผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าของพนักงานฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่ปกครองดูแลราษฎรในท้องที่ของตนให้อยู่เย็นเป็นสุข ผู้ใหญ่บ้านจึงเป็นผู้นำเป็นทางการ (Legal leader) แต่ถ้าหากศึกษาพิจารณาถึงข้อเท็จจริงและปรากฏการณ์ในทางสังคมแล้วพบว่า ผู้ใหญ่บ้านนั้น เป็นผู้นำทางธรรมชาติ (Natural leader) มีฐานะในทางสังคมชนบทเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ หลายกรณีด้วยกัน และผู้ใหญ่บ้านย่อมเป็นบุคคลที่ประพฤติกฎต้องตามทำนองคลองธรรม เป็นที่เคารพนับถือของลูกบ้านจึงได้รับเลือกให้เป็นตัวแทนของเขา นอกจากนี้ผู้ใหญ่บ้านก็เป็นผู้มีอาชีพเป็นหลักฐาน และมีฐานะค่อนข้างดีกว่าลูกบ้านคนอื่น ๆ ผู้ใหญ่บ้านจึงเป็นที่พึ่ง และให้การสงเคราะห์แก่ลูกบ้านของจนได้ ตลอดจนเป็นผู้นำในทางสังคมของหมู่บ้าน (Social leader) ด้วย

สรุปได้ว่า ในการได้มาซึ่งตัวแทนของประชาชน คือ ผู้ใหญ่บ้านนั้นได้มีการพัฒนากฎหมายในการได้มาโดยตลอด ซึ่งผู้ใหญ่บ้านนั้นถือเป็นตัวแทนของประชาชนในการประสานงานกับส่วนราชการต่างในการพัฒนาหมู่บ้าน บทบาทของผู้ใหญ่บ้าน จึงถือได้ว่ามีความสำคัญยิ่ง

2. อำนาจหน้าที่และบทบาทของผู้ใหญ่บ้าน

ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ได้กำหนดให้ ผู้ใหญ่บ้านเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านนั้น ๆ มีอำนาจหน้าที่ในทางปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎร และปกครองป้องกันทุกข์ภัยให้แก่ลูกบ้าน นอกจากนี้ยังต้องรักษาผลประโยชน์บำรุงสิ่งสาธารณะประโยชน์ รวมทั้งนำข่าวสารไปแจ้งแก่ลูกบ้าน ตามมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510 ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กรมปกครอง, 2544 : 241 - 243)

มาตรา 27 ผู้ใหญ่บ้านเป็นหัวหน้าของราษฎรในหมู่บ้านของคนตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้มีหน้าที่และอำนาจในทางปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎร ดังจะกล่าวต่อไปนี้

ข้อ 1 ที่จะรักษาความสงบและความสุขสำราญ ช่วยป้องกันความทุกข์ภัยของลูกบ้านตามสมควร และที่สามารถจะทำได้ การที่กล่าวนี้ถ้าสมควรจะปรึกษาหารือและช่วยกันกล่าวก่อนผู้ใหญ่บ้านก็ดี กับกำนันนายตำบลก็ได้ เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะต้องปฏิบัติให้สมควร แก่การที่จะรักษาประโยชน์และความสุขของลูกบ้านซึ่งได้มอบไว้เป็นธุระในพระราชบัญญัตินี้

ข้อ 2 ถ้าความทุกข์ภัยเกิดแก่ลูกบ้านซึ่งจะต้องขอความช่วยเหลือจากรัฐบาล เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะนำความแจ้งต่อเจ้าพนักงานปกครองตั้งแต่กำนัน นายอำเภอ เป็นต้น ขึ้นไปโดยลำดับ

ข้อ 3 ถ้ารัฐบาลจะประกาศหรือจะสั่งราชการใดให้ราษฎรทราบ เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะรับข้อความอันนั้นไปแจ้งแก่ลูกบ้านของคนให้ทราบ

ข้อ 4 เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะทำบัญชีสำมะโนครัวในหมู่บ้าน ของคน และคอยแก้ไขบัญชีนั้น ให้ถูกต้องเสมอ

ข้อ 5 ผู้ใหญ่บ้านรู้เห็นเหตุการณ์แปลกประหลาดอันใดที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านของคนหรือในลูกบ้านของคน ซึ่งอาจจะเป็นคุณหรือโทษแก่ราชการบ้านเมืองก็ดีแก่ประชาชนในที่นั้นก็ตีคว่ำอย่างข้างฝ่ายโทษ ดังรู้เห็นว่าผู้คนมีทรัพย์สินของแปลกประหลาดอันน่าสงสัยว่าเป็นของที่ได้มาโดยทางโจรกรรมก็ดี หรือว่าถ้าเห็นผู้คนล้มตายหรือมีบาดแผลอันควรสงสัยว่าจะมีผู้อื่นกระทำเอาโดยทุจริต หรือไปกระทำทุจริตต่อผู้อื่นแล้วจึงเหตุขึ้นก็ตีเหล่านี้เป็นต้น ให้รับนำความแจ้งต่อกำนันนายตำบลของตน

ข้อ 6 ถ้ามีคนจรแปลกหน้า นอกสำมะโนครัวหมู่บ้านนั้นเข้ามาอาศัยเป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านจะต้องไปตามให้รู้จักตัวและรู้เหตุการณ์ที่มาอาศัย ถ้าเห็นว่าไม่ได้มาโดยสุจริต ให้เอาตัวผู้นั้นส่งกำนันนายตำบลของตน

ข้อ 7 ถ้าเกิดเหตุจลาจลก็ดี ฆ่ากันตายก็ดี ตีชิงก็ตี ปล้นทรัพย์ก็ตี หรือไฟไหม้ก็ดี หรือเหตุร้ายสำคัญอย่างใด ในหมู่บ้านของตน หรือในหมู่บ้านที่ใกล้เคียงอันสมควรจะช่วยเหลือเป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านจะต้องเรียกลูกบ้านของตนออกช่วยต่อสู้ติดตามจับผู้ร้ายเอาของกลางคืน หรือดับไฟ หรือช่วยอย่างอื่นที่สมควร โดยเต็มกำลัง

ข้อ 8 ผู้ใหญ่บ้านเห็นลูกบ้านของคนคนใดแสดงความอาฆาตมาดร้ายแก่ผู้อื่น ก่อกวน หรือเป็นคนจอร์จัดไม่ปรากฏการทำมาหาเลี้ยงชีพ และไม่สามารถจะชี้แจงให้เห็น ความบริสุทธิ์ของตน ได้ก็ให้ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่จะเรียกลูกบ้านคนนั้นมาไต่ถามและ ว่ากล่าวสั่งสอน ถ้าไม่ฟังเอาตัวส่งกำนันจัดการตามความในมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัตินี้

ข้อ 9 ควบคุมดูแลลูกบ้านให้ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะต้องพึงกระทำตามกฎหมาย หรือระเบียบแผนของทางราชการ

ข้อ 10 ฝึกหัดอบรมให้คนไทยรู้จักหน้าที่และกระทำการในเวลา

ข้อ 11 ทำการอบรมสั่งสอนหรือชี้แจงข้อราชการแก่ราษฎรในการนี้ให้เรียก ราษฎรมาประชุมได้ตามครั้งคราวที่สมควร

ข้อ 12 บำรุงและส่งเสริมการอาชีพของราษฎรในทางเกษตรกรรม

พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม

ข้อ 13 ตรวจตราและรักษาประโยชน์ในการอาชีพของราษฎร

ข้อ 14 สั่งให้ราษฎรช่วยเหลือในการสาธารณประโยชน์ เพื่อบำบัด ป้องกันภัย อันตรายซึ่งมาเป็นสาธารณะ โดยฉุกเฉิน และให้ทำการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ราษฎรผู้ประสบ สาธารณภัย

ข้อ 15 จัดการป้องกันโรคติดต่อหรือโรคระบาดซึ่งเกิดขึ้น หรือจะเกิดขึ้น ใน หมู่บ้านเพื่อมิให้ติดต่อลุกลามต่อไป

ข้อ 16 จัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และถูกต้องด้วยสุขลักษณะ

ข้อ 17 จัดให้มีการประชุมกรรมการหมู่บ้าน

ข้อ 18 ปฏิบัติการตามคำสั่งของกำนัน หรือทางราชการ และรายงานเหตุการณ์ ซึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านให้กำนันทราบ เพื่อให้กำนันรายงานต่อคณะกรรมการอำเภอ

ข้อ 19 กระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎรตามที่ทางราชการได้แนะนำ

กรมการปกครอง (2542 : 1 – 3) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตาม อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางการเมืองการปกครองที่ เปลี่ยนแปลงไปและสอดคล้องกับสังคมที่มีความซับซ้อนมากขึ้นไว้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่

พระพุทธศักราช 2457 และประมวลกฎหมายวิพิจารณาความอาญา โดยเฉพาะในส่วนที่สำคัญ ได้แก่

2.1.1 เป็นพนักงานฝ่ายปกครอง มีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายตามประมวลกฎหมายอาญา

2.1.2 เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายต่าง ที่ให้อำนาจไว้เป็นการเฉพาะ เช่น

1) จับกุม ปรามปรามผู้บุกรุกครอบครองป่า หรือผู้ที่มีไม้หวงห้าม อันมิได้แปรรูป หรือมิได้แปรรูปเกิน 0.02 ลบ.ม. โดยไม่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484

2) จับกุม ป้องกัน ปรามปรามผู้บุกรุกทำลายป่าสงวนแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507

2.1.3 ดูแลรักษา สงวนหวงห้าม และดำเนินการคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 มาตรา 40

2.1.4 จัดหมู่บ้าน ตำบล ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457

2.1.5 ประชุมชี้แจงข้อราชการแก่ราษฎร ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พระพุทศักราช 2457

2.1.6 ดูแลลูกบ้าน ให้ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะต้องกระทำตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457

2.1.7 กระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎร ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457

2.2 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม โดยเฉพาะในส่วนที่สำคัญ ได้แก่

2.2.1 เป็นผู้นำการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้แก่ราษฎร ในด้านการเกษตรกรรม พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม ตรวจสอบและรักษาประโยชน์ในการอาชีพของราษฎร ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 มาตรา 27 ข้อ 12 และ ข้อ 13

2.2.2 เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดร้านค้าชุมชน ลานค้าชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์ในรูปแบบต่าง ๆ

2.2.3 เป็นผู้นำในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และอบรมสังสอนให้ราษฎรเป็นคนดี มีคุณธรรม ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 มาตรา 27 ข้อ 18 และ ข้อ 11

2.3 ด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ได้แก่ เป็นผู้ไกล่เกลี่ย ประนีประนอมข้อพิพาทต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในตำบล หมู่บ้าน ตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530 ตลอดจนเป็นผู้สร้างความสามารถให้เกิดขึ้นในตำบล หมู่บ้าน เป็นต้น

2.4 ด้านการบริการ โดยเฉพาะในส่วนที่สำคัญ ได้แก่

2.4.1 เป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้งประจำตำบล หมู่บ้าน มีหน้าที่รับแจ้ง การเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การสร้างบ้านใหม่ การรื้อบ้าน และการกำหนดเลขบ้าน ตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และประกาศสำนักทะเบียนกลางเรื่อง การแต่งตั้งกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ลงวันที่ 23 มีนาคม 2535

2.4.2 เป็นผู้รับรองผู้ขอทำบัตรประจำตัวประชาชนตามระเบียบกรมการปกครอง ว่าด้วยการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2538

2.4.3 เป็นผู้มอบบัตรประจำตัวประชาชนให้กับราษฎรในตำบล หมู่บ้าน

2.4.4 กำนันเป็นผู้รับคำร้องขอจดทะเบียนสมรสของคู่สมรสที่มีถิ่นที่อยู่ในตำบล นั้น ซึ่งขอจดทะเบียนสมรสนอกสำนักงานทะเบียน ในท้องที่ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดโดยอนุมัติของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยกำหนดแล้วจัดส่งต่อนายทะเบียนท้องที่เพื่อดำเนินการต่อไป ตามพระราชบัญญัติทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2478 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจดทะเบียนครอบครัว พ.ศ. 2541

2.4.5 เป็นผู้สำรวจและจัดทำบัญชีสัตว์พาหนะที่ยังไม่ได้ทำตัวรูปพรรณ (บัญชีสัตว์ประจำออก) ตามพระราชบัญญัติสัตว์พาหนะ พ.ศ. 2482

2.4.6 เป็นเจ้าพนักงานตรวจบัตรประจำตัวประชาชนตามด้านตรวจต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นโดยชอบด้วยกฎหมาย ทั้งนี้จะต้องมีคำสั่งให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปฏิบัติหน้าที่ ณ ด้านตรวจนั้น ๆ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 และคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 674/2540 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานตรวจบัตรและพนักงานเจ้าหน้าที่

2.4.7 เป็นผู้กำกับ ดูแล ควบคุม ตรวจสอบการมีและใช้อาวุธปืนภายในตำบล หมู่บ้านให้เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติอาวุธปืน เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ. 2490

สรุปได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านนั้น ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510 และพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 แก้ไขฉบับที่ 11 พ.ศ. 2551 คือ ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม ด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน และด้านการบริการ

3. การปฏิบัติหน้าที่ผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมาย และกฎหมายอื่น

นอกเหนือจากพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พระพุทธศักราช 2547 แล้วยังมีกฎหมายอื่น ๆ อีกหลายฉบับที่ได้บัญญัติหน้าที่ของนักปกครองไว้ที่สำคัญมีดังนี้ (ถนอมสวร เกษอินทร์, 2544 : 11-13)

3.1 หน้าที่เกี่ยวกับสภาตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลนั้น เป็นสมาชิกสภาตำบล โดยตำแหน่ง

3.2 หน้าที่ในการเป็นกรรมการสุขาภิบาล พระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ. 2495 เพิ่มหน้าที่ให้ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลขึ้นอีก คือ ให้เป็นกรรมการสุขาภิบาล โดยตำแหน่ง ร่วมกับข้าราชการอื่น ๆ และกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งช่วยกันบริหารกิจการของท้องถิ่น

3.3 หน้าที่เกี่ยวกับหมู่บ้าน อพป. กระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้งหมู่บ้าน อาสาพัฒนาและป้องกันตนเองขึ้นตามพระราชบัญญัติการจัดระเบียบการบริหารหมู่บ้านอาสา และป้องกันตนเอง พ.ศ. 2522 โดยยึดเอาหมู่บ้านตามกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเป็นหลัก กำหนดให้ผู้ใหญ่บ้าน เป็นประธานคณะกรรมการกลางหมู่บ้าน อพป. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน เป็นกรรมการกลางโดยตำแหน่ง ถ้าหมู่บ้านนั้นมีผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับเลือกตั้งให้เป็นการถาวร ก็ให้กำนันเป็นประธานกรรมการกลาง สารวัตร กำนัน และแพทย์ประจำตำบล ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในหมู่บ้านนั้น เป็นกรรมการกลาง

3.4 หน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาด พระราชบัญญัติโรคระบาดปศุสัตว์ และสัตว์พาหนะ พ.ศ. 2474 ได้กำหนดให้เจ้าพนักงานเป็นนายตรวจประจำตำบล ได้แก่ กำนันในท้องถิ่นนั้น เมื่อกำนันได้รับรายงานจากเจ้าของสัตว์ หรือได้รับทราบว่ามีโรคระบาดสัตว์เกิดขึ้นในท้องถิ่นของตนจะต้องรีบไปสอบสวนอาการของโรคระบาดยังสถานที่ที่สัตว์นั้นอยู่

ทันที เมื่อเป็นว่าเป็นโรคระบาดหรือเพียงสงสัยว่า จะเป็นโรคระบาดจริงต้องรีบดำเนินการให้
คะเนเนมาเพื่อกำจัดโรคระบาดนั้นแล้ว รายงานให้อำเภอทราบโดยเร็วที่สุด

3.5 หน้าที่เกี่ยวกับการทำสวนครัวและการเลี้ยงสัตว์ โดยพระราชบัญญัติการสวนครัว
การเลี้ยงสัตว์ เพื่อประโยชน์แห่งครัวเรือน พ.ศ. 2482 ได้กำหนดให้กำนัน และผู้ใหญ่บ้านเป็น
พนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัตินี้มีหน้าที่ในการสอดส่องตรวจตรา ให้คำแนะนำ
ประชาชนทำสวนครัว คือปลูกพืชผัก หรือทำการเลี้ยงสัตว์ เพื่อเอาไว้กินเป็นอาหารใน
ครอบครัว ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งในการบรรเทาค่าครองชีพของประชาชนเอง ในการนี้กำนัน และ
ผู้ใหญ่บ้านจะต้องทำสวนครัวและเลี้ยงสัตว์เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ลูกบ้านในเขตปกครองของตน
ด้วย

3.6 หน้าที่เกี่ยวกับชลประทานราษฎร กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นพนักงานตาม
พระราชบัญญัติการชลประทานราษฎร พ.ศ. 2482 และมีหน้าที่พอสรุปได้ว่า ในยามฉุกเฉิน
กำนันและผู้ใหญ่บ้านสั่งเกณฑ์แรงงาน เครื่องอุปกรณ์การชลประทาน โดยสั่งเกณฑ์จาก
ประชาชน ผู้ที่ได้รับประโยชน์ในเขตชลประทานนั้น พร้อมทั้งแบ่งปันงาน ความคุมงาน
ตามที่ได้เกณฑ์แรงงานมานั้นจนกว่างานจะแล้วเสร็จ

3.7 หน้าที่เกี่ยวกับการชลประทานหลวง ตามพระราชบัญญัติการชลประทาน
หลวง พ.ศ. 2486 กำหนดหน้าที่ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นผู้ดูแลรักษาคันคลองและหนองน้ำให้
เป็นไปโดยเรียบร้อย และสามารถให้การให้เป็นประโยชน์ได้อย่างเสมอ ถ้ามีเหตุอะไรเกิด
ความเสียหายแก่คันคลองหรือทางน้ำ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จะต้องหาทางแก้ไขและแจ้งให้อำเภอ
ทราบโดยด่วน

สรุปได้ว่า ผู้ใหญ่บ้านเป็นนักปกครองท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบสูง เมื่อ
ประชาชนทุกข์ร้อน จะไปขอพึ่งพา โดยตัวผู้ใหญ่บ้านเองก็ไม่ว่าเรื่องที่ได้รับการร้องขอ
จะเป็นหน้าที่โดยตรงหรือไม่ อาจทราบเพียงแต่ว่าเรื่องที่ประชาชนทุกข์ร้อนนั้นจะต้องช่วย
หาทางแก้ไข หรือประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกระทำจนเคยชิน และไม่มีกฎหมาย
ใด ๆ กำหนดไว้ เช่น นายทะเบียนตำบล การชำระคดีความในหมู่บ้าน การพัฒนา การศาสนา
กุศล

4. บริบทของเทศบาลตำบลแกลง อำเภอกแกลง จังหวัดมหาสารคาม

เทศบาลตำบลแกลงเป็นเทศบาลตำบลแห่งหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม
มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ (เทศบาลแกลง, 2550 : 1-10)

4.1 สภาพทั่วไป

4.1.1 ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต เทศบาลตำบลแกด้าตั้งอยู่ที่ทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัดมหาสารคาม ห่างจากจังหวัดมหาสารคาม ประมาณ 24 กิโลเมตร ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลแกด้า เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก. วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีเนื้อที่ประมาณ 12 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลวังแสง อำเภอแกด้า

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลแกด้า อำเภอแกด้า

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลโนนภิบาล

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลวังแสง อำเภอแกด้า

ก. การปกครอง

เทศบาลตำบลแกด้ามีเขตการปกครองอยู่ 1 ตำบล คือ ตำบลแกด้า ซึ่งประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านแกด้า

หมู่ที่ 2 บ้านหนองไข่น้ำ

หมู่ที่ 3 บ้านขามหวาน

หมู่ที่ 4 บ้านหัวขัว

หมู่ที่ 5 บ้านโนนสีดา

หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์ศรี

หมู่ที่ 7 บ้านหมากดำ

หมู่ที่ 13 บ้านบอน

หมู่ที่ 15 บ้านแกด้ากลาง

หมู่ที่ 16 บ้านหนองโพน

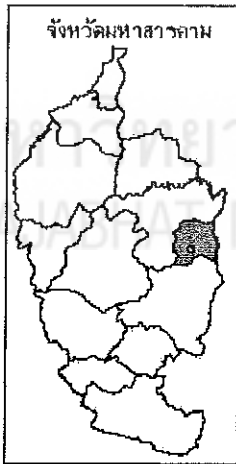
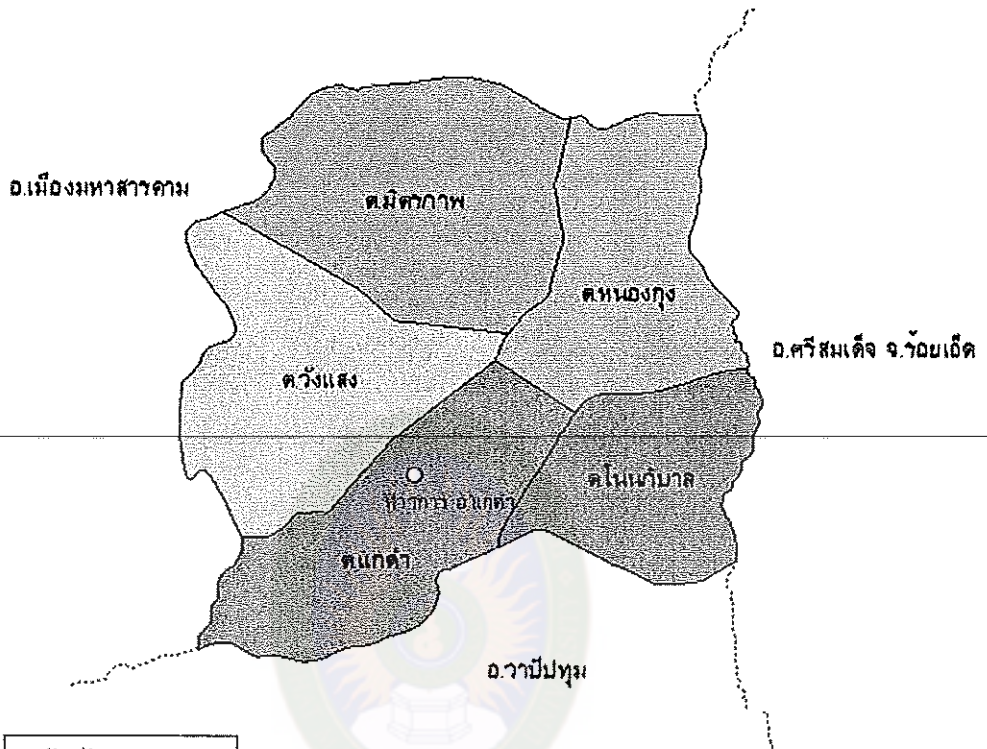
4.3 ด้านเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม การเกษตรที่สำคัญ คือ การทำนา มีจำนวนครัวเรือนเกษตร คิดเป็นร้อยละ 65.89 ของครัวเรือนทั้งหมด

4.4 ด้านสังคม

เทศบาลตำบลแกด้ามีประชากรทั้งหมด 5,571 คน ประชากรส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ

อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม



แผนที่ที่ 1 อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

ที่มา : กระทรวงมหาดไทย. 2551 : 1

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1 ความหมายและบทบาทของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจได้มีนักวิชาการและนักวิจัยได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7 – 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งและจะเปลี่ยนไปตามความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ธนพร ชุมวรฐายี (2539 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือ บรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ (2544 : 76) กล่าวว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความผิดหวัง อันเป็นผลสืบเนื่องจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์แห่งจริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้านั้น

สวาท ศิริโกมุท (2547 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

แชปลิน (Chaplin. 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจ หรือ ความพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อกับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

กู๊ด (Good. 1973 : 127) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ

ชิลลี่ (Shelly. 1994 : 99 ; อ้างถึงใน ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ 2538 : 9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และสรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้ เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางลบอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางลบอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

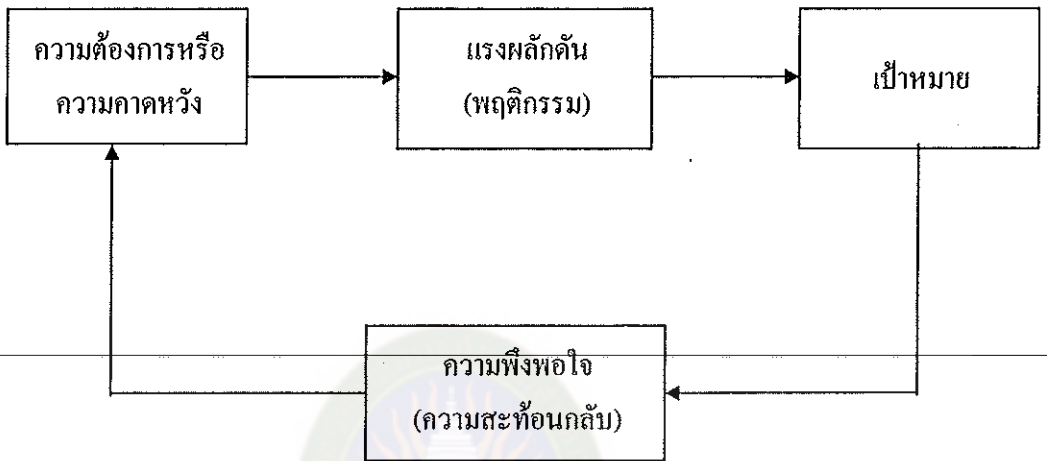
วรูม (Vroom. 1994 : 99 ; อ้างถึงใน อัญชลี รักษาแก้ว 2543 : 43) กล่าวคือ ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึงผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงความพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Surver Research Center มหาวิทยาลัย มิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา (อรุณ รัชธรรม. 2532 : 42) ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 4 ประการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจในกิจกรรมที่ทำอยู่
- 1.2 ความพึงพอใจในการทำงานที่กระทำ
- 1.3 ความผูกพันกับหน่วยงาน
- 1.4 ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่มกิจกรรม รวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับ

มัลลินส์ (Mullins. 1985 : 280) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการ

หรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้น แล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก” ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

จากความหมายของนักวิชาการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอื่นเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ อันจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือมีผลต่อการกระทำนั้น ๆ ตามอารมณ์ของทัศนะแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

2.1 ความหมายของบทบาท

บทบาทเป็นแนวคิดที่สำคัญในทางสังคมวิทยา และบทบาทก็เป็นหน้าที่หนึ่งในสังคมซึ่งเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หรือเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสังคม หรือสถานะใดสถานะหนึ่งในสังคม เพื่อการดำรงอยู่ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม เป็นการคาดหวังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Behavioral expectation) เมื่อบุคคลต้องเผชิญต่อสิ่งแวดล้อมที่ผ่านเข้ามาในชีวิตซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงต้องลดเวลาสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ มีผลกระทบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและ

จิตใจ ทำให้บุคคลที่การปรับตัว ทั้งที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติและที่เกิดจากการเรียนรู้เพื่อให้คงไว้ซึ่งสภาวะสมดุลของชีวิต

กณเศวร เกษอินทร์ (2544 : 8) ได้รวบรวมความหมายของบทบาทหน้าที่ จากนักวิชาการไว้ดังต่อไปนี้

อุทัย หิรัญโค (2529 : 141) อธิบายว่า บทบาทเป็นหน้าที่หรือพฤติกรรมอันพึงภาคหมายของแต่ละบุคคลในกลุ่มหรือในสังคมหนึ่ง ๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าว โดยปกติเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคม หรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้นกำหนดขึ้น ฉะนั้น บทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของบุคคลสภาวะหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน

สามิตร ศรีฤกษ์ (2547 : 6 – 7) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทจากนักวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

กณาวุฒิ ไชยคำภา (2547 : 49) กล่าวว่า บทบาท คือ สิทธิหน้าที่พึงปฏิบัติที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลอื่น ในสังคมตามสถานภาพของตนเอง เช่น บทบาทของพ่อคือต้องทำหน้าที่เลี้ยงดูดูแลลูกให้เป็นคนดีและรู้จักทำมาหากินและบทบาทลูกก็คือการเคารพเชื่อฟังพ่อแม่และการทำตัวเป็นคนดี

อรุณ รัชธรรม (2532 : 97) กล่าวว่า บทบาทคือ หน้าที่หรือการกระทำ ตามบทบาทของแต่ละบุคคลตามอำนาจหน้าที่

จิตยา สุวรรณชฎ (2528 : 66) กล่าวว่า บทบาท คือ การประพฤติปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้

สมยศ นาวิกาน (2543 : 123) ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นแบบของพฤติกรรมซึ่งขอบเขตบทบาทเหล่านั้น จะกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และนโยบายอย่างเป็นทางการและขอบเขตของบทบาทหน้าที่เข้าใจอย่างไม่เป็นทางการก็ได้

สามิตร ศรีฤกษ์ (2547 : 130) ได้พิจารณาบทบาทเป็นสองความหมาย ความหมายแรกพิจารณาในด้าน โครงสร้างของสังคม (Social structure) บทบาทจะหมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะ โดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น อีกความหมายหนึ่ง หมายถึง การแสดงบทบาทหรือการกระทำต่อกัน หรือการพบปะสังสรรค์ทางสังคมบทบาทที่จะเป็นผลต่อเนื่องจากการกระทำ อย่างมีแบบแผน โดยผ่านการเรียนรู้ก่อนว่าในสถานภาพใดควรประพฤติปฏิบัติเท่าใด

ภิญโญ สาร (2526 : 72) ให้ความหมายบทบาทว่า สิ่งที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งถูกผู้อื่นคาดหวังให้กระทำที่เรียกว่า “บทบาทหน้าที่” ซึ่งกำหนดไว้ควบคู่กับตำแหน่งซึ่งบุคคลนั้นครองอยู่ หรือหมายถึง หน้าที่หรือเงื่อนไขที่ต้องกระทำ

พัทธา สายหู (2516 : 152) ได้อธิบายว่า บทบาทหน้าที่ คือ สิ่งที่เกิดความเป็น “บุคคล” และเปรียบได้เหมือน “บท” ของตัวละคร ที่กำหนดให้ผู้แสดงในละครเรื่องนั้น ๆ เป็นตัว (ละคร) อะไร มีบทบาทที่จะต้องแสดงอย่างไร ถ้าแสดงผิดบทหรือไม่สมบทก็อาจถูกเปลี่ยนตัวไม่ให้เห็นแสดงไปเลยในความหมายเช่น “บทบาท” ก็คือการกระทำต่าง ๆ ที่ “บท” กำหนดไว้ให้ผู้แสดงต้องทำตราบโคที่ยังอยู่ใน “บท”

สุขุมพร พรหมจารี (2542 : 25) ให้ความหมายของบทบาทว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันแล้ว บทบาทไม่เกิดขึ้น และบทบาทเป็นเกณฑ์ปกติดตามคาดหวัง ข้อห้ามความรับผิดชอบและลักษณะอันที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้นพึงปฏิบัติตามบทบาทที่มีตามคาดหวังไว้ให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ประพฤติปฏิบัติ

จากที่มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ จึงสามารถสรุปความหมายของบทบาทว่าเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและการปฏิบัติตามตำแหน่ง ตามสถานภาพของแต่ละบุคคลที่เป็นอยู่ ถ้าตำแหน่งหรือสถานภาพเปลี่ยนไป บทบาทที่มีอยู่ก็เปลี่ยนไปด้วย ดังนั้น ตำแหน่งและสถานภาพกับการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่ง

2.2 ทฤษฎีบทบาท

คุณาวุฒิ ไชยคำภา (2547 : 25) ได้รวบรวมทฤษฎีบทบาท ไว้ดังนี้

ทฤษฎี Ralp Linton' s Role กล่าวว่า ตำแหน่งหรือสถานภาพเป็นผู้กำหนดบทบาท เช่น บุคคลที่มีตำแหน่งเป็นครู ต้องแสดงพฤติกรรมเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ลูกศิษย์

ทฤษฎี Nadel' s Role กล่าวว่า บทบาทคือ ส่วนประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม 3 ลักษณะ คือ ส่วนประกอบที่ส่งเสริมบทบาท ส่วนประกอบที่มีผลสำคัญต่อบทบาท และขาดมิได้คือ ส่วนประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย

ทฤษฎี Homann' s Role กล่าวว่า บุคคลจะเปลี่ยนบทบาทไปตามตำแหน่งเสมอ

ทฤษฎี Parson's Role กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม ทำให้มนุษย์ต้องเพิ่มบทบาทของตน

ทฤษฎี Merton's Role กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนจะต้องมีตำแหน่งและบทบาทควบคู่กันไป บทบาทจะมีมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทักษะของสังคมที่เข้าสังกัด อยู่ตลอดจนลักษณะของบุคคลในสังคมนั้น

ทฤษฎีของดู๊ด (Dood's Role Theory) กล่าวว่า บทบาทคือ แบบแผนของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของแต่ละบุคคล และบทบาทดังกล่าวควรเป็นไปตามข้อตกลงที่มีต่อสังคมนั้น

ทฤษฎีของกัสกิน (Guskin's Role Theory) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน คือ ผลที่ได้จากตำแหน่งทางสังคมของเขาเอง และทฤษฎีบทบาทจัดเป็นข้อตกลงประการแรกที่สถาบันต่าง ๆ ในสังคมคาดหวังว่าบุคคลที่ได้รับตำแหน่งต่าง ๆ ควรปฏิบัติอย่างไร

2.3 ประเภทของบทบาท

ได้มีผู้แบ่งประเภทของบทบาทไว้มากมาย ที่สำคัญได้แก่

2.3.1 ประเภทของบทบาท

บรูม และซีลามิก (Broom and Selamick, 1956 : unpage) ได้จำแนกบทบาทเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) บทบาทที่กำหนดไว้ (Role prescription) คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทจะต้องทำอะไรบ้าง
- 2) บทบาทที่กระทำจริง (Role expectations) คือ บทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น ๆ
- 3) บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น ๆ ควรจะกระทำอย่างไร

จากการประมวลความคิดเห็นของนักวิชาการชาวต่างประเทศที่กล่าวข้างต้น พอจะสรุปประเภทของบทบาทได้ดังนี้

- 1) บทบาทที่ถูกกำหนด (Prescribed role or prescription) เป็นบทบาทที่มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งทางสังคมไว้

2) บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role expectation) เป็นบทบาทที่อยู่ในระดับของความคิดส่วนบุคคล หรือเป็นความคาดหวังที่ต้องให้บุคคลแสดงบทบาทสังคัมรวม ๆ ทั้งความคาดหวังของตนเองว่า ควรจะแสดงพฤติกรรมอย่างไร

3) บทบาทที่เป็นจริง (Perform role or actual role) เป็นบทบาทที่เจ้าของสถานภาพแสดงจริง ซึ่งอาจเป็นบทบาทที่สังคัมคาดหวังหรือเป็นบทบาทที่ตนเองคาดหวังและเป็นบทบาทที่ถูกกำหนดหรืออาจไม่เป็นไปตามที่ถูกกำหนด ที่ถูกคาดหวัง ก็ได้

2.3.2 บทบาทที่ไม่เป็นทางการของสมาชิกออกเป็น 3 รูปแบบ คือ แบบแน้ (Benne) (สามิตร ศรีฤกษ์. 2547 : 12) ได้กำหนด

1) บทบาทงาน (Task roles) เป็นบทบาทที่จะนำกลุ่มให้เอื้อประโยชน์ต่อเป้าหมายซึ่งสมาชิกที่ประสบความสำเร็จในบทบาทนี้ก็จะช่วยกลุ่มในการกำหนดขอบเขตของเป้าหมายมุ่งไปสู่การตัดสินใจ เพื่อหาวิธีการที่การที่จะบรรลุความสำเร็จนั้น รวมทั้งสกัดกั้นสิ่งที่จะมาขัดขวางต่อความสำเร็จก้าวหน้าของกลุ่ม

2) บทบาทการสร้างกลุ่มและบำรุงรักษา (Group building and maintenance roles) เป็นบทบาทที่อำนวยความสะดวกต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสนับสนุนการเชื่อมโยงของกลุ่มเพื่อผูกมัดสมาชิกเข้าด้วยกัน

3) บทบาทส่วนตัว (Individual roles) เป็นบทบาทที่มุ่งความพอใจของตนเองมากกว่าการเน้นความต้องการของกลุ่มซึ่งบางครั้ง กลายเป็นอุปสรรคอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน

2.4 การปฏิบัติตามบทบาท

ออล์พอร์ท (Allport. 1937 : 153 ; อ้างถึงใน สยมพร พรหมจารีต. 2542 : 97 – 99) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงบทบาทของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่างดังต่อไปนี้

2.4.1 ความคาดหวังในบทบาท (Role expectation) เป็นบทบาทตามความคาดหวังของผู้อื่นหรือเป็นบทบาทที่สถาบันองค์กร หรือกลุ่มสังคัม คาดหวังให้บุคคลปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ที่บุคคลนั้นครองตำแหน่งอยู่

2.4.2 การรับรู้บทบาท (Role conception) เป็นการรับรู้ในบทบาทของตนเองว่าควรจะมองเห็นบทบาทของตนเองได้ตามการรับรู้ (Perceived role) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับความต้องการการของบุคคลนั่นเอง (His needs) ทั้งนี้การรับรู้ในบทบาทและความต้องการ

ของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลตลอดจนเป้าหมายในชีวิตและค่านิยมของบุคคลที่สวมบทบาทนั้น

2.4.3 การยอมรับบทบาทของบุคคล (Role acceptance) เกิดขึ้นได้เมื่อมีความสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับรู้อยู่ การยอมรับบทบาทนี้เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในบทบาท และการสื่อสารระหว่างสังคม และบุคคลนั้นหากบุคคลไม่ได้ยินดียอมรับบทบาทหน้าที่ปฏิบัติก็ตาม เพราะบทบาทที่ได้รับนั้นทำให้ได้ผลเสียหรือเสียผลประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าขัดแย้งกับความต้องการหรือค่านิยมของบุคคลนั้น ผู้ทรงตำแหน่งอยู่จะพยายามหลีกเลี่ยงบทบาทนั้น ไม่ยอมรับบทบาทนั้น ๆ

2.4.4 การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Role performance) เป็นบทบาทที่เข้าของสถานภาพแสดงจริง (Actual role) ควรจะเป็นการแสดงบทบาทตามที่สังคมคาดหวัง หรือเป็นการแสดงบทบาทตามการรับรู้ ตามความหวังของตนเอง การที่บุคคลจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับ การยอมรับบทบาทนั้น ๆ ของบุคคลที่ทรงตำแหน่งอยู่ เนื่องมาจากความสอดคล้องกันของบทบาทตามความคาดหวังของสังคม และการรับรู้บทบาทของตนเอง

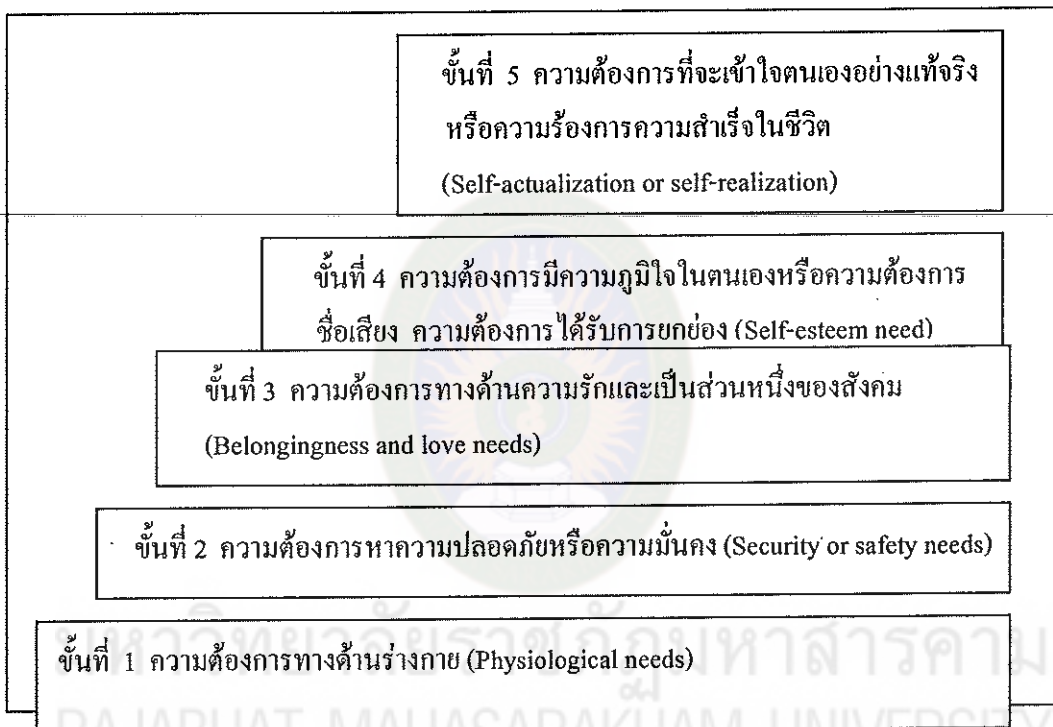
ดังนั้น ในทางปฏิบัติ บทบาทจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการเรียนรู้บทบาทที่กำหนดไว้ตามตำแหน่งเมื่อบุคคลเข้าปกครองตำแหน่งนั้น ก็จะแสดงบทบาทตามที่ระบุไว้ในตำแหน่งนั้น และแสดงความคาดหวังของสังคมด้วยว่าต้องการให้แสดงบทบาทลักษณะใด ต้องเข้าใจบทบาทและยอมรับบทบาท

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับบทบาทที่จึงสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง แบบแผนของพฤติกรรมที่หรือการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่สังคมคาดหวังหรือกำหนดให้กระทำโดยมีความเกี่ยวเนื่องกับอำนาจหน้าที่และสิทธิซึ่งขึ้นอยู่กับฐานะ หรือตำแหน่งทางสังคมของบุคคลนั้น จะเป็นตัวกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ หากบุคคลที่สังคมคาดหวังนั้น ไม่ได้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ดังเช่นที่ได้ดำรงตำแหน่ง ก็จะไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม

3 ความพึงพอใจตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 153-154) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมนุษย์ของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ

ของมนุษย์โดยตั้งสมมุติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือถึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการ สิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อนความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด แบ่งเป็น 5 ขั้น ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์

ที่มา : สมพงษ์ เกษมสิน. 2523 : 206

ส่วนรายละเอียดของความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์มีดังต่อไปนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัยเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

3.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการ ในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะภาพทางสังคม

3.3 ความต้องการทางด้านความรัก และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการ ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึก ว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

3.4 ความต้องการมีความภูมิใจในตนเอง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

3.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนิกรคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วน แล้วความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้สูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากัน และมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะที่เกี่ยวกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใด

ขั้นตอนหนึ่ง ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่าขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าความต้องการของบุคคลนั้นมีมากมายและยังมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วหรือเมื่อได้รับความต้องการในระดับขั้นต้นตอบสนองแล้วบุคคลยังมีความต้องการการตอบสนองในระดับขั้นสูงขึ้นอยู่กับระยะเวลา การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ก็เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจกับความต้องการของประชาชน

4. ความพึงพอใจตามทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy theory)

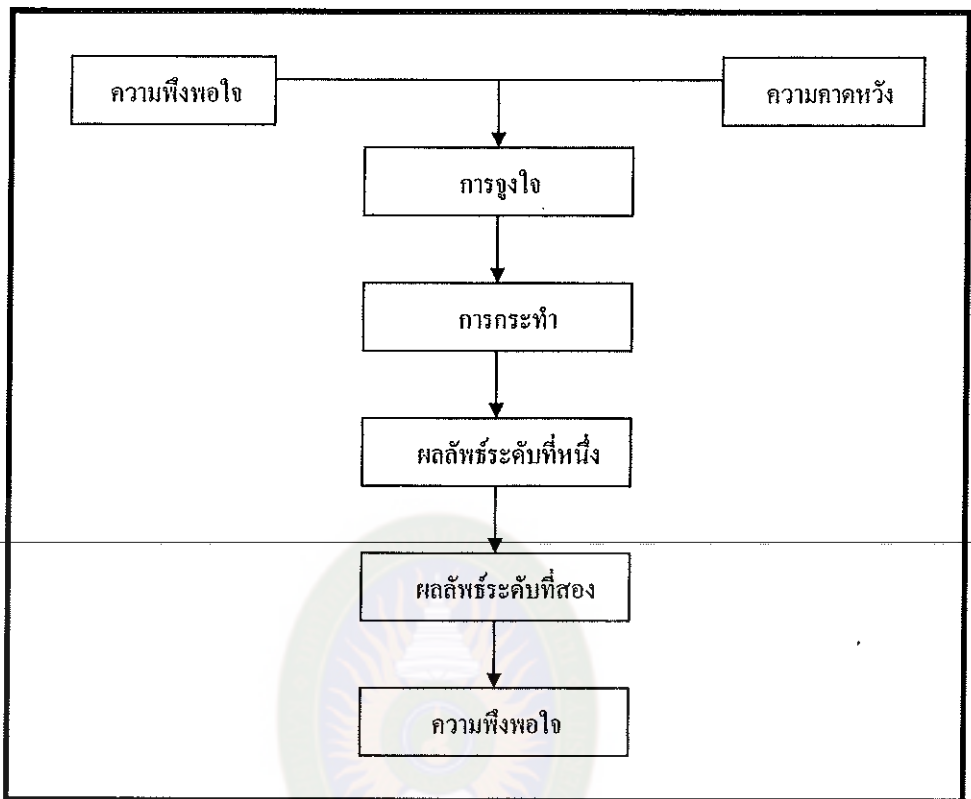
วรูม ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ของความคาดหวัง ในทฤษฎีความคาดหวัง ว่าการจูงใจเป็นผลของความต้องการมากน้อยที่บุคคลมีต่อความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้จึงประกอบไปด้วยความพึงพอใจ ความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นตัวทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์

ความพอใจ หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่งได้

ผลลัพธ์ เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ระดับที่สอง เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับหนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับหนึ่งแล้ว

เดวิส (Davis) การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ที่มา : วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 21

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความต้องการในการมีส่วนร่วมในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้ คือ การเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวกโดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุดจึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความต้องการในการมีส่วนร่วมในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

จากทฤษฎีดังกล่าวสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคคลนั้นย่อมมีผลมาจากความคาดหวังของแต่ละบุคคลโดยส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม และยังเป็นกระบวนการจูงใจให้มีการกระทำอย่างต่อเนื่องของบุคคล เพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจมากที่สุด

5 ความพึงพอใจตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (The Motivation Hygiene Theory ro Two Factors Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79) ได้เสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation of Work) ออกมาเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ คำจูน หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual Factor Theory) มูลเหตุที่ทำให้เฮิร์ซเบิร์กและคณะทำการวิจัย และเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งต่างกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางบวกในการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลต่อทัศนคติทางลบด้วย โดยพวกเขาได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จาก 9 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pitsburg) โดยได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกรและนักบัญชีซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเรียกว่ามีอะไรบ้าง ทำให้การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลที่ว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกของการมีส่วนร่วมในการทำงานว่ามีผลในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่หรือไม่ จากกรวิเคราะห์ผลที่ได้ปรากฏว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยคำจูน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน คือ เป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งกล่าวตรงกันในทุกทฤษฎี

5.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น หมายถึง ตัวที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

5.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Working achievement)

ความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานเมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้ นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

5.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความสำเร็จในงาน

5.1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานที่สนใจและท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

5.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากเกินไป

5.1.5 ความก้าวหน้า (Working advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

5.2 ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยนี้เป็นตัวทำให้ไม่พอใจ (Dissatisfiers) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงานได้แก่

5.2.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

5.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

5.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Relationship with supervisor and peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี

5.2.4 สถานะของอาชีพ (Job status) หมายถึง อาชีพนั้นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5.2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

5.2.6 สภาพการทำงาน (Work condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

5.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

5.2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

5.2.9 มีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยห้าอย่างไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อร่วมกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยห้าอันนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำกล่าวคือ ปัจจัยห้าอันมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะมีความพอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยจูงใจในการประสบความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงานที่ทำ ซึ่งเป็นแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติให้ดีที่สุด แล้วยังมีปัจจัยห้าอันเป็นแรงจูงใจภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารสภาพของการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาในการทำงานการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านก็เป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

6. ความพึงพอใจตามทฤษฎีสัมพันธภาพ

ฮัลล์ และลินเซย์ (Hall and Lindzey) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ แฮร์รี สแต็ค ซัลลิแวน (Harry Stack Sullivan's Theory of Interpersonal Relationships) ไว้ดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 14)

6.1 แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขา มนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ (Satisfactory) และความมั่นคง (Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ ทำให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

6.2 พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวว่า การพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสม ย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นย่อมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

กำจัด สวัสดิโอ (ม.ป.ป : 24) กล่าวว่า จากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวนและเพบพลาวด์กล่าว พบว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้น เพื่อดำรงรักษาตนและภาวะสุขภาพจิตที่ดีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นจะดำเนินไปได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะทางสังคมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งกันและกัน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ความสนใจ ความห่วงใย ความเห็นใจ ความยินดีที่จะแบ่งปันกันและกันและความยินดีที่จะรับใช้ซึ่งกันและกันเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น

โสภา ชูพิณฑชัย และอรทัย ชื่นมณีย์ (2518 : 11-16) อธิบายว่า พฤติกรรมที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์จะเกิดขึ้นโดยอาศัยการกระตุ้นของความต้องการต่าง ๆ ของผู้ที่มีส่วนสัมพันธ์กับเขา และความสัมพันธ์แต่ละอย่างต่างพยายามที่จะบรรลุความมุ่งหมาย ในการแสดงพฤติกรรมที่แน่นอนและมั่นคงในขณะที่การกระทำในแต่ละเรื่องมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

นั่นคือ พฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างมีสาเหตุ คือ เพื่อสนองตอบความต้องการของแต่ละคน ความต้องการที่สำคัญ คือ “ความต้องการทางร่างกายหรือทางสรีระมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์มาก เพราะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิตและการดำรงไว้ซึ่งเผ่าพันธุ์”

แต่ไม่ว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสรีระจนเพียงพอแล้วเขาจะพอแค่นั้น มนุษย์ยังคงมีความต้องการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอีกอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังที่แมคเกรเกอร์ (McGregor) กล่าวว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ในขณะที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งสิ่งใดเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีตัวกระตุ้นอื่นซึ่งทำให้เกิดความต้องการขึ้นอีกสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะไม่มีวันสิ้นสุดแต่จะมีขึ้นตั้งแต่เกิดจนถึงวันตาย” (เสรี อุทิศ. 2542 : 22)

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่าจุดเริ่มต้นของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือ การสนใจและเข้าใจผู้อื่น สิ่งแรกที่จะสร้างความดึงดูด ความสนใจและความเป็นมิตร คือ หน้าที่อันเข้มแข็งแถมใส คำพูดที่จริงใจ การมีน้ำใจ การให้ความสำคัญกับบุคคลอื่น การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน การสร้างสัมพันธภาพนี้ต้องอาศัยความรู้และศิลปะเพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยมนุษย์มีความต้องการติดต่อสื่อสารและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น มีความต้องการทางด้านร่างกายอารมณ์และสังคม ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความขัดแย้ง แต่ถ้าได้รับการตอบสนองก็จะเกิดการมีส่วนร่วมและการสร้างสัมพันธภาพในที่สุด

7. การวัดระดับความพึงพอใจ

7.1 ความพึงพอใจในงาน

7.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Satisfaction of work) หมายถึง ความรู้สึกยินดีมีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ องค์ประกอบต่อไปนี้ (ขงยุทธ เกษสาคร. 2544:163-164)

- 1) นโยบายและการบริหารงาน
- 2) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- 4) สภาพการปฏิบัติงาน

5) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

7.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มี 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิเชียน การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน สถานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

3) ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

7.1.3 วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

พงศ์ ทรดาล (2540 : 54-57) มีดังต่อไปนี้

1) แบบสอบถามบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptivx) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า JDI ซึ่งสมิท (Smith) เค็นดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจในตัวเอง ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน

2) แบบสอบถามของมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า MSQ สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสต์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 เป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับ JDI คือวัดความพึงพอใจในการทำงานหลาย ๆ ด้านประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ

โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุด (5) คือความพอใจอย่างมากจนถึงคะแนนต่ำสุด (1) คือความไม่พอใจอย่างมาก ตัวชี้วัดได้แก่ ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบายบริษัท ความหลากหลาย ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ ฐานะทางสังคม ขวัญ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความมั่นคง บริการทางสังคม การบังคับบัญชา (เทคนิค) การบังคับบัญชา (มนุษยสัมพันธ์) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3) แบบสอบถาม (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน โดยผู้ศึกษาจะแสดงออกบนใบหน้าของคน ผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ คูมิน (Kumin) และแบบวัดความพึงพอใจนี้ ประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกว่าใบหน้ารูปใดตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงานโดยทั่วไป เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลร่วมงาน ฯลฯ

7.1.4 สรุปแนวคิดความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านคือ

- 1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิเชียน การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
- 2) ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน
- 3) ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

8. ขวัญ (Morale)

หงส์ หรดาล (2540 : 84) ได้ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า ขวัญ หมายถึง ความรู้สึกตอบโต้ของคนในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่ตนเองประสบและเกี่ยวข้อง และ

ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งในทางที่องค์กรต้องการและไม่ต้องการ ขวัญในองค์กรจะประกอบด้วยขวัญของแต่ละคนเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในองค์กร แต่เมื่อคนอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะก็จะทำให้เกิดขวัญของกลุ่มขวัญของบุคคลและขวัญของกลุ่มในองค์กร ไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 138) ให้ความหมายของขวัญว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความก้าวหน้า ความเชื่อมั่นและในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น

ขวัญจึงเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม คนที่มีขวัญดีจึงสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจทำตามกฎข้อบังคับของหน่วยงาน พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายและอื่น ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีผลดีต่อบริษัท ขวัญไม่ดีพบจากความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจที่ทำงาน ไม่อยากรับผิดชอบงาน

8.1 พฤติกรรมของบุคคลที่มีขวัญดี

8.1.1 มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงาน เพื่อให้จุดมุ่งหมายของบริษัทบรรลุผล

8.1.2 มีความผูกพันต่อองค์กร

8.1.3 อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ

8.1.4 แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็ใช้ความพยายามเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ให้ลุล่วง

8.1.5 มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก

8.1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

8.1.7 มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

8.2 องค์ประกอบของขวัญที่ดี

อารี เพชรสุล (2530 : 41-43)กล่าวว่า องค์ประกอบต่อไปนี้จะทำให้พนักงานเกิดขวัญที่ดีความมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

8.2.1 ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือสัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องเพราะสิ่งเหล่านี้จะมีความสำคัญในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรและจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด

8.2.2 ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ในการทำงานถ้าคนงานได้ทำงานตามที่ต้องการและมีความกดดันย่อมเกิดความพึงพอใจ และจะได้ผลงานมากกว่างานที่ไม่ชอบหรือไม่พอใจที่จะทำงาน

8.2.3 ความพึงพอใจในจุดมุ่งหมายและนโยบายในการทำงาน การจัดองค์กร และการจัดระบบการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้คนงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างดียิ่ง เพราะคนงานจะมีความคิดว่าองค์กรจะต้องเป็นองค์กรที่มีความก้าวหน้าและมั่นคงต่อไปในอนาคต

8.2.4 สภาพโดยทั่ว ๆ ไปของการทำงาน เช่น การถ่ายเทของเสีย เสียง เครื่องมือ เครื่องจักร ฯลฯ เป็นต้น ควรจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ เพื่อจะทำให้ขวัญและกำลังใจของคนงานดีขึ้น

8.2.5 สุขภาพอนามัยของคนงานรวมทั้งสภาพจิตใจและสภาพทางกาย ปัญหาเหล่านี้มีผลอย่างมากต่อการทำงาน ถ้าผู้ใดประสบปัญหาเหล่านี้ก็จะทำให้การเกิดอาการขวัญเสียและทำงานไม่ดี

8.2.6 การตัดสินใจในการทำงาน ถ้าผู้บริหารได้มีการตัดสินใจและเกิดผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร เช่น กระทบต่อคนใดคนหนึ่ง กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ฯลฯ ก็จะทำให้คนหรือกลุ่มเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่อการตัดสินใจนั้นทันที ถ้าเป็นการตัดสินใจที่ดีก็จะทำให้บุคลากรต่าง ๆ มีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี แต่ถ้าการตัดสินใจนั้นเป็นการตัดสินใจที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ก็จะทำให้มีผลกระทบไปถึงงานได้เช่นกัน

8.2.7 คุณค่าของงาน ถ้าคนงานมีความรู้สึกว่าการที่ทำมีคุณค่า คนงานก็จะมี ความภาคภูมิใจ มีความพึงพอใจหรือได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่นและงานนั้นเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ ความถนัด หรือตรงกับที่ได้ศึกษายอมรับก็จะทำให้รู้สึกว่าการนั้นเป็นงานท้าทายและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ตลอดเวลา ขวัญและกำลังใจของคนงานก็มีมาก ทำให้อยากทำงานและทำงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจยิ่งขึ้น

8.2.8 การนิเทศงาน ถ้าคนงานได้รับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จากผู้บริหาร เช่น ความยุติธรรม ไม่ก้าวร้าว รักษาความลับสัญญา ซื่อสัตย์ เป็นที่ปรึกษาทั้งส่วนตัวและการทำงาน ได้ หรือให้ความสนับสนุนเห็นอกเห็นใจ เข้าใจและมีความใกล้ชิดเป็นอย่างดี หรือให้โอกาสคนงานได้ร่วมตัดสินใจก็จะทำให้คนงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดี

8.2.9 สภาพการทำงาน ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดีเครื่องมือเครื่องจักรมีพอสำหรับการทำงาน อุณหภูมิ

พอเหมาะ การถ่ายเทอากาศดี ฯลฯ เป็นต้น ถึงต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนทำให้คนงานมีขวัญในการทำงานที่ดี

8.2.10 ค่าจ้างหรือค่าแรง ค่าจ้างเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น ถ้ามีการให้รางวัล มีการขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ มีการแบ่งปันรายได้หรือรายได้ที่ได้นอกเหนือจากเงินเดือน หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุก็จ่ายเงินชดเชยให้อย่างยุติธรรม คนงานก็จะมีขวัญและกำลังใจสูง

8.2.11 โอกาสก้าวหน้า ในการทำงานของคนทุกคนมีความต้องการที่จะก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา การที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของคนจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำงาน เมื่อผู้บริหารมีหลักเกณฑ์และนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและคนงานทุกคนรู้และทราบได้ล่วงหน้าก็จะทำให้คนงานทุกคนมีความทะเยอทะยานและแข่งขันในการทำงานเพื่อที่จะหาโอกาสในความก้าวหน้า ก็จะทำให้คนงานมีขวัญดีตามไปด้วย

8.2.12 การจัดการและการบริหารงาน อาจทำให้ขวัญดีหรือไม่ดีก็ได้ คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรหรือองค์กรมีการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ของคนงาน เช่น ที่อยู่อาศัย การฝึกอบรม ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้คนงานเกิดความภูมิใจในการจัดการ ดังนั้นจึงทำให้เกิดขวัญของคนดีไปด้วย แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้คนงานไม่อยากทำงานได้

8.1.13 สภาพแวดล้อมทางสังคม ถ้าคนงานทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนสภาพแวดล้อมของครอบครัวที่คล้ายกัน หรือเหมือนกันก็จะทำให้ขวัญและกำลังใจของคนงานดี เมื่อขวัญของคนงานดีจะทำให้ทำงานได้อย่างดี ประสิทธิภาพ มีความร่วมมือร่วมใจกันเป็นอย่างดีในกลุ่มทุกคน ในกลุ่มยอมรับซึ่งกันและกันรู้หน้าที่ของตัวเองมีความรับผิดชอบและสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

8.1.14 การติดต่อสื่อสาร จะทำให้คนงานรู้ความเป็นไปขององค์กร ถ้าเรื่องที่ จะแจ้งให้คนงานรู้เป็นเรื่องที่ดีก็จะทำให้ขวัญของคนงานดีไปด้วย เช่น เรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าขององค์กร แผนงานองค์กรที่กำลังทำอยู่หรือที่จะทำในอนาคต รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร เป็นต้น

8.1.15 ผลตอบแทนที่คนงานพึงได้รับ ถ้าองค์กรใดมีผลตอบแทนที่ดี เช่น เมื่อเกษียณมีเงินบำเหน็จบำนาญ ลาพักผ่อนประจำปี ก็ได้รับเงินเดือน หรือจ่ายเงินชดเชยให้เมื่อเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีการประกันภัยให้กับคนงาน จ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้คนงานในองค์กรเป็นบุคคลที่มีขวัญสูง

จากแนวคิดเรื่องขวัญ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ขวัญ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานใด ๆ ของบุคคล เปรียบเสมือนสุขภาพของบุคคลที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อาจจะดีหรือไม่ดีเสมอ ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรระมัดระวังหรือให้ความใส่ใจ ประเมินสถานการณ์และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรอยู่ตลอดเวลา โดยคำนึงถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา หรือสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายในการบริหารงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
4. ค่าจ้างและสวัสดิการ
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. สุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน
7. โอกาสความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ
8. การติดต่อสื่อสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน โดยสรุปดังต่อไปนี้

นาถิน ปทุมชาติพัฒน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1) การดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาสังคม ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และด้านการบริการ โดยรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้านการบริการ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน 2) ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานตามบทบาทของผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้านที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันพบว่า คณะ กรรมการหมู่บ้านโดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภา สุกุลเงิน (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านหลังการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านภายหลังการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับปานกลาง 2) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านภายหลังมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล พบปัจจัยที่สัมพันธ์ได้แก่ การเป็นที่รู้จักและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในตำแหน่ง

กณศพร เกษอินทร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย : กรณีศึกษาอำเภอทาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) กำนัน ผู้ใหญ่บ้านอำเภอทาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ มีความคิดเห็นต่อบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก มีเพียงเรื่องการทำลายป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นในบทบาทด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของกำนันผู้ใหญ่บ้านตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง พบว่าโดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

นภิสรา ทองอุปการ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยถึงการนำรูปแบบการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบหมู่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนทั้ง 3 ชุมชน มีความคิดเห็นต่อการปกครองในรูปแบบผู้ใหญ่บ้านทั้งในเรื่องการยอมรับในบทบาทของผู้ใหญ่บ้านการรับรู้ในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน กล่าวคือ ชุมชนดั้งเดิมมีการยอมรับและการรับรู้ในบทบาทผู้ใหญ่บ้านมากที่สุด ในขณะที่ชุมชนบ้านจัดสรร มีการยอมรับและการรับรู้ในการปกครองรูปแบบผู้ใหญ่บ้านมาก และยอมรับในบทบาท ความรู้ การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่น้อยที่สุด 2) ความต้องการ

การปกครองในรูปแบบผู้ใหญ่บ้าน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ชุมชน ส่วนใหญ่เห็นว่า การปกครองในรูปแบบผู้ใหญ่บ้านไม่มีความเหมาะสมกับสภาพสังคมของกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน และมีความเห็นว่าไม่ควรมีการปกครองในรูปแบบผู้ใหญ่บ้านใน กรุงเทพมหานคร

สุธีร์ บริรักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านหลัง ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์อยู่ในระดับปานกลาง 2) สถานภาพของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในด้านการศึกษาความสัมพันธ์กับบทบาทในการปกครองของกำนันผู้ใหญ่บ้าน 3) ภาวะความเป็นผู้นำของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ได้แก่ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ ความคิดริเริ่ม กล้าตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และการได้รับความเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับ บทบาทในการปกครองท้องที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน 4) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกัน ภัยฝ่ายพลเรือน มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการปกครองท้องที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

ยศพล อินทฤทธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องบทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ควร จะเป็นในอนาคต ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า บทบาทที่เป็นอยู่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ได้ปฏิบัติจริงหรือสามารถปฏิบัติได้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลางในทุกด้าน สำหรับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานพบว่า ค่าตอบแทนน้อยไม่ สมดุลกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นปัญหาอุปสรรคมากที่สุด ส่วนบทบาทที่ควรจะเป็น ในอนาคตของกำนันผู้ใหญ่บ้านควรเพิ่มบทบาทให้มากขึ้นในทุกด้าน โดยบทบาทด้าน การปกครองรักษาความสงบเรียบร้อยเป็นบทบาทที่ควรให้ความสำคัญที่สุดในอนาคต

วิรุจเทพ ถิ่นน้ำใจ (2539 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติ งานด้านการพัฒนาชุมชนของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทั้ง 6 ด้านของกำนันผู้ใหญ่บ้านมีค่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) ระดับการศึกษาและการรับรางวัลที่ต่างกันไม่มี ความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชน ทั้ง 6 ด้าน 3) รายได้ ระยะเวลาใน การดำรงตำแหน่งและตำแหน่งที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนแตกต่างกัน

ชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิ์สกุล (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปาน

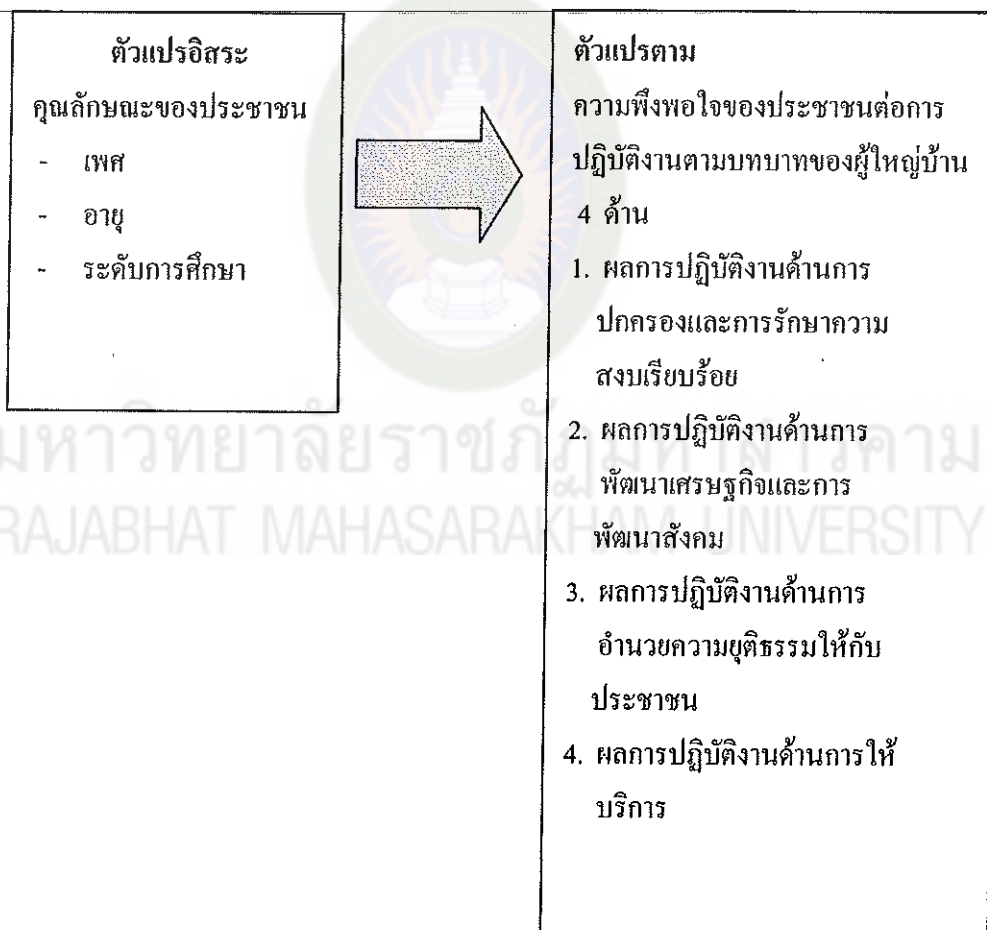
กลาง โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติ และสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

พระอิทธิพล จำปาศรี (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี : อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านของรัฐบาล โดยรวมและรายด้าน ระดับมาก ระดับการศึกษา รายได้ของประชาชนต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ต่างกัน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านนั้นถูกกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 โดยกำหนดไว้ 4 ด้าน คือ ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม ด้านการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และ ด้านการบริการ จากบทบาทดังกล่าวจึงเป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในการที่จะไปดำเนินงานในการบริหารงานในหมู่บ้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถพัฒนาหมู่บ้านให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการในด้านต่างๆ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการประชาชนต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ใหญ่ ๆ คือ ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคม ด้านการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน และด้านการบริการ ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย