

ชื่อเรื่อง	วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน :
	กรณีศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ
	เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอารีรัตน์ นวลน้อย
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
	ภาครัฐและเอกชน
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ศรภา สุธรินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี ประกอบด้วย ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยจำแนก 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้โดยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ ผู้บริหาร/หัวหน้ากองงาน/ผู้ปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎรของทั้ง 2 เทศบาลจำนวน 20 คน และใช้แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในเทศบาลตำบลยางเนิ้งจำนวน 52 คน และเทศบาลตำบลสารภี 43 คน และประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีจำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเป็นรูปแบบผสมผสานที่มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าวัฒนธรรมองค์การลักษณะอื่นเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีโครงสร้างในการเล็งเห็นความสำคัญกับบุคลากรในองค์การในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้นำไปพัฒนาองค์การของตนรวมถึงเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วมทุกคนมีสิทธิมีเสียงเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น บริหารจัดการ ทำงานแบบเครือข่ายให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมกันมากกว่าจะมองว่าเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา ก้าวร้าวมีอยู่บ้างแต่ไม่มากเท่าวัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะสร้างสรรค์เพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ในการพัฒนาองค์การและระบบการบริหารงานที่เน้นการทำงานแบบเครือข่ายเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกเป็นกันเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในการพัฒนาองค์การได้อย่างอิสระส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบผสมผสานเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งแต่มีลักษณะองค์การที่แตกต่างกันในส่วนของเทศบาลตำบลสารภีนั้นมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์จะมีอยู่บ้างส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา-ก้าวร้าว มีอยู่มากเพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลสารภีมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหรือความสำเร็จเป็นหลัก โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความมั่นคงในอาชีพและระบบการบริหารงานที่เน้นระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการทำงานน้อยกว่าแบบเอกชนที่มีสภาวะการแข่งขันกันมาก เนื่องจาก เทศบาลตำบลสารภีเป็นระบบที่ถูกควบคุมปลูกฝัง ลักษณะค่านิยม ระเบียบการทำงานต่างๆ ส่วนของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ที่ผสมผสานกัน ในวัฒนธรรมองค์การนั้นจัดอยู่ว่าเป็นรูปแบบที่ทุกองค์การพึงประสงค์อยากให้องค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะนี้

ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบการได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภี ส่วนการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านจิตต่อการให้บริการ พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลพบว่าส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้านมีเพียงการให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีทั้งนี้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ส่วนเทศบาลตำบลสารภีพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ เกือบทุกด้านเป็นส่วนมาก ด้านการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านในภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน

Title	Effects of Organizational Culture towards Public Services: A Comparative Study of Yangnoeng and Saraphi Sub-district Municipalities, Chiangmai Province
Author	Miss Areerat Nuannoi
Degree of	Master of Public Administration in Public and Private Organization Administration
Advisory committee Chairperson	Dr. Sarapa Sutrin

ABSTRACT

This qualitative and qualitative study aimed to 1) analyze the feature of organizational culture of Saraphi an Yang Noeng sub-district municipalities; 2) explore factors (persuading and supporting) effecting the public services; and 3) compare the satisfaction level on the public services of Saraphi and Yang Noeng sub-district municipalities. The tools used in the study comprised and interview the administrators/director of corporate affairs/civil registration officers of both municipalities (n=20) and a set of questionnaires was used for data collection administered with civil registration officers (more than one year of working experience) from Saraphi sub-district municipality (n=43) and Yang Noeng sub-district municipality (n=52) and the general people who gained the service from both municipalities (n=400).

The results found that the organizational culture model of Yang Noeng sub-district municipality was an integrated modal having more creative characteristics than other organizational culture models. This was because Yang Noeng sub-district municipality had its structure aiming at the importance of personnel in the organization for self-development. It focused on teamwork which everyone had the equal rights to express opinions, and felt that they were in one family. However, there was some defensive-apathetic-aggressive culture in their organizations, but not so much as creative cultural organizations. This was because the Yang Noeng sub-district municipality vision aimed to develop its personnel potential development in task performance to meet needs of service users. It was found that the organizational culture of Saraphi sub-district municipality was the same integrated model as Yang Noeng sub-district

municipality, but it had different organizational feature. The organizational culture of Saraphi sub-district municipality showed some creative features but it had much of apathetic-aggressive feature. This was because Saraphi sub-district municipality aimed at the achievement of mission or success as a key point. This would show a relationship among the personnel since its organizational model focused on the occupational security and the management system focused on regulations and disciplines in order to be a guide line for active task performance which could compete against the private sector. Since Saraphi sub-district municipality was the controlled-fostered feature of value and functional regulation system, the creative integrated cultural organization was likely in the form that all organizations desired to let its organization have organizational culture in this feature.

Regarding the comparison of an opinion level of personal about motivation factor effecting service provision of Saraphi sub-district municipality, it was found that they shared the same level of an opinion with that of Yang Noeng sub-district municipality except responsibility, prestige, and promotional (Yang Noeng gained higher than Saraphi sub-district). For supporting factors on services, it was found that the personnel had a higher level of their opinion about the service provision of YangNoeng than that of Saraphi sub-district municipality in almost all aspects. Only co-working relationships, working condition, and job security were found at the same level. Based on a relationship among personal attributes, there was no statistically significant difference in service provision of the two sub-district municipalities.

For the comparison of a satisfaction level on service provision of the two sub-district municipalities, as whole, there was no difference in the satisfaction. Only equal service provision of Yang Noeng sub-district municipality was found at a higher level. Findings also should that there was a positive relationship among factors effecting service provision of Yang Noeng sub-district municipality. For Saraphi sub-district municipality, there was no significant relationship in almost all aspects. Besides, it was found that people had a higher level of satisfaction with service provision of Yang Noeng than that of Saraphi sub-district municipality.