

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล เขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ และบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรับรู้ ความรู้สึก ความตั้งใจ ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก (Consciousness) เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ แล้ว คนก็จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น เพราะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการรับสัมผัส (Sensation) ทั้งนี้ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึก ไม่ใช่กิจกรรมหรือการกระทำ ใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เป็นต้นเหตุไปสู่การกระทำ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ "Satisfaction" มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

อำนาจ เตชะสุข (2533 : 21) สรุปว่า ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ผสมผสานของความรู้สึกด้านจิตใจ สภาพร่างกาย และสภาพแวดล้อม จนเป็นมูลเหตุให้บุคคลรู้สึกว่าเขามีความพึงพอใจ ในสิ่งที่เขาคาดหวัง

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 389) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการตอบสนองของความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เสกสิทธิ์, 2544 : 6)

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543 : 14) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงานนั้นๆ

สมชัย เลิศวิจิตร (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่รัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้นๆ

สมเด็จพระเจ้าเจริญ (2544 : 18) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน กล่าวคือ ความสอดคล้องระหว่างความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงานสามารถแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) อธิบายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

เจริญศรี พันปี (2546 : 14) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือในทางบวกต่อสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตและตอบสนองความต้องการทั้งร่างกาย จิตใจ ทำให้มนุษย์มีความสุข ความสมหวัง ความสบายทั้งกายและใจ และความพึงพอใจของแต่ละคนขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการและการได้รับการตอบสนอง

อนงค์นาด จุฑาทูร (2547 : 13) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในทางบวก โดยขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติที่ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

อรนภา มุ่งโนนป่อ (2549 : 39) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกชอบยินดี หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบรับในสิ่งที่คาดหวังไว้

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน เป็นความรู้สึกดี มีความสุข และความรู้สึกนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548 : 173 - 174) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมาก ผู้ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต้องเข้าใจถึงลักษณะของความพึงพอใจ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิต ประจําวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีข้อมูลอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ และผู้ที่ได้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับ

จริงและถ้าหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดเป็นความพึงพอใจและในทางตรงกันข้ามหากสิ่งที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวังผลก็คือความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

1.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลายุคสมัยย่อมมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างนั้น ทำให้ระดับความพึงพอใจขึ้นๆ ลงๆ ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้สิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ การแสดงออกของอารมณ์ในทางบวกที่ได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือความพึงพอใจในการทำงาน คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้นในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่ บนพื้นฐานของการสังเกต พฤติกรรมของคนเท่านั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงาน บริหารคนให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป (สุวัฒน์ ทองจันทร์ : 2547 : 16)

ปภาวดี คูหลยจินดา (2534 : 530 - 531) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคลและในขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน

กล่าวคือในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ และนำไปสู่ความไม่พอใจ และความห่างเหินจากงานได้ ฉะนั้น การเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจึงช่วยป้องกัน ความห่างเหินจากงาน และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดผลลิตขององค์การลดลงด้วย

อินทิตรา เฟ็งแก้ว (2538 : 12 - 13) และตระกูล สุวรรณดี (2538 : 30 - 31) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการแล้วประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน
2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันและต่อ องค์การหรือหน่วยงาน
3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี ต่อองค์การหรือหน่วยงาน
4. ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลัง เพื่อแก้ไขปัญหาในองค์การร่วมกัน
5. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบและข้อบังคับสามารถ ใช้บังคับ ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้คงอยู่ในระเบียบวินัยอันดี
6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การร่วมมือกัน ปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจ ช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ใน กิจการต่าง ๆ

สุรชัย เลสะวานิช (2543 : 27) สรุปไว้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การนั้น จะส่งผลถึงความสำเร็จ ของงานและองค์การ โดยจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังส่งผลถึงตัวบุคคลให้มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในทางบวกทำให้เกิดความ มุ่งมั่นในการทำงาน ตลอดจนก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคคลกรของ องค์การนั้นๆ

กมลชาย ชันชเกษ (2544 : 17) สรุปว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เป็นอย่างยิ่ง เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความพร้อมของบุคลากรที่จะทำงาน ทำให้เกิด ความร่วมมือร่วมใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและองค์การมีความรู้สึดีกว่าตนเอง

เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความตั้งใจและเต็มใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาแนวทางและวิธีการต่างๆ ที่นำมาพัฒนางานที่ทำและพัฒนาองค์การต่อไป

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความพร้อมและความต้องการของบุคคลที่จะปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำและต่อองค์การ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดปัญหาการขาดงานและเปลี่ยนงาน ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะคิดค้นหาวิธีการและแนวทางในการทำงานเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

1.4 องค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อย จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคคลในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

อารี เพชรสุด (2526 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มี 5 ประการ

1. การได้รับผลตอบแทนในระดับสูง กล่าวคือ ได้ค่าแรงสูง มีสภาพการทำงานสะดวก
2. สบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิสระในการทำงาน มีเพื่อนฝูงที่เข้าใจ และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น
3. การได้รับสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้คาดหวังมาก่อนจะรู้สึกพึงพอใจมากกว่าที่ตนคาดหวัง แต่ถ้าเป็นสิ่งที่ตนคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ได้จริง ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น
4. การได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นห่างไกลจากความคาดหวัง ไม่ว่าจะต่ำเกินไปหรือสูงเกินไป ความรู้สึกไม่พอจะเกิดขึ้น
5. การได้รับความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองในขณะที่ทำงาน

โดยเฉพาะความเป็นอิสระในการทำงาน คักคี่ศรีและเกียรติภูมิจากการทำงาน เพราะฉะนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงต้องการความเป็นอิสระ และความเป็นตัวของตัวเองมาก ในขณะที่บุคคลอื่นอาจไม่มีความต้องการก็ได้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533: 124 - 125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็จะยอมรับสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบผลสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคน มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น คำยกย่องชมเชย หรือการให้ Feedback ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงาน ได้มาก

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนทำทนายจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึงการให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่เขามีความสนใจ หรือให้เขามีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขานับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นกำหนดนโยบาย วิธีทำงานตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกันและมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

สมยศ นาวิการ (2538 : 221 - 223) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ผลตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลการตอบแทนสามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อนและอื่น ๆ
2. การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย
3. การบังคับบัญชา การบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน มีสองลักษณะ คือ การมุ่งคนและการมีส่วนร่วม
4. ลักษณะงาน ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน
5. กลุ่มงาน ได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร
6. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 ; อ้างใน สุวัฒน์ ทองจันทร์, 2547 : 27-28) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศงาน มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการนิเทศที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากรางานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญ มากนัก และในคนที่มียุ่มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูง
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานภายในของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนที่มียุ่มากจะมีคามต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิง โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง องค์กรประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจผู้ชายจะเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่นการได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบ ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิงและเมื่อมีอายุมากขึ้น ความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์กรประกอบนี้เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ถ้างานได้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์กรประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์กรประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลจะมีสูงขึ้นหากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุและจิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึงความต้องการของบุคคลถือเป็น

อันดับแรกในการจะตอบสนองต่อความต้องการในเรื่องต้นได้และจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารในหน่วยงาน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานอย่างยิ่ง และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีหลายทฤษฎีดังนี้

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ตามทฤษฎีนี้มาสโลว์ชี้ให้เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบตามความต้องการเฉพาะอย่างและมีลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้ (สัมฤทธิ์ ชศสมศักดิ์. 2548 : 246 - 248)

2.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการขั้นสูงต่อไปอีก

2.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการความปลอดภัยเป็นขั้นตอน หลังจากมนุษย์รับการตอบสนองความต้องการขั้นที่ 1 ความมั่นคงปลอดภัย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความมั่นคงปลอดภัยทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยทางเศรษฐกิจ

2.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ความต้องการที่จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสังคมนวมถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการขั้นที่ 2 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

2.2.4 ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (Esteem Needs)

ขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะมีเกียรติยศ และชื่อเสียงได้รับความเคารพ ยกย่องจากสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นคนที่มีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับในความสามารถ มีความชำนาญ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว

2.2.5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self - Actualization)

เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ขั้นนี้เป็นความต้องการความสำเร็จหรือสมหวังในชีวิต อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ สั้นไว้ได้ ทำอะไรตามที่ตนต้องการจะทำและมีความสุขกับสิ่งที่ตนหวังจะทำ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่บรรลุความต้องการขั้นนี้ไม่มากนักเพราะความต้องการแต่ละขั้นก็ไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเต็มที่อยู่แล้ว

จากความต้องการทั้ง 5 ขั้นนี้ มาสโลว์ ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 การ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 116)

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

2.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Needhierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีนี้เมื่อ ค.ศ.1972 โดยเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎี อี อาร์ จี (E.R.G. Existence – Relatedness Growth Theory) ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากได้มีการวิจัยทดสอบความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ปรากฏว่าไม่ตรงกับทฤษฎีกล่าวคือ การตอบสนองความต้องการไม่เป็นไปตามลักษณะลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์ จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการอี อาร์ จี ขึ้น โดยแบ่งความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประการดังนี้ (สมพร เพ็ญจันทร์. 2547 : 210)

2.2.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้คงอยู่ (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งนอกจากความต้องการด้านร่างกายแล้ว ยังรวมไปถึงความมั่นคงในงาน สุขภาพ และความปลอดภัยด้วย

2.2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ หรือสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ต้องการมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งความต้องการนี้ไม่น้อยไปกว่าความต้องการทางร่างกาย

2.2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการในการพัฒนาข้าราชการ ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนความเข้าใจตนเองและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

2.3 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ ไม่ได้เรียงลำดับชั้นความต้องการเหมือนของมาสโลว์ แต่สามารถอธิบายความต้องการหลายด้านและหลายระดับได้ในเวลาเดียวกันซึ่งทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายได้ และตามทฤษฎีความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคน มี 4 ประการ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 177)

2.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึงความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จลุล่วงด้วยดี

2.3.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.3.3 ความต้องการอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง

2.3.4 ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

2.4 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

เฮอรัซเบอร์ก (Herzberg. 1957 ; อ้างใน ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล, 2550 : 20-21) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขา ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเรา

ต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

2.4.1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2.4.2 ปัจจัยบำรุงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะบำรุงให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
- 2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
- 4) สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
- 5) นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
- 6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
- 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
- 8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ
- 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงิน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการและได้รับแรงจูงใจการปฏิบัติงานถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเขาจะทำงานอย่างทุ่มเทและเสียสละ ทำให้มีความรับผิดชอบและในที่สุดผลงานจะเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน อันหมายถึงความสำเร็จขององค์กร จะประกอบด้วย 6 ด้านคือ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านเพื่อนร่วมงาน

3. ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล

3.1 การจัดตั้งเทศบาล

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง (ม.ป.ป. : 54 - 70) ออกระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเกิดขึ้นหลังจาการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้นต่อมามีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เจตนารมณ์ในการร่างกฎหมายจัดตั้งเทศบาลในระยะแรกมี 2 ประการคือเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ และเป็นสถาบันสอนประชาธิปไตยให้กับประชาชนตามพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 แบ่งเทศบาลออกเป็นสามประเภทคือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎร เขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ คับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2553 : เว็บไซต์)

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท กฎหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลการจัดตั้ง และกำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้ง ดังนี้

3.1.1 เทศบาลตำบล กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

- 1) ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล
- 2) พระราชกฤษฎีกานี้ระบุชื่อ และเขตของเทศบาลไว้ด้วย

3.1.2 เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งดังนี้

1) ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2) ส่วนท้องที่ที่มีไซ่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- 2.1) เป็นท้องที่ที่มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- 2.2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมาย

กำหนด

2.3) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3.1.3 เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์การจัดตั้งนี้

- 1) เป็นท้องที่ที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 2) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามที่กฎหมายกำหนด
- 3) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลนคร

3.2 โครงสร้างของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลเรียกว่าองค์การเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้วจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วน คือ พนักงานเทศบาล

3.3 สภาเทศบาล

ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลตามจำนวน ดังนี้

3.3.1 สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 คน

3.3.2 สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 18 คน

3.3.3 สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน

การดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่โดยสรุป ดังนี้

1. อำนาจในการให้ความเห็นชอบในการแต่งตั้งคณะเทศมนตรี
2. อำนาจในการควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของคณะเทศมนตรีให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน และนโยบายที่กำหนดไว้ได้โดยการตั้งกระทู้ถามเปิดอภิปรายคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีและการลงมติไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี
3. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ
4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสภาเทศบาล

3.4 คณะเทศมนตรี

ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรีให้คณะเทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 และเทศมนตรีตามจำนวน ดังนี้

3.4.1 เทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

3.4.2 เทศบาลเมือง ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

3.4.3 เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

โดยสมาชิกสภาเทศบาลที่ได้รับเสียงสนับสนุนข้างมากจากสภาเทศบาล จะได้รับการแต่งตั้งจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นคณะเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและความต้องการของท้องถิ่น

3.5 นายกเทศมนตรี

ในกรณีที่ประชาชนในเขตเทศบาลได้ออกเสียงแสดงประชามติให้การบริหารในเขตเทศบาลใช้รูปแบบนายกเทศมนตรีให้มีนายกเทศมนตรี 1 คน และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานดังนี้

3.5.1 เทศบาลตำบล ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

3.5.2 เทศบาลเมือง ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

3.5.3 เทศบาลนคร ให้มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

อำนาจหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีมี ดังนี้

1. รับผิดชอบงานนโยบาย หรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี โดยเฉพาะ
2. แลกจนโยบายและแผนในการบริหารงานกิจการต่อสภาเทศบาล
3. บริหารกิจการตามนโยบาย และแผนที่แถลงต่อสภาเทศบาล
4. เสนอร่างเทศบัญญัติงบประมาณ และเทศบัญญัติอื่นต่อสภาเทศบาล
5. ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง เทศบัญญัติ และมติของคณะรัฐมนตรี
6. รวบรวมปัญหาในการบริหารกิจการเทศบาล พร้อมด้วยข้อเสนอแนะเพื่อเสนอ สภาเทศบาล
7. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของเทศบาลในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภาเทศบาล
8. เปรียบเทียบคดีละเมิดเทศบัญญัติ

9. มีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตาม พระราชบัญญัติ
ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2475

10. ปฏิบัติงานใดๆ เพื่อให้เกิดผลดีแก่ท้องถิ่นตามกฎหมาย

กล่าวโดยสรุป คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายแนว
ทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามนโยบายของตนเองหรือ
กลุ่มหรือพรรคที่ได้หาเสียงไว้กับประชาชน คณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี จึงมีอำนาจ
ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลทั้งหมด โดยมีนายกเทศมนตรีเป็น
หัวหน้า และยังมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้บัญญัติในกฎหมายว่าด้วยการ
ปกครองท้องที่และกฎหมายอื่นๆ เช่นการป้องกันอาชญากรรม ชี้แจงอบรมราษฎร การให้
สวัสดิการ เป็นต้น

3.6 หน้าที่ของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11)
พ.ศ. 2543 ได้แบ่งหน้าที่ของเทศบาลออกเป็น หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติซึ่ง
ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล

พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 มาตรา 50/53/56 ของเทศบาลตำบลมีดังนี้

- 3.6.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 3.6.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3.6.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการ
กำจัดขยะ มูลฝอยสิ่งปฏิกูล
- 3.6.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 3.6.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 3.6.6 ให้ราษฎรรับการศึกษอบรม
- 3.6.7 เสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 3.6.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี
ของท้องถิ่น

3.6.9 หน้าที่อื่น ที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(พระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 11 พ.ศ.2543 มาตรา 50 และมาตรา 51)

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ และบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเขาพระนอน

4.1.1 ที่ตั้ง ตำบลเขาพระนอนอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ห่างจากอำเภอเขาตลาดประมาณ 36 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลนาเชือก อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ และตำบลหัวหิน อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลคลองขาม อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลนาเชือก ตำบลบัวบาน อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลเว่อ อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

4.1.2 เนื้อที่ มีพื้นที่ทั้งหมด 32.149 ตารางกิโลเมตร

4.1.3 ภูมิประเทศ ตำบลเขาพระนอนมีสภาพภูมิประเทศทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีป่าดงระเนงเป็นพรมแดนกั้นอาณาเขตทางทิศใต้ ไม่มีแม่น้ำหรือลำห้วยที่มีน้ำตลอดปีไหลผ่าน พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่นอกเขตชลประทานอาศัยเพียงน้ำฝนทำการเกษตร ซึ่งแต่ละปีมีปริมาณน้ำฝนที่ไม่คงที่ จึงจัดว่าเป็นพื้นที่แห้งแล้ง

4.1.4 การปกครอง ตำบลเขาพระนอนเป็นตำบลที่แยกออกจากตำบลเว่อเมื่อปี 2532 การจัดตั้งบ้านเรือนของประชากรเป็นลักษณะการรวมกลุ่ม ประชากรแต่ละหมู่บ้านติดต่อกันได้ อย่างทั่วถึง และติดต่อกับตำบลอื่น ๆ โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองงูไค้

หมู่ที่ 2 บ้านหนองงูเหนือ

หมู่ที่ 3 บ้านหนองแวง

หมู่ที่ 4 บ้านพุทธรักษา

หมู่ที่ 5 บ้านโคกแก้ง

หมู่ที่ 6 บ้านนาทุ่งเหนือ

หมู่ที่ 7 บ้านหนองแสง

หมู่ที่ 8 บ้านนาสูง

หมู่ที่ 9 บ้านหนองสูงใหม่พัฒนา

มีประชากรทั้งสิ้น 5,895 คน แยกเป็น ชาย 2,953 คน หญิง 2,942 คน
(ฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร ณ เดือนเมษายน 2553)

4.1.5 สภาพทางเศรษฐกิจ ประกอบด้วย

อาชีพ ประชากรของตำบลเขาพระนอนส่วนใหญ่มีอาชีพหลัก คือการทำกรเกษตรกรรม รับจ้าง มีร้านจำหน่ายน้ำมันขนาดเล็กจำนวน 6 แห่ง โรงสีขนาดเล็กจำนวน 12 แห่ง ร้านค้าจำนวน 37 แห่ง ร้านจำหน่ายก๊าซหุงต้มจำนวน 2 แห่ง ร้านซ่อมจำนวน 3 แห่ง และโรงงานจำนวน 1 แห่ง

4.1.6 สภาพทางสังคม แบ่งออกได้ดังนี้คือ

- 1) การศึกษา ประกอบด้วย โรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 3 แห่ง โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ศูนย์เด็กเล็กจำนวน 3 แห่ง
- 2) สถาบันและองค์กรทางศาสนา ประกอบด้วย วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 6 แห่ง
- 3) สาธารณสุข ได้แก่ สถานีอนามัยประจำตำบลจำนวน 1 แห่ง อัตรากำลังและใช้ตัวมรดกน้ำร้อยละจำนวน 100% ของครัวเรือนทั้งตำบล
- 4) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสถานีตำรวจจำนวน 1 แห่ง และศูนย์อพยพร.จำนวน 1 แห่ง
- 5) การคมนาคม การคมนาคม มีถนนสายหลัก 2 สาย ผ่านตอนกลางของตำบล สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง อยู่ในความรับผิดชอบของโยธาธิการและขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ทิศเหนือเชื่อมไปยัง อำเภอสหัสขันธ์ และอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทิศใต้เชื่อมถนนปากทางเขื่อนลำปาว ซึ่งสามารถเดินทางไปยังจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดใกล้เคียงได้ ส่วนทิศตะวันตกเชื่อมอำเภอห้วยเม็ก โดยสภาพทั่วไปแล้วระบบการคมนาคมในหมู่บ้านยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งถนนระหว่างหมู่บ้านยังเป็นหลุมเป็นบ่อ โดยเฉพาะช่วงฤดูฝนการสัญจรได้รับความเดือดร้อนมากต้องการให้มีการซ่อมแซมปรับปรุงอีก
- 6) การโทรคมนาคม สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ (ตู้โทรศัพท์สาธารณะ) จำนวน 12 แห่ง
- 7) การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลตำบลเขาพระนอน มีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน การปรับปรุงและต้องการขยายเขตไฟฟ้า เพื่อประสิทธิภาพมากขึ้น

8) แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ สระน้ำ หนอง บึง ลำห้วยจำนวน 16 แห่ง และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

9) ทรัพยากรในพื้นที่ ได้แก่ ป่าไม้ธรรมชาติจำนวน 3 แห่ง

10) มวลชนจัดตั้ง / กลุ่มอาชีพ ได้แก่ ลูกเสือชาวบ้าน กลุ่มร้านค้าชุมชน กลุ่มปลูกเห็ด กลุ่มหัตถกรรม กลุ่มเย็บผ้า กลุ่มปลูกแตงล้าน กลุ่มจำหน่ายปุ๋ย กลุ่มปลูกอ้อย กลุ่มขุดเกษตร

11) พืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย

12) ปศุสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร ไก่พื้นเมือง

13) ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล มีบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 40 คน ได้แก่ พนักงานเทศบาล 16 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 18 คน พนักงานจ้างทั่วไป 4 คน รวมทั้งหมด 40 คน

14) รายได้ของเทศบาลตำบล ปีงบประมาณ 2553 มีรายได้จำนวน 20,316,700 บาท

สรุป ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเขาพระนอน อำเภอเขาตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยสภาพทั่วไป ได้แก่ ที่ตั้ง เนื้อที่ ภูมิประเทศ การปกครอง สภาพทางเศรษฐกิจ เช่น อาชีพ และสภาพทางสังคม ได้แก่ การศึกษา สถาบันและองค์กรทางศาสนา สาธารณสุข ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เป็นต้น

4.2 บทบาทหน้าที่ของตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

4.2.1 พนักงานเทศบาล

เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน โดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ดังนี้

1) สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาล ทั้งมีหน้าที่เป็นเลขานุการสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนงานอื่นๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของหน่วยงานได้ โดยเฉพาะ

2) สำนักการคลัง/กองคลัง หรือฝ่ายคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน และการบัญชีการจัดเก็บภาษีต่างๆ ตลอดจนการควบคุมดูแลพัสดุ และทรัพย์สินของเทศบาล งานเร่งรัดรายได้ งานแผนที่ภาษี งานทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3) กองหรือฝ่ายสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ แนะนำ ช่วยเหลือ ด้านการเจ็บป่วยของประชาชน การป้องกัน การระงับโรคติดต่อ การสุขภาพิบาลและรักษาความสะอาด งานสัตว์แพทย์ ตลาดสาธารณะ ตลอดจนการควบคุมการประกอบอาชีพที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชน

4) สำนักการช่าง/กองช่าง หรือฝ่ายช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม งานก่อสร้างอาคาร เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานเกี่ยวกับไฟฟ้า สาธารณะ งานบำรุงรักษาทางบก ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ งานสำรวจและแบบแผนงาน สถาปัตยกรรมและผังเมือง ตลอดจนงานสาธารณูปโภค

5) สำนักการศึกษา/กองการศึกษา หรือฝ่ายการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชาชน งานด้านการสอน การนิเทศ การศึกษา งานการศึกษานอกโรงเรียน งานกิจกรรมเด็ก และเยาวชน

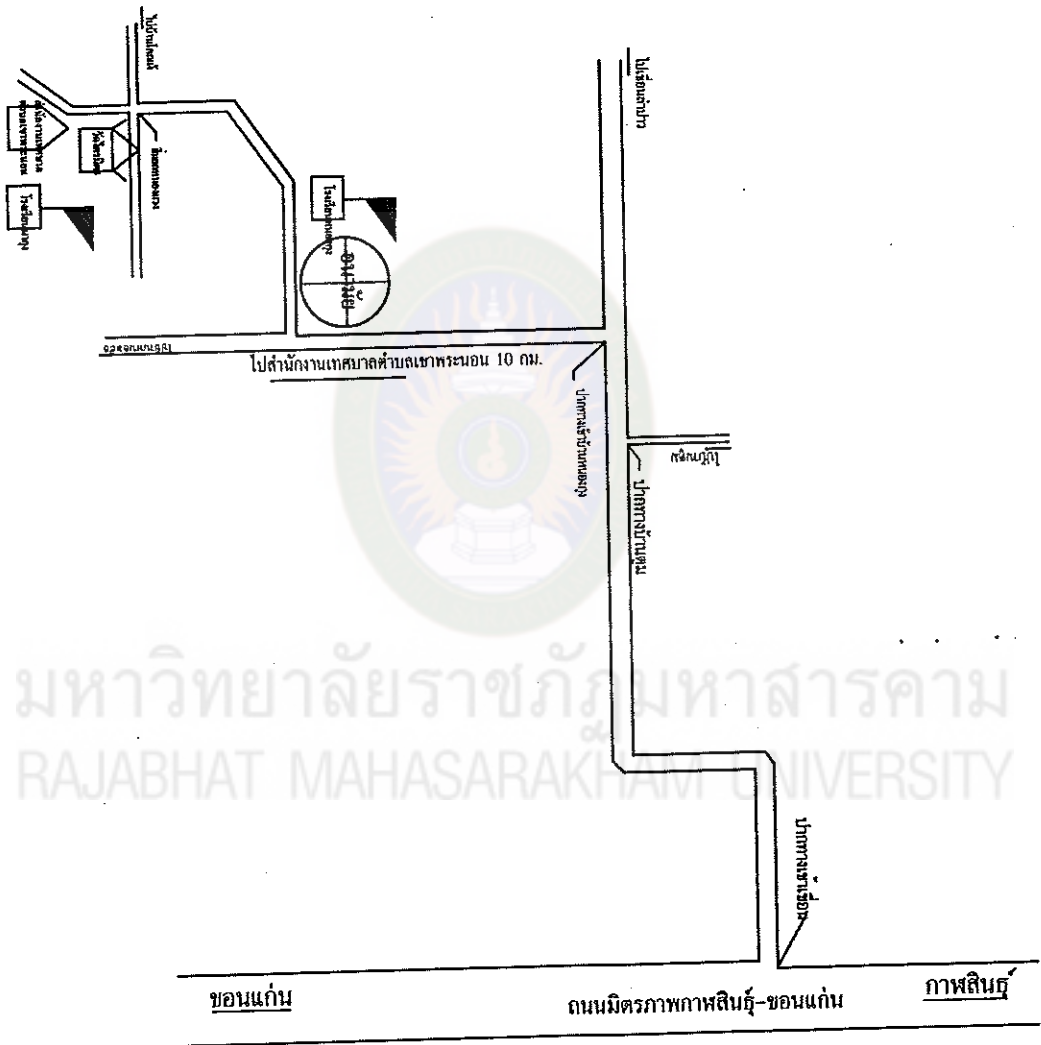
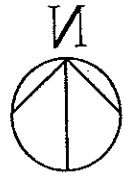
6) กองหรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงาน วิชาการและการวางแผนพัฒนาเทศบาล ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบาย และแผนงานวิจัย และประเมินผล งานนิติการ การจัดทำงบประมาณ และงานประชาสัมพันธ์

7) กองหรือฝ่ายสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ควบคุมดูแล และรับผิดชอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานพัฒนาชุมชน

8) กองหรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล มีหน้าที่กำจัดการมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลพร้อม บำบัดน้ำเสีย ประกอบไปด้วย งานกำจัดการมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล งานเครื่องกล และซ่อมบำรุง งานโรงงาน กำจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานแบบแผน งานก่อสร้าง งานควบคุมและการ ตรวจสอบ การบำบัดน้ำเสีย งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

9) กองหรือฝ่ายการประปา มีหน้าที่เกี่ยวกับงานผลิตน้ำประปา งานวางระบบท่อประปา งานจำหน่ายน้ำประปาให้ประชาชน งานจัดเก็บรายได้การประปา

กล่าวโดยสรุป บทบาทหน้าที่ของตำแหน่งในการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลเขาพระนอน ปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาลซึ่งเป็นฝ่ายข้าราชการประจำ



ภาพที่ 1 แผนที่เทศบาลตำบลเขาพระนอน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรุญ แก้วมณี (2545 : 95 - 99) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย

ชาฤทธิ์ ชัยพิสุทธิสกุล (2546 : 109) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติและสภาพการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

อมร อ่อนรัชชา (2546 : 71 - 72) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด จำนวน 13 ปัจจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 ปัจจัยคือการปกครองบังคับบัญชา

อนงค์นาด จุฑาทงกูร (2547 : 101 - 102) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ ปรากฏว่า ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือน ด้านสวัสดิการ ด้านการเลื่อนขั้นเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมละรายด้าน จำแนกตามเพศ สถานภาพทางครอบครัว วุฒิทางการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

สุพรรณ พันธุ์ประสิทธิ์กิจ (2548 : 42) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ได้ว่าอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพและรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

สมภพ ก้อนแก้ว (2550 : 46 - 47) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรีอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยพื้นฐานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพกระษัตรี ไม่มีความสัมพันธ์เชิงปฏิฐานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ในขณะที่เดียวกัน สำหรับปัจจัยจุดใจ - ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่งเงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีผลที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภาณี จินดาหลวง (2550 : 81 - 83) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ในปัจจัยจุดใจพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากและปัจจัยเกื้อหนุนพบว่าความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ไพศาล สมุทรเผ่าจินดา (2550 : 60 - 63) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยและรายด้าน พบว่า ปัจจัยกระตุ้นด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุดเท่ากับปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

รองลงมาคือ ปัจจัยกระตุ้นด้านลักษณะของงาน และน้อยสุดคือปัจจัยด้านเงินเดือนและ รายได้

ปัจจัยกระตุ้นในภาพรวมมีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านลักษณะของ งานและน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยด้านเงินเดือนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงใน การทำงานและน้อยสุดคือด้านเงินเดือนและรายได้

ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล (2550 : 74) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็น รายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไป น้อย คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน ด้านการพัฒนา ข้าราชการ ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปาน กลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

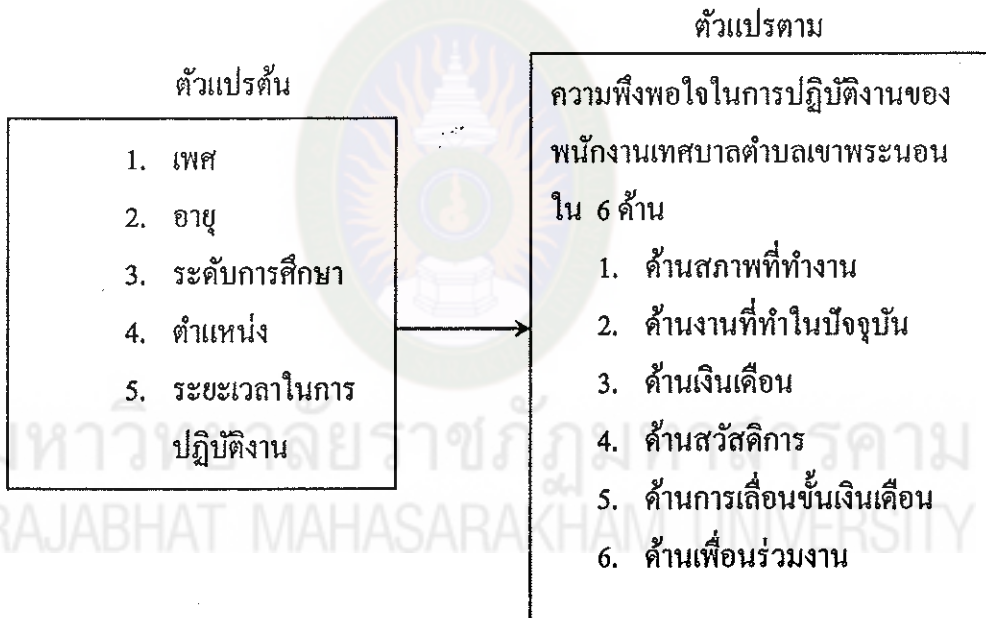
รัชณี ไตรพันธ์ (2550 : 74) ได้วิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ใน ระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก 9 ด้าน เรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย คือด้านประ โยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการเงิน และด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการนิเทศงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขและความพึง พอใจในการปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงปัญหาอุปสรรคใด ทั้งสิ้นในการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการได้รับการ ตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น และวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การ บังคับบัญชา ตัวงาน การบริหารงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รายได้ สวัสดิการ

ผลประโยชน์ตอบแทน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมการทำงาน เงินเดือน การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การนิเทศงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลเขาพระนอน ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกิลเมอร์ (Gilmer, 1971 ; อ้างใน สุวัฒน์ ทองจันทร์, 2547 : 27-28) และ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1957 ; อ้างใน ประสิทธิ์ วิวัฒน์ตระกูล, 2550 : 20-21) มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา