วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

อารีรัตน์ นวลน้อย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

ชื่อเรื่อง

วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบ
เทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

โดย

อารีรัตน์ นวลน้อย

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา .....
(อาจารย์ ดร.ศราภา ศุทรินทร์)
วันที่ 11 เดือน มี.ค. พ.ศ. 2557

กรรมการที่ปรึกษา .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกชมาศ เอกเอี่ยม)
วันที่ 11 เดือน มี.ค. พ.ศ. 2557

กรรมการที่ปรึกษา .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล)
วันที่ 11 เดือน มี.ค. พ.ศ. 2557

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร .....
(อาจารย์ ดร.เกรียงไกร เจริญผล)
วันที่ 11 เดือน มี.ค. พ.ศ. 2557

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จาตุพงศ์ วาฤทธิ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ 20 เดือน มี.ค. พ.ศ. ๒๕๕๗

ชื่อเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารกี จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวอารีรัตน์ นวลน้อย

ชื่อปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ศราภา ศุทรินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้โดยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร/หัวหน้ากองงาน/ผู้ปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎรของทั้ง 2 เทศบาลจำนวน 20 คน และใช้แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในเทศบาลตำบลยางเนิ้งจำนวน 52 คน และเทศบาลตำบลสารภี 43 คน และประชาชนผู้มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีจำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเป็นรูปแบบผสมผสานที่มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าวัฒนธรรมองค์การลักษณะอื่นเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีโครงสร้างในการเล็งเห็นความสำคัญกับบุคลากรในองค์การในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้นำไปพัฒนาองค์การของตนรวมถึงเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วมทุกคนมีสิทธิมีเสียงเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น บริหารจัดการ ทำงานแบบเครือญาติให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันมากกว่าจะมองว่าเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา ก้าวร้าวมีอยู่บ้างแต่ไม่มากเท่าวัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะสร้างสรรค์เพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ในการพัฒนาองค์การและระบบการบริหารงานที่เน้นการทำงานแบบเครือญาติเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกเป็นกันเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในการพัฒนาองค์การได้อย่างอิสระส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบผสมผสานเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งแต่มีลักษณะองค์การที่แตกต่างกันในส่วนของเทศบาลตำบลสารภีนั้นมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์จะมีอยู่บ้างส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา-ก้าวร้าว มีอยู่มากเพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลสารภีมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหรือความสำเร็จเป็นหลัก โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความมั่นคงในอาชีพและระบบการบริหารงานที่เน้นระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการทำงานน้อยกว่าแบบเอกชนที่มีสภาวะการแข่งขันกันมาก เนื่องจาก เทศบาลตำบลสารภีเป็นระบบที่ถูกควบคุมปลูกฝัง ลักษณะค่านิยม ระเบียบการทำงานต่างๆ ส่วนของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ที่ผสมผสานกันในวัฒนธรรมองค์การนั้นจัดอยู่ว่าเป็นรูปแบบที่ทุกองค์การพึงประสงค์อยากให้องค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะนี้

ด้านการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบการได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภี ส่วนการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยค้ำจุนต่อการให้บริการ พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลพบว่าส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้านมีเพียงการให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีทั้งนี้จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง พบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ส่วนเทศบาลตำบลสารภีพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ เกือบทุกด้านเป็นส่วนมาก ด้านการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านในภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน

Title Effecfs of Organizational Culturc 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 ereative characteristics than other organizational culture models. This was because Yang Noeng sub-district munieipality 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 o express opinions, and felt that they were in one family. However, there was some defensive-apathetic-aggressive eulture in their organizations, but not so much as ereative cultural organizations. This was because the Yang Noeng sub-district municipality vision aimed to develop its personnel potential development in task performanee 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-dustrict 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 effeeting 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.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ศราภา ศุทรินทร์ประธานกรรมการที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.บงกชมาศ เอกเอี่ยมกรรมการที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธุ์สโรบล กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ตรวจทาน แก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อีกทั้งขอขอบพระคุณเจ้าหน้าทะเบียนราษฎรท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของทั้งสองเทศบาลที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ และเพื่อเป็นประโยชน์ของทั้งสองเทศบาลในการพัฒนาด้านการบริการต่อไป

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยบริหารศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการความรู้ต่างๆ ให้แก่ข้าพเจ้าได้เพิ่มพูนความรู้ ทั้งให้ข้อคิดมุมมองชีวิตที่กว้างขึ้น และบุคลากรของวิทยาลัยบริหารศาสตร์และบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและคำแนะนำในเรื่องการศึกษาและเรื่องต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ ภาคปกติ (รปม.3) ที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ไม่ทิ้งกัน รวมไปถึงเพื่อนๆ พี่ๆ ภาคสมทบ (รปม.3) และรุ่นพี่ (รปม.1-2) ที่ให้คำแนะนำในเรื่องการศึกษาและเรื่องต่างๆ ด้วยดีเสมอมา

เหนือสิ่งอื่นใดขอขอบพระคุณกำลังใจสำคัญที่ทำให้ข้าพเจ้าเข้มแข็ง สามารถเอาชนะกับปัญหาอุปสรรค์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งการเรียน และปัญหาต่างๆ ในชีวิต คือ คุณพ่อบุญชม คุณแม่พิกุลทอง รวมไปถึงพี่ชายนายจักรพงษ์ นวลน้อย, ร.ต.ต.อิศรา งามเปี่ยม และญาติพี่น้องทุกๆ คน ขอประโยชน์และคุณความดีที่เกิดจากการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ เป็นเครื่องบูชาและทดแทนพระคุณบิดามารดาที่ได้ให้กำเนิดชีวิต สติปัญญา ความรู้ และให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียนแก่ข้าพเจ้าอย่างหาที่สุดมิได้

อารีรัตน์ นวลน้อย

มีนาคม 2557

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		(3)
ABSTRACT		(5)
กิตติกรรมประกาศ		(7)
สารบัญ		(8)
สารบัญตาราง		(10)
สารบัญภาพ		(18)
บทที่ 1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	ขอบเขตในการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2	การตรวจเอกสาร	12
	ข้อมูลของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	12
	ข้อมูลของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	23
	แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์การ	29
	พฤติกรรมองค์การ	40
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	53
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ	63
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	66
	ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฟรดเดอริคเฮอร์ซเบอร์ก	73
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	79
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	83
บทที่ 3	วิธีการวิจัย	86
	การออกแบบการวิจัย	86
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	87
	เครื่องมือการวิจัย	88

หน้า

การสร้างเครื่องมือการวิจัย 91
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 93
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 94
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์ 95
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน 99
ตอนที่ 2 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 119
ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 217
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ 244
สรุปผลการวิจัย 245
อภิปรายผล 268
ข้อเสนอแนะ 282
ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป 283
บรรณานุกรม 284
ภาคผนวก 288
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม 289
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย 311

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	17
2	จำนวนประชากรเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	25
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	121
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	126
5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านความสำเร็จในการทำงาน	131
6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	134
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	137
8	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรับผิดชอบ	140
9	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	143

		หน้า
10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม	146
11	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านนโยบายและการบริหาร	149
12	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการปกครองบังคับบัญชา	152
13	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	155
14	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	158
15	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	161
16	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม	164
17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามเพศ	165

ตาราง		หน้า
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามเพศ	166
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามตามอายุ	169
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามตามอายุ	170
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา	171
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา	173
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	174
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	176
25	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	179
26	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	181

ตาราง		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	183
28	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	186
29	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	188
30	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	190
31	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	192
32	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านภาพรวมการบริการลูกค้า	194
33	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	196
34	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	197

ตาราง		ตาราง
35	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	198
36	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ	199
37	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	200
38	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหาร	201
39	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา	202
40	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	203
41	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	204

ตาราง		หน้า
42	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	205
43	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	207
44	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	208
45	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	209
46	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ	210
47	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	211
48	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหาร	212

ตาราง		หน้า
49	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา	213
50	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	214
51	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	215
52	แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	216
53	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	218
54	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	222
55	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	226
56	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	228

ตาราง		หน้า
57	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	230
58	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	233
59	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	235
60	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	238
61	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	240
62	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านภาพรวมการบริการลูกค้า	243

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	13
2	ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	23
3	องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ	34
4	ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ	35
5	ทฤษฎีภาวะผู้นำ	41
6	การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวา	43
7	การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิเกน	44
8	การศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ	45
9	ตาข่ายพฤติกรรมการบริหาร	46
10	ผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สูง-ต่ำ ตาม ผลการวิจัยของ Likert	48
11	ผู้นำที่ควบคุมเข้มงวด-ไม่เข้มงวดตามผลการวิจัยของ Likert	48
12	ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำ	51
13	แสดงทฤษฎีสององค์ประกอบ	79
14	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	85

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การหลายแห่งทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจมักให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์การและการมีอุตมการณ์ร่วมกันในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้ ผลที่ตามมาคือทำให้องค์การมีวัฒนธรรมที่ดีและเข้มแข็งและจะกลายเป็นกฎเกณฑ์ บรรทัดฐานให้บุคลากรในหน่วยงานนั้นปฏิบัติตามไปในแนวทางเดียวกันจนเกิดเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์การ ซึ่งจะมุ่งเน้นการสร้าง "วัฒนธรรมการให้บริการ" ที่ให้ความสำคัญ กับ การตอบสนองลูกค้า องค์การจึงต้องเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในงานบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น ทำให้องค์การเหล่านั้นประสบความสำเร็จและสามารถยืนหยัดสร้างรากฐานที่มั่นคงมาได้จนถึงทุกวันนี้

องค์การถือเป็นหน่วยชีวิตเช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ องค์การแต่ละองค์การจึงมีวิถีชีวิต ลักษณะนิสัย และบุคลิกภาพขององค์การเฉพาะ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ ไม่มีองค์การใดที่มีความเหมือนกันโดยสิ้นเชิง แม้ว่าจะเป็นองค์การที่ทำหน้าที่เหมือนกัน เช่น ธนาคาร มหาวิทยาลัย โรงเรียน โรงพยาบาลหรือหน่วยงานในเครือเดียวกันก็ตาม เช่น กลุ่มบริษัทในเครือต่าง ๆ ลักษณะขององค์การซึ่งเป็นบุคลิกหรือนิสัยขององค์การเหล่านี้ เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) ซึ่งในทางการบริหารมีความเชื่อกันว่า องค์การที่มีวัฒนธรรมต่างกันจะส่งผลกระทบถึงผลงานขององค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน องค์การจำนวนมากจึงพยายามที่จะสร้างวัฒนธรรมและแสวงหาวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเพื่อสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การให้ดีขึ้น และให้องค์การมีสมรรถนะใน การปฏิบัติงานสูงขึ้น ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมการบริหาร จึงต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์การด้วย ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงาน การแสดงออก และสนองตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ขององค์การนั้นจะเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ซึ่งการให้บริการสำหรับภาครัฐก็คือการบริการสาธารณะ โดยการให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น การให้ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความช่วยเหลือด้านสังคม การศึกษา การสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ เป็นต้น

การให้บริการสาธารณะในอดีตที่ผ่านมา รัฐจะเป็นผู้จัดทำโดยมีหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบทั้งในส่วนกลางหรือมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนรัฐบาลกลางเป็นผู้ให้บริการและอาจจะมีหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบ้าง ที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต่อมาเมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ พยายามปรับตัวเพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเพื่อให้องค์การสามารถอยู่ได้ ในภาคเอกชนอาจมีการปรับปรุงการบริหารงานด้วยการรื้อปรับระบบ (Re-engineering) หรือวิธีอื่น ๆ ที่นักวิชาการนำเสนอแล้วเป็นที่ยอมรับในสังคมโลกในขณะที่ภาครัฐเอง ได้มีความพยายามในการปฏิรูประบบราชการมาโดยตลอด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่ต้องเข้าสู่กระบวนการการปฏิรูประบบราชการด้วย แต่ความพยายามในการปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์การสามารถอยู่ได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือ “วัฒนธรรมองค์การ” วัฒนธรรมองค์การเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินค่านิยมร่วมในองค์การและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อความต้องการสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการต้องแก้ไขปัญหา โดยจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ ขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะให้ทั่วถึงจึงมอบอำนาจให้หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเหล่านี้เป็นผู้ให้บริการสาธารณะแทนรัฐซึ่งสามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งในที่นี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาในส่วนงานด้านทะเบียนราษฎรท้องถิ่น เพราะเป็นส่วนงานที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย จึงทำให้เป็นส่วนงานที่ประชาชนจะเข้ามาใช้บริการในงานส่วนนี้จำนวนมากกว่างานด้านอื่น ๆ

งานด้านทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจหนึ่งที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนภารกิจในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำโดยภารกิจด้านทะเบียนราษฎรในความรับผิดชอบของเทศบาลประกอบด้วยการแจ้งการเกิดการแจ้งการตายการแจ้งการย้ายที่อยู่และการขอเลขที่บ้านจากภารกิจที่ได้รับการมอบหมายดังกล่าวทำให้เทศบาลจะต้องให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อมมีประสิทธิภาพรวดเร็วรับผิดชอบตอบสนองและไม่เอนเอียงอีกทั้งจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงินซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเลือกวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานตามอุดมการณ์การปกครองระบอบประชาธิปไตย“การปกครองของประชาชนโดยประชาชนเพื่อประชาชน”

สำหรับการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่งและเป็นฝ่ายงานที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ การจัดให้บริการโดยสำนักทะเบียนอำเภอ และ กิ่งอำเภอเท่านั้นต่อมาได้มีการจัดให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยให้เทศบาลขนาดใหญ่ เปิดให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเท่านั้นอย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การให้บริการของภาครัฐนั้นจะมีไม่เพียงพอ และไม่ทั่วถึงประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงการให้บริการที่ไม่ค่อยดี เนื่องจากข้าราชการ ซึ่งเป็นผู้จัดให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะยึดติดกับแนวคิดแบบดั้งเดิม คือ จะต้องเป็นเจ้านาย ของประชาชน ผู้มาใช้บริการยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปโดยไม่มีการผ่อนปรน ซึ่งการให้บริการของภาครัฐนี้จะแตกต่างกับการให้บริการของภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิง จึงทำให้การให้บริการของรัฐมักไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แต่การมาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่เป็นของเทศบาล ผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมารับบริการ โดยไม่มีทางเลือกอื่นเลย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับ (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534)

ปัญหาการให้บริการของรัฐนั้นมีมาเป็นเวลานานแล้ว นั้นคือการให้บริการที่ไม่เป็นที่พอใจของประชาชนเนื่องด้วยยังมีการให้บริการแบบดั้งเดิมบุคลากรคิดว่าตนเองมีอำนาจจึงอยากทำอะไรก็ทำไม่เกรงใจประชาชน ซึ่งภาครัฐก็พยายามแก้ไขปรับปรุงมาตลอด เช่น มีการปฏิรูประบบราชการ ทั้งนี้ เพื่อจะปรับปรุงระบบของราชการให้ดีขึ้นสามารถจะให้บริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดและพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มีระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการของรัฐ (สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2540) ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนร่วมโดยการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานทะเบียน (ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545) ประกอบด้วย

1. พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในทางชอบพึงไม่แสวงหาประโยชน์อื่นใดจากผู้มาขอรับบริการพึงไม่ใช้ทรัพย์สินหรือข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพื่อหาและเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือบุคคลอื่น

2. พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบ ยึดระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

3. พึงมีความใส่ใจและรับผิดชอบ หมั่นตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการทะเบียนให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4. พึงมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจและอุตสาหะพึงหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียวกับประชาชนที่ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อ

5. พึงมีทัศนคติ มีกิริยาวาจาที่สุภาพ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังสามารถให้สำเร็จ เสียสละ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ประชาชน

6. พึงแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการทราบและแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าจะสามารถแก้ไขได้เวลาใด พึงแนะนำและชี้แจงให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีข้อมูลตามต้องการ

7. พึงใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอพึงละเว้นจากการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ตนไม่รู้จริง หรือไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ อันอาจก่อให้เกิดปัญหาหรือความเสียหายแก่ราชการ หรือประชาชนได้ภายหลัง

8. พึงใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้งานทะเบียนมีความถูกต้อง โปร่งใสและเกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติโดยรวม

9. พึงเชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน พึงสำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพงานทะเบียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนได้ยึดปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนแล้วอีกปัจจัยหนึ่ง ที่น่าจะเป็นตัวสำคัญในการดำเนินงานในองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายจะพัฒนาองค์การให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญคือเรื่องของการให้บริการประชาชนนั้นก็คือการมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี วัฒนธรรมองค์การที่สืบต่อกันมาปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องขององค์การแต่ละแห่งเพื่อที่จะเป็นตัวนำไปสู่ผลสำเร็จในการดำเนินงานให้เกิดคุณภาพทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นการให้บริการมากขึ้น คุณภาพดีที่สุด เทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภี จึงมีจุดมุ่งหมายเดียวกันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการเช่นเดียวกับการบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี ทั้ง 2 องค์การต่างก็ต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการนั้นจะต้องมีปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จใน

การให้บริการ เพราะฉะนั้นองค์การควรเล็งเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การของแต่ละแห่ง เพราะจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอใจซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ต้องการ จะเปรียบเทียบให้เห็นถึงลักษณะของวัฒนธรรมและปัจจัยที่ส่งผลให้การดำเนินด้านการบริการ ให้ประชาชนนั้นเกิดความพึงพอใจแล้วนำมาเปรียบเทียบว่าเทศบาลใดที่บริการประชาชนได้ดี กว่ากัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อจะเป็นประโยชน์ในด้านการบริหารงานขององค์การและพัฒนาองค์การต่อไป เพราะในการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการได้รับบริการที่ใดมากน้อยกว่ากัน แล้วนำมาเปรียบเทียบกันหากเทศบาลใดมีความพึงพอใจน้อย หากเทศบาลใดมีความพึงพอใจน้อยกว่าก็จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ ให้เป็นไปในทางที่เอื้อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานก็จะได้นำแผนงาน ข้อเสนอแนะของอีกเทศบาลนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การของตนเพื่อพัฒนาต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วยระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในสำนักทะเบียนท้องถิ่นด้านการให้บริการประชาชน ในส่วนงานทะเบียนราษฎร์ โดยแบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 ประชากรกลุ่มที่ 1

- ระดับผู้บริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดผู้อำนวยการกองคลังผู้อำนวยการกองช่าง
- ระดับหัวหน้า ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขผู้อำนวยการกองช่างผู้อำนวยการกองคลัง
- ระดับผู้ปฏิบัติการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร และนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.2 ประชากรกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

2. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ว่าวัฒนธรรมองค์การนั้นเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ร่วมไปถึงการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการเฉพาะในส่วนของงานทะเบียนราษฎร มากน้อยเพียงใด ระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี วัฒนธรรมธรรมองค์การนั้นส่งผลต่อการให้บริการประชาชนมากน้อยเพียงใดโดยจากการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ งานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี

นิยามศัพท์เฉพาะ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึงค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกภายในองค์การ ในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและสั่งสมสืบต่อกันมาจนเป็นที่ยอมรับของสมาชิกโดยทั่วไปและถ่ายทอดไปยังคนรุ่นหลังต่อไปทำให้สมาชิกเกิดการรับรู้ การคิด และความรู้สึกไปในทิศทางเดียวกันซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การเป็น 2 ลักษณะ 12 มิติ ดังนี้

1. ลักษณะสร้างสรรค์ หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุน ซึ่งกันและกัน และ

มีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบความสำเร็จกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1.1 มิติเน้นความสำเร็จ คือ องค์การที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดีมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การมีลักษณะของการมีเป้าหมายร่วมกัน มีเหตุมีผล มีหลักการ และเป็นนักวางแผนที่มี

1.2 มิติเน้นสัจการแห่งตน คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์การตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับรวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของพนักงานทุกคน ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตน

1.3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน คือ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ

1.4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเอง

2. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉยชา-ก้าวร้าว หมายถึงองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงานและมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคลเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหารยึดถือกฎระเบียบแบบแผนพึ่งพาผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบขอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหารเน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับเพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคงปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน รวมไปถึงองค์การที่มีค่านิยมพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะมุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคง ของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจเห็นตรงข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้าน และมุ่งเจ้าระเบียบแบ่งออกเป็น 8 มิติ ได้แก่

2.1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคลให้ยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นพฤติกรรมที่ถูกต้องในองค์การ

2.2 มิติเน้นกฎระเบียบ คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะอนุรักษ์นิยม รักษาประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน

2.3 มิติเน้นการพึ่งพา คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกถึงสายงานบังคับบัญชาศูนย์รวมการบริหารจัดการ การตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม

2.4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ กลับไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้พนักงานเกี่ยงความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น ซึ่งทั้ง8 มิตินี้รวมอยู่ในวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์และวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉยชา

2.5 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของการเผชิญหน้าเป็นอย่างมาก โดยมีค่านิยมการบริหาร ที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าถ้าได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนล่วงหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในองค์การอยู่เสมอ ๆ พนักงานจะแสวงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัยไม่ไว้ใจบุคคลอื่น และแสดงอาการตำหนิและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ๆ

2.6 มิติเน้นอำนาจ คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีพื้นฐานแบบเน้นอำนาจหน้าที่ และบทบาทของแต่ละคนอยู่ที่ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากองค์การ คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้ควบคุมพนักงานที่มีระดับต่ำกว่า ทุกคนมีความต้องการที่จะได้ขั้นตำแหน่ง ที่สูงขึ้น และต้องการอำนาจเพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงาน โดยการใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้นิเทศและสอนงานเพื่อนร่วมงาน

2.7 มิติเน้นการแข่งขัน คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกของการแข่งขันที่ต้องการผลแพ้ชนะ พนักงานต้องการชนะและดีกว่า คนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับ ในที่ทำงานและวัดผลสำเร็จที่การทำงานที่มีการแข่งขันและมีความเชื่อว่าการทำงาน ต้องมีการแข่งขันกันทำงาน จึงจะประสบผลสำเร็จ

2.8 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนักและยึดมั่น ในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยมาก และใช้ระยะเวลานานมากในการทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เน้นการทำงานที่มีระบบระเบียบอย่างละเอียด

ซึ่งทั้ง 8 มิตินี้รวมอยู่ในวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Cooke, Robert A. และคณะ (นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543) แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำวัฒนธรรมองค์การตั้งรับเฉยชาและวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับก้าวร้าวมารวมกันเป็นวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับไว้ด้วยกัน

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุขโดยการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของทั้งสองเทศบาล เพราะเป็นฝ่ายงานที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากและเป็นเรื่องของการดำเนินชีวิตเป็นเรื่องที่ผูกพันกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย

การเปรียบเทียบ หมายถึง การเทียบเคียงความเหมือน หรือความแตกต่างระหว่างสิ่งหนึ่งกับสิ่งอื่น ๆ โดยมีเกณฑ์การตัดสินและการเปรียบเปรย สิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่งเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการ

ความพึงพอใจการบริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจจากการให้บริการของหน่วยงานด้านการบริการประชาชนของ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี โดยความรู้สึกดังกล่าวเป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ มากน้อยเพียงใด โดยวัดจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ความเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นใครใครมาก่อนได้ก่อน ไม่ดูฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความต้องการเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก สถานบริการไปมาสะดวก สามารถใช้บริการได้ง่าย สะอาด ปลอดภัย
5. การบริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ให้มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งในด้านผลงานและการใช้เทคโนโลยี พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นต้น
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี พูดไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์

แรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้มีพลังในการกระทำ พฤติกรรมมีทิศทางและต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นผู้ชักจูง มีความกระตือรือร้นที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ก็ได้นำทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรเดอริคเฮิร์ซเบอร์ก โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้ สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การไดรับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กาลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อไดทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์การ มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ดลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น มี 5 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การดิดดอสื่อสาร ภายในองค์การ

2. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และสามารถทำงานรวมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน และความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์การ

5. ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

บทที่ 2
การตรวจเอกสาร

การศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนกรณีศึกษา : เปรียบเทียบเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อการนำไปวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ รวมไปถึงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาใน ดังนี้

ข้อมูลของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ภาพ 1 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตั้งอยู่ในเขตท้องถิ่นอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการจัดตั้ง เป็นสุขาภิบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2499 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2500 โดยกำหนดให้เขตสุขาภิบาลตำบลยางเนิ้งครอบคลุมพื้นที่ตำบลยางเนิ้งทั้งตำบล ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ประกาศให้เป็นสุขาภิบาลที่มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง เนื่องจากมีฐานะการคลังเพียงพอที่จะบริหารงานประจำของสุขาภิบาลได้ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 112 ตอนพิเศษ 31 เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2538 เป็นผลให้ได้ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง ตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา และตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลง

ฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล สุขาภิบาลยางเนิ้งจึงได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล ยางเนิ้งเป็นเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ปัจจุบันเทศบาลตำบลยางเนิ้งประกอบด้วย ตำบลยางเนิ้ง ตำบลหนองผึ้ง (บางส่วน) ตำบลสารภี (บางส่วน) รวม 13 หมู่บ้าน มีจำนวนพื้นที่โดยประมาณ 10.04 ตารางกิโลเมตร

ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขต และเขตการปกครอง

ที่ตั้ง ชุมชนเทศบาลตำบลยางเนิ้งอยู่ห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 106 (เชียงใหม่ – ลำพูน) เป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 10.04 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,300 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับเทศบาลตำบลหนองผึ้ง อำเภอสารภี
ทิศใต้	ติดต่อกับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลชมภู เทศบาลตำบลไชยสถาน อำเภอสารภี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลหนองผึ้ง เทศบาลตำบลหนองแฝก อำเภอสารภี

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม / ขนส่ง

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 2 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 1 สาย ระยะทาง 15 กิโลเมตร

ลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 14 กิโลเมตร

ทางหลวงท้องถิ่น จำนวน 1 สาย

สภาพถนน ลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 1 กิโลเมตร

ถนนท้องถิ่น จำนวน 215 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 167 สาย ระยะทาง 38,604 กิโลเมตร

ลาดยาง จำนวน 23 สาย ระยะทาง 4,889 กิโลเมตร

ลูกรัง จำนวน 25 สาย ระยะทาง 537 กิโลเมตร

การไฟฟ้า

การไฟฟ้า กระแสไฟฟ้าที่ใช้ภายในชุมชน การไฟฟ้าจังหวัดลำพูนเป็นผู้ดำเนินการที่ตั้งของสำนักงาน ตั้งอยู่ถนนยางเนิ้ง – ขัวมุง ตำบลหนองแฝก อำเภอสารภี มีพื้นที่ประมาณ 40 ตารางวากระแสไฟฟ้าที่นำมาบริการได้รับจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต เป็นสถานีย่อยติดกับจังหวัดลำพูน หมู่ที่ 2 บ้านป่าเส้า หมู่ที่ 9 ตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จ่ายกระแสไฟฟ้ากับประชาชนทั้งนอกเขตและในเขตเทศบาลจำนวน 8,754 ครอบครัว ถนนในเขต องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 215 สาย

การประปา

การประปา ประชาชนส่วนใหญ่ใช้น้ำบาดาลจากบ่อ ซึ่งขุดเองลึกประมาณ 16 เมตร น้ำที่ได้เป็นสนิมดำเป็นน้ำสนิม ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคได้ขยายเขตจำหน่ายน้ำประปามายังเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางหมู่บ้านได้ใช้บริการแล้ว มีประปาหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง

การสื่อสารและโทรคมนาคม

การสื่อสาร มีบริการทางไปรษณีย์โทรเลข ที่ตั้งของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (สาขาสารภี) เลขที่ 44 หมู่ที่ 3 ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี มีพนักงานจำนวน 17 คน ให้บริการรับ – จ่าย จดหมายธรรมดา ลงทะเบียน โทรเลข พัสดุตั๋วแลกเงิน และธนาณัติ

ด้านเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ / รายได้ประชากร

เศรษฐกิจของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพทางการเกษตร ซึ่งเป็นผลผลิตที่มีชื่อของอำเภอสารภี ได้แก่ ลำไย ดังนั้นเกษตรกรจึงมีรายได้ต่อหัวประมาณ 50,000 บาท ต่อครัวเรือน ต่อปี

การเกษตรกรรม

จากข้อมูลการใช้ดินเพื่อการเกษตรของตำบลยางเนิ้งในปี 2552 พบว่าในเขตเทศบาลมีพื้นที่ถือครองทางการเกษตรทั้งสิ้น 3,176 ไร่ โดยมีการใช้พื้นที่ทำการเกษตร 2,154 ไร่ ใช้ที่ดินเพื่อการทำนา 635 ไร่ ใช้การปลูกผัก 240 ไร่ พื้นที่สวนผลไม้ 1,380 ไร่ ส่วนพื้นที่การทำไร่และอื่น ๆ 30 ไร่ ไม้ผลที่สำคัญถือเป็นพืชเศรษฐกิจ ในเขตตำบลยางเนิ้ง ได้แก่ ลำไย ในการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร เกษตรกรนำไปจำหน่ายในตัวเมือง หรือมีพ่อค้าคนกลางมารับซื้อถึงพื้นที่

การอุตสาหกรรม

การอุตสาหกรรมในเขตของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง มีโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภทจึงแยกประเภทโรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ๆ หลายโรงงาน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับเทศบาลอย่างมากโดยสามารถแยกประเภทได้ดังนี้

1. จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 3 โรง (มีคนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป หรือมีทรัพย์สินเกินกว่า 50 ล้านบาท)
2. จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง 14 โรง (มีคนงานตั้งแต่ 10 – 49 คน หรือมีทรัพย์สินถาวรตั้งแต่ 10 – 50 ล้านบาท)
3. จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 3 โรง (มีคนงานต่ำกว่า 10 คน หรือมีทรัพย์สินถาวร 1 ล้านบาท)

กิจการอุตสาหกรรม

1. โรงงานเครื่องเคลือบ 2 โรง
   ได้แก่ โรงงานศรีวรรณา, โรงงานอุตสาหกรรมแหลมทองบล็อคฯ
2. โรงงานยาสูบ 1 โรง
   ได้แก่ บริษัทไซแอมโทแบคโคเอ็กซ์ปอร์ดคอร์ปอเรชั่น จำกัด
3. โรงงานเย็บผ้า 1 โรง ได้แก่ โรงงานโปรอินดัสเทรียล จำกัด
4. โรงผลิตกล่องกระดาษ 2 โรง
   ได้แก่ หจก.ลานนาบรรจุภัณฑ์, บริษัท นอร์ทท็อปไทยแพ็คเกจ จำกัด

5. โรงงานบรรจุแก๊ส 1 โรง ได้แก่ บริษัท ยูนิคแก๊สฯ

6. โรงงานผลิตน้ำดื่ม 2 โรง ได้แก่ บริษัท เบเวอเรช จำกัด, วิสาหกิจชุมชนกลุ่มน้ำดื่มศรีโพธาราม

7. โกดังเก็บสินค้า 8 โรง

ได้แก่ บริษัท ห้างกระจกดังน้ำ,บริษัท เชียงใหม่เมธี, บริษัท สิงห์นครพิงค์ จำกัด, บริษัท พิคแอนด์เปย์ จำกัด, บริษัท การค้าเชียงใหม่ จำกัด, บริษัท เชียงใหม่เฮงล้ง จำกัด, บริษัท เอส ประทีป เอ็กซ์ปอร์ต แอนด์ อิมปอร์ต จำกัด, บริษัท เวียงพิงค์แอทแวนเทจ

8. โรงกลึงเหล็ก 3 โรง ได้แก่ บริษัทพีดีเอสเชียงใหม่ วิศวกรรม จำกัด, นายอินสม เวียงนาค, นายสายชล เกตุเพชร

การพาณิชยกรรม / การบริการ

1.	การพาณิชย์		
	1.1 ธนาคาร	4	ธนาคาร
	1.2 บริษัท	24	บริษัท
	1.3 ห้างหุ้นส่วนจำกัด	5	ห้าง
	1.4 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	1	ห้าง
	1.5 ร้านค้าต่าง ๆ	81	ร้าน
	1.6 สถานีบริการน้ำมัน	3	สถานี
	1.7 ตลาดสด	2	แห่ง
	1.8 โรงฆ่าสัตว์	-	โรง
	1.9 สถานธนานุบาล	1	แห่ง
2.	สถานบริการ		
	2.1 ร้านอาหาร	16	ร้าน
	2.2 สถานีขนส่ง	-	สถานี
	2.3 อื่น ๆ	24	แห่ง

(ร้านตัดผม, ร้านเสริมสวย, ร้านตัดผ้า, คลินิก, สระน้ำ)

ตาราง 1 จำนวนประชากรในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ตำบล/หมู่บ้าน	เพศ		รวม	จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
หมู่ 1 ต.ยางเนิ้ง	888	1,050	1,938	737
หมู่ 2 ต.ยางเนิ้ง	608	665	1,272	520
หมู่ 3 ต.ยางเนิ้ง	585	714	1,299	686
หมู่ 4 ต.ยางเนิ้ง	592	756	1,348	618
หมู่ 5 ต.ยางเนิ้ง	687	778	1,465	634
หมู่ 6 ต.ยางเนิ้ง	473	534	1,007	442
หมู่ 7 ต.ยางเนิ้ง	290	343	633	314
หมู่ 1, 2, 4, 8 ต.สารภี	276	304	580	232
หมู่ 5,7 ต.หนองผึ้ง	12	17	29	23
รวม	**4,410**	**5,161**	**9,571**	**4,206**

ศาสนา

1. ผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 90 ของจำนวนประชากร วัด จำนวน 8 วัด
   - 1.1 วัดกู่เสือ หมู่ที่ 1 ตำบลยางเนิ้ง
   - 1.2 วัดเวฬุวัน หมู่ที่ 2 ตำบลยางเนิ้ง
   - 1.3 วัดแสนหลวง หมู่ที่ 3 ตำบลยางเนิ้ง
   - 1.4 วัดพระนอนป่าเก็ดถี่ หมู่ที่ 4 ตำบลยางเนิ้ง
   - 1.5 วัดศรีโพธาราม หมู่ที่ 5 ตำบลยางเนิ้ง
   - 1.6 วัดต้นเหียว หมู่ที่ 6 ตำบลยางเนิ้ง
   - 1.7 วัดมงคลวนาราม หมู่ที่ 1 ตำบลสารภี
   - 1.8 วัดต้นผึ้ง หมู่ที่ 8 ตำบลสารภี
2. ผู้นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 8 ของจำนวนประชากร โบสถ์คริสต์ จำนวน 2 แห่ง
   - 2.1 โบสถ์คริสตจักรสันติสุข หมู่ที่ 1 ตำบลยางเนิ้ง
   - 2.2 โบสถ์คริสตจักรสิริพระพร หมู่ที่ 1 ตำบลยางเนิ้ง
3. ผู้นับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 2 ของจำนวนประชากร มัสยิด จำนวน-แห่ง

การศึกษา

ตำบลยางเนิ้งเป็นเขตเทศบาลอีกทั้งอยู่ห่างจากอำเภอเมืองเชียงใหม่เพียง 7 กิโลเมตรบนถนนสายเชียงใหม่ - ลำพูน การคมนาคมสะดวกทำให้ตำบลยางเนิ้ง เป็นศูนย์กลางของการศึกษา เป็นที่ตั้งของโรงเรียนประจำอำเภอ มีโรงเรียนในเขตเทศบาลให้บริการการศึกษาแก่เด็กและเยาวชน

โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมเขต 34 1 โรง

1. โรงเรียนสารภีพิทยาคม

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 2 โรง

1. โรงเรียนวัดเวฬุวัน
2. โรงเรียนวัดศรีโพธาราม

เอกชน 2 โรง

1. โรงเรียนวรานีกุล
2. โรงเรียนวชิราลัย

โรงเรียนระดับอนุบาล, ศูนย์เด็กเล็ก

- รัฐบาล 2 โรง ได้แก่ โรงเรียนวัดเวฬุวัน ศูนย์เด็กเล็กเทศบาลตำบล ยางเนิ้ง
- เอกชน 4 โรง ได้แก่ โรงเรียนวรานีกุล โรงเรียนอนุบาลสุปราณี สถานรับเลี้ยงเด็กบ้านสวนพิมพรรณ โรงเรียนอนุบาลพิมมาลา

โรงเรียนระดับมัธยม

- รัฐบาล 2 โรง ได้แก่ โรงเรียนสารภีพิทยาคม โรงเรียนวัดเวฬุวัน
- เอกชน 1 โรง ได้แก่ โรงเรียนวชิราลัย

กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

1. สนามกีฬาอเนกประสงค์ จำนวน 3 สนาม ได้แก่
   - สนามกีฬาอเนกประสงค์วัดกู่เสือ
   - สนามกีฬาอเนกประสงค์วัดต้นเหียว
   - สนามกีฬาสถานีรถไฟ
2. สนามฟุตบอล จำนวน 2 สนาม ได้แก่

- สนามฟุตบอลต้นเหียว หมู่ที่ 6 ตำบลยางเนิ้ง
- สนามฟุตบอลสถานีรถไฟ หมู่ที่ 5 ตำบลยางเนิ้ง

3. สนามบาสเก็ตบอล จำนวน 2 สนาม ได้แก่
   - สนามบาสเก็ตบอลวัดกู่เสือ
   - สนามบาสเก็ตบอลโบสถ์คริสตจักรสันติสุข
4. สนามตะกร้อ จำนวน 6 สนาม ได้แก่
   - สนามตะกร้อวัดกู่เสือ
   - สนามตะกร้อโบสถ์คริสต์ฯ
   - สนามตะกร้อโรงเรียนวัดเวฬุวัน
   - สนามตะกร้อโรงเรียนสารภีพิทยาคม
   - สนามตะกร้อวัดต้นเหียว
   - สนามตะกร้อสถานีรถไฟ
5. ห้องสมุดประชาชน จำนวน 2 ห้อง ได้แก่
   - ห้องสมุดประชาชน ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอสารภี
   - ห้องสมุดประชาชน ศูนย์การเรียนรู้ตำบลยางเนิ้ง วัดศรีโพธาราม
6. สวนสาธารณะ จำนวน 3 แห่ง

สาธารณสุข

1. ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานีอนามัย จำนวน 1 แห่ง
   - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยางเนิ้ง

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี จำนวน 1 ครั้ง
2. ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมาทรัพย์สินมูลค่า จำนวน 15,000 บาท
3. รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 1 คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)
   - คันที่ 1 จุน้ำได้ 4,000 ลิตร

   รถบรรทุกน้ำ จำนวน 2 คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดจุน้ำ)
   - คันที่ 1 จุน้ำได้ 5,000 ลิตร
   - คันที่ 2 จุน้ำได้ 10,000 ลิตร
4. พนักงานดับเพลิง จำนวน 16 คน
5. อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 204 คน

สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติแหล่งน้ำ

หนอง บึง จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ หนองฟานกักเก็บน้ำประมาณ 33,000 ลบ.ม.
คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ลำน้ำแม่สะลาบ
ฝาย จำนวน 1 แห่ง
เหมือง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ลำเหมืองพญาคำ ลำเหมืองแม่ฟ้าผ่า

การระบายน้ำ

1. จำนวนราง/ระบายน้ำ จำนวน 18 แห่ง รวมระยะทาง 2.6 กิโลเมตร
2. ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว จำนวน 18 สาย
   รวมระยะทาง 2.6 กิโลเมตร
3. ถนนที่ไม่มีราง/ท่อระบายน้ำ จำนวน 96 สาย

ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังประมาณเดือนสิงหาคม สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจากลำเหมืองตื้นเขิน

การจัดเก็บขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยมี การจ้างเอกชนกำจัดขยะ
ปริมาณขยะ 11.30 ตัน/วัน

การจัดเก็บค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

1. โรงงานอุตสาหกรรม 3,000 บาท/เดือน
2. จัดทำภาชนะรองรับขยะและค่าธรรมเนียม 6 บาท

ด้านการเมือง - การบริหาร

ปัจจุบันเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีพื้นที่ 10.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลยางเนิ้ง และตำบลหนองผึ้ง (บางส่วน) ตำบลสารภี (บางส่วน) รวมเป็น 13 หมู่บ้าน

อัตรากำลังและบุคลากร

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง เป็นเทศบาลระดับกลาง มีพนักงานและลูกจ้างดังนี้ พนักงานเทศบาลรวมทั้งสิ้น 107 คน แยกได้ดังนี้

1. พนักงานเทศบาล จำนวน 33 คน
2. ลูกจ้างเทศบาลรวมทั้งสิ้น จำนวน 74 คน
   - ลูกจ้างประจำ จำนวน 14 คน
   - พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 27 คน
   - พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน

ข้อมูลสถานที่สำคัญของตำบลยางเนิ้ง

1. ที่ว่าการอำเภอสารภี
2. สำนักงานเกษตรอำเภอสารภี
3. สำนักงานสหกรณ์การเกษตร อ.สารภี
4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสารภี
5. สำนักงานที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลข
6. สำนักงานชุมสายโทรศัพท์สารภี
7. สถานีตำรวจภูธรสารภี
8. สถานกงสุลกิตติมศักดิ์สาธารณรัฐเชค จังหวัดเชียงใหม่

เส้นทางการคมนาคม การเดินทางเข้าสู่ตำบล

อยู่บนถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 106 (ถนนสายเชียงใหม่-ลำพูน) ระยะทางห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 7 กิโลเมตร เส้นทางคมนาคมที่สามารถ เข้าสู่ตำบลยางเนิ้ง มีหลายเส้นทาง คือ

1. ถนนสายเชียงใหม่ – ลำพูน
2. ถนนซุปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง
3. ถนนสายหางดง – สารภี
4. ถนนเลียบทางรถไฟ สายเชียงใหม่ – ลำพูน

สถานที่ท่องเที่ยว

วัดพระนอนป่าเก็ดถี่ เป็นวัดเก่าแก่คู่บ้านคู่เมืองของตำบลยางเนิ้ง ตั้งอยู่ที่บ้านป่าเก็ดถี่ หมู่ที่ 4 ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และมีพระนอนของพระพุทธปฏิมากรในวัดพระนอนป่าเก็ดถี่ ที่สำคัญดังนี้ - เป็นปูชนียสถาน ที่มีพระเกษาธาตุของพระพุทธเจ้าสถิตย์อยู่มีเขี้ยวยักษ์ฝังที่ในหมอนพระ หรือ ยักษ์ที่รักษา ทำให้มีศิลปะที่สร้างขึ้นในยุคทองของพระนางจามเทวีเป็นพระนอน แห่งเดียวที่นอนในท่าปรินิพพาน พระราชชายาเจ้าดารารัศมีทรงประทานชื่อว่า "พระนอนแสนสุข"

ต้นยางสองข้างทางถนนสายเชียงใหม่ - ลำพูน ระยะทางจาก เชียงใหม่ถึงเขตแดนจังหวัดลำพูนประมาณ 15 กม. ซึ่งตลอดระยะทางได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม โดยการนำเอา ดอกเอื้องผึ้งมาติดไว้บนต้นยาง เมื่อถึงฤดูออกดอกจะสวยงามมาก ทำให้ประทับใจแก่ผู้พบเห็นโดยเฉพาะต้นยางใหญ่ ซึ่งไม่มีที่ไหนในโลก ในประเทศไทยมีที่นี่แห่งเดียวที่ถนนสายเชียงใหม่ - ลำพูน แห่งนี้ และมีจำนวนต้นยาง 900 กว่าต้น เฉพาะในเขตเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีทั้งสิ้น 300 ต้น ซึ่งแต่ละต้นมีขนาดใหญ่ มีเส้นผ่านศูนย์กลางประมาณเมตรครึ่ง ปลูกมานานกว่า 100 ปี ทุกต้น

ประวัติต้นยางใหญ่ เมืองเชียงใหม่ในสมัยต้นปลายสมัยพระเจ้าอินทวโรรส เจ้าผู้ครองนครเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ในความดูแลของ "ข้าหลวงสิทธิ์ขาดมณฑลพายัพ" ผู้ดำรงตำแหน่งนี้เป็นคนแรกของมณฑลพายัพ คือ เจ้าพระยาสุรสีห์วิสิษฐ์ศักดิ์ (เชย กัลยาณมิตร) ท่านได้กำหนดนโยบายที่เรียกว่า "น้ำต้อง กองต่ำ" ซึ่งหมายถึงการพัฒนาดูดลองร่องน้ำ การตัดถนนหนทางและการปรับปรุงถนนหลวงให้ความร่มรื่นแก่ผู้สัญจรไปมา จึงเป็นต้นกำเนิดต้นไม้ริมทางหลวง โดยกำหนดให้ทางหลวงแต่ละสายปลูกต้นไม้ไม่ซ้ำกัน

ข้อมูลของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ภาพ 2 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ที่อยู่

เลขที่ 156 หมู่ที่ 4 ตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 51040
หมายเลขโทรศัพท์ 053-103454 , 053-103455 โทรสาร ต่อ 12
website www.saraphi.go.th

วิสัยทัศน์

"เป็นองค์กรที่ตอบสนองต่อนโยบาย และความต้องการของชุมชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล"

พันธกิจ

1. ดำเนินการตอบสนองต่อข้อบัญญัติรายจ่ายประจำปีได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของชุมชน อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล
2. พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจต่อระบบงาน ระเบียบกฎหมาย และมีสำนึกที่ดีต่อชุมชน
3. พัฒนาระบบสวัสดิการและความก้าวหน้า เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ โดยเน้นความถูกต้องและ

คำขวัญ

"ประตูสู่เชียงใหม่ ต้นยางใหญ่ ลำไยหวาน ศาลหลักเมืองเลื่องลือนาม งามล้ำค่าสารภี"

ประวัติการจัดตั้งเทศบาล

เทศบาลตำบลสารภี เดิมเป็นสภาตำบลสารภี และได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสารภี ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และประกาศดังกล่าวได้ลงในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6 ง ลงวันที่ 3 มีนาคม 2538 โดยมีผลบังคับตั้งวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 เป็นต้นมา ต่อมาได้รับการยกฐานะจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลสารภี ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล มีผลตั้งแต่วันลงนามในประกาศ คือ วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นไป

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	จรดเขต	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง
ทิศใต้	จรดเขต	เทศบาลตำบลอุโมงค์
ทิศตะวันออก	จรดเขต	เทศบาลตำบลชมภู
ทิศตะวันตก	จรดเขต	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแฝก

เนื้อที่

9 ตารางกิโลเมตร (5,640 ไร่)

สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิประเทศ ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าไม้และภูเขา สภาพเดิมทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะสำหรับการเกษตรกรรม

ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 13.8 - 38.0 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 20.6 - 35.7 องศาเซลเซียส

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 12.5 - 34.3 องศาเซลเซียส

ประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,699 คน แยกเป็น ชาย 3,170 คน หญิง 3,529 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2556)

ตาราง 2 จำนวนประชากรเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม (คน)	(หลัง)
1	บ้านป่าแดด	61	67	128	55
2	บ้านสารภี	473	524	997	357
3	บ้านปากกอง	254	294	548	229
4	บ้านช่างเคิ่ง	478	569	1047	420
5	บ้านปากกอง	227	280	507	226
6	บ้านปากกอง	430	464	894	352
7	บ้านสันกับตองใต้	205	209	414	165
8	บ้านสันกับตองเหนือ	333	353	686	275
9	บ้านร่องกอก	234	275	509	145
10	บ้านปากกอง	243	291	534	173
	รวมทั้งสิ้น	**3,170**	**3,529**	**6,699**	**2,400**

สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำสวนผลไม้ ทำสวนผัก อาชีพรองลงมาคือ อาชีพ รับจ้าง ค้าขาย รับราชการ ฯลฯ ส่วนใหญ่มีฐานะความเป็นอยู่ปานกลางถึงยากจน

หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาล

1.	ร้านขายของชำ	จำนวน	41	แห่ง
2.	ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	2	แห่ง
3.	โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	8	แห่ง
4.	ร้านอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน	2	แห่ง
5.	ร้านเสริมสวย	จำนวน	4	แห่ง
6.	ร้านซ่อมรถ	จำนวน	3	แห่ง

ด้านการศึกษา

โรงเรียน / สถาบันการศึกษาในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง

1. จำนวนเยาวชนในช่วงวัยการศึกษา ที่เข้าโรงเรียน จำนวน 63 คน แยกตามระดับชั้น ได้ดังนี้

1.1	อนุบาล	จำนวน	21	คน
1.2	ประถมศึกษาปีที่ 1	จำนวน	14	คน
1.3	ประถมศึกษาปีที่ 2	จำนวน	2	คน
1.4	ประถมศึกษาปีที่ 3	จำนวน	7	คน
1.5	ประถมศึกษาปีที่ 4	จำนวน	11	คน
1.6	ประถมศึกษาปีที่ 5	จำนวน	2	คน
1.7	ประถมศึกษาปีที่ 6	จำนวน	6	คน

(ข้อมูลนักเรียนโดยประมาณ ณ วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556)

2. จำนวนบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในเขตพื้นที่
   - โรงเรียน ชุมชนวัดปากกองมีจำนวนครูผู้สอนทั้งหมด 10 คน

ด้านการศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

วัดสำนักสงฆ์ ในเขตพื้นที่ จำนวน 5 แห่ง
โบสถ์คริสต์ในเขตพื้นที่ จำนวน 2 แห่ง
สถานที่ออกกำลังกายในเขตพื้นที่ จำนวน 11 แห่ง

ด้านการสาธารณสุข

โรงพยาบาลของรัฐในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง
คลินิกชุมชน จำนวน 1 แห่ง
ศูนย์อาสามัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน ตำบลสารภี จำนวน 10 แห่ง

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ฝาย	จำนวน	1	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน	160	แห่ง
บ่อบาดาล	จำนวน	8	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	6	แห่ง

ด้านสิ่งแวดล้อม

ปริมาณขยะ 717,950 กิโลกรัม (ตั้งแต่ 8 ตุลาคม 2553 – กันยายน 2556)
จำนวนต้นยางทั้งหมดในเขตตำบลสารภี 318 ต้น

ด้านความมั่นคงและการรักษาความสงบ

มวลชนจัดตั้ง (อปพร.) จำนวน 19 คน

ด้านสวัสดิการสังคม จำนวนผู้ด้อยโอกาสซึ่งได้/รับเงินช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้สูงอายุ	จำนวน	974	ราย
ผู้พิการ	จำนวน	101	ราย
ผู้ติดเชื้อ	จำนวน	19	ราย

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตู้ยามตำรวจ/ป้อมตำรวจ	จำนวน	1	แห่ง
รถยนต์บรรทุกน้ำแบบเอนกประสงค์	จำนวน	2	คัน
รถยนต์กระเช้าไฟฟ้า	จำนวน	1	คัน
ลูกบอลดับเพลิง	จำนวน	50	ลูก
ถังดับเพลิง	จำนวน	21	ถัง

ข้อมูลอื่น

มวลชนจัดตั้ง

อาสาสมัครป้องกันยาเสพติด (ตำรวจบ้าน)	110	คน
ศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชนตำบลสารภี	157	คน
สภาเด็กและเยาวชนตำบลสารภี	144	คน
กลุ่มสตรีแม่บ้านตำบลสารภี	209	คน
ชมรมรักษาสุขภาพตำบลสารภี	30	คน
อาสาสมัครสาธารณสุขตำบลสารภี	237	คน
ชมรมผู้สูงอายุตำบลสารภี	850	คน

อัตรากำลังและบุคลากร (ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2556)

จำนวนบุคลากร จำนวน 43 คน

1. ตำแหน่งในสำนักปลัด	13	คน
2. ตำแหน่งในกองคลัง	9	คน

3.	ตำแหน่งในกองช่าง	7	คน
4.	ตำแหน่งในกองการศึกษา	6	คน
5.	ตำแหน่งในกองสาธารณสุข	4	คน
6.	ตำแหน่งนักบริหารงานเทศบาล	4	คน

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรม

วัฒนธรรม คือ พลังแห่งการพัฒนาแต่การที่วัฒนธรรมไม่มีพลัง เพราะสังคมได้รับการสื่อความหมายของคำว่าวัฒนธรรมในรูปแบบที่ไม่มีที่มา คนส่วนใหญ่เมื่อได้ยินคำว่าวัฒนธรรม มักหมายถึง การแสดงและพิธีการในวันสำคัญของชาติ หรือ การร้องรำทำเพลง และศิลปวัตถุเท่านั้น จึงมองไม่เห็นว่าวัฒนธรรมจะมาเป็นพลังในการพัฒนาได้อย่างไร วัฒนธรรมจะมีพลังในการพัฒนาอยู่ที่ความเข้าใจความหมายของคำว่าวัฒนธรรม ความเข้าใจเป็นพลังหรืออำนาจอันยิ่งใหญ่ คือ อำนาจแห่งความเข้าใจ (Power of Understanding) ฉะนั้น การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมกับการพัฒนา ควรเริ่มต้นที่การบูรณะคำว่า วัฒนธรรม คำว่าบูรณะในที่นี้หมายถึง บูรณะความเข้าใจของสาธารณะ

วัฒนธรรม คือ การปฏิบัติหรือวิถีชีวิตของชุมชนหรือสังคม การปฏิบัติหรือวิถีชีวิดที่สะท้อนภูมิปัญญาของชุมชนหรือสังคม ซึ่งได้มาจากประสบการณ์จริง เลือกสรร กลั่นกรอง ลองใช้ และถ่ายทอดด้วยการปฏิบัติสืบทอดกันมา หรือจะเรียกได้ว่าเป็นอีกชื่อหนึ่งของวัฒนธรรม คือ ภูมิปัญญาดั้งเดิม (Traditional Knowledge)

มนุษยชาติมีความงอกงามหรือวัฒนธรรม อันหมายถึง การเรียนรู้ การสะสมความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบของการปฏิบัติหรือพฤติกรรมของชุมชน หรือวิถีชีวิตของชุมชน คือ วัฒนธรรม มนุษย์เกิดมาท่ามกลางวัฒนธรรมหรือการปฏิบัติของคนรอบตัว จึงเรียนรู้โดยวัฒนธรรม มนุษย์ถูกหล่อหลอมหรือเรียนรู้โดยวัฒนธรรม การปฏิบัติ เช่น การยืนสองขา การเดิน การพูด การกิน การแต่งตัว การทำที่อยู่อาศัย การทำมาหากิน การปฏิบัติต่อกัน การปฏิบัติร่วมหรือขนบธรรมเนียมประเพณี พิธีกรรม สุนทรียกรรมประดิษฐกรรม วรรณกรรม การนับถือศาสนา การปกครอง เหล่านี้คือวัฒนธรรม (พุทธรักษ์ ภาวัง, 2548: 11)

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) เป็นการนำแนวคิดของวัฒนธรรมมาใช้ กับองค์การ ซึ่งเป็นหน่วยทางสังคม ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

นิยะดา ชุณหวงศ์ (2545: 58) วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่บุคคลในองค์การใดองค์การหนึ่งปฏิบัติเหมือน ๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์การนั้น

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2547: 64) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์การ เป็นความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การ ซึ่งเป็นทั้งส่วนที่มองเห็นโดยการรับรู้ โดยผ่านสัญลักษณ์และพิธีกรรม และส่วนที่อยู่ภายใน ซึ่งเป็นค่านิยม ความเชื่อพื้นฐานขององค์การ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546: 20) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือนบุคลิกภาพหรือจิตวิญญาณขององค์การ

สมใจ ลักษณะ (2546: 21) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ปรัชญา ความเชื่อร่วมกันขององค์การที่สะท้อนค่านิยมและเจตคติร่วมกัน รวมทั้งเป็นมาตราฐาน เป็นกฎ ระเบียบ ข้อตกลงที่ยึดปฏิบัติ โดยเป็นสัญลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะขององค์การที่สมาชิกยอมรับ และถือปฏิบัติร่วมกัน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547: 12) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยมหรือสมมติฐานที่มีร่วมกันในองค์การ ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมหรือคน ในองค์การ เป็นสิ่งที่มีร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มสังคม ซึ่งเราสามารถเรียนรู้สร้างขึ้น และถ่ายทอดไปยังคนอื่นได้ โดยมีส่วนที่เป็นวัตถุและสัญลักษณ์

จากนิยายความหมายข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนหรือมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติ ที่มีลักษณะเฉพาะร่วมกันของคนในองค์การ ใช้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การ ซึ่งเป็นทั้งส่วนที่มองเห็นโดยการรับรู้ผ่านสัญลักษณ์และพิธีกรรม และส่วนที่อยู่ภายในซึ่งเป็นค่านิยม ความเชื่อพื้นฐานขององค์การ บรรทัดฐาน อุดมการณ์และความเข้าใจของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสามารถถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่เพื่อนำไปใช้แนวทางในองค์การนอกจากการออกแบบโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมแล้วสภาพแวดล้อมภายในขององค์การที่มีพลังอำนาจอย่างหนึ่งคือวัฒนธรรมองค์การเนื่องจากวัฒนธรรมองค์การจะถูกหยั่งรากลึกในอดีตแต่จะถูกกระทบจากปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตวัฒนธรรมองค์การจะเป็นการสะสมของความเชื่อค่านิยมงานพิธีเรื่องรวมและตำนานที่กระตุ้นความรู้สึกความผูกพันภายในบรรดาสมาชิกขององค์การบุคคลบางคนจะเรียกวัฒนธรรมองค์การว่าเป็น“กาวทางสังคม” ที่ผูก

สมาชิกขององค์การเข้าด้วยกันดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การเพื่อจะได้สร้างวัฒนธรรมองค์การให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ได้หลายประการ ดังนี้ (วรนุช เนตรพิศาลวณิช, 2538 อ้างใน นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 10-11)

1. วัฒนธรรมองค์การก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์การ ที่สมาชิกจะรับรู้และยึดถือร่วมกัน จะช่วยกำหนดบทบาทขององค์การให้แตกต่างจากองค์การอื่น ๆ
2. วัฒนธรรมองค์การช่วยเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ ไม่ทำให้สมาชิกยึดมั่นแต่ตนเอง
3. วัฒนธรรมองค์การช่วยเพิ่มเสถียรภาพขององค์การ ในฐานะเป็นระบบสังคมเป็นเครื่องมือทางสังคมที่จะยึดสมาชิกในองค์การเข้าไว้ด้วยกัน โดยการสร้างมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับบุคคลากรในองค์การนั้น
4. วัฒนธรรมองค์การเป็นกรอบของระเบียบแบบแผนสำหรับสมาชิกในองค์การที่จะทราบถึงแนวปฏิบัติและพฤติกรรมขององค์การว่าเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งจะก่อให้เกิดจิดสำนึกและกลไกในการควบคุม

วัฒนธรรมองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ แต่ในขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์การอาจก่อให้เกิดปัญหาในทางลบแก่องค์การได้ถ้าวัฒนธรรมองค์การนั้นไม่สอดคล้องกับลักษณะภายใน และสิ่งแวดล้อมที่องค์การมีอยู่ หรือเรียกว่าวัฒนธรรมในทางลบ เช่น พฤติกรรมคนในองค์การมีลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา หรือลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

โดยสรุปวัฒนธรรมขององค์การจะเป็นตัวแทนของค่านิยมและความเข้าใจร่วมกันของพนักงานทุกคน และค่านิยมเหล่านี้จะแสดงให้เห็นอย่างชัดแจ้งในเรื่ององค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์การได้ 8 ประการ คือ

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ค่านิยม สัญลักษณ์ เรื่องราว วีรบุรุษ คำขวัญ งานพิธีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ และเครือข่ายทางวัฒนธรรม โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Environmental Status In Business) บริษัทแต่ละบริษัทจะดำเนินงานอยู่ภายในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่จะกำหนดประเภทขององค์การที่ต้องการเจริญเติบโต

2. ค่านิยม (Value) เป็นแนวความคิดและความเชื่อพื้นฐานที่กำหนดมาตรฐานของความสำเร็จภายในองค์การ ภายใต้การยึดถือร่วมกันของพนักงานทุกคน ฉะนั้นค่านิยม คือ สิ่งที่ผลักดันความพยายามร่วมกันของสมาชิกขององค์การ โดยได้บ่างค่านิยมออกเป็นค่านิยมแกน (Core Value) ซึ่ง เป็นแนวความคิดและความเชื่อที่โดยทั่วไปจะถูกยึดถือโดยสมาชิกทุกคนขององค์การ และค่านิยมรอง (Sub Value) จะเป็นการประนีประนอมแนวความคิดและความเชื่อที่ถูกยึดถือ ซึ่งค่านิยมรองจะไม่ขัดแย้งกับค่านิยมแกนกลางขององค์การ และสามารถให้การสนับสนุนเท่าที่จะเป็นไปได้

3. สัญลักษณ์ (Symbol) คือ วัตถุ การกระทำ หรือเหตุการณ์ที่ถ่ายทอดความหมายบางอย่างเป็นสัญลักษณ์ที่เกี่ยวพันกับวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งจะถ่ายทอดค่านิยมขององค์การ องค์การบางแห่งจะใช้ถ้อยแถลงของภารกิจ เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของค่านิยมที่สำคัญ เช่น การติดกระดุมสีแดงจะแสดงสัญลักษณ์ความคับขันของสถานการณ์ และพนักงานทุกคนจะต้องช่วยเหลือใครก็ตามที่ติดกระดุมสีแดง

4. เรื่องราว (Stories) คือ เรื่องเล่าบนรากฐานของเหตุการณ์จริงที่ถูกบอกเล่าอยู่บ่อยครั้งและรับรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกขององค์การ เรื่องราวจะถูกบอกเล่าแก่พนักงานใหม่ เพื่อรักษาค่านิยมขององค์การเอาไว้ เช่น โซนี่ คอร์ปอเรชั่น มีเรื่องราวเกี่ยวกับว่าทำไมพนักงานทุกคนต้องใส่ผ้ากันเปื้อนของบริษัท เนื่องจากภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โซนี่ยังมีขนาดเล็กอยู่ และกำลังดิ้นรนเพื่อความอยู่รอด และพนักงานของเขาก็กำลังดิ้นรนอยู่เหมือนกันด้วย เนื่องจากพนักงานจำนวนมากไม่สมารถแบกภาระการเปลี่ยนเสื้อผ้าได้ ผ้ากันเปื้อนจึงได้ถูกแจกจ่ายออกไปเพื่อป้องกันการเปื้อนเสื้อผ้าของพนักงาน เรื่องราวเหล่านี้จะถูกบอกเล่าอย่างกว้างขวางเพื่อให้พนักงานทุกคนรู้จักพวกเขาและค่านิยมของพวกเขา

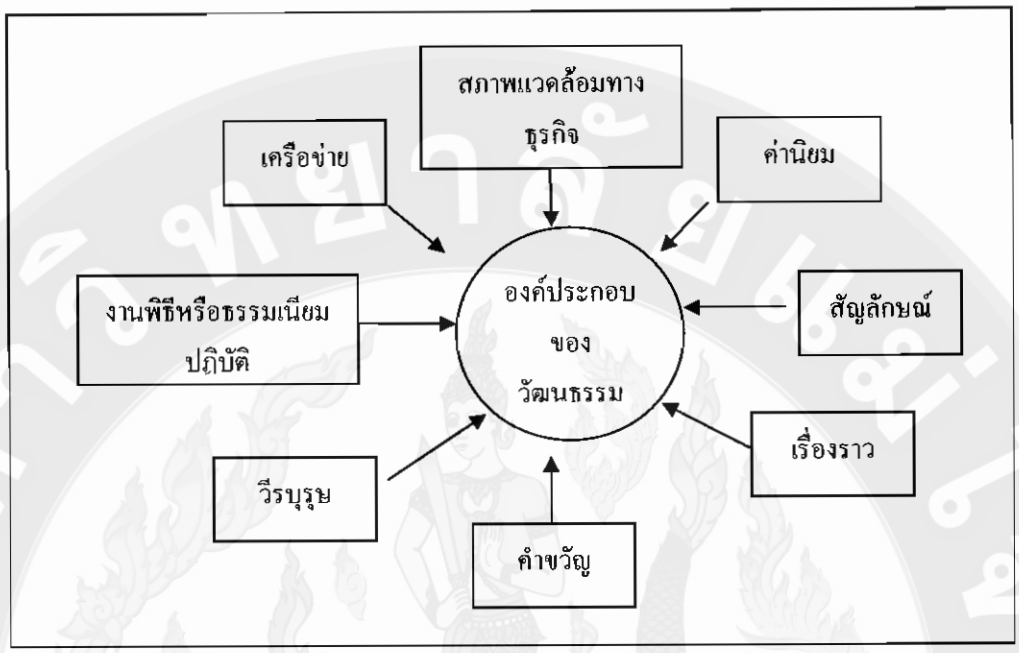
5. วีรบุรุษ (Hero) คือ ตัวเชิดเพื่อแสดงเป็นตัวอย่างของการกระทำ คุณลักษณะและบุคลิกภาพของวัฒนธรรมองค์การ วีรบุรุษคือแบบจำลองของบทบาทเพื่อการดำเนินตามของพนักงาน การกระทำของวีรบุรุษจะผิดธรรมดา แต่ไม่ผิดธรรมดาจนพนักงานอื่นไม่สามารถกระทำได้ วีรบุรุษจะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่ถูกต้องภายในองค์การ ซึ่งวีรบุรุษบางคนจะถูกยกย่องโดย

เพื่อร่วมงาน เนื่องจากความสำเร็จพิเศษบางอย่าง บริษัทที่มีวัฒนธรรมเข้มแข็งจะใช้ประโยชน์จากความสำเร็จเหล่านี้ เพื่อสร้างวีรบุรุษที่เป็นตัวแทนค่านิยม

6. คำขวัญ (Slogan) คือ ประโยชคหรือถ้อยคำที่แสดงค่านิยมขององค์การ บริษัทหลายแห่งได้ใช้คำขวัญเพื่อถ่ายทอดความพิเศษแก่พนักงาน เช่น ที.จ.วัตสัน จูเนียร์ ลูกชายของผู้ก่อตั้งไอบีเอ็มได้ใช้อุปมาว่า "เป็ดป่า" เพื่ออธิบายค่านิยมของไอบีเอ็มแก่พนักงานว่า เป็ดป่าจะเป็นสัญลักษณ์ของความอิสระและโอกาสที่ไม่ทำให้พนักงานเชื่อง บทสอนของคำขวัญ "เป็ดป่า" คือเราสามารถทำให้เป็ดป่าเชื่อได้ แต่เราไม่สามารทำให้เป็ดเชื่องเป็นเป็ดป่าได้อีก ซึ่งคำขวัญจะเป็นวิธีการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่ดีอย่างหนึ่ง เพราะว่าคำขวัญสามรถใช้เป็นถ้อยแถลงต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงได้ ซึ่งคำขวัญจะช่วยเผยแพร่ปรัชญาองผู้บริหารระดับสูงออกไปอย่างกว้างขวาง

7. งานพิธีหรือธรรมเนียมปฏิบัติ (Tradition) คือกิจกรรมที่ตระเตรียมเอาไว้ที่เป็นเหตุการณ์พิเศษ และดำเนินเพื่อประโยชน์ของผู้เข้าร่วม ผู้บริหารจัดงานพิธีขึ้นมาเพื่อปลูกฝังค่านิยมขององค์การ งานพิธีจะเป็นโอกาสพิเศษที่เสริมคุณค่าของความสำเร็จ สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานด้วยการให้พวกเขามีส่วนร่วมภายสนเหตุการณ์ที่สำคัญ ด้วยการยกย่องและฉลองวีรบุรุษค่านิยมจากงานพิธีสามารถแสดงให้เห็นได้โดยการให้รางวัลแก่ยอดขายดีเด่น ของขวัญจะถูกแจกจ่ายแก่พนักงานที่ทำงานมานาน การเลื่อนคำแหน่งจะถูกประกาศ และให้การยกย่องแก่ความสำเร็จพิเศษเป้าหมายของปีหน้าจะถูกกำหนดขึ้นมา เหตุการณ์หลายอย่างจะถูกรวมเข้าไว้ภายในงานพิธีครั้งเดียวเพื่อการเพิ่มความสำคัญ และพนักงานใหม่จะมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมขององค์การ

8. เครือข่ายทางวัฒนธรรม (Cultural Network) วัฒนธรรมองค์การจะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวอุดมคติและวีรบุรุษของบริษัทก่อนหน้าที่จะถูกรับรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์การ และระหว่างรุ่นของพนักงานที่ต่อเนื่องกัน



ภาพ 3 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 258)

ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ

ในการพิจารณาว่าค่านิยมใดมีความสำคัญและเหมาะสมกับองค์การหรือไม่นั้น ผู้นำจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ของบริษัท ด้วยเหตุนี้วัฒนธรรมของแต่ละองค์การจึงผิดแผกแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นอุตสาหกรรมอย่างเดียวกัน ก็มักจะมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกน เพราะดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่คล้ายกัน ค่านิยมที่ตีขององ5การควรมุ่งที่ความมีประสิทธิผล ตัวอย่างเช่น ภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง (Competitive Environment) ย่อมต้องการความยืดหยุ่น (Flexibility) และความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) ต่อลูกค้าได้สูงและรวดเร็ว ดังนั้นบริษัทจึงควรมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความสามารปรับตัว (Adaptability) โดยผู้นำจะต้องสามารถผสมผสานค่านิยมเหล่านี้ให้อยู่ในจุดที่ลงตัวพอดี ระหว่างค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรม (Cultural Values), กลยุทธ์ขององค์การ (Organizational Strategy) และบริบทแวดล้อมภายนอก (External Environment)

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ ตามมิติของการเน้นคือ เน้นมิติของความยืดหยุ่น (Flexibility) กับการมีเสถียรภาพ (Stability) และเน้นการมองภายในเป็นสำคัญ (Internal Focus) กับการมุ่งเน้นไปสู่ภายนอก (External Focus) โดยแต่ละแบบ

มุ่งเน้นค่านิยมที่ต่างกัน ได้แก่ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมแบบราชการ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551: 259) ซึ่งแต่ละแบบมีรายละเอียดดังนี้

ภาพ 4 ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 259)

1. วัฒนธรรมแบบปรับตัว จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความยืดหยุ่นสูง และมุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก เกิดขึ้นจากการที่ผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leader) มุ่งสร้างค่านิยมใหม่ขององค์การ ที่เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการตีความหรือคาดการณ์ภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์การที่สามารถตอบสนองได้ตลอดเวลา พนักงานขององค์การจึงได้รับความอิสระในการตัดสินใจเอง และพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดค่านิยมในการสนองตอบต่อลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์การ ด้วยการกระตุ้นพนักงานให้กล้าเสี่ยง กล้าทดลอง คิดทำในสิ่งใหม่ และเน้นการให้รางวัลรวมทั้งผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษ หลายบริษัทได้เปลี่ยนนโยบายใหม่มาเน้นเรื่องการมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน (Employee Empowerment) เน้นกลยุทธ์ความยืดหยุ่นและความสามารถตอบสนองได้รวดเร็วเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคง และมุ่งเน้นการยอมรับหรือการตอบรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จก็คือ การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายองค์การ และผู้นำมุ่งเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ตัวเลขยอดขายเพิ่มขึ้น ผลประกอบการมีกำไร หรือมีเปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่งของตลาด (Market Share) สูงขึ้น เป็นต้น องค์การที่มุ่งให้บริการลูกค้าพิเศษเฉพาะกลุ่มในภาวะแวดล้อมภายนอกแต่ไม่เห็นความจำเป็นจะต้องมีความยืดหยุ่นและต้องเปลี่ยนแปลงรวดเร็วแต่อย่างใด จึงเน้นค่านิยมแบบแข่งขันเชิงรุก ความสามารถริเริ่มของบุคคล และความพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งการมุ่งการเอาชนะ พนักงานที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทนสูงในขณะที่ผู้มีผลงานต่ำกว่าเป้าก็จะถูกไล่ออกจากงาน ทำให้ในองค์การแบบนี้พนักงานจะมีการแข่งขันการทำงานอย่างหนัก โดยมุ่งเน้นยอดขายและผลกำไรเป็นที่ตั้ง

3. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ จะเป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นสูง แต่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายในองค์การ จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่ และความเอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานภาพอีกทั้งผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

4. วัฒนธรรมแบบราชการ จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์การเป็นสำคัญ เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง โดยจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องการยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด โดยความสำเร็จขององค์การจะเกิดความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพแต่ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ มีองค์การน้อยมากที่สามารถดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มั่นคง ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้นนั่นเอง

วัฒนธรรมแต่ละแบบสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การได้ทั้งสิ้น การยึดวัฒนธรรมแบบใดหรือผสมผสานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการมุ่งเน้นด้านกลยุทธ์ขององค์การและความจำเป็นของเงื่อนไขสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยองค์การหนึ่ง ๆ อาจมีวัฒนธรรมองค์การ

มากกว่าหนึ่งแบบหรืออาจครบทุกแบบก็ได้ อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีความสำเร็จสูงพบว่า มักมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพียงแบบเดียวเท่านั้น

อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อพฤติกรรมการทำงาน

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552: 183) ได้อธิบายถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ ต่อพฤติกรรมการทำงาน ว่าผลกระทบหรืออิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ 3 องค์ประกอบคือ

1. วัฒนธรรมนั้นชี้ทิศทาง หรือสื่อถึงเป้าหมายขององค์การที่พนักงานควรจะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลได้มากน้อยเพียงใด หากหัวหน้างานสามารถสื่อสารทัศนียภาพของเป้าหมายได้ชัดเจน และสามารถผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมตามนั้น จะแสดงว่าวัฒนธรรมนั้นมีอิทธิพลในการชี้ทิศทางได้สูง

2 วัฒนธรรมนั้นได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงมากน้อยเพียงใด หากพนักงานยอมรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติเป็นจำนวนมาก ก็เท่ากับว่าวัฒนธรรมนั้นมีอำนาจมาก ซึ่งอาจทำให้พนักงานใหม่มีความตระหนักในการรับไปปฏิบัติตามได้ง่ายขึ้น

3 วัฒนธรรมนั้นมีความเข้มข้นมากเพียงใดในการกดดันให้พนักงานปฏิบัติตาม ซึ่งความสำคัญอยู่ที่การมีระบบให้รางวัลและการลงโทษที่ชัดเจน และยุติธรรมเป็นที่ทราบ ทั่วถึงกัน

วัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดและทฤษฎีของ Robert A.

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดลักษณะวัฒนธรรมองค์การของ Robert A., Cooke และคณะ (1989 อ้างใน นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 17-19) เพราะแนวคิดนี้สอดคล้องกับลักษณะของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระบบราชการทั้งนี้ Robert A. , Cookeและคณะ แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive Styles) หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุน ซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบความสำเร็จกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1.1 มิติเน้นความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์การที่มีภาพรวม ในลักษณะการทำงานที่ดีมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การมีลักษณะของการมีเป้าหมายร่วมกัน มีเหตุมีผล มีหลักการ และเป็นนักวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น มีความสุขสนุกกับงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมาย

1.2 มิติเน้นสัจการแห่งตน (Self-Actualizing) คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์การตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับรวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของพนักงานทุกคน ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตน

1.3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น (Humanistic-Encouraging) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน คือ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด ขององค์การ การทำงานมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพของพนักงาน มีความสุข ภูมิใจ และสนุกกับการนิเทศ การสอน และบทบาทพี่เลี้ยงและได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

1.4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ (Affilliative) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเอง เปิดเผย และมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน / เพื่อนร่วมทีม การแสดงออกของพนักงานในองค์การจะเน้นการทำงานในลักษณะให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน รู้ใจเขาใจเรา

2. ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา (Passive / Defensive Styles) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

2.1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย (Approval) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคลให้ยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น พฤติกรรมที่ถูกต้องในองค์การ คือ พยายามเห็นด้วย และคล้อยตามความคิดเห็น การปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การลักษณะคล้อยตามเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์การพึงพอใจ

2.2 มิติเน้นกฎระเบียบ (Conventional) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะอนุรักษ์นิยม รักษาประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน มีการควบคุมด้วยระบบราชการ คนในองค์การต้องทำตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

2.3 มิติเน้นการพึ่งพา (Dependent) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกถึงสายงานบังคับบัญชาศูนย์รวมการบริหารจัดการ การตัดสินใจ อยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติตามการตัดสินใจนั้น และทุกคนเชื่อว่า การตัดสินใจนั้นถูกต้อง ทุกคนไม่สนใจคุณภาพของงานหรือลักษณะงานที่ท้าทาย ไม่ทราบจุดมุ่งหมายการทำงานของตนเอง และขององค์การ มุ่งการปกป้องตนเองโดยการปฏิบัติตามผู้บริหาร

2.4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ กลับไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้พนักงานเกี่ยงความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น และหลีกเลี่ยง การกระทำต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิพนักงานทุกคน จะรู้สึกผิด ตำหนิตนเอง และรู้สึกตนเองไม่มีคุณค่าเมื่อกระทำงานผิดพลาด ทุกคนหลีกเลี่ยง การทำงานหรือการปฏิบัติตัวที่เกิดการขัดแย้งและความผิดต่าง ๆ พยายามหลีกเลี่ยงไปให้ผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร

3. ลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว (Aggressive / Defensive Styles) คือ องค์การที่มีค่านิยมพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะมุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคง ของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เห็นตรงข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อด้าน และมุ่งเจ้าระเบียบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ

3.1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของการเผชิญหน้าเป็นอย่างมาก โดยมีค่านิยมการบริหาร ที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าถ้าได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนล่วงหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในองค์การอยู่เสมอ ๆ พนักงานจะแสวงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัยไม่ไว้ใจบุคคลอื่น และแสดงอาการตำหนิและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ๆ

3.2 มิติเน้นอำนาจ (Power) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีพื้นฐานแบบเน้นอำนาจหน้าที่ และบทบาทของแต่ละคนอยู่ที่ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากองค์การ คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้ควบคุมพนักงานที่มีระดับต่ำกว่า ทุกคนมีความต้องการที่จะได้ขั้นตำแหน่ง ที่สูงขึ้น และต้องการอำนาจเพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงาน โดยการใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้นิเทศและสอนงานเพื่อนร่วมงาน

3.3 มิติเน้นการแข่งขัน (Competitive) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกของการแข่งขันที่ต้องการผลแพ้ชนะ พนักงานต้องการชนะและดีกว่า คนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับ ในที่ทำงานและวัดผลสำเร็จที่การทำงานที่มีการแข่งขันและมีความเชื่อว่าการทำงาน ต้องมีการแข่งขันกันทำงาน จึงจะประสบผลสำเร็จ

3.4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic) คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนักและยึดมั่น ในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยมาก และใช้ระยะเวลานานมากในการทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เน้นการทำงานที่มีระบบระเบียบอย่างละเอียด

พฤติกรรมองค์การ

ทฤษฎีภาวะผู้นำ

การศึกษาและค้นคว้าในเรื่องของผู้นำและภาวะผู้นำมิใช่เรื่องใหม่ ความจริงมีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำมาเป็นเวลานานแล้ว เนื่องจากผู้นำที่มีความสามารถและมีคุณธรรมจะมีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่และพัฒนาการของสังคม โดยที่ทั้งประเทศในโลกตะวันออกไม่ว่าจีนหรืออินเดีย ต่างก็ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้นำที่ดี ตลอดจนแบบแผนหรือวิธีการประพฤติของผู้นำที่ดี โดยจะบันทึกอยู่ในหลักปรัชญา ความเชื่อทางศาสนา ศีลธรรม จริยธรรม หรือกฎระเบียบทางสังคมต่าง ๆ อาทิ คำรงนงลักษณ์ศาสตร์ (โหงวเฮ้ง) หลักทศพิธราชธรรม และหลักพรหมวิหารสี่ เป็นต้น ส่วนในโลกตะวันตกนั้นได้มีการกล่าวถึงผู้นำที่ดีและภาวะผู้นำที่เหมาะสม โดยเริ่มตั้งแต่สมัยก่อนคริสตกาลที่ Plato นักปรัชญาผู้มีชื่อเสียงชาวกรีก ได้กล่าวถึงราชาปราชญ์ (Enlighten King) ซึ่งเป็นผู้นำที่มีลักษณะเหมาะสมที่จะบริหารประเทศ หรือแม้กระทั่งในยุคมืด ก็ได้มีการกล่าวถึงลักษณะของผู้นำที่ดีและการทำนายถึงผู้นำในอนาคต

แต่การศึกษาในยุคก่อนไม่ได้มีการวางหลักเกณฑ์และรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการ จนกระทั่งถึงช่วงต่อระหว่างปลายศตวรรษที่ 19กับต้นศตวรรษที่ 20 จึงได้เริ่มมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวความคิดเรื่องภาวะผู้นำอย่างเป็นระบบ ตลอดจนถึงการเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำกับการบริหารธุรกิจ โดยที่การศึกษาด้านภาวะผู้นำนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 แนวทางต่อไปนี้

1. ทฤษฎีลักษณะเฉพาะของผู้นำ (Trait Theory) เป็นแนวความคิดในสมัยเริ่มต้นที่สนใจศึกษาเรื่องของผู้นำและภาวะผู้นำอย่างเป็นระบบ โดยมีความเชื่อว่าผู้นำที่ดีจะมีคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป หรือเกิดขึ้นมาเพื่อจะเป็นผู้นำหรือปกครองผู้อื่น

2. ทฤษฎีพฤติกรรม (Behavior Theory) เป็นแนวความคิดในสมัยต่อมา ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสดงออกของผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำของเขา

3. ทฤษฎีสถานการณ์ (Situational Theory) เป็นการศึกษาความสำคัญของปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่มีผลต่อการแสดงออกของผู้นำ โดยผู้นำจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสถานการณ์ ซึ่งอาจจะตรงกับที่เรากล่าวว่า "สถานการณ์สร้างวีรบุรุษ แต่บางครั้งวีรบุรุษก็ต้องสร้างสถานการณ์"

ทฤษฎีภาวะผู้นำ		
ทฤษฎีลักษณะเฉพาะของผู้นำ	ทฤษฎีพฤติกรรม	ทฤษฎีสถานการณ์

ภาพ 5 ทฤษฎีภาวะผู้นำ
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 123)

ทฤษฎีลักษณะเฉพาะของผู้นำ

ทฤษฎีลักษณะเฉพาะของผู้นำ เป็นแนวความคิดในช่วงเริ่มต้นของการศึกษาเกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำ โดยการศึกษาในช่วงนั้นได้อาศัยความเชื่อและข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งถ่ายทอดมาจากอดีต ที่กล่าวถึงผู้นำและลักษณะเด่นของผู้นำในสมัยเริ่มต้นนั้นมีความเชื่อว่าผู้นำจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธรรมดาทั่วไป หรือที่เรียกว่า "ทฤษฎีมหาบุรุษ (The Great Man Theory) อาทิ Alexander แห่ง Mazedonia, Cezar แห่งโรมัน, Napoleon แห่งฝรั่งเศส Joan of Arc, จินซีฮ่องเต้แห่งจีน หรือ พระเจ้าอโศกมหาราชแห่งอินเดีย เป็นต้น โดยบุคคลต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำ และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความสนใจที่จะศึกษาว่า บุคคลบางคนเกิดมาเพื่อเป็นผู้นำ (Born to be Leader) และความเป็นผู้นำอาจจะถ่ายทอดได้ทางพันธุกรรม หรือผู้นำที่ดีจะมีลักษณะทางร่างกายหรือจิตใจแตกต่างจากคนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา ส่วนสูง บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และการแสดงออก โดยผู้ที่ทำการศึกษาพยายามค้นหาลักษณะร่วมเพื่อหาข้อสรุปที่ชัดเจนของความเป็นผู้นำ

แต่ที่เป็นที่น่าเสียดายว่าจากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมานั้น ไม่สามารถให้ข้อสรุปที่แน่นอนถึงลักษณะของผู้นำได้ นอกจากนี้ถึงแม้ว่าบุคคลจะมีลักษณะบางประการที่สามารถบ่งชี้ถึงความเป็นผู้นำ ก็ไม่แน่ว่าบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวจะเป็นผู้นำที่ดี โดยที่เราอาจจะกล่าวได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีลักษณะเฉพาะของผู้นำมีข้อจำกัด ดังนี้

1. ไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อม แนวความคิดด้านลักษณะเฉพาะของผู้นำจะสนใจแต่ผู้นำและภาวะผู้นำ โดยมิได้ให้ความสำคัญต่อสถานการณ์และสมาชิกในกลุ่ม

2. ขาดข้อมูลสนับสนุนเชิงวิทยาศาสตร์ เนื่องจากอาศัยข้อมูลจากการสืบค้นทางประวัติศาสตร์มิได้มีการยอมรับและยืนยันอย่างชัดเจน ตลอดจนการเก็บรวบรวมข้อมูลยังมิได้ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์และหลักการวิจัยเข้ามาประยุกต์ ทำให้เกิดความไม่แน่นอนและขาดความน่าเชื่อถือ

3. ไม่มีข้อสรุปที่แน่นอน ยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่แน่นอนตามหลักวิทยาศาสตร์ อีกทั้งเมื่อเวลาผ่านไป ลักษณะต่าง ๆ ของผู้นำก็ได้เพิ่มมากขึ้น โดยที่บางลักษณะจะขัดแย้งกัน ในขณะที่ลักษณะบางประการที่พบในผู้นำก็สามารถพบได้ในบุคคลทั่วไป เป็นต้น

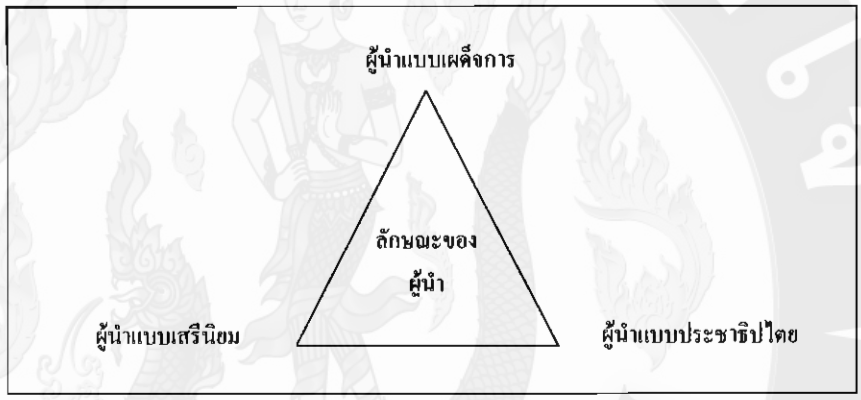
ทฤษฎีพฤติกรรมเป็นแนวความคิดที่สนใจศึกษาถึงพฤติกรรมที่แสดงออกโดยผู้นำซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการนำของเขา โดยการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้นำเริ่มได้รับความสนใจจากนักวิชาการตะวันตกในช่วงทศวรรษที่ 1930 เป็นต้นมา เนื่องจากการพิจารณาเพียงคุณลักษณะของผู้นำนั้นขาดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการศึกษาเทคนิคการจัดการในสมัยเริ่มต้น โดยเฉพาะการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านการบริหารได้อย่างสมบูรณ์ จึงได้มีสถาบันการศึกษาและสถาบันทางวิชาการหลายแห่งในสหรัฐอเมริกา และประเทศตะวันออก ให้ความสนใจที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิจัย เพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับการแสดงออกของผู้นำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในลักษณะต่าง ๆ กัน โดยที่เราจะยกตัวอย่างการศึกษาที่สำคัญต่อพัฒนาการของทฤษฎีภาวะผู้นำต่อไปนี้

1. การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวา (Iowa Studies) นักวิชาการของมหาวิทยาลัยไอโอวาได้ทำการทดลองเกี่ยวกับผลกระทบของภาวะผู้นำในช่วงปลายทศวรรษ 1930 โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาความชอบของสมาชิกที่มีต่อผู้นำที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ ได้แก่

1.1 ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Leader) หมายถึง ผู้นำจะรวมอำนาจการบริหารโดยทำหน้าที่ตัดสินในให้กับกลุ่ม แล้วค่อยสื่อสารแนวความคิดนั้นออกมา เพื่อให้สมาชิกนำไปปฏิบัติ

1.2 ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) หมายถึง ผู้นำจะเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกลุ่ม โดยผู้นำจะทำหน้าที่นำเสนอความคิด และทำการตัดสินใจร่วมกับกลุ่มโดยทั้งผู้นำและกลุ่มจะพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาและข้อสรุปร่วมกัน

1.3 ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire Leader) หมายถึง ผู้นำจะจำกัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสมาชิกในกลุ่ม โดยที่ผู้นำจะทำหน้าที่ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่สมาชิก แต่จะปล่อยให้สมาชิกตัดสินใจเองตามความเหมาะสม โดยผู้นำจะไม่เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ



ภาพ 6 การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวา
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 124)

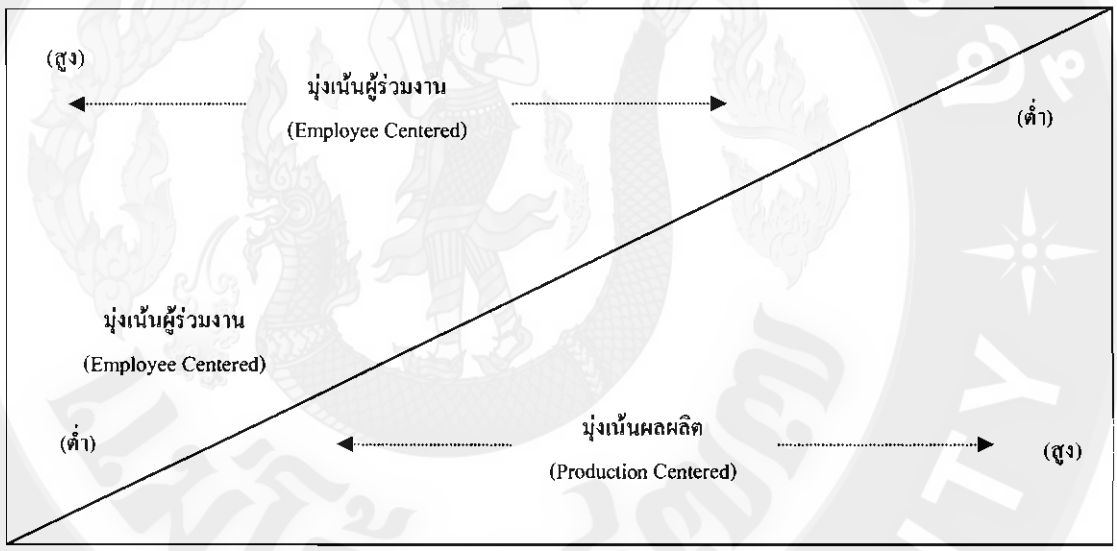
ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของมหาวิทยาลัยไอโอวาสามารถสรุปได้ว่า 1) สมาชิกในกลุ่มจะชอบผู้นำแบบประชาธิปไตยมากกว่าผู้นำแบบเผด็จการ และ 2) ผู้นำแบบเผด็จการและเสรีนิยมจะส่งผลให้กลุ่มมีลักษณะผูกพันระหว่างกลุ่มสูงกว่ากลุ่มที่มีผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่ก็มิได้บ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของผู้นำแต่ละลักษณะ อย่างไรก็ดี การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวาได้ส่งผลให้เกิดการตื่นตัวของ แนวความคิดด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Science) และมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) ซึ่งผลักดันให้เกิดการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำในมิติต่าง ๆ ในเวลาต่อมา

2. การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Michigan Studies) ในช่วงต่อของทศวรรษที่ 1940 และ 1950 กลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกนได้สนใจที่จะศึกษาลักษณะของผู้นำ (Leadership Style) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่มหรือองค์การ โดยมีผลการศึกษาที่น่าสนใจว่า ผู้นำแต่ละคนจะแสดงลักษณะของภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะต่อไปนี้

2.1 ภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผลผลิต (Production Centered) หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและผลลัพธ์ โดยผู้นำจะมีพฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้สมาชิกทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ส่วนตัวสมาชิกเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้งานสำเร็จเท่านั้น

2.2 ภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผู้ร่วมงาน (Employee Centered) หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกของกลุ่ม โดยที่ผู้นำจะให้ความสนใจและเอาใจใส่กับปัญหาต่าง ๆ ทั้งในที่ทำงานและเรื่องส่วนตัวที่เกิดขึ้นของสมาชิก

โดยภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผลผลิตและผู้ร่วมงานจะมีพฤติกรรมที่แสดงออกตรงกันข้าม ซึ่งจะสามารถแสดงได้ดังแบบจำลองในรูป



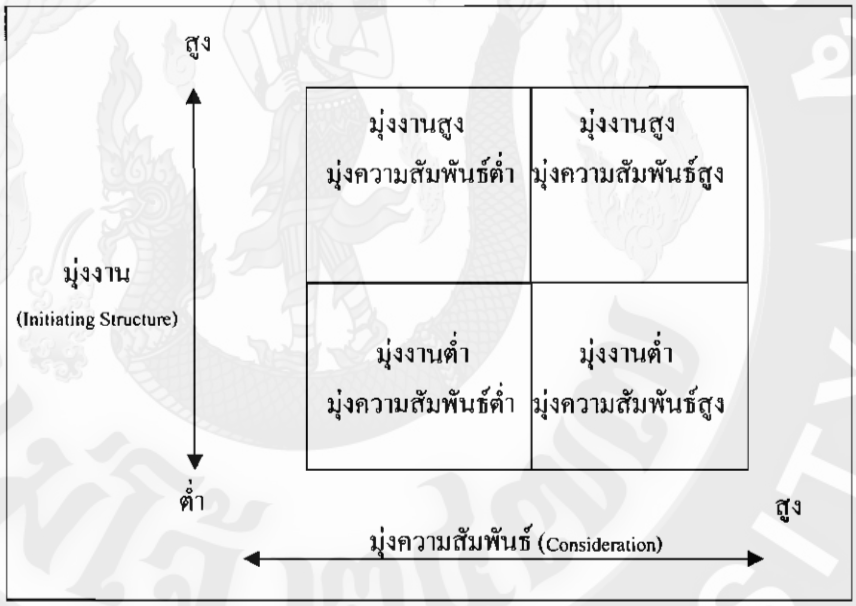
ภาพ 7 การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิเกน
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 125)

ถึงแม้การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกนจะไม่ชี้ชัดผู้นำแบบใดจะมีประสิทธิภาพกว่ากัน แต่ก็เป็นการศึกษาที่สำคัญของทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำที่ได้รับความสนใจ และมีการกล่าวถึงมาจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากเป็นการศึกษาที่พิจารณาภาวะผู้นำของผู้จัดการ และพยายามจัดกลุ่มพฤติกรรมโดยอาศัยหลักการวิจัยและการศึกษาทางวิทยาศาสตร์

3. การศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ (Ohio State University Studies) ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1940 นักวิจัยของมหาวิทยาลัยรับโอไฮโอได้สนใจที่จะศึกษาถึงภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยใช้แบบสอบถามความเป็นผู้นำ และสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำแต่ละคนได้เป็น 2 ลักษณะต่อไปนี้

3.1 ภาวะผู้นำแบบมุ่งโครงสร้างงาน (Initiating Structure) ผู้นำจะกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วย

3.2 ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ของบุคคล (Consideration) ผู้นำจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust)

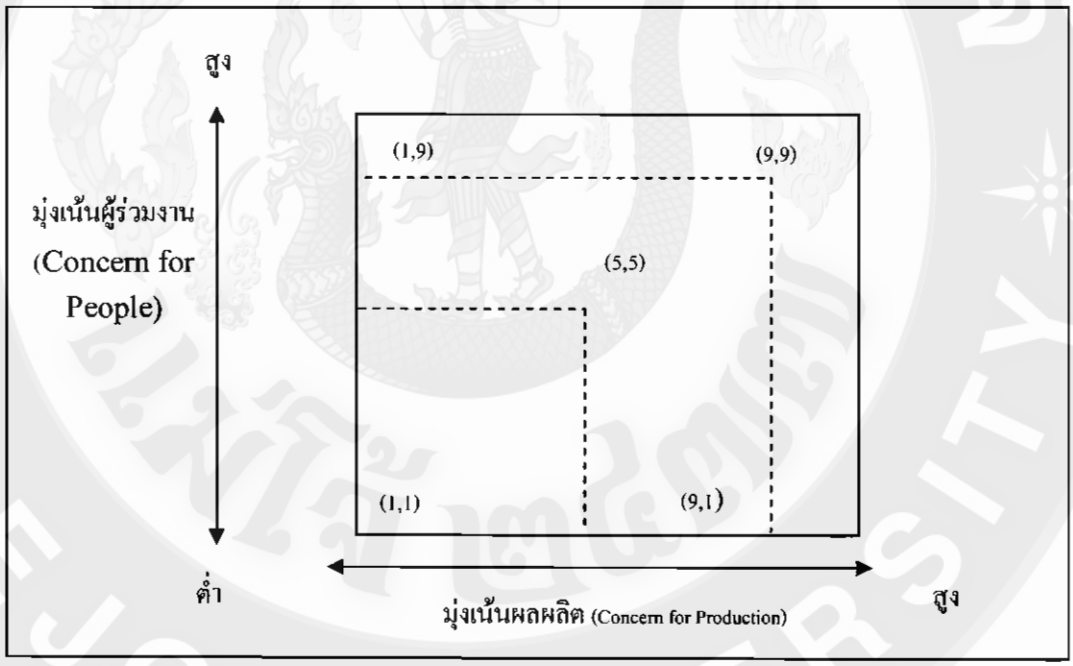


ภาพ 8 การศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอ
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 126)

เราจะเห็นว่า การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกนและมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอจะมีความคล้ายคลึงกัน แต่การศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอมิได้แยกปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำของบุคคลอย่างเด็ดขาด แต่ผู้นำแสดงพฤติกรรมทั้งสองในอัตราส่วนต่าง ๆ ตามลักษณะของคน โดยผู้นำอาจจะมีลักษณะที่มุ่งโครงสร้างงานและความสัมพันธ์ส่วนบุคคล มุ่งโครงสร้างงานเพียงอย่างเดียว มุ่งความสัมพันธ์เพียงอย่างเดียว หรืออาจจะไม่สนใจเลยทั้งสองลักษณะก็เป็นได้ ซึ่งการศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอได้รับการยอมรับและความนิยมจนถึงปัจจุบันจากคำกล่าวที่ว่า "ผู้นำที่ดีจะต้องเก่งทั้งคนและเก่งทั้งงาน"

4. ตาข่ายพฤติกรรมการบริหาร (Managerial Grid) Robert R. Blake และ Jane S. Mouton ได้นำความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์เป็นตาข่ายพฤติกรรมการบริหาร (managerial Grid) ซึ่งในบางครั้งอาจจะถูกเรียกว่า ตาข่ายพฤติกรรมผู้นำ (Leadership) ซึ่งได้รับการยอมรับ นำไปใช้งาน และกล่าวอ้างถึงอยู่เสมอ

Blake และ Mouton กล่าวถึงภาวะผู้นำที่มุ้งเน้นผลผลิต (Concern for Production) และภาวะผู้นำที่มุ้งเน้นผู้ร่วมงาน (Concern for People) โดยจัดภาวะผู้นำลงบนแกนอ้างอิง ซึ่งจะแทนภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผลผลิตในแกน x และภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผู้ร่วมงานจะแทนในแกน y โดยที่ทั้งสองแกนจะตั้งฉากกัน และแต่ละแกนจะมีหน่วยตั้งแต่ 1 ถึง 9 เรียงจากพฤติกรรมน้อยไปมาก ซึ่งสามารถแสดงได้ดังแบบจำลองต่อไปนี้



ภาพ 9 ตาข่ายพฤติกรรมการบริหาร
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 127)

โดยที่ Blake และ Mouton ได้อธิบายถึงภาวะผู้นำของบุคคลที่แสดงออก โดยสัมพันธ์กับคู่อันดับในตาข่ายพฤติกรรมได้หลายลักษณะตามแต่คุณสมบัติของบุคคล ซึ่งอาจจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ โดย Blake และ Mouton ได้กล่าวถึงคู่อันดับที่มีความสำคัญในการอ้างอิง และอธิบายภาวะผู้นำของบุคคล 5 คู่อันดับต่อไปนี้

(1, 1) ผู้นำแบบปล่อยปละละเลย (Impoverished Leader) คือผู้นำที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากผู้นำจะปล่อยปละละเลยโดยไม่ให้ความสนใจต่อทั้งผลผลิตและความรู้สึกของผู้ร่วมงาน ทำให้การทำงานไม่มีการวางแผน มอบหมายงาน ติดตาม และตรวจสอบ ตลอดจนไม่สนใจต่อความเป็นไปของสมาชิกในหน่วยงาน ซึ่งผู้นำประเภทนี้จะก่อให้เกิดความเสื่อมลงขององค์การ

(9, 1) ผู้นำแบบมุ่งผลงาน (Production Pusher Leader) จะมุ่งความสนใจไปที่งานสูง โดยจะวางแผน มอบหมายงาน และควบคุมให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ แต่จะไม่สนใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งผู้นำประเภทนี้อาจจะเรียกว่า ผู้นำแบบเผด็จการ

(1, 9) ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ (Country Club Leader) ผู้นำจะให้ความสนใจกับความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างตัวเขาในฐานะหัวหน้ากับสมาชิกในกลุ่ม โดยเน้นกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมแต่จะไม่ให้ความสนใจต่อผลผลิตหรือผลงานขององค์การ ซึ่งผู้นำประเภทนี้อาจเรียกว่า ผู้นำสโมสร

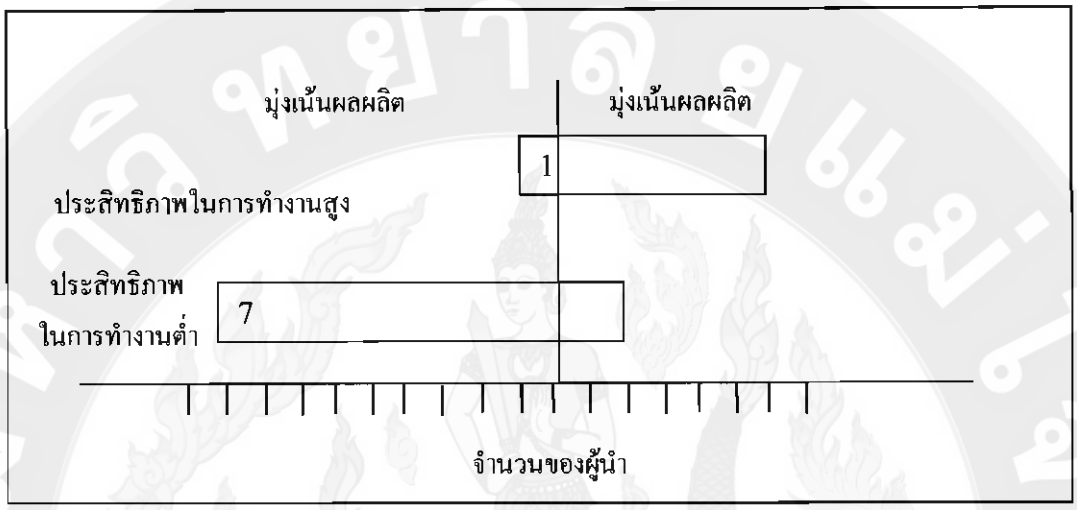
(9, 9) ผู้นำแบบนักสร้างกลุ่ม (Team Builder Leader) หรือผู้นำในอุดมคติ โดยนักสร้างทีมจะให้ความสำคัญกับผลผลิตขององค์การ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นอย่างมาก ซึ่ง Blake กับ Mouton ได้กล่าวว่า ผู้นำแบบนักสร้างทีมจะเป็นผู้นำที่ดีที่สุดในตาข่ายพฤติกรรมบริหารเพียงแต่เป็นเรื่องยากที่องค์การหรือหน่วยงานจะมีบุคคลที่พร้อมทั้งสองด้านอยู่ในคนเดียวกัน อย่างไรก็ดี ถ้าบุคคลผ่านการฝึกฝนและการพัฒนาแล้ว เขาก็จะสามารถพัฒนาตนเองเข้าสู่สภาวะผู้นำแบบอุดมคติก็ได้

(5, 5) ผู้นำแบบพบกันครึ่งทาง (Middle-of-the-road- Leader) หรือผู้นำแบบปานกลาง ผู้นำแบบนี้จะให้ความสำคัญกับผลผลิตขององค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลางซึ่งจะทำให้งานในองค์การดำเนินไปได้ในระดับหนึ่ง พร้อมทั้งหน่วยงานก็มีความสัมพันธ์กันพอสมควรแต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้การดำเนินงานของกลุ่มมีความเป็นเลิศได้ โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องการผู้นำที่มีความรู้สามารถ

ทฤษฎีตาข่ายพฤติกรรมการบริหารของ Blake และ Mouton ได้รับความสนใจและนำไปประยุกต์ในการพัฒนาผู้บริหารทั้งในสหรัฐอเมริกา และประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยที่มีผู้นำเทคนิคพฤติกรรมการบริหารมาใช้งาน จนปัจจุบันเทคนิคนี้ได้รับการพัฒนาและนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์

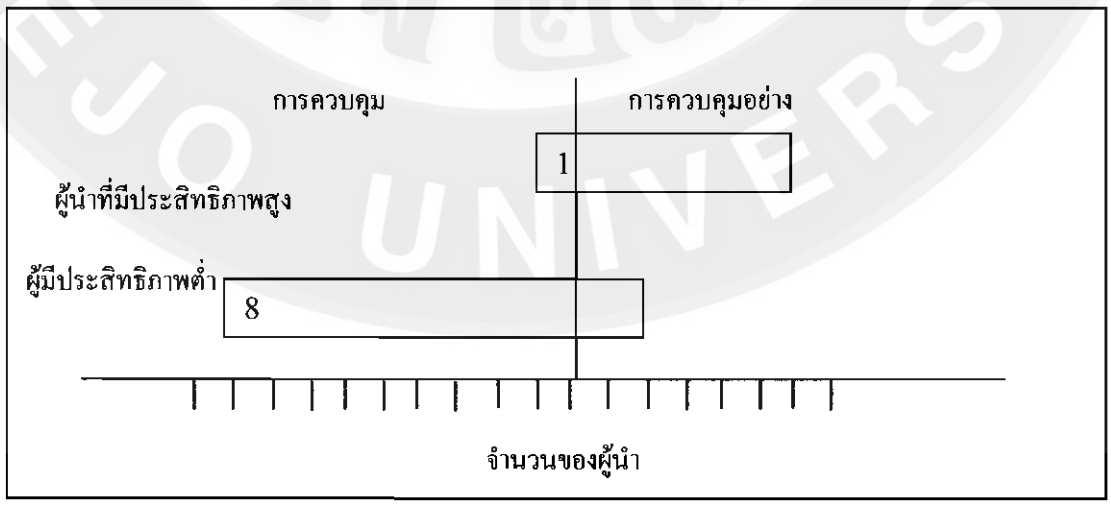
จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เราอาจสรุปได้ว่า ผู้นำที่ดีควรมีทั้งการมุ่งเน้นผู้ร่วมงานสูงและมุ่งเน้นผลผลิตสูง จะทำให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากผลการวิจัยของ Rensis Likert พบว่าผู้นำที่มีผลการปฏิบัติงานสูงมักจะมุ่งเน้นที่ผู้ร่วมงานและการสร้างทีมงานที่มี

ประสิทธิภาพในทางตรงข้าม หัวหน้างานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มุ่งเน้นที่การว่างงาน



ภาพ 11 ผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สูง-ต่ำ ตาม ผลการวิจัยของ Likert
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 129)

จากผลการวิจัย Likert ยังพบอีกว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจะเป็นผู้กำหนดและชี้แจงเป้าหมายที่ชัดเจนของตนแก่ผู้ร่วมงาน แล้วปล่อยให้ทำงานได้อย่างอิสระ ส่วนผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ส่วนใหญ่จะทำการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดใกล้ชิด ดังแสดงในรูป



ภาพ 12 ผู้นำที่ควบคุมเข้มงวด-ไม่เข้มงวดตามผลการวิจัยของ Likert
ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 129)

เราจะเห็นว่า ถึงแม่จะสามารถสรุปได้ว่าผู้นำแบบมุ่งเน้นผู้ร่วมงาน หรือผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แต่จากการวิจัยจะเห็นว่า เกือบ 35 เปอร์เซ็นต์ของผู้นำที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ จะมีลักษณะเป็นผู้นำแบบมุ่งเน้นผู้ร่วมงานและ 15 เปอร์เซ็นต์ ของผู้นำที่มีผลการปฏิบัติงานสูง จะเป็นผู้นำที่มีลักษณะแบบมุ่งเน้นที่ผลผลิต

เราอาจสรุปได้ว่า ผู้นำแบบมุ่งเน้นผู้ร่วมงานคือ ผู้นำในอุดมคติ และผู้นำแบบมุ่งเน้นผลผลิต คือ ผู้นำที่ไม่พึงปรารถนา แต่จากผลการวิจัยในประเทศไนจีเรียกลับออกมาในทางตรงกันข้ามคือ ผู้นำที่มุ่งเน้นผลผลิตกจะเน้นที่การควบคุมงาน จึงมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แต่ผู้นำที่มุ่งเน้นผู้ร่วมงานกลับเน้นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ดังนั้นการเป็นผู้นำที่ดีจึงควรศึกษาและปรับตนเองรวมถึงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและผู้ร่วมงาน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y) Douglas McGregor

นักบริหารและนักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนไว้ในหนังสือ The Human Side of Enterprise เป็น 2 แนวทาง ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในชื่อทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ทฤษฎี X จะมองคนในแง่ลบว่า คนส่วนใหญ่มีลักษณะเห็นแก่ตัว เกียจคร้าน ไม่รับผิดชอบและไม่รักความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้ปัจจัยทางวัตถุ (Objects) เช่น เงินหรือสิ่งของเป็นเครื่องกระตุ้น ประกอบกับควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาที่เข้มงวด

ทฤษฎี Y จะมองคนในแง่บวก และมีความเชื่อว่าโดยทั่วไปแล้วแต่ละคนจะมีลักษณะโดยธรรมชาติที่ต้องการจะทำงาน ต้องการรับผิดชอบ มีเหตุผล และรักความเจริญก้าวหน้า สามารถให้ทำงานโดยไม่ต้องควบคุมได้

จากทฤษฎี X และ Y สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎี X เป็นแนวความคิดของผู้บริหารสมัยก่อนที่มีต่อคน ที่เน้นถึงการสั่งการและการควบคุม เพราะเชื่อว่าคนไม่ชอบทำงานและไม่รับผิดชอบ ส่วนทฤษฎี Y นั้น มองคนตามสภาพความเป็นจริงและยุติธรรม เห็นส่วนดีของคนบ้าง การใช้ทฤษฎีนี้เป็นหลักการบริหารคือ การสร้างโอกาสและเปิดช่องทางให้คนได้แสดงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา

เราจะเห็นได้ว่าแนวความคิดด้านพฤติกรรมของผู้นำจะให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการศึกษาถึงลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมิได้ให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์มากนัก แต่ในความเป็นจริงแล้วมีบางสถานการณ์ที่ต้องการผู้นำที่มีลักษณะเก่นเฉพาะด้าน แต่ในทางตรงกันข้าม ก็มีอีกหลายสถานการณ์เช่นกันที่ต้องการผู้นำที่มีลักษณะแตกต่างกัน ซึ่ง

จะสามารถทำให้งานที่ออกมานั้นประสบผลสำเร็จได้ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้การศึกษาพฤติกรรมผู้นำยังถูกวิจารณ์ถึงความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการเก็บรวบรวมและการประมวลข้อมูล ตลอดจนการนำไปใช้และได้รับการยอมรับอย่างเป็นสากร (Universal) เนื่องจากการศึกษาส่วนใหญ่จะมีกลุ่มตัวอย่างที่จำกัดและกระทำในประเทศตะวันตก อย่างไรก็ดี ในช่วงเวลาต่อมาได้มีการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Study) ซึ่งมีผลลัพธ์ที่สอดคล้องและตรงกันข้ามกับผลการศึกษาเริ่มต้น ทำให้การสรุปผลไม่สมบูรณ์

เราจะเห็นได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ผ่านมาจะให้ความสำคัญกับตัวผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำค่อนข้างสูง โดยผู้ศึกษาไม่ได้ให้ความสนใจกับปัจจัยหรือองค์ประกอบอื่น ๆ แต่จากที่กล่าวในตอนต้นว่า ตามความหมายของภาวะผู้นำนั้น จะประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้นำ ผู้ตาม และสถานการณ์ ผู้นำคงไม่สามารถแสดงศักยภาพได้หากขาดปัจจัยแวดล้อม ซึ่งปัจจัยแวดล้อมนี้อาจจะก่อให้เกิดโอกาสหรืออุปสรรคต่อการนำของผู้นำแต่ละคน ดังนั้นทฤษฎีสถานการณ์ (Situational Theory) จะพิจารณาสถานการณ์เป็นหลัก เพื่อที่ผู้นำจะสามารถเลือกใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

การมองภาพรวมของภาวะผู้นำและสภาพแวดล้อม ทำให้ในช่วงระยะหลังได้มีผู้สนใจศึกษาแนวความคิดที่เกี่ยวกับสถานการณ์กันอย่างแพร่หลาย อาทิ ทฤษฎีแบบของผู้นำที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือทฤษฎีสถานการณ์ (Situational Theory) ของ Fiedler, ทฤษฎีแนวทางและเป้าหมายของผู้นำ (Path-goal Theory) ของ Houses และทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Theory) ของ Hersey และ Blanchard เป็นต้น ซึ่งเราสามารถสรุปว่าผู้นำต้องเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมหรือนำภาวะผู้นำมาปฏิบัติอย่างเหมาะสม ภายใต้ข้อจำกัดของสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม หรืออาจจะกล่าวได้ว่าในแต่ละสถานการณ์ก็จะต้องการผู้นำที่มีลักษณะที่เหมาะสมแตกต่างกันไป เพื่อที่จะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของหมู่คณะได้ตามต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

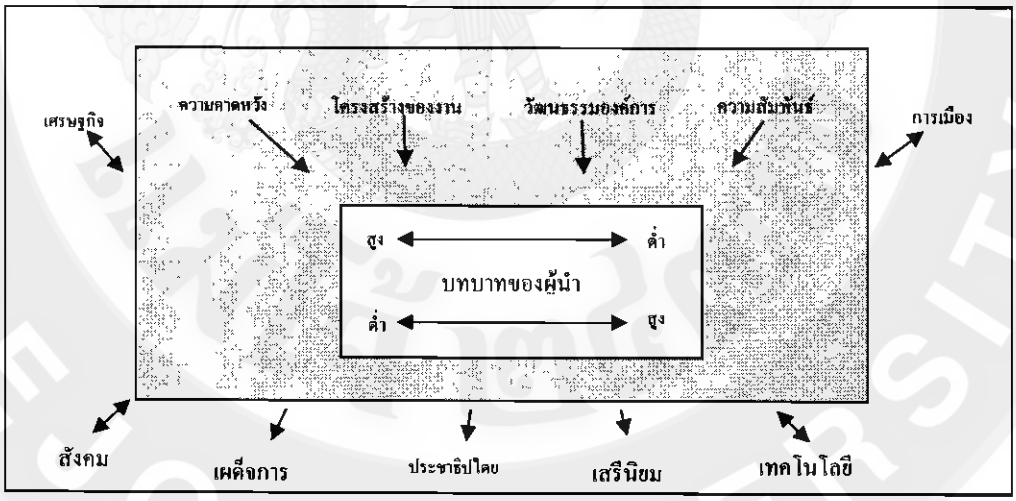
ซึ่งเราอาจะกล่าวได้ว่า ในทฤษฎีสถานการณ์ ผู้นำอาจจะเลือกใช้ภาวะผู้นำต่าง ๆ ตัวอย่างเช่นภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย หรือภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม ให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อจำกัดของสถานการณ์ โดยจะมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำได้แก่

1. ความคาดหวังและความพร้อมของผู้ร่วมงาน (Expectation and Readiness) เป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารงานของหัวหน้างานหรือผู้นำ เนื่องจากคาดหวังและความพร้อมจะมีผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อการนำ ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการนำจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของสมาชิก ซึ่งอาจจะทำได้โดยการฝึกอบรมหรือสัมมนา

2. โครงสร้างของงาน (Task Structure) ความซับซ้อนและความยากหรือง่ายของงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาวะผู้นำ ผ้าสามารถจะปล่อยให้ผู้ตามทำงานอย่างเต็มที่ ถ้างานไม่มีความซับซ้อนและสมาชิกมีความชำนาญในการปฏิบัติ ในทางตรงข้าม ถ้างานมีความซับซ้อนและสมาชิกขาดความชำนาญ ผู้นำจะต้องดูแลและเอาใจใส่คอยติดตามผลงานมากขึ้น

3. วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) เป็นกรอบและเกณฑ์ในการแสดงออกของสมาชิก โดยสมาชิกต้องปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานและค่านิยมขององค์การ สมาชิกที่อยู่ในองค์การที่เป็นอนุลักษณ์นิยม (Conservation) ย่อมมีพฤติกรรมตามประเพณีนิยมที่เน้นความมั่นคงซึ่งแตกต่างจากองค์การสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการแสดงออกและความคิดสร้างสรรค์

4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม (Leader-follow Relationship) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ภาวะผู้นำ เนื่องจากความใกล้ชิดและคุ้นเคย ทำให้ทั้งผู้นำและผู้ตามต่างทราบว่าอีกฝ่ายจำทะอะไรหรือมีความคาดหวังอย่างไร



ภาพ 13 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำ

ที่มา: ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551: 132)

แนวโน้มการศึกษาภาวะผู้นำ

ปัจจุบันการศึกษาเรื่องผู้นำและภาวะผู้นำพัฒนาไปกว่าในอดีตมาก เนื่องจากทั้งนักวิชาการในสาขาต่าง ๆ ตลอดจนองค์การและหน่วยงานต่าง ๆ ล้วนเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาผู้นำในอนาคต ที่ไม่เพียงแต่มีความรู้และความสามารถในการบริหารงานปัจจุบัน แต่ต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถปรับเปลี่ยนตนเองและกลุ่มให้ดำเนินงานอย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ได้ ประกอบกับสมาชิกในกลุ่มที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มากและซับซ้อนขึ้น ทำให้การใช้ภาวะผู้นำตามกรอบความคิด (Framework) หรือกระบวนทัศน์ (Paradigm) แบบเดิมขาดความสมบูรณ์และประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาทำให้มีผู้ศึกษาและพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำสมัยใหม่ โดยมีแนวความคิดที่น่าสนใจคือ

1. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนรูป (Transactional and Transformational Leadership) เช่น การพิจารณาภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1.1 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ผู้นำจะกำหนดเงื่อนไขและรางวัลที่ผู้ตามต้องการในการปฏิบัติงาน ถ้าผู้ตามสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ เขาก็จะได้รับรางวัล โดยรางวัลอาจจะเป็นผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรมหรือความพอใจของบุคคล

1.2 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนรูป ผู้นำจะช่วยกำหนดเป้าหมายชี้นำ และส่งเสริมให้สมาชิกมีความสามารถแลเห็นความสำคัญของเป้าหมาย และปฏิบัติงานด้วยแรงจูงใจของตนเอง จนผู้ตามสามารปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีผู้นำอย่างเป็นทางการ

2. ภาวะผู้นำแบบคุณลักษณะพิเศษ (Charismatic Leadership)เป็นการศึกษาผู้นำบางคนที่มีคุณลักษณะพิเศษ หรือเสน่ห์ (Charisma) ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่สร้างการยอมรับ ทำให้สามารถตั้งเป้าหมาย โน้มน้าว และดึงดูดใจให้สมาชิกมุ่งสู่เป้าหมายด้วยความเต็มใจ ตัวอย่างเช่น ประธานาธิบดี John F. Kennedy กับศรัทธาของ ชาวอเมริกัน และวิสัยทัศน์ในการส่งมนุษย์อวกาศไปลงดวงจันทร์ ซึ่งทุกคนต่างให้ความร่วมมือ ถึงแม้ Kennedy จะถูกลอบสังหารก่อนที่อเมริกาจะสามารถส่งยาน Apollo 11 ไปลงดวงจันทร์ได้สำเร็จ เป็นต้น

การพัฒนาความเป็นผู้นำ

ในอดีตภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำถูกคิดว่าเป็นเรื่องเฉพาะสำหรับผู้บริหารเท่านั้น แต่ในปัจจุบันองค์การต่างมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาความเป็นผู้นำ (Developing

Leadership Skills) ให้กับพนักงาน ความจริงผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานปฏิบัติการต่างก็สามารถเรียนรู้ที่จะเป็นผู้นำได้ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมสำหรับอนาคตขององค์การและของตนเอง เปิดรับต่อความท้าทายและความเสี่ยงของงาน พร้อมที่จะรับผิดชอบ สร้างความเป็นเอกฉันท์และความเชื่อถือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง Chris Lee (1989) กล่าวในบทความ "Can Leadership be taught?" ไว้ว่า ถึงแม้บุคคลส่วนมากจะไม่มีศักยภาพที่จะเป็นผู้นำอย่าง Lee Lacocca แต่เราทุกคนสามารถแสดงและพัฒนาความเป็นผู้นำของคนได้ ซึ่งเขาได้สรุปวิธีการพัฒนาความเป็นผู้นำดังต่อไปนี้

1. การสร้างทักษะ (Skill Building) ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมภายในองค์การที่ต้องการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำของบุคคล โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งจากงานปฏิบัติการสู่งานบริหาร ซึ่งจะช่วยให้บุคคลประยุกต์และพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับการปฏิบัติงาน

2. การฝึกอบรมการรับรู้ (Awareness Training) ให้ความสำคัญกับการให้การศึกษา และผู้จัดการทีมมีวิธีการที่สามารถประยุกต์ได้ถ้าเขาต้องเผชิญกับเหตุการณ์จริง โดยอาศัยข้อมูลจากผู้นำที่มีประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้บุคคลตระหนักถึงความสำคัญ และการใช้ความเป็นผู้นำอย่างเหมาะสมตลอดจนช่วยให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการเป็นผู้นำของเขา ทำให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองจากข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่มีต่อตนเอง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติ ด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถ ลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความ

ตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้ เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีเลิศที่ทำให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอร์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัย ทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้น ได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคน มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการ ทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์การทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความ

ต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย จากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการ ทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นตอนมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจ ในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการ ที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ ในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะ ประสบความสำเร็จในชีวิตความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ขั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใด การตอบสนองตามลำดับของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็น ความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการ

ตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหา มาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษา ว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มี อย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกาย ภาพเป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจ อย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจ ว่าควรจัดการทรัพยากร ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ ในการบริการ ฝ่ายสอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่า

งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้บริการด้วย จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจ" ต่างกันไปแต่สรุปได้ร่วมกันว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533: 66-69) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจหลังจากประชาชนได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับบริการ
2. ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. คุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

วัลลภา ชายหาด (2532: 65)ได้กล่าวถึง ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
3. การบริการอย่างต่อเนื่อง
4. การบริการอย่างก้าวหน้า

การวัดความพึงพอใจ

เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะ ใดเทคนิคของลิเคอร์ท (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆ ครบทุกประเด็นแล้วนำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ ซึ่งวิธีการของลิเคอร์ท (Likert) สามารถวัดได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าความเที่ยงตรงสูง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 29) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความถึงพอในการทำงาน กับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3. เพื่อให้เข้าใจถึงหน่วยงานลักษณะใดที่ถึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ รวมทั้งเกี่ยวกับการจัดและการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อให้ได้เข้าใจถึงผลการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน การลางาน และการออกจากงาน

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กาญจน์ (2538 อ้างถึงใน นภดล ธนธรรมสถิด และเทียมดาว ทองโกฏิ, 2546: 14) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ คือ

1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (eauitablesevice) มีความยุติธรรม

2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (time service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3. ความเสมอภาค ความเสมอหน้า ไม่ว่าจะเป็นใคร ใครมาก่อนได้ก่อน ไม่ดูฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ

4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอ ในมีสิ่งอำนวยความสะดวก สถานบริการไปมาสะดวก สามารถใช้บริการได้ง่าย สะอาด ปลอดภัย

5. การบริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ ไม่ละทิ้งกลางครัน

6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ให้มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งในด้านผลงานและการใช้เทคโนโลยี พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นต้น

7. ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี พูดไพเราะถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจทั้ง 7 ประการข้างต้นนั้น สอดคล้องกับปัจจัยด้านการบริการที่จะส่งผลต่อการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจของเทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากหรือน้อยกว่ากัน

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง ในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะ ทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมอง ของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติ ออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อม ที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนา หลักความก้าวหน้าในความพอใจ (Satisfaction-Progression Principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการ ที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-Regression Principle) เพื่ออธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนอง ในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ในบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อยมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับ จากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไป ตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิด ความพึงพอใจในการบริการแต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหมายก็จะเกิดการยืนยัน ความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่อารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น - ลง ตลอดเวลาส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพ ของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รบจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่า จะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อย ตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอ ผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการ นั้นได้รับบริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสารและ

การปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุ และผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียงความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดี ๆ เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่าง ๆ
4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงในเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกบกิจกรรมขององค์การ
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ดามปกติประจำวัน
7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชริณี เดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยด่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า ความถึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจด่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจด่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บิริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนกิจ (2548: 43) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการได้แก่

1. ผลิตกภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอของบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตกภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความถึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายแลเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางาเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่นการมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริการนำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินในใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิด ความพึงพอใจในการบิการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารในการสนองตอบต่อความ

ต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้ มีความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในการบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจนิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้วยความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็น เพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะ ทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

Campbell (1976: 34) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็น หรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980: 28) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึงประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวัง ของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

Risser (1975: 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ หรือได้บรรลุในสิ่งที่คาดหวังเอาไว้

จากการศึกษาวิจัยของ Survey Research Center แห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนสหรัฐอเมริกา (อรุณ รักธรรม, 2538: 18) ผลปรากฏว่ามีปัจจัย 4 ประการ ที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจ คือ

1. ความพึงพอใจในกิจกรรมที่ทำอยู่
2. ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่
3. ความผูกพันกับหน่วยงาน
4. ความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งผลตอบแทนที่ได้รับ

Vroom (1964 สมยศ นาวีการ, 2533: 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลจากบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิด ความพอใจโดย ความหมายของความพึงพอใจสามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ บางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E เนื่องจากมีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิถีทางนำไปสู่ ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนอง แล้วตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ปราศจาก ความวิตกกังวล ต่างความสมดุลระหว่างสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวังไว้กับสิ่งที่ได้รับจริง หรือเกิดจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง หรือสิ่งที่ได้รับในการบริการแล้วตรงตามความคาดหวัง

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากหลยุทธ์ทางการจัดการและกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

ผู้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจ ในการให้บริการ ความรู้และคามาสามารถในการให้บริการและบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงาน จะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะตองมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้นก็คือ ความสะดกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังทีจะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนึกถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะ และ ความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลาย และมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Groonroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างมีมีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997: 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามรจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวม อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

แม็กซ์เวเบอร์ (Max Weber) ได้กล่าวไว้ในหนังสอ “รัฐประศาสน์ศาสตร์ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพแลเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วาไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำ ของคนเป็นไปอย่ามีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรม ข้าราชการระบบราชากร “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio-without hatred or passion)

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่ กับการเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเชนสกี้ โทมาส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ การบริการไว้ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Avalilablility) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่บริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

4. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เดทซ์อิลิฮูและเบรนด้าแดแนท (Katz Eilhu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการของประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาท ของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และ ทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลา (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกดจากการให้บริการนั้น ๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเอกงเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนวดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อให้บ้านเมือง เกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุมครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะบริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

ลิวอิสและบูม (Lewis, and Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการตอลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสอนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวัง ของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของกรประเมินนั้นเอง

ซีเทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethamal, Parasuraman and Berry) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกวิจัยของนักวิชากากรลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รู้ว่ามีความสดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความถึงพอใจ ต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or Disconfirm Expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

บี.เอ็ม.เวอร์ม่า (B.M.Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีเกิดขึ้น ได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกลาวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เจมส์ แมคคูลูน (James S. Mcculluogh) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถ ในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหาอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรรณี ชุติวัฒนธาดา มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง “กระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นได้รับความสุขความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นโรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S Smiling & Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว

E Early Response ตอบสอนงความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R Respecful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของ ผู้ให้บริการขององค์กร

C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการ อาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดี ไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาทั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วย คุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้เกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสมารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างงถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดขอการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความถึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคุลมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจ เมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปด้วย

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดีควรสร้างความตระหนึกถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ผู้รับริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการของผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี จากพฤติกรรม การประพฤติตน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544: 53) ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภท คือ "ตำรวจทางปกครอง" (Police Administrative) และ บริการสาธารณะ (Service Mind) ภาครับมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลาง ให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นคุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นและการสร้าง ประบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขา มีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริกาการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่ความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชุงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมมหาชนอิสระ องค์กรทีทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าตำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526: 97) ได้กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่ถึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความถึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิต ความพึงพอใจได้ ดังนี้

1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือให้บริการ ไม่มากและไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมือง จากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการท่ามารถตอบสนอง ความต้องการที่เปลี่ยนปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะ ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความถึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549: 30) กล่าวถึงบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่ายิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดกรระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากเอกชนให้มากขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฟรดเดอริคเฮอร์ซเบอร์ก

ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์เดิมเป็นภาษาละตินว่า Movere แปลว่าเงื่อนไข หรือภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึง เงื่อนไขหรือสถานะที่ไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรมหรือไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่แสดงออกมา

ประสาท อิศรปรีดา (2541: 334) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังทางจิตซึ่งเป็นภาวะภายในที่กระตุ้น กำหนดทิศทางและคงสภาพพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุ จุดประสงค์หรือเป้าหมาย แรงจูงใจที่ปรากฏมักเป็นผลร่วมระหว่างคุณลักษณะ(Traits) และภาวะเหตุการณ์แวดล้อม (States)

พนัส หันนาคินทร์ (2542: 130) กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำให้บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ขององค์กร มาตรการต่างๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่มหรือจัดระบบขององค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์การ

เรืองวิชญ์ แก้วพรหม (2548: 11) กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดอินทรีย์เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนา

บราวน์ (1980: 112-113 อ้างใน วรพจน์ สิงหราช, 2548) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายในซึ่งประกอบด้วยอารมณ์ ความปรารถนา จึงเป็นสาเหตุให้คนแสดงออกมาเป็นปริมาณมากหรือน้อยไม่เท่ากัน

ลูธานท์ (1992: 11 อ้างใน กรองจิตต์ พรหมรักษ์, 2529) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังทำงานอย่างใดอย่างยิ่งให้ประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อไปให้ถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวังเป็นเป้าหมาย

สรุปได้ว่าแรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้มีพลังในการกระทำ พฤติกรรมมีทิศทางและต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นผู้ชักจูง มีความกระตือรือร้นที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทุกคน มนุษย์มีแรงจูงใจที่จะประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ แรงจูงใจเป็นแรงขับหรือผลักดันให้มนุษย์เจริญเติบโตและได้รับการพัฒนาแรงจูงใจอันทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรม ควบคุมทิศทางของมนุษย์ตลอดจนหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นไว้ การทำงานทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นงานอะไรสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั่นคือความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ก็เพราะ แรงจูงใจ และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรในองค์การไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นลักษณะเบื่อหน่ายเมื่อยล้าขาดความตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จได้ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการเรียนการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขาตั้งใจเรียนหรือตั้งใจทำงานเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ นภาภรณ์ แก้วกรณ์ (2533 อ้างใน วรพจน์ สิงหราช, 2548: 13)

ประชา อ่อนรักษา (2542: 11-14) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้สรุปถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ อันจะทำให้เกิดการที่จะกระทำหรือไม่ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด และทำให้เกิดความพร้อมในการเรียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แรงจูงใจทำให้บุคคลหรือผู้เรียนสามารถไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่พวกเขาคาดหวังไว้

เจียระไน จิระโร (2544: 98-104) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ว่า ประการแรก แรงจูงใจเป็นตัวพลังเพิ่มขึ้น ความกลัว ความกระวนกระวายก็จะทำให้ร่างกายมีพลังเพิ่มขึ้น เราพบบ่อยว่าคนจะแบกของหนักของหนีไฟได้โดยไม่รู้สึกเหนื่อย ประการที่สอง แรงจูงใจเป็นแรงเสริม การที่บุคคลแสดงความถี่ของพฤติกรรม เป็นผลอันเนื่องมาจากการที่บุคคลมีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นเช่น เมื่อบุคคลช่วยเหลือคนอื่นแล้วได้รับคำชมเชยเขาก็จะแสดงพฤติกรรมเช่นนี้อีก เพราะได้แรงเสริมทางสังคมคือชมเชย

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยซึ่งเป็นที่บุคคลคาดหวังและจะสร้างแรงขับในการกระตุ้นการกระทำพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

ประเภทของแรงจูงใจ

การจูงใจโดยทั่วไปแบ่งได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่งและเมื่อยึดตามลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรม และตามที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งมีบุคคลต่าง ๆ ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจโดย Deci and Ryan

เดซิ และ ไรแอน แบ่งแรงจูงใจภายในออกเป็น 3 ชนิด Deci and Rya. (1980 อ้างใน สุรางค์ โค้วตระกูล, 2541: 169) ได้แก่

1.1 แรงจูงใจที่มาจากความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological needs) ต้องการที่จะเป็นผู้มีสมรรถภาพต้องการที่จะมีประสบการณ์ว่าตนเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพ

1.2 แรงจูงใจภายในที่มาจากความต้องการที่จะเป็นอิสระ

1.3 แรงจูงใจที่มาจากความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ คือ มีแรงจูงใจที่จะเอื้ออาทรผู้อื่น มีความรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับตนอย่างบริสุทธิ์

2. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจโดย Dollard and Miller

ฮัลดอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dollard and Miller) แบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท (Dollard and Miller, 1950; Hull, 1952 อ้างใน สุรางค์ โค้วตะกูล, 2541: 155) ดังนี้

2.1 แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological motives) แรงจูงใจประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่ได้ ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย ต้องการน้ำ อาหาร และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2.2 แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychology motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ช่วยบุคลากรทางด้านจิตใจทำให้สุขภาพจิตดีมีความสดชื่น เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจอยากที่จะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ ความต้องการความรัก เป็นต้น

3. การแบ่งประเภทแรงจูงใจโดย อเนกกุล กรีแสง (2522: 36 อ้างใน วรพจน์ สิงหราช, 2548: 15) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1 แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การขับถ่าย การพักผ่อน เป็นต้น

3.2 แรงจูงใจทางสังคม (Social motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายหลังเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้นักจิตวิทยาบางคนแบ่งความต้องการทางสังคมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความต้องการเข้าร่วมพวก เช่น ต้องการความรักความเอาใจใส่จากพ่อแม่ ต้องการยกย่องนับถือ

จากคนอื่น อีกประการหนึ่งคือ ความต้องการเกี่ยวกับฐานะได้แก่ ความต้องการมี อำนาจ ความเด่น ความมีชื่อเสียง

3.3 แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal motives) เป็นแรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นในตัวคนซึ่งแตกต่างกันไปไมเหมือนกัน แรงจูงใจส่วนบุคคลมีรากฐานมาจากความต้องการทางสังคมประกอบกับแต่ความรุนแรงจะมากน้อยต่างกัน

4. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ โดย Morgan (1986: 281) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น2 ประเภทดังนี้

4.1 ความต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation need) มนุษย์จำเป็นต้องอยู่กับผู้อื่นนอกจากพ่อแม่ พี่น้อง ความผูกพันกันทำให้เกิดความพึงพอใจ

4.2 ความต้องการฐานะ (Status needs) คนส่วนมากพยายามที่จะสร้างฐานะของตนให้ทัดเทียมกับผู้อื่น อยากได้ตำแหน่ง อยากได้เกียรติยศ ความมีชื่อเสียง

5. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ โดย สงวน สุทธิเลิศอรุณ แรงจูงใจทางพื้นฐานสังคมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2540 อ้างใน ชนิตา เพชรทองคำ, 2542: 12)

5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative motives) เกิดขึ้นจากสัญชาติญาณของมนุษย์ในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเพื่อความอยู่รอดในสังคม

5.2 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motives) เกิดสัญชาติญาณในการเป็นผู้นำของกลุ่มให้ได้มาซึ่งอำนาจอันเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

5.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motives) คือความต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จรุร่วงไปด้วยดีให้ได้ผลเป็นเยี่ยมหรือดีกว่าบุคคลอื่น

6. สรุปประเภทของแรงจูงใจ จากแนวคิดของนักจิตวิทยาหลายท่านผู้วิจัยสรุปได้ว่าแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

6.1 แรงจูงใจทางด้านสรีระวิทยา คือ ความต้องการทางด้านร่างกายทางด้านชีวภาพของมนุษย์

6.2 แรงจูงใจการทางด้านสังคม คือ ความต้องการความรักเอาใจใส่จากบุคคลในสังคมที่เกี่ยวข้องด้วยในการดำเนินชีวิตประจำวัน

6.3 ความต้องการทางด้านจิตวิทยา คือ แรงจูงใจที่เกิดจาการเรียนรู้ทำให้จิตใจและสุขภาพจิตดีในการทำงาน

Hezberg (1959: 60 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542: 110) เป็นผู้สร้างทฤษฎีจูงใจ – ค้ำจุน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – factors Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่เพราะในการทำงานของบุคคล

จะต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจมากขึ้นซึ่งเรียกว่า สิ่งค้ำจุน

ทฤษฎีจูงใจ – ค้ำจุน สร้างขึ้นมาจากงานวิจัยของเฮอร์ซเบอร์ก และคณะในปี 1959 เขาพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า คนมีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ยากทางร่างกายทั้งหลายที่มีให้หมดไป เช่น ความหิว ความเจ็บป่วย และความทารุณของสภาพดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานเป็นที่ยอมรับนับถือของคนโดยทั่วไป การมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เขาทำวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นของประชากรพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลยองค์ประกอบที่ช่วยให้เกิด ความพึงพอใจในงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเรียกว่าปัจจัยจูงใจส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้คนเกิดความท้อถอยไม่อยากทำงานนั้นเรียกว่าปัจจัยค้ำจุน

ความหมายของปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้ สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การไดรับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กาลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์การ มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ความหมายของปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น มี 5 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดตอสื่อสาร ภายในองค์การ

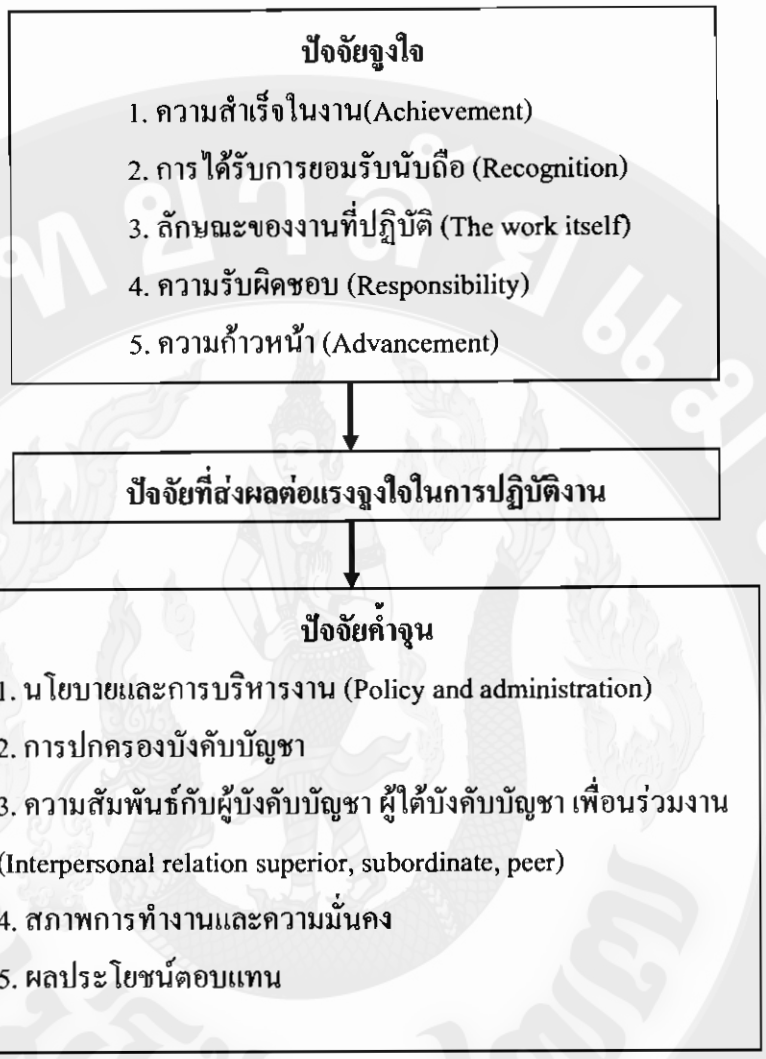
2. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และสามารถทำงานรวมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน และความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์การ

5. ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ได้นำแนวคิดดังกล่าวไปใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภีด้วย



ภาพ 14 แสดงทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-factor Theory)
ที่มา: Herzberg, (1959: 60 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542: 110)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกิติ มณเฑียรทอง (2539) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การในระบบราชการไทย: กรณีศึกษาข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงผลกระทบโลกาภิวัตน์ต่อระบบราชการไทย ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบของโลกาภิวัตน์อย่างดี และเล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วย ในขณะเดียวกันด้านวัฒนธรรมอมาตยธิปไตย มีแนวโน้มที่อ่อนตัวลงโดยมีเครื่องชี้ เช่น ทัศนคติที่ปรากฏต่อประชาชนเป็นไปเชิงบวก และสร้างสรรค์มากขึ้น ในขณะที่ความร่วมมือระหว่างข้าราชการด้วยกันเองเป็นไปอย่างกว้างขวางและมีอิสระมากขึ้น ยอมรับ

บทบาทและสิทธิสตรีมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา พัฒนาจากลักษณะแนวดิ่ง มาเป็นลักษณะแนวราบเพิ่มขึ้นมีความยุติธรรมในผลงานและการให้คุณให้โทษโดนยึดหลักคุณธรรม มีความชัดเจนมากกว่าในอดีต ท้ายที่สุดมีทัศนคติต่อทิศทางของระบบราชการว่า ระบบราชการแบบรวมศูนย์อำนาจไม่เหมาะสมในปัจจุบันควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจสู่ส่วนภูมิภาคและสู่ส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ขณะเดียวกันระบบอุปถัมภ์ยังมีความสำคัญอยู่และเป็นปัญหาต่อการบริหารราชการไทย ซึ่งควรมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

สุดารัตน์ โยธาบริบาล (2554) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานกรณีศึกษา: อำเภอเมืองนครปฐม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ 1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การ อำเภอเมืองนครปฐม 2) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน อำเภอนครปฐม 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงของวัฒนธรรมองค์การกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน อำเภอนครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงานขององค์การและการพัฒนาองค์การต่อไป โดยศึกษาจากตัวแปรวัฒนธรรมองค์การ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์การ 2) กระบวนการทำงานภายในองค์การ 3) นโยบายองค์การ 4) กลยุทธ์องค์การ ศึกษากับประชาชนจำนวน 95 คน คือบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างชั่วคราว ศึกษาจากตัวแปรผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานขององค์การ ใช้เกณฑ์วัดคือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” แบบออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการบริการประชาชน 2) ด้านระบบการให้บริการประชาชน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบปัญหาการวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน คือประชาชนที่มารับบริการที่อำเภอเมืองนครปฐมจำนวน 330 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยทั้ง 2 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์การของอำเภอเมืองนครปฐมโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2) ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของอำเภอเมืองนครปฐมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 3) วัฒนธรรมองค์การมีความเชื่อมโยงกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน หมายความว่าวัฒนธรรมองค์การอาจจะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานที่ดีได้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการและระดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้บริโภคที่ใช้บริการประเภทใดประเภทหนึ่งในสี่ประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน บริการซักอบรีด โรงภาพยนตร์ และธนาคารพาณิชย์ สมมติฐานของการวิจัยคือ 1) ผู้บริโภค ซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่าง

กันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่างกัน 2) ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ผลการสำรวจได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่หนึ่งบางส่วนกล่าวคือ พบว่า ผู้บริโภคมีลักษณะทางประชากรทางด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าผู้บริโภค ที่มีลักษณะทางประชากรทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการอย่างแตกต่างกน ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐาน ข้อที่สอง คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการต่างประเภทกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการแต่ละประเภทอย่างไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นการวิจัยครั้งนี้ได้ค้นพบปัจจัยใหม่ที่มีส่วนกำหนดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการขยายผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ และยังได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าบางประการที่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การที่ให้บริการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารและจัดการให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคมากที่สุด

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงาน กองสาธารสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับ ความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านข้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

สมจินตนา คุ้มภัย (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การแบบรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย 2) เปรียบเทียบความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์การระหว่างองค์การที่มีประสิทธิผลสูง ปานกลาง และต่ำ ด้วยวิธีสืบค้นหาสาเหตุหรือตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรม

องค์การที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์หรือตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลองค์การ โดยจำแนกรัฐวิสาหกิจออกเป็น 3 กลุ่ม คือ องค์การที่มีประสิทธิผลสูง ปานกลาง และต่ำ ผลการวิจัย พบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และ 3) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม 9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์การที่ประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าองค์การที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอ ท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวน

สมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิยะดา พรหมงาม (2554) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ การศึกษาครั้งนี้ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านลักษณะของงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อแรงจูงใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ในภาพรวมมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01 และเมื่อทำการทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน พบว่าบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ มีความเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน โดยการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการเพื่อให้เห็นทั้งความคิดของผู้บังคับบังชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อองค์การของตนเอง โดยนำวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดและทฤษฎีของ Robert A . ,Cooke และคณะมาใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

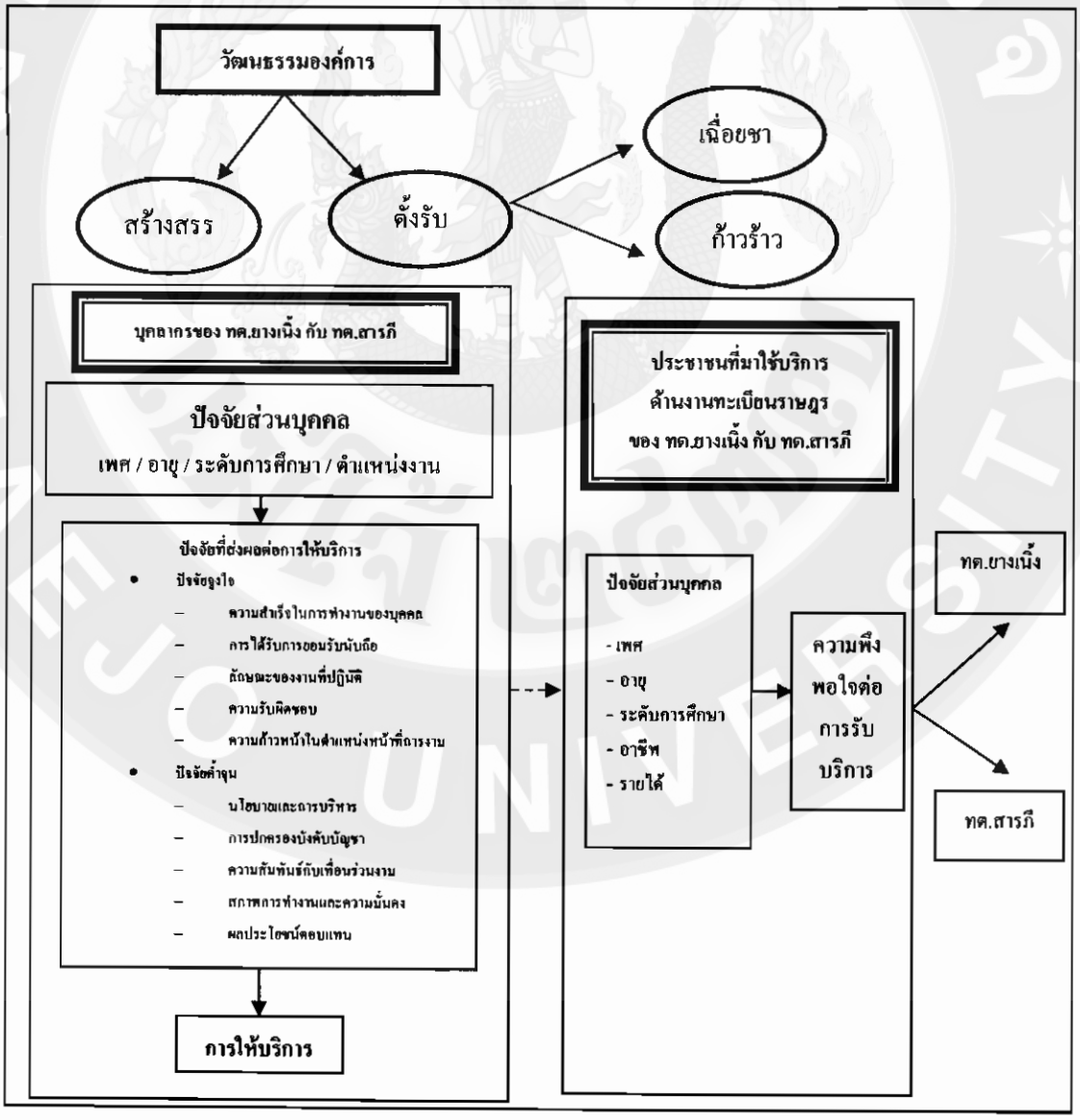
1. ลักษณะสร้างสรรค์ ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์
2. ลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา ประกอบด้วย มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย มิติเน้นกฎระเบียบมิติเน้นการพึ่งพา มิติเน้นการหลีกเลี่ยง

3. ลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว ประกอบด้วย มิติเน้นการเห็นตรงข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีแล้ว ผู้วิจัยพบว่าลักษณะของวัฒนธรรมองค์การจะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่วัฒนธรรมองค์การสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมองค์การตั้งรับ ซึ่งนำวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับเฉื่อยชาและก้าวร้าวมารวมเข้าด้วยกัน จากเหตุผลที่ว่าเป็นลักษณะวัฒนธรรมในลักษณะตั้งรับเช่นเดียวกันตามความให้สัมภาษณ์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง 2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การไดรับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้ อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กาลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อไดทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว 4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์การ มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมและปัจจัยค้ำจุนได้แก่ 1) นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดตอสื่อสาร ภายในองค์การ 2) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และสามารถทำงานรวมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี 4) สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน และความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์การ 5) ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรเดอริคเฮิร์ซเบอร์กโดยการเก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรในเทศบาลทั้งสองแห่ง

เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน รวมไปถึงการเก็บข้อมูลในส่วนของการให้บริการประชาชนของบุคลากรเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งผลต่อการให้บริการประชาชนโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ ที่ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ, 2546: 33) เช่นเดียวกับแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อนำไปใช้วัดระดับความพึงพอใจจากประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากข้อความที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงเขียนกรอบแนวคิดออกมาได้ดังนี้



ภาพ 15 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง เรื่องวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษา เปรียบเทียบ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรท้องถิ่น และประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การออกแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การออกแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ ส่วนการใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี และศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการทำวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร หัวหน้ากองงานต่าง ๆ และระดับผู้ปฏิบัติการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยในกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ จะได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรีปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร และนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เทศบาลละ 10 ท่าน รวมทั้งสิ้น 20 ท่าน โดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) โดยทำการสัมภาษณ์พร้อมกันกับการทำวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการทำวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่น ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ จะประกอบไปด้วยระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยในกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ จะได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร และนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เทศบาลละ 10 ท่าน รวมทั้งสิ้น 20 ท่านโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposeful Selection) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติภายใต้กรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้มา กลุ่มตัวอย่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง จำนวน 52 คน จาก 107 คนและเทศบาลตำบลสารภี จำนวน 43 คนจาก 43 คนโดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เพราะเป็นระยะเวลาที่บุคลากรได้ซึมซับวัฒนธรรมองค์การขององค์การของตนเอง และกลุ่มตัวอย่างของประชาชนโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จำนวน 200 คน และเทศบาลตำบลสารภีอีก 200 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะอยู่ในช่วงเดือนธันวาคม 2555-กุมภาพันธ์ 2556

เครื่องมือการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 3 ประเภทดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่โดยแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านและหน่วยงานที่ปฏิบัติ เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การโดยการจับใจความและบันทึกเทปเพื่อนำไปสรุปผล

การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนและเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง สังกัด ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานดังกล่าว และในส่วนของประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานที่รับบริการเพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุด 1สำหรับบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50 ข้อ ดังนี้

ประเด็นด้านความสำเร็จในการทำงาน	5	ข้อ
ประเด็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	5	ข้อ
ประเด็นด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	5	ข้อ
ประเด็นด้านความรับผิดชอบ	5	ข้อ
ประเด็นด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	5	ข้อ
ประเด็นด้านนโยบายและการบริหาร	5	ข้อ
ประเด็นด้านการปกครองบังคับบัญชา	5	ข้อ
ประเด็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5	ข้อ
ประเด็นด้านการทำงานและความมั่นคง	5	ข้อ
ประเด็นด้านผลประโยชน์ตอบแทน	5	ข้อ

โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Linker (1964 อ้างใน พวงรัตน์ ภทวีรัตน์, 2540: 117) มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ส่งผลต่อการให้บริการมากที่สุด
4	หมายถึง	ส่งผลต่อการให้บริการมาก
3	หมายถึง	ส่งผลด่อการให้บริการปานกลาง
2	หมายถึง	ส่งผลต่อการให้บริการน้อย
1	หมายถึง	ส่งผลต่อการให้บริการน้อยที่สุด

แบบสอบถามชุด 2 สำหรับบุคลากรและประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

ประเด็นด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	3	ข้อ
ประเด็นด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	4	ข้อ
ประเด็นด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	3	ข้อ
ประเด็นด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	7	ข้อ
ประเด็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3	ข้อ
ประเด็นด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	6	ข้อ
ประเด็นด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	4	ข้อ

โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Linker (1964 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตัวผู้วิจัย

เป็นเครื่องมืออีกประเภทหนึ่งที่สามารถใช้ประกอบการทำวิจัยโดยข้อมูลบ้างอย่างได้มาจากการลงพื้นที่สำรวจเองหรือเข้าไปคุกคลีกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าไปศึกษา

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

เครื่องมือเชิงคุณภาพ

เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1. ศึกษาตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

เครื่องมือเชิงปริมาณ

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน และเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวบุคลากรและความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ภายใต้ขอบข่ายของการวิจัย คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน และเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวบุคลากรและความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

2. กำหนดขอบเขตของข้อคำถามจากตัวแปรที่จะศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรเดอริคเฮิร์ซเบอร์ก โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ กับ ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น มี 5 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร
2. การปกครองบังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. สภาพการทำงานและความมั่นคง
5. ผลประโยชน์ตอบแทน

และตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ (นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ, 2538: ระบบออนไลน์) นำมาสร้างแบบคำถามจากขอบเขตดังต่อไปนี้

1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่รวดเร็ว
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้างคำถาม การใช้ภาษา และควบคลุมในเนื้อหาสาระแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามชุดที่ 1 ไปทดลองใช้ (Try Out) ในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองผึ้งที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)ของ Cronbach (1990 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 117) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .938

5. นำแบบสอบถามชุดที่ 2 ไปทดลองใช้ (Try Out)ในเรื่องของความพึงพอใจต่อการให้บริการของตัวบุคลากรและความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ กับบุคลากรและประชาชนผู้ปฏิบัติหน้าที่และผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองผึ้ง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .956 กับ .962

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยจากวิทยาลัยบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงนายกเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูลด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี โดยนำหนังสือไปยื่นด้วยตนเองที่เทศบาล แล้วรอให้ทางเทศบาลพิจารณา และตอบกลับมาให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้

2. เมื่อผู้วิจัยได้รับการตอบกลับจากทางเทศบาลให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงเข้าไปแนะนำตัว และนัดวันสัมภาษณ์กับระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ท่าน โดยทำการสัมภาษณ์เป็นเวลา 1-2 ชั่วโมงต่อ 1 ท่าน ด้วนตนเอง และมีการใช้เทคนิคส่วนตัวในการสอบถามเรื่องดังกล่าวนอกการสัมภาษณ์จากวันอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยได้ไปนั่งเก็บข้อมูลในส่วนข้อแบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ (ข้อมูลเชิงปริมาณ)โดยการปฏิบัติตัวให้เป็นกันเองกับพี่ๆที่ให้ข้อมูล เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ จากการเข้าไปในฐานะนักศึกษาผู้สนใจในเรื่องการให้บริการ และวัฒนธรรมการทำงานในองค์การนั้น ๆ โดยการรับฟังปัญหาและคำแนะนำจากระดับผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยไม่ได้เข้าไปในฐานะผู้วิจัยที่ต้องการได้ข้อมูลแบบผ่าน ๆ เพราะจะเป็นวิธีการที่จะได้ข้อมูลที่ไม่แท้จริง เมื่อได้ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ ประสบการณ์การทำงาน ปัญหาในองค์การและคำแนะนำต่างๆจากเจ้าหน้าที่ นำไปประกอบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง แล้วมาสรุปวิเคราะห์ข้อมูลต่อ

เครื่องมือเชิงปริมาณ

1. ขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยจากวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงนายกเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้เข้าไปเก็บข้อมูลด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี โดยนำหนังสือไปยื่นด้วยตนเองที่เทศบาล แล้วรอให้ทางเทศบาลพิจารณา และตอบกลับมาให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้

2. เมื่อผู้วิจัยได้รับการตอบกลับจากทางเทศบาลให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงเข้าไปเก็บแบบสอบถามในส่วนของบุคลากรของทางเทศบาลทั้ง 2 ด้วยตนเอง โดยใช้เวลารวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 1 อาทิตย์ ส่วนแบบสอบถามสำหรับประชาชนผู้วิจัยได้เข้าไปแนะนำตัวกับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่และนำแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดไปวางไว้ที่ห้องทะเบียนราษฎรท้องถิ่น โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง200 ชุด และเทศบาลตำบลสารภีอีก 200 ชุด รวมทั้งหมด 400 ชุด ด้วยตนเองในช่วงเดือนธันวาคม 2555 – กุมภาพันธ์ 2556

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2. จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ออกให้เป็นระบบ

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Reasoning) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

4. นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) ประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยแยกข้อมูลตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานที่รับบริการ โดยวิธีการหาค่าร้อยละ และบรรยายประกอบตาราง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจของบุคลากรประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรประกอบด้วยด้านนโยบายและการบริหารด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทนซึ่งเมื่อหาค่าได้แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมิน โดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absoluts Criterio) ของ บุญชม ศรีสะอาด (2543: 120) แล้วนำมาเปรียบเทียบกันซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติราชการของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีจังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กรโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบตัวแปรโดยใช้สถิติการทดสอบ

ค่าที (Independent Sample t-test) กรณีประชากร2กลุ่มเป็นอิสระต่อกันและใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) กรณีประชากรมากกว่า2กลุ่มขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญ0.05

4. แบบสอบถามตอนที่2วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่โดยวิธีหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนเป็นรายประเด็นและโดยภาพรวมทั้ง7ประเด็นของการระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการจากงานทะเบียนราษฎรของทั้งสองเทศบาลเมื่อหาค่าได้แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินโดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absoluts Criterio) ของ บุญชมศรีสะอาด (2543: I20) แล้วนำมาเปรียบเทียบกันซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.5I-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้านนโยบายและการบริหารด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่มี

ความสัมพันธ์กับการบริการประชาชน 7 ประการได้แก่การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการด้วยความเสมอภาคการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมโดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4
ผลการวิจัยและวิจารณ์

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูล เรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร หัวหน้ากองแต่ละงาน และผู้ปฏิบัติการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 ท่านและบุคลากรของทั้งสองเทศบาลที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปได้แก่เทศบาลตำบลยางเนิ้ง 52 ท่าน และเทศบาลตำบลสารภี 43 ท่าน รวมไปถึงข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the social Sciences (SPSS for Windows) ผลการศึกษาและอภิปรายผลนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน

องค์การเกือบจะทุกองค์การ ก็เปรียบดังเสมือน ผู้คน ๆ หลาย ๆ คน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป แต่ละคน จะมีลักษณะเฉพาะตัว มีวิถีทางของตัวเอง ในการที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสิ่งนี้เอง เรียกว่าวัฒนธรรม สำหรับในองค์การ ต่างก็มีวัฒนธรรมเช่นกัน นั่นหมายถึง เรื่องอย่างเช่น การรับผิดชอบ การแข่งขัน การให้บริการลูกค้า และลักษณะพิเศษในเรื่องอื่น ๆ วัฒนธรรมที่ดี จะส่งผลต่อการพัฒนาขององค์การได้ หากได้รับการดูแลอย่างระมัดระวัง และจะช่วยขับเคลื่อน ให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ

วัฒนธรรมขององค์การ จะเป็นศูนย์กลางในการควบคุมและจัดการ ว่า องค์การจะดำเนิน การทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่ผลประโยชน์สูงสุดได้อย่างไร? องค์การจะมีความสามารถในการจัดการกับโอกาส และความท้าทายได้มากแค่ไหน? บุคลากรแบบไหน ถึงจะมีความเหมาะสมที่จะมาทำงานร่วมกัน? ทำอย่างไร ถึงจะกระตุ้นประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้นได้? ตลอดจนสิ่งที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ๆ ที่คุณจะต้องคิดอย่างถี่ถ้วนว่า วัฒนธรรมแบบไหน คือสิ่งที่องค์กรของคุณต้องการ และวัฒนธรรมแบบไหน

ที่จะนำองค์กรของคุณไปสู่เป้าหมาย จนประสบผลสำเร็จ ผู้นำที่ยิ่งใหญ่คือผู้สร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำเหล่านี้จะดึงดูดเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและศักยภาพสูงอย่างไรก็ตามคุณจะพบว่าเบื้องหลังของผู้นำแต่ละคนมีบางอย่างที่มี อิทธิพลมากพอกัน ซึ่งก็คือ วัฒนธรรมองค์การที่เป็นแรงจูงใจให้ทุก คนทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไปทุกองค์การย่อมมีวัฒนธรรมองค์การของตนเอง ที่สามารถหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การและสร้างให้เป็นบางสิ่งที่ก่อให้เกิดความภักดีและแรงจูงใจ แทนที่จะปล่อยให้วัฒนธรรมองค์การเติบโตด้วยตัวมันเอง

เช่นเดียวกับ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง และ เทศบาลตำบลสารภี ต่างก็ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การของตน โดยทางเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จะมีวัฒนธรรมในการทำงานเพื่อบริการประชาชนอย่างความเป็นธรรม ตามการบริหารตามหลักธรรมภิบาล ส่วน เทศบาลตำบลสารภี ก็ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้

เพราะฉะนั้นตามวัตถุประสงค์ในตอนที่ 1 ก็เพื่อวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรประกอบไปด้วย ระดับผู้บริหารได้แก่นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ระดับหัวหน้า ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข ระดับผู้ปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร และนักการปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี รวมทั้งหมด 20 ท่าน เนื่องจากกลุ่มประชากรดังกล่าวถือเป็นตัวแทนบุคลากรในหน่วยงานทั้งฝ่ายผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะได้เห็นภาพได้ชัดเจนและเห็นภาพรวมทั้งสองฝ่ายเพื่อนำมาวิเคราะห์หาลักษณะวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานนั้น ๆ โดยผู้วิจัยจะวิเคราะห์แยกตามประเด็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การตาม (นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 17-19) ที่กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ลักษณะสร้างสรรค์ ดั้งรับเฉื่อยชา และตั้งรับก้าวร้าว แต่จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยทฤษฎีของ Robert A., Cooke และคณะมาปรับใหม่เพื่อให้เข้ากับผลการวิจัยที่พบว่าวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี จะมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะที่ผสมผสานกัน คือ ลักษณะสร้างสรรค์ และ ลักษณะตั้งรับ ได้แก่ ตั้งรับเฉื่อยชาและตั้งรับก้าวร้าว ซึ่งอยู่ในลักษณะตั้งรับเหมือนกันดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิจัยโดยการแบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์การขึ้นมาเป็น 2 ลักษณะดังกล่าวมาข้างต้น ดังต่อไปนี้

วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีจะมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะเชิงสร้างสรรค์ ที่ประกอบไปด้วย

มิติเน้นความสำเร็จ คือ องค์การที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดีมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การมีลักษณะของการมีเป้าหมายร่วมกัน มีเหตุมีผล มีหลักการ และเป็นนักวางแผนที่มี

มิติเน้นสัจการแห่งตน คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์การตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับรวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของพนักงานทุกคน ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตน

มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน คือ ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ

มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเอง

ซึ่งทั้ง 4 มิตินี้รวมอยู่ในวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Cooke, Robert A. และคณะ (นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 17-19)

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

จากการศึกษาพบว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งจัดได้ว่าเป็นองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานจากความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสำเร็จทั้งตัวเองและองค์การ

ดังคำสัมภาษณ์ ของท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ที่กล่าวว่าองค์การของท่านมีการบริหารและปฏิบัติงานที่จะดำเนินการกฎระเบียบและกฎหมาย มีการวางเป้าหมายร่วมกับทุกคนในองค์การและใช้หลักธรรมภิบาลมาเป็นระบบการบริหารงานเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาตำบลยางเนิ้ง ให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนตำบลยางเนิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับมิติเน้นความสำเร็จ ที่หมายถึง องค์การที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดีมี

ค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของทุกคน มีเป้าหมายร่วมกัน ส่วนในการทำงานร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานจะทำงานในรูปแบบญาติพี่น้อง ซึ่งสอดคล้องกับ มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ และสอดคล้องกับ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ จะเป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นสูง แต่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายในองค์การ จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือการให้ความเอาใจใส่ และความเอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานภาพอีกทั้งผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทุกคนในองค์การที่มีความเป็นกันเอง และให้ความสำคัญกับตัวบุคลากรเพราะว่าพวกเขาถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญกับองค์การของเราจึงมุ่งเน้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการศึกษาต่อหรือการฝึกอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์การ ได้เพื่อความก้าวหน้าในตัวบุคลากรและองค์การไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับมิติเน้น สัจการแห่งตน คือ องค์การมีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลตามความนึกคิดคาดหวังในเป้าหมายของการทำงานที่มีคุณภาพ ความสำเร็จของงานและความก้าวหน้าของบุคลากรทุกคนเพื่อบุคลากรจะได้เกิดความภาคภูมิใจในงานของตนเองส่วนในการทำงานที่จะมีการปรึกษาพูดคุยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นหากว่ามีปัญหาก็จะมาหารือหาทางแก้ไข เพราะทุกสัปดาห์จะมีการประชุมจาก ผู้อำนวยการแต่ละกองพร้อมกับคณะผู้บริหารมาพบปะพูดคุยเรื่องของการดำเนินงานว่ามีความคืบหน้าอย่างไร หรือมีอุปสรรค์ปัญหา หรือไม่ เพื่อช่วยกันออกความเห็นเพื่อจะได้ดำเนินงานดังกล่าวให้เสร็จสิ้นตามเป้าหมาย ส่วนในเรื่องการดูแลให้บริการประชาชนตอบสนองความต้องการประชาชนก็จะมีเขียนร้องเรียนปัญหากันเข้ามาที่เทศบาลกันเยอะ ก็จะแบ่งหน้าที่ว่ากองไหนจะดูแลรับผิดชอบ ซึ่งในประเด็นนี้จะเห็นได้ว่ามีการให้ความสำคัญในการบริหารการทำงานแบบทีม การบริหาร “ทีม” ให้ “เวิร์ก” ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมซึ่งสอดคล้องกับ มิติไมตรีสัมพันธ์ ที่สำคัญอยู่ที่ผู้นำต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ชี้ให้เห็นแนวทางที่ชัดเจนเพื่อที่พวกเขาจะได้ก้าวไปได้ถูกต้องตรงทาง รู้ว่าเป้าหมายคืออะไร และพยายามทำให้สำเร็จให้ได้ โดยระหว่างทางยังมีผู้นำคอยติดตามความเคลื่อนไหว และเป็นที่ปรึกษาตามสมควร เพื่อให้ทีมได้ร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ โดยไม่รู้สึกว่ากำลังถูกปล่อยให้เผชิญปัญหาเพียงลำพัง สุดท้ายเมื่อร่วมกันคิดร่วมกันทำจนบรรลุเป้าหมายแล้ว

และยังมีการประชุมทุกวันพฤหัสบดี ที่ 3 ของเดือน เรียกว่า ... “วาระยามเช้า” โดยมีท่านนายกเป็นผู้กล่าวรายงานความคืบหน้าการดูแลช่วยเหลือ หรือทำอะไรไปแล้วบ้าง และก็จะเปิดโอกาสให้คณะกรรมการของหมู่บ้าน ทั้งหมด 8 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 5 คน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและกรรมการหมู่บ้านอีก 3 คน ได้พูดคุยปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละหมู่บ้าน พร้อมกับหัวหน้ากองและสมาชิกสภาเทศบาลรับฟังปัญหาดังกล่าว แล้วทางเทศบาลจะนำเรื่องดังกล่าวเพื่อไปจัดการช่วยเหลือเป็นเรื่อง ๆ ไปโดยพิจารณาจากเรื่องที่สำคัญที่ต้องเร่งแก้ไขก่อนซึ่งมีความสอดคล้องในมิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น เนื่องจากเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน และยังให้ความสำคัญกับตัวบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง ถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับมิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น เช่นเดียวกับ คำสัมภาษณ์ ของท่านรองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ที่ว่าการบริหารบุคลากรในหน่วยงานจะใช้ทั้งแบบหลักของทางรัฐศาสตร์และหลักของนิติศาสตร์ มีระบบสังคมในการทำงานร่วมกันแบบเครือญาติ มีปัญหาอะไรจะพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไข แต่ถ้าหากมีการทำผิดเกิดขึ้นก็จะมีการกล่าวตักเตือนก่อน หากยังเกิดขึ้นอีกก็ต้องดำเนินตามกฎระเบียบที่มีไว้ ส่วนการให้บริการประชาชนทางเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะให้ความสำคัญการการมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญกับประชาชน คือให้ประชาชนมีสิทธิ์มีเสียงเข้ามาร่วมกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ใหญ่บ้านที่ถือว่าเป็นตัวแทนของประชาชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการออกนโยบายต่างๆของเทศบาล ซึ่งจะนำเรื่องร้องเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจัดทำเป็นนโยบายของทางเทศบาลเพื่อจัดงบประมาณในการนำไปปรับปรุงแก้ไขโดยเรียงจากเรื่องที่สำคัญ ๆ ก่อน

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ของปลัดเทศบาลตำบลยางเนิ้งและหัวหน้ากองแต่ละงาน ที่ว่า ทางนายกเทศมนตรีของเทศบาลตำบลยางเนิ้งท่านให้ความสำคัญกับเรื่องของธรรมภิบาลนั้นก็คือ นโยบายที่ได้แถลงต่อสภาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ว่าจะตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล การทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตมีความโปรงใส สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเป็นธรรมในระบบการบริหารงานเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาตำบลยางเนิ้ง ให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนตำบลยางเนิ้ง หากมีปัญหาเกิดขึ้นในหมู่บ้านต่างๆก็จะมีการร้องเรียนเข้ามาได้หลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ของทางเทศบาล หรือเสียงตามสาย เพื่อเปิดช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามาร้องเรียกบอกกล่าวปัญหาต่าง ๆ ให้ทางเทศบาลช่วยเหลือ ส่วนในการช่วยเหลือก็จะมีการช่วยเหลือจากเรื่องที่สำคัญ ๆ ก่อนเป็นลำดับ ๆ ไป และยังจะนำปัญหาที่เกิดขึ้นจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเพื่อจัดหางบประมาณมาช่วยเหลือในลำดับต่อ ๆ ไป ส่วนแนวทางการทำงานร่วมกันในหน่วยงานก็จะเป็นแบบเครือญาติ เหมือน

ครอบครัวเดียวกัน เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างไม่เคร่งเครียดและทำให้เปรียบเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน สอดคล้องกับมิติเน้นความสัมพันธ์ จากคำให้สัมภาษณ์ข้างต้น ทำให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นในลักษณะสร้างสรรค์ในทุก ๆ มิติ ไม่ว่าจะเป็นมิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น และ มิติมุ่งเน้นไมตรีสัมพันธ์ เช่นเดียวกับคำให้สัมภาษณ์ของระดับผู้ปฏิบัติการที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ที่กล่าวว่าโครงสร้างขององค์การมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเป็นกรอบวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ แบบชัดเจนเป็นสัดส่วน ตามความสามารถของบุคลากร ยึดรูปแบบระบบราชการอยู่ แต่เน้นการมีส่วนร่วม เน้นการทำงานเป็นทีมเข้ามาเหมือนกับบริษัทเอกชน เช่น การจัดทำโครงการต่าง ๆ โดยไม่ยึดติดกับโครงสร้างขององค์การ เน้นคุณภาพงานมากกว่าปริมาณงาน ร่วมถึงเน้นวัฒนธรรมในการให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจ บริการช่วยเหลือตามความต้องการของผู้มาใช้บริการดามคำที่ว่า “ยึดมั่นธรรมภิบาล บริการเพื่อประชาชน” ส่วนตัวผู้นำหรือผู้บริหารนั้นมีวิสัยทัศน์ นโยบายที่ดีให้บุคลากรเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมรับรู้บริหารงานและสื่อสารกับบุคลากรเปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวแทนที่จะเป็นการทำงานด้วยกันแบบยึดหลักผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง และยังสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมการศึกษาต่อ เป็นต้นซึ่งสอดคล้องกับ มิติเน้นสัจการแห่งตน จากคำสัมภาษณ์ดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีผู้นำหรือผู้บริหารที่เล็งเห็นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเจ้าหน้าที่ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวผู้นำ มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การอย่างยิ่ง โดยเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งเน้นในเรื่องของความสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมไปถึงการให้บริการต่อประชาชน บริการเพื่อประชาชน เพราะเห็นว่าเรื่องของความสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นต่อการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดพึงพอใจได้

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ที่ให้สัมภาษณ์ว่าวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะเป็นแบบเครือญาติ ซึ่งสอดคล้องคล้องกับ มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอกเป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานเน้นการทำงานให้สนุก และพัฒนาตนเองอย่างแปลกใหม่ พัฒนาองค์การโดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง ใช้การมีส่วนร่วมสนับสนุนช่วยเหลือพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองคล้ายอยู่ในครอบครัวเตียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่อง ความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้อ

อาทร ทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานะภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

สรุปลักษณะวัฒนธรรมองค์การในเชิงสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Robert A., Cooke และคณะ ที่กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ไว้ว่าเป็นองค์การที่มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมการแสดงออกของวัฒนธรรมองค์การแบบให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ กล่าวคือ คณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง มีความความคิดเห็นว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีและมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะเด่นที่สุดของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง คือ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ทุกคนมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน / เพื่อนร่วมทีม มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน มีเป้าหมายร่วมกันสิ่งสำคัญคือการตอบสนองความต้องการของตัวประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ จึงแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้ง เป็นองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก

เทศบาลตำบลสารภี ในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

ผลการวิจัยพบว่าส่วนลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภีจะมีลักษณะในเชิงสร้างสรรค์ เช่นกัน แต่จะเน้นในมิติเน้นความสำเร็จ คือ องค์การที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดีมีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การมีลักษณะของการมีเป้าหมายร่วมกัน มีเหตุมีผล มีหลักการ และเป็นนักวางแผนที่มี และมิติเน้นสัจการแห่งตน คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์การตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับรวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของพนักงานทุกคน ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตน

ดังคำสัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลสารภี ที่กล่าวว่า “องค์การของท่านมีลักษณะการทำงานและการวางค่านิยมปรับพฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การให้มีเป้าหมายร่วมกัน โดยการวางแผนและปฏิบัติตามโครงสร้างให้สำเร็จลุล่วงตามเวลา” ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นคำสัมภาษณ์ของท่านนายก มีความสอดคล้องกับรองนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาล เช่นกัน คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน มีการวางแผนและปฏิบัติตามให้เกิดผลสำเร็จและยังมีเป้าหมายที่มุ่งเน้นคุณภาพงานแต่ต้องเสร็จตรงเวลา รวมไปถึงความให้ความสำคัญกับตัวบุคลากรให้มีความก้าวหน้า

ในหน้าที่การงานเพื่อจะนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้และที่สำคัญคือมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมแบบราชการ จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์การเป็นสำคัญ เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง โดยจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องการยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด โดยความสำเร็จขององค์การจะเกิดความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพแต่ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ มีองค์การน้อยมากที่สามารถดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มั่นคง ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้นนั่นเอง

เช่นเดียวกับคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลสารภีที่ให้สัมภาษณ์ว่า “โครงสร้างขององค์การจะมีเป้าหมายการทำงานที่เน้นคุณภาพการทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพของงานเป็นอย่างมาก มีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงานต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มีแต่ไม่มากนัก ส่วนงานบุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานของตนเองและเห็นว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย และมีความก้าวหน้า แต่ถึงอย่างไรการทำงานก็จะยึดติดระบบราชการไม่เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมคือทำงานของใครของมัน”

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของหัวหน้ากองแต่ละงานและนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลสารภีที่ให้สัมภาษณ์ว่า “วัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภีจะเป็น องค์การกำหนดเป้าหมายและกำหนดมาตรฐานที่สูง ยกย่องผู้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และผลงานที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คุณภาพงานเหนือปริมาณ แต่ไม่ค่อยทำงานแบบมีส่วนร่วมเพราะจะทำงานของใครของมันแบ่งเป็นสัดส่วนแต่ก็มีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงานต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน มีอยู่บ้างแต่ไม่ค่อยกล้าแสดงออก เพราะเกรงใจเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่มีอำนาจสูงกว่า”

จากการเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับ เทศบาลตำบลสารภี จะทำให้เห็นถึงภาวะความเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ว่าแต่ละที่ผู้นำนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของอะไร โดยทางผู้นำของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง มุ่งเน้นความสัมพันธ์ของบุคคล ส่วนผู้นำของเทศบาลตำบลสารภี มุ่งเน้นในเรื่องของโครงสร้างงาน ซึ่งผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์จากลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของทั้งสองที่แล้วมีความสอดคล้องกับ การศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ (Ohio State Studies) ในช่วงปลาย

ทศวรรษที่ 1940 นักวิจัยของมหาวิทยาลัยรับโอไฮโอได้สนใจที่จะศึกษาถึงภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยใช้แบบสอบถามความเป็นผู้นำ และสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำแต่ละคนได้เป็น 2 ลักษณะต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำแบบมุ่งโครงสร้างงาน (Initiating Structure) ผู้นำจะกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วย

2. ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ของบุคคล (Consideration) ผู้นำจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้นำของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่วนผู้นำของเทศบาลตำบลสารภีจะกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วย จึงทำให้ทั้งสององค์การมีลักษณะองค์การ รูปแบบลีลาการบริหารที่แตกต่างกันนั้นเอง

เทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภียังมีความแตกต่างในวัฒนธรรมขององค์การของตน โดยเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะมีวัฒนธรรมแบบเครือญาติ จะเป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นสูง แต่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายในองค์การ จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่ และความเอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยง

มิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานภาพอีกทั้งผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

ส่วนเทศบาลตำบลสารภีจะมี วัฒนธรรมแบบราชการ จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์การเป็นสำคัญ เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง โดยจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องการยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด โดยความสำเร็จขององค์การจะเกิดความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพแต่ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ มีองค์การน้อยมากที่สามารถดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มั่นคง ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้นนั่นเอง

วัฒนธรรมแต่ละแบบสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การได้ทั้งสิ้น การยึดวัฒนธรรมแบบใดหรือผสมผสานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการมุ่งเน้นด้านกลยุทธ์ขององค์การและความจำเป็นของเงื่อนไขสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยองค์การหนึ่งๆ อาจมีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าหนึ่งแบบหรืออาจครบทุกแบบก็ได้ อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีความสำเร็จสูงพบว่า มักมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพียงแบบเดียวเท่านั้น

วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉยชา-ก้าวร้าว

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีจะมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะเชิงตั้งรับเฉยชา-ก้าวร้าว ประกอบไปด้วย

มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคลให้ยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นพฤติกรรมที่ถูกต้องในองค์การ

มิติเน้นกฎระเบียบ คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะอนุรักษ์นิยม รักษาประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน

มิติเน้นการพึ่งพา คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกถึงสายงานบังคับบัญชาศูนย์รวมการบริหารจัดการ การตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม

มิติเน้นการหลีกเลี่ยง คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ กลับไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้พนักงานเกี่ยงความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น ซึ่งทั้ง 8 มิตินี้รวมอยู่ในวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์และวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉยชา

มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของการเผชิญหน้าเป็นอย่างมาก โดยมีค่านิยมการบริหาร ที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าถ้าได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนล่วงหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในองค์การอยู่เสมอ ๆ พนักงานจะแสวงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัยไม่ไว้ใจบุคคลอื่น และแสดงอาการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ๆ

มิติเน้นอำนาจ คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีพื้นฐานแบบเน้นอำนาจหน้าที่ และบทบาทของแต่ละคนอยู่ที่ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากองค์การ คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้ควบคุมพนักงานที่มีระดับต่ำกว่า ทุกคนมีความต้องการที่จะได้ขั้นตำแหน่ง ที่สูงขึ้น และต้องการอำนาจเพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงาน โดยการใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้นิเทศและสอนงานเพื่อนร่วมงาน

มิติเน้นการแข่งขัน คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกของการแข่งขันที่ต้องการผลแพ้ชนะ พนักงานต้องการชนะและดีกว่า คนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับ ในที่ทำงานและวัดผลสำเร็จที่การทำงานที่มีการแข่งขันและมีความเชื่อว่าการทำงาน ต้องมีการแข่งขันกันทำงาน จึงจะประสบผลสำเร็จ

มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ คือ องค์การ ที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนักและยึดมั่น ในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยมาก และใช้ระยะเวลานานมากในการทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เน้นการทำงานที่มีระบบระเบียบอย่างละเอียดตามแนวคิดของ Cooke, Robert A. และคณะ (นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 17-19)

ซึ่งทั้ง 8 มิตินี้รวมอยู่ในวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Cooke, Robert A. และคณะ (นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง, 2543: 17-19) แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำวัฒนธรรมองค์การดั้งรับเฉยชาและวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับก้าวร้าวมารวมกันเป็นวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับไว้ด้วยกัน

เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา-ก้าวร้าว

จากการศึกษาพบว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งก็มีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา-ก้าวร้าว เช่นกัน เพราะว่า องค์การที่ปฏิบัติงานอยู่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกที่

มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงานเหมือนกันแต่ไม่มากนัก

ดังคำให้สัมภาษณ์ของนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลยางเนิ้งและหัวหน้ากองแต่ละงาน ที่กล่าวว่า องค์การของเรายังคงมีการมุ่งเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นจากตัวผู้บริหารเนื่องด้วย บุคลากรบางยังคงมีความเกรงใจไม่กล้าจะแสดงความคิดเห็น ยังคงมีการพึ่งพาผู้บริหารอยู่ ตามมิติเน้นการคล้อยตามและมิติเน้นการพึ่งพา เช่นเดียวกับคำให้สัมภาษณ์ของรองนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลที่มีความเห็นตรงกันว่าบุคลากรในองค์การยังคงมีความเกรงใจและไม่กล้าแสดงออกจึงต้องคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหารหรือบุคลากรท่านอื่นอยู่บ้าง

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง ที่ให้สัมภาษณ์ว่า “องค์การกำหนดเป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับรวมทั้งความสำเร็จของงานทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตนและเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและองค์การ แสดงความเป็นมิตร รวมถึงมีความพึงพอใจในองค์การมีความมั่นคงในองค์กร คือ มีความเป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นระเบียบในการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรได้วางไว้ปฏิบัติกันมานานแล้ว และยังสามารถพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิมรวมไปถึงบุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมรับในทุกสถานการณ์”

เช่นเดียวกับคำสัมภาษณ์ของนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลยางเนิ้งที่ให้สัมภาษณ์ว่าวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะเป็น “โครงสร้างขององค์การจะมีเป้าหมายการทำงานที่เน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณงานบุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานของตนเองและเห็นว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย และมีความก้าวหน้า เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลสารภีแต่มักจะเน้นการทำงานร่วมกันมากกว่าเพราะช่วยให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีม เห็นพ้องกัน ไม่แตกแยกกัน อะลุ้มอล่วยกัน ช่วยเหลือร่วมมือกันเป็นกันเองเป็นแบบพี่น้อง”

สรุปได้ว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีความคิดเห็นว่าตนเองปฏิบัติงานโดยรับฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา แต่ยังมีการทำงานแบบมีส่วนร่วมเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์การและระบบการบริหารงานที่เน้นการทำงานแบบ

เครือญาติเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกเป็นกันเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในการพัฒนาองค์การได้อย่างอิสระ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ ไม่สอดคล้องกับ ตามแนวคิดของ Cooke, Robert A. และคณะ ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา-ก้าวร้าว หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงาน มุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน การทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เห็นตรงข้ามแข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้านและมุ่งเจ้าระเบียบ ฯลฯ

เทศบาลตำบลสารภีในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉยชา-ก้าวร้าว

จากการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลสารภีเป็นองค์การที่ให้ความสำคัญให้ความสำคัญกับองค์การในการปฏิบัติงานอยู่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงานอย่างมาก เพราะคิดว่าการทำตามระบบที่ผู้บริหารวางไว้นั้นดีอยู่แล้วจึงได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ดังคำสัมภาษณ์ ของท่านนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสารภี ที่กล่าวว่าการจะบริหารองค์การในหน่วยงานของท่านจะใช้หลักการที่มีแบบแผนมีการทำงานตามโครงสร้างเป็นไปอย่างมีระบบสามารถตรวจสอบการทำงานได้โดยมีวงจรการบริหารรวมทั้งการทำงานร่วมกันเป็นไปตามระบบราชการอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและได้ประสิทธิภาพ โดยในทุกๆ เช้าวันจันทร์จะมีการประชุมในส่วนของคณะผู้บริหารในเรื่องของการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองประชาชนว่าจะต้องทำอะไรกันบ้าง โดยมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบให้แต่ละคนแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนไม่ยุ่งเกี่ยวงานของใครปฏิบัติงานของตนเองให้สำเร็จตามเป้าหมาย และนำความคืบหน้าในงานนั้น ๆ มาพูดคุยกันในที่ประชุมทุกเช้าวันพฤหัสดีว่างานที่ได้รับมอบหมายไปมีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และจะเสร็จเมื่อไหร่เพราะงานทุกงานจะต้องเสร็จสิ้นภายใน 1-2 อาทิตย์

จากข้อความข้างต้นสื่อให้เห็นถึงภาวะผู้นำของเทศบาลตำบลสารภีที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญของตัวโครงสร้าง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ การศึกษาโดยการวิเคราะห์จากลักษณะของ

วัฒนธรรมองค์การของทั้งสองที่แล้วมีความสอดคล้องกับ การศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ (Ohio State Studies) ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1940 นักวิจัยของมหาวิทยาลัยรับโอไฮโอได้สนใจที่จะศึกษาถึงภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยใช้แบบสอบถามความเป็นผู้นำ และสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำแต่ละคนได้เป็น 2 ลักษณะและหนึ่งในลักษณะนั้นก็คือภาวะผู้นำแบบมุ่งโครงสร้างงาน (Initiating Structure) ผู้นำจะกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วย จึงมีความสอดคล้องกับภาวะผู้นำของเทศบาลตำบลสารภี

แต่ถึงอย่างไรในการปฏิบัติงานร่วมกันในหน่วยงานก็จะปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบแต่ก็จะมีบ้างกลุ่มที่จะคัดค้านในบ้างเรื่องอยู่ เช่นการไม่ปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้ จึงอาจทำให้การปฏิบัติงานมีการติดขัดอยู่บ้าง จึงมีวิธีการแก้ไขโดยการกำจัดจุดที่มีปัญหาออกไป ส่วนการให้บริการประชาชนทางเทศบาลตำบลสารภีจะมุ่งเน้นที่ตอบสนองต่อนโยบาย และความต้องการของชุมชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ หากเกิดปัญหาขึ้นในชุมชนก็จะมีการไกล่เกลี่ยโดยว่าตามกฎหมายและข้อระเบียบที่เทศบาลยึดปฏิบัติไว้ จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลสารภีมุ่งเน้นในมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ เพื่อจะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดและสมบูรณ์แบบทุกประการ เช่นเดียวกับ

คำสัมภาษณ์ ของท่านรองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสารภีและหัวหน้ากองแต่ละงาน ที่ว่าการบริหารคนในหน่วยงานจะยึดหลักการปฏิบัติร่วมกันในการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของแต่ละคน แต่ละฝ่ายอย่างเต็มที่ไม่ ก้าวก่ายงานของคนอื่นและต้องมีผลงานที่ดีมีคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามระบบโครงสร้างที่ทางราชการสั่งการมาอย่างเคร่งครัด โดยมีการประชุมในทุกๆอาทิตย์อย่างน้อย 2 วันเพื่อปรึกษาพูดคุยในเรื่องของความรับผิดชอบในแต่ละฝ่ายว่าดำเนินการไปถึงไหนแล้วบ้าง แต่ก็จะมีบ้างกลุ่มที่มีปัญหาอยู่ บ้างที่อาจจะทำให้การดำเนินงานในหน่วยงานเป็นไปอย่างติด ๆ ขัด ๆ แต่ทางเทศบาลยังมั่นใจอยู่เสมอว่าองค์การของตนเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพเพราะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจำนวนมากโดยดูได้จากข้าราชการระดับสูงหลายๆท่านที่ปฏิบัติงานอยู่ ส่วนการให้บริการประชาชนทางเทศบาลก็จะบริการอย่างดีที่สุดรวดเร็วทันเหตุการณ์และเชื่อมั่นว่าบุคลากรและประชาชนมีความเป็นกันเองจึงสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดี จึงสามารถเป็นข้อพิสูจน์ได้ว่าองค์การของเราสามารถเป็นองค์การที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง แต่ถึงอย่างไรการทำงานร่วมกันในองค์การนั้น ควรยึดปฏิบัติตามข้อตกลง

กันในหน่วยงานเพื่อเป็นระบบแบบแผนในการปฏิบัติตามกันเพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ ของปลัดเทศบาลตำบลสารภี ที่กล่าวว่า ทางนายกเทศมนตรีของเทศบาลตำบลสารภี ท่านให้ความสำคัญกับเรื่องของการจะสร้างหน่วยงานให้เป็นองค์การที่สามรถตอบสนองต่อนโยบาย และความต้องการของชุมชนได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จึงมักจะมีการปฏิบัติงานที่จะยึดหลักร่วมกันว่าจะต้องเป็นไปอย่างมีระบบ มีโครงสร้าง สามารถตรวจสอบได้และแก้ไขปัญหารวมถึงการดำเนินงานให้เสร็จลุล่วงตามเป้าหมายเพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิของหน่วยงานและประชาชนที่มาใช้บริการทางเทศบาลของเรา ส่วนเรื่องของปฏิบัติงานร่วมกันในหน่วยงานก็จะปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบแต่ถึงอย่างไรในการทำงานร่วมกันก็จะมีบ้างกลุ่มที่จะคัดค้านในบ้างเรื่องอยู่ จึงอาจทำให้การปฏิบัติงานมีการติดขัดอยู่บ้าง แต่ถึงอย่างไรก็ยังเน้นการเข้าถึงตัวผู้นำ และประชาชน ให้คุ้นเคยกันเป็นอย่างดีเพื่อจะได้เป็นผลดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นจึงทำให้การทำงานในองค์การนี้มีการปลูกฝังให้ปฏิบัติตามกันในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่ยุ่งเกี่ยวซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นอำนาจหน้าที่และการทำงานให้ได้สมบูรณ์แบบตามแบบแผนมากที่สุด ตามคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลตำบลสารภีที่ให้สัมภาษณ์ว่า “โครงสร้างขององค์การจะมีเป้าหมายการทำงานที่เน้นปริมาณงานมากกว่าคุณภาพบุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานของตนเองและเห็นว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย และมีความก้าวหน้า แต่ถึงอย่างไรการทำงานก็จะยึดติดระบบราชการไม่เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมคือทำงานของใครของมัน รับฟังคำสั่งของผู้บริหาร”

ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลสารภี ที่ให้สัมภาษณ์ว่า “มักจะปฏิบัติงานตามคำสั่ง ยึดติดกับระบบราชการเดิมๆ ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นคนตัดสินใจ มักจะปฏิบัติในตำแหน่งของใครของมัน ไม่ก้าวก่ายงานกันไม่ค่อยมีการทำงานแบบมีส่วนร่วมเพราะองค์การกำหนดเป้าหมายและกำหนดมาตรฐานที่สูง ยกย่องผู้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และผลงานที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คุณภาพงานเหนือปริมาณ แต่ไม่ค่อยทำงานแบบมีส่วนร่วมเพราะจะทำงานของใครของมันแบ่งเป็นสัดส่วน”และตนเองปฏิบัติงานโดยรับฟังคำสั่งจากเบื้องบนเพียงอย่างเดียวแล้วนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และการตัดสินใจในการดำเนินงานใด ๆ ในหน่วยงานมักจะอยู่ที่ผู้บริหาร อยู่มาก ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลสารภียังให้ความสำคัญและเคารพในระบบอาวุโส มีความเป็นเจ้านายสูงและอยู่ในระบบราชการที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เคร่งครัด จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลสารภีต้องยอมรับการมอบหมายงานโดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับการทำงานด้วยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีจึงมีความแตกต่างกันในบางมิติ เพราะว่าองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีค่านิยมพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันไป โดยจากการสัมภาษณ์พบว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีความคิดเห็นในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา–ก้าวร้าว ว่าองค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา–ก้าวร้าว มีอยู่เหมือนกันแต่ไม่มากนักแต่จะมีในบางมิติที่องค์การของตนยังปฏิบัติกันอยู่อาทิเช่น การแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง หรือการรวมกลุ่มต่อต้าน ส่วนเทศบาลตำบลสารภีมีความคิดเห็นในประเด็นของวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา–ก้าวร้าว พบว่าองค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา–ก้าวร้าว อยู่มากในทุก ๆ มิติ ส่วนมิติที่ทั้งสองเทศบาลให้ความสำคัญมีเหมือนกัน ได้แก่ มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย มิติการพึ่งพา และมิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะนิสัยของคนไทยที่ไม่ชอบขัดแย้งกับผู้อื่น จึงมักจะทำตัวคล้อยตามและเคารพผู้ที่อาวุโสกว่า ส่วนในประเด็นด้านการต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้นและการต้องการการยอมรับนับถือก็ย่อมต้องเกิดขึ้น เนื่องจากลักษณะดังกล่าวเป็นลักษณะของระบบข้าราชการแบบไทย พนักงานเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการ ก็ย่อมต้องการอำนาจ ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและสังคมเช่นเดียวกันแต่ความต้องการดังกล่าวมักเป็นความต้องการส่วนบุคคลและมักไม่แสดงออกอย่างเปิดเผย อีกทั้งลักษณะการทำงานส่วนใหญ่ของพนักงานไม่มีการแข่งขันกันอย่างชัดเจน

ดังนั้น รูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง เป็นรูปแบบผสมผสานที่มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ครบทุกมิติและมีลักษณะที่เด่นกว่าวัฒนธรรมองค์การในลักษณะอื่นเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีโครงสร้างในการเล็งเห็นความสำคัญกับบุคลากรในองค์การในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้นำไปพัฒนาองค์การของตนรวมถึงเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วมทุกคนมีสิทธิมีเสียงเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น บริหารจัดการทำงานแบบเครือญาติให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันมากกว่าจะมองว่าเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา–ก้าวร้าว จะมีอยู่บ้างแต่ไม่มากเท่าวัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะสร้างสรรค์เพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์การและระบบการบริหารงานที่เน้นการทำงานแบบเครือญาติเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกเป็นกันเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในการพัฒนาองค์การได้อย่างอิสระ

ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบผสมผสาน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งแต่มีลักษณะองค์การที่แตกต่างกันในส่วนของเทศบาลตำบลสารภีนั้นมีวัฒนธรรมองค์การที่เด่นในลักษณะวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา – ก้าวร้าว ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ และ มิติเน้นสัจการแห่งตน เพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลสารภีมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหรือความสำเร็จเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายร่วมกันมีรูปแบบองค์การที่เน้นความมั่นคงในอาชีพและระบบการบริหารงานที่เน้นระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการทำงานน้อยกว่าแบบเอกชนที่มีสภาวะการแข่งขันกันมาก เนื่องจาก เทศบาลตำบลสารภีเป็นระบบที่ถูกควบคุม ปลูกฝัง ลักษณะค่านิยม ระเบียบการทำงานต่าง ๆ ซึ่งในส่วนของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ที่จัดอยู่ในระดับมากพอ ๆ กับลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชาเป็นรูปแบบที่ทุกองค์การพึงประสงค์อยากให้องค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะนี้ (จิตติมา ยอดพริ้ง, 2552)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยของวัฒนธรรมองค์การนั้นก็คือ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ รวมตลอดจนถึงความคาดหวังที่มีร่วมกันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกองค์การ และใช้ สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การอันทำให้วัฒนธรรมองค์การถือเสมือนเป็นบุคลิกภาพ หรือจิตวิญญาณขององค์การที่ทำให้ตัวตนขององค์การหนึ่ง แตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง โดยวัฒนธรรมองค์การนี้ ส่วนใหญ่จะสะท้อนออกมาจากวิสัยทัศน์หรืออาจจะเป็นภารกิจหรือพันธกิจของผู้ก่อตั้งองค์การที่คาดหมายและจินตนาการถึงลักษณะหรือมีความเป็นตัวตนที่จะมุ่งมั่นไว้ตั้งแต่แรกการก่อตั้งองค์การหรืออาจจะพัฒนาปรับเปลี่ยนให้ทันกับยุคสมัยที่เกิดการเปลี่ยนเปลี่ยนไปของสังคมก็เป็นได้ ดังนั้นการที่จะทำให้คนในองค์การนั้นเข้าใจและร่วมมือกันผลักดันวัฒนธรรมองค์การการที่จะทำให้คนในองค์การนั้นเข้าใจและร่วมมือกันผลักดันวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งได้เป็นเรื่องยากและต้องใช้เวลา วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสัญลักษณ์หรือเครื่องมือเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานและผู้บริหารมีพฤติกรรม ความเชื่อ ค่านิยมที่จะร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ต่อตนเองและต่อผู้อื่นในสิ่งที่ดีถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนทั้งนโยบายและงบประมาณเพื่อวางแนวทางการสื่อสารให้พนักงานทราบ” สาเหตุที่อาจทำให้วัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภีไม่ได้มีวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์การใฝ่ฝัน นั้นมีสาเหตุมาจากการสื่อสารวัฒนธรรมองค์การ จากการสัมภาษณ์หัวหน้ากองแต่ละงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพบว่า “ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทมากในการประชาสัมพันธ์แต่ผู้นำไม่สามารถสื่อสาร

วัฒนธรรมองค์การไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้อย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่บางคนก็ไม่ทราบหรือไม่เข้าใจมาตรฐานหรือแนวทางที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง หากไม่ได้เข้าร่วมประชุมหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพราะมีการประชาสัมพันธ์อย่างไม่ต่อเนื่องหรือไม่มีเทคนิคการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทันสมัยเท่ากับองค์การเอกชนและถูกจำกัดด้วยงบประมาณ" จึงแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์การต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้และการซึมซับวัฒนธรรมองค์การอย่างค่อยเป็นค่อยไปเพราะฉะนั้นวัฒนธรรมองค์ของเทศบาลตำบลสารภีจะเข้มแข็งมากกว่าที่เป็นอยู่จนมีความพร้อมในการปรับตัวได้ก็ต้องใช้เวลานานพอสมควร

เมื่อพิจารณาจากบทสัมภาษณ์ทางคณะผู้บริหาร หัวหน้ากองงานและผู้ปฏิบัติการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี พบว่า เมื่อมีบุคลากรเข้ามาใหม่ บุคลากรที่ทำงานมาก่อนจะทำหน้าที่ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมการทำงานด้วยการสอนงานแบบระบบพี่เลี้ยง โดยมีการถ่ายทอดเทคนิคการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่เพื่อบริการประชาชน จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีได้ถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การที่มีความแตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรทั้งสองเทศบาลต่างต้องการจะพัฒนาองค์การของตนเองสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการประชาชนเช่นกันแต่กระนั้นก็ต้องขึ้นอยู่ที่การรับรู้และวัฒนธรรมองค์การที่เด่นของแต่ละองค์การ ส่วนแนวทางหรือวิธีการแก้ไขให้เทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี มีวัฒนธรรมองค์การที่ดีขึ้น นั้นก็คือการพัฒนาองค์การในที่นี้ไม่ใช่เพียงองค์การที่มีปัญหาเท่านั้น แต่รวมไปถึงองค์การที่มีความเจริญรุ่งเรืองอยู่แล้วก็ควรได้รับพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น เพราะเมื่อใดที่คิดว่าองค์การของตนมีความเจริญและมีการพัฒนาที่ดีแล้วจึงหยุดนิ่ง ก็เท่ากับว่ากำลังเดินถอยหลังตลอดเวลา ผู้บริหารจึงควรมีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การ ก็คือการพัฒนาองค์การจะมีลักษณะต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงและทีมที่ปรึกษาจะต้องพิจารณาควบคู่กันไป เช่น การพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่วัฒนธรรมขององค์การ ค่านิยม และ ทัศนคติของบุคคลภายในองค์การ โดยการพัฒนาจะต้องกระทำเป็นระบบ เช่น ระบบโครงสร้างใหม่ ซึ่งจำเป็นจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการสอดแทรกข้อคิด เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาจะต้องเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูงสุดและ คณะกรรมการบริหารจะต้องให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อวัดประสิทธิภาพที่ได้จากการพัฒนาองค์การ การพัฒนาองค์การจะต้องใช้เทคนิค และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคคล และมุ่งขจัดความขัดแย้งในองค์การ โดยการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ ที่ควรมีการสร้างแผนแม่แบบในการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการประเมินสถานการณ์ขององค์การ เพื่อให้เห็นช่องว่างของความแตกต่างระหว่างองค์การในปัจจุบันกับองค์การที่ ควรจะเป็นในอนาคต หลังจากนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ

อุปสรรคขององค์การ เพื่อที่จะนำจุดแข็งขององค์การมาผลักดันการพัฒนาองค์การ โดยมีกลไกการควบคุมทิศทางที่แน่นอน การพัฒนาองค์การจะต้องพิจารณาว่าองค์การที่จะพัฒนาเป็นแบบเปิดหรือแบบปิด ถ้าเป็นองค์การแบบเปิด ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมแก้ปัญหาร่วมรับผิดชอบ

จากการศึกษาจะสรุปได้ว่าเป็นการยากที่จะพูดได้ชัดเจนว่าวัฒนธรรมองค์การแบบไหนดีกว่ากัน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี เพราะวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบก็จะมีลักษณะเด่นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การแห่งหนึ่ง แต่ก็อาจกลายเป็นลักษณะด้อยเมื่อนำไปใช้ในอีกองค์การหนึ่ง และในบางองค์การก็มีลักษณะที่เป็นส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์การมากกว่าหนึ่งแบบข้างต้นได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงควรให้ความสนใจกับลักษณะและพฤติกรรมในมิติย่อย เพื่อวิเคราะห์ดูว่าอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์ และอะไรที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ อย่างไรก็ตามการกำหนดวัฒนธรรมองค์การต้องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การด้วย ดังนั้นองค์การยุคใหม่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากองค์การแบบประเพณีนิยมเพราะในยุคใหม่นี้สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่เพียงเรื่องโครงสร้าง ระบบ หรือการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเท่านั้น แต่การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญคือ การคิด วิธีคิด และกรอบความคิด หรือที่ปัจจุบันเรียกว่าคือ กระบวนทัศน์ กระบวนทัศน์คือ กรอบที่บุคคลใช้ในการมองโลก ความเป็นไปต่าง ๆ ในโลก กระบวนทัศน์นี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละยุคสมัย ในสมัยปัจจุบัน ความเชื่อเรื่องอำนาจในองค์การรวมศูนย์อยู่ที่ผู้บริหารเป็นสิ่งที่กำลังล้าสมัย โดยมีความเชื่อเรื่องสิทธิ เสรีภาพ และความเท่าเทียมกันของมนุษย์กำลังเข้ามาแทนที่ ความคิดความเชื่อเช่นนี้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ ซึ่งท้าทายความสามารถของผู้บริหารในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงนี้ ซึ่งจะสรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะเป็นวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์ มีการทำงานกันแบบเครือญาติ

วัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภีจะเป็นวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นโครงสร้าง มีการทำงานที่ยึดติดระบบราชการ งานจะต้องสำเร็จตามกำหนดหากดูจากวัฒนธรรมองค์การของทั้งสองเทศบาลจะเห็นได้ว่ามีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ประกอบเข้ากับปัจจัยในต่างๆ ก็จะส่งผลให้ผลลัพธ์ในการให้บริการเกิดความแตกต่างกันได้ เช่นเดียวกับผลการวัดระดับความพึงพอใจของการให้บริการของทั้งสองเทศบาลที่ได้ออกมาว่า ทางเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะมีความพึงพอใจที่ดีกว่าอาจเนื่องมาจากการระบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์การที่เป็นไปด้วยความสัมพันธ์อันดี ทำงานกันแบบเครือญาติ ให้บุคลากรเป็นเหมือนครอบครัวเดียวกัน กล้าคิดกล้าแสดงออก จึงทำให้เกิดผลลัพธ์ในการบริการที่ดีกว่า

เพราะฉะนั้นทั้งสองเทศบาลควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือบุคลากรทุกคนก็ตาม เพื่อเรียนรู้และพัฒนาองค์การของตนให้บรรลุผลตาม

เป้าหมาย รวมไปถึงการรับรู้และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานของตนเองให้ทันยุคทันสมัยเข้ากับสถานการณ์ เพราะ “วัฒนธรรมองค์การจะช่วยให้การทำงานนั้นดีขึ้น เพราะช่วยให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีม เห็นพ้องกัน ไม่แตกแยกกัน อะลุ้มอล่วยกัน ช่วยเหลือร่วมมือกันเป็นกันเองเป็นแบบพี่น้อง รวมถึงมีความมั่นคงในองค์การ คือ มีความเป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นระเบียบในการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรได้วางไว้ปฏิบัติกันมานานแล้ว และยังสามารถพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิมรวมไปถึงบุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมรับในทุกสถานการณ์หลังจากได้รับการสนับสนุนจากองค์การให้ไปอบรมต่างๆ” (ตามความคิดเห็นโดยรวมของคณะผู้บริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้ากองแต่ละงาน และผู้ปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ของสำนักท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีที่ให้คำสัมภาษณ์)

ทั้งนี้ทั้งนั้น ตัวผู้นำองค์การ และลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ถูกปลูกฝังให้ปฏิบัติตามกันมาจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การของแต่ละที่แล้วยังคงมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวกระตุ้น ช่วยให้บุคลากรในองค์การนั้นๆปฏิบัติงานออกมาในรูปแบบใด โดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการประชาชน เพื่อให้เห็นว่าองค์การใดมีผู้นำที่ดี มีวัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งรวมถึงปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรของแต่ละองค์การถ่ายทอดออกมาในลักษณะของการทำงาน การให้บริการประชาชน โดยจะสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของตัวประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การนั้น ๆ ได้ว่าองค์การไหนปฏิบัติงาน โดยการให้บริการประชาชนได้ดีกว่า ดังจะเห็นได้จากการผลการวิจัยในตอนที่ 2 และ 3 ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัย
ที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและ
ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับเทศบาล
ตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาล ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 51.92) รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 27 คน (ร้อยละ 48.08) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

อายุ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 44.23) รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 21.15) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 15.38) และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.23) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 36.54) รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน (ร้อยละ 34.62) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.46) มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 5 คน (ร้อยละ 9.62) มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.85) และน้อยที่สุดมีระดับมีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.92) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

รายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 20 คน (ร้อยละ 38.46) รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 19 คน (ร้อยละ

36.54) รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 10 คน (ร้อยละ 19.23) และมีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 5.77) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 1)

สังกัด (กอง/สำนัก) / ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดหน่วยงานระดับกอง/สำนัก โดยมีตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

1. สังกัดสำนักปลัดเทศบาล จำนวน 27 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้างานส่งเสริมการเกษตร หัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หัวหน้างานนิติกร พนักงานดับเพลิง พนักงานจ้างทั่วไปพนักงานขับรถ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ปลัดเทศบาล นักการปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนบัตรและ เจ้าพนักงานธุรการ

2. กองช่าง จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง ผู้ช่วยนายช่างเขียนแบบ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานจ้างทั่วไป และช่างไฟฟ้า

3. กองสาธารณสุขฯ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าบริหารงานทั่วไป และพนักงานจ้างทั่วไป

4. กองคลัง จำนวน 6 คน ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ นักวิชาการการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าพนักงานธุรการ

5. กองการศึกษา จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการพัสดุ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สันทนาการ และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 1)

ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 46.15) รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 40.38) และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.46) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 3)

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=52)	ร้อยละ
เพศ	**52**	**100.00**
ชาย	25	48.08
หญิง	27	51.92
อายุ	**52**	**100.00**
21-30 ปี	8	15.38
31-40 ปี	23	44.23
41-50 ปี	11	21.15
51-60 ปี	10	19.23
อายุเฉลี่ย = 40.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.780 อายุน้อยที่สุด = 24 อายุมากที่สุด = 56 ฐานนิยม = 34 มัธยฐาน = 38		
ระดับการศึกษาสูงสุด	**52**	**100.00**
ประถมศึกษา	1	1.92
อนุปริญญา	5	9.62
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	3.85
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	13.46
ปริญญาตรี	19	36.54
ปริญญาโท	18	34.62
รายได้ต่อเดือน	**52**	**100.00**
5,001-10,000 บาท	20	38.46
10,001 - 15,000 บาท	19	36.54
15,001 - 20,000 บาท	3	5.77
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	10	19.23
รายได้เฉลี่ย = 16,278.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 10,355.957 รายได้น้อยที่สุด = 9,000 รายได้มากที่สุด = 50,000 ฐานนิยม = 9,000 มัธยฐาน = 15,000		

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=52)	ร้อยละ
สังกัด (กอง/สำนัก) / ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่	**52**	**100.00**
สำนักปลัดเทศบาล	27	51.92
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	1	1.92
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	1	1.92
หัวหน้างานส่งเสริมการเกษตร	1	1.92
หัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1	1.92
หัวหน้างานนิติกร	1	1.92
พนักงานดับเพลิง	6	11.54
พนักงานจ้างทั่วไป	1	1.92
พนักงานขับรถ	2	3.85
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	4	7.69
ปลัดเทศบาล	1	1.92
นักการปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎร	1	1.92
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	2	3.85
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ	1	1.92
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1.92
เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร	1	1.92
เจ้าพนักงานธุรการ	2	3.85
กองสาธารณสุขฯ	6	11.54
พนักงานจ้างทั่วไป	2	3.85
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	1	1.92
นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ	2	3.85
เจ้าหน้าบริหารงานทั่วไป	1	1.92

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=52)	ร้อยละ
กองช่าง	8	15.38
หัวหน้าฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง	1	1.92
พนักงานจ้างทั่วไป	3	5.77
ผู้อำนวยการกองช่าง	1	1.92
ผู้ช่วยนายช่างเขียนแบบ	1	1.92
ช่างไฟฟ้า 3	1	1.92
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1.92
กองคลัง	6	11.54
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	1	1.92
นักวิชาการพัสดุ	1	1.92
นักวิชาการจัดเก็บรายได้	1	1.92
นักวิชาการการเงินและบัญชี	1	1.92
เจ้าหน้าที่การเงิน	1	1.92
เจ้าพนักงานธุรการ	1	1.92
กองการศึกษา	5	9.62
ผู้อำนวยการกองการศึกษา	1	1.92
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สันทนาการ	1	1.92
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	1	1.92
นักวิชาการพัสดุ	1	1.92
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1.92

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=52)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน	**52**	**100.00**
1-3 ปี	7	13.46
4-6 ปี	21	40.38
7-9 ปี	24	46.15
ระยะเวลาเฉลี่ย = 5.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.173 น้อยที่สุด = 1 มากที่สุด = 9 ฐานนิยม = 7 มัธยฐาน = 6		

ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน (ร้อยละ 65.12) รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 34.88) (ดูรายละเอียดตาราง 4)

อายุ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ62.79) รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 25.58) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 9.30) และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.33) (ดูรายละเอียดตาราง 4)

ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 58.14) รองลงมามีการศึกษาในระดับอนุปริญญา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 23.26) และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน (ร้อยละ 18.60) (ดูรายละเอียดตาราง 4)

รายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 21 คน (ร้อยละ 51.16) รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 34.88) รายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 9.30) และมีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.65) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 4)

สังกัด (กอง/สำนัก) / ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดหน่วยงานระดับกอง/สำนัก โดยมีตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

1. สังกัดสำนักปลัดเทศบาล จำนวน 16 คน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด นักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานขับรถ บุคลากร เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน นักพัฒนาชุมชน นิติกร เจ้าพนักงานธุรการ และ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2. กองคลัง จำนวน 11 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองคลัง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ พนักงานจ้างทั่วไป ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าพนักงานพัสดุ และนักวิชาการเงินและบัญชี

3. กองช่าง จำนวน 8 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองช่าง พนักงานจ้างทั่วไป ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า นายช่างโยธา ผู้ช่วยนายช่างโยธา และ วิศวกรโยธา

4. กองการศึกษา จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองการศึกษา บุคลากร และพนักงานจ้างทั่วไป

5. กองสาธารณสุขฯ จำนวน 3คน ประกอบด้วย พนักงานจ้างทั่วไป'

ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 5)

ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 51.16) รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 25.58) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 18.60) และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการปกิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.65) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 4)

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=43)	ร้อยละ
เพศ	**43**	**100.00**
หญิง	28	65.12
ชาย	15	34.88
อายุ	**43**	**100.00**
21-30 ปี	11	25.58
31-40 ปี	27	62.79
41-50 ปี	4	9.30
51-60 ปี	1	2.33
อายุเฉลี่ย = 34.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.700 อายุน้อยที่สุด = 24 อายุมากที่สุด = 52 ฐานนิยม = 35 มัธยฐาน = 33		
ระดับการศึกษาสูงสุด	**43**	**100.00**
อนุปริญญา	10	23.26
ปริญญาตรี	25	58.14
ปริญญาโท	8	18.60
รายได้ต่อเดือน	**43**	**100.00**
5,001-10,000 บาท	22	51.16
10,001 - 15,000 บาท	15	34.88
20,001-25,000 บาท	2	4.65
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	4	9.30
รายได้เฉลี่ย = 11,530.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8485.525 รายได้น้อยที่สุด = 0 รายได้มากที่สุด = 60,000 ฐานนิยม = 10,000 มัธยฐาน = 10,000		

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=43)	ร้อยละ
สังกัด (กอง/สำนัก) / ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่	**43**	**100.00**
สำนักปลัดเทศบาล	16	37.21
ปลัดเทศบาล	1	2.33
นักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร	1	2.33
เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร	1	2.33
พนักงานจ้างทั่วไป	5	11.63
พนักงานขับรถ	1	2.33
บุคลากร	1	2.33
เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน	1	2.33
นักพัฒนาชุมชน	1	2.33
นิติกร	1	2.33
เจ้าพนักงานธุรการ	1	2.33
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1	2.33
หัวหน้าสำนักปลัด	1	2.33
กองคลัง	11	25.58
นักวิชาการจัดเก็บรายได้	1	2.33
ผู้อำนวยการกองคลัง	1	2.33
พนักงานจ้างทั่วไป	7	16.28
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ	1	2.33
เจ้าพนักงานพัสดุ	1	2.33
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	2.33

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=43)	ร้อยละ
กองช่าง	8	18.60
ผู้อำนวยการกองช่าง	1	2.33
พนักงานจ้างทั่วไป	3	6.98
ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า	1	2.33
นายช่างโยธา	1	2.33
ผู้ช่วยนายช่างโยธา	1	2.33
วิศวกรโยธา	1	2.33
กองการศึกษา	5	11.63
ผู้อำนวยการกองการศึกษา	1	2.33
พนักงานจ้างทั่วไป	3	6.98
บุคลากร	1	2.33
กองสาธารณสุขฯ	3	6.98
พนักงานจ้างทั่วไป	3	6.98
ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน	**43**	**100.00**
1-3 ปี	11	25.58
4-6 ปี	22	51.16
7-9 ปี	8	18.60
10 ปี ขึ้นไป	2	4.65
ระยะเวลาเฉลี่ย = 4.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.231 น้อยที่สุด = 1 มากที่สุด = 10		
ฐานนิยม = 5 มัธยฐาน = 5		

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร และศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสำเร็จในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.46) งานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.12) สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.04) และผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสำเร็จในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมาก ของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.77) งานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.72) สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) และผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 5 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความสำเร็จในการทำงานของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่

ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบางด้านความสำเร็จในการทำงานด้วยความเท่าเทียมกันในทุกด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.23	0.614	มาก	3.72	0.766	มาก	(1) เท่ากับ (2)
2. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	4.04	0.656	มาก	3.63	0.655	มาก	(1) เท่ากับ (2)
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.12	0.646	มาก	3.77	0.649	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. ท่านมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ	4.46	0.641	มาก	3.91	0.868	มาก	(1) เท่ากับ (2)
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการฏิบัติงานของท่าน	4.02	0.641	มาก	3.53	0.735	มาก	(1) เท่ากับ (2)
รวม	**4.17**	**0.640**	มาก	**3.71**	**0.735**	มาก	(1) เท่ากับ (2)

ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ผลงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.83) เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน และ ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน และ เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 3.44) ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.51)

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 6 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการได้รับการยอมรับนับถือของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และ

เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ในทุกด้านมีเพียงด้านผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาด้านเดียวที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4.04	0.625	มาก	3.51	0.668	มาก	(1) เท่ากับ (2)
2. ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.77	0.899	มาก	3.44	0.629	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
3. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.77	0.807	มาก	3.42	0.626	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
4. เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.81	0.793	มาก	3.44	0.629	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ	3.83	1.004	มาก	3.33	0.808	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.84**	**0.836**	**มาก**	**3.43**	**0.672**	**ปานกลาง**	(1) มากกว่า (2)

ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.67) สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 7 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีเท่ากันทุกด้าน มีเพียงสองด้านที่บุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภี ได้แก่ การมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ท่านได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.00	0.863	มาก	3.28	0.854	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
2. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	4.12	0.943	มาก	3.42	0.731	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ	3.94	0.802	มาก	3.58	0.823	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก	3.85	0.894	มาก	3.65	0.752	มาก	(1) เท่ากับ (2)
5. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ	3.98	0.896	มาก	3.67	0.778	มาก	(1) เท่ากับ (2)
รวม	**3.98**	**0.880**	มาก	**3.52**	**0.798**	**มาก**	(1) เท่ากับ (2)

ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ด้านความรับผิดชอบ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย) 3.92) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ย 3.42 และสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 8 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้านความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ และความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน	4.06	0.826	มาก	3.58	0.823	มาก	(1) เท่ากับ (2)
2. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้	4.02	0.779	มาก	3.60	0.760	มาก	(1) เท่ากับ (2)
3. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	4.13	0.817	มาก	3.42	0.698	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.96	0.885	มาก	3.42	0.852	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
5. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.92	0.967	มาก	3.40	0.583	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**4.02**	**0.855**	**มาก**	**3.48**	**0.743**	**ปานกลาง**	(1) มากกว่า (2)

ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.88) ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.77) ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในตาราง 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.42) การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 9 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีในระดับที่เท่ากัน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ	3.69	1.112	มาก	3.37	0.874	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
2. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า	3.67	0.993	มาก	3.42	0.906	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น	3.77	1.182	มาก	3.26	0.978	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความสามารถ สายงาน	3.73	1.206	มาก	3.44	0.959	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
5. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม	3.88	1.041	มาก	3.40	0.857	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.75**	**1.107**	**มาก**	**3.38**	**0.915**	**ปานกลาง**	(1) มากกว่า (2)

สรุปปัจจัยจูงใจของบุคลากรในภาพรวม

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 3.43) และด้านความก้าวหน้าในดำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 10 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลดำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลดำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านความ

รับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่การให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลดำบลสารภี

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยจูงใจของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.17	0.640	มาก	3.71	0.735	มาก	(1) เท่ากับ (2)
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.84	0.836	มาก	3.43	0.672	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.98	0.880	มาก	3.52	0.798	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.02	0.855	มาก	3.48	0.743	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.75	1.107	มาก	3.38	0.915	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.95**	**0.864**	**มาก**	**3.50**	**0.773**	**มาก**	**(1) เท่ากับ (2)**

ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.02) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.98) หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และหน่วยงานของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.52) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.47) หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และนโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.53) และหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53)

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านนโยบายและการบริหารงานของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านความรับผิดชอบ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	4.02	0.896	มาก	3.53	0.767	มาก	(1) เท่ากับ (2)
2. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน	3.90	0.774	มาก	3.53	0.667	มาก	(1) เท่ากับ (2)
3. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.00	0.886	มาก	3.47	0.767	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
4. หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน	3.83	0.901	มาก	3.44	0.765	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
5. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.98	0.828	มาก	3.44	0.700	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.95**	**0.857**	**มาก**	**3.48**	**0.733**	**ปานกลาง**	(1) มากกว่า (2)

ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา (ค่าเฉลี่ย 4.15) ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา (ค่าเฉลี่ย 3.53) และผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 12 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน	4.27	0.819	มาก	3.44	0.959	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
2. บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา	4.15	0.958	มาก	3.53	0.882	มาก	(1) เท่ากับ (2)
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.90	1.071	มาก	3.56	0.796	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.90	1.015	มาก	3.40	0.791	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
5. ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก	4.02	1.000	มาก	3.47	0.827	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**4.05**	**0.973**	**มาก**	**3.48**	**0.851**	**ปานกลาง**	(1) มากกว่า (2)

ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.96) และท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน (ค่าเฉลี่ย 3.42)

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลสารภีในทุก ๆ ด้าน มีเพียงด้านท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันซึ่งมีความเห็นว่าเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	4.33	0.648	มาก	3.72	0.854	มาก	(1) เท่ากับ (2)
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	4.19	0.627	มาก	3.63	0.787	มาก	(1) เท่ากับ (2)
3. เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน	4.00	0.741	มาก	3.60	0.791	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.96	0.816	มาก	3.58	0.852	มาก	(1) เท่ากับ (2)
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน	3.94	0.916	มาก	3.42	1.006	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**4.08**	**0.750**	**มาก**	**3.59**	**0.858**	**มาก**	**(1) เท่ากับ (2)**

ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.47) และ หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 14 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลสารภีเท่ากันทุกด้าน มีเพียงด้านเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งานและหน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน	3.67	1.043	มาก	3.47	0.767	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
2. ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.79	1.035	มาก	3.63	0.846	มาก	(1) เท่ากับ (2)
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.69	1.076	มาก	3.51	0.768	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. หน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงาน	4.21	0.825	มาก	3.70	0.803	มาก	(1) เท่ากับ (2)
5. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.83	0.857	มาก	3.49	0.798	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.84**	**0.967**	มาก	**3.56**	**0.796**	มาก	**(1) เท่ากับ (2)**

ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี (ค่าเฉลี่ย 3.63) ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในหน่วยงานนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับปานกลางของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ และความพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.33 สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในหน่วยงานนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี (ค่าเฉลี่ย 3.16) และท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านผลประโยชน์ตอบแทนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านที่ระบุว่าท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ปัจจัยค้ำจุนด้านผลประโยชน์ตอบแทน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ	3.75	1.046	มาก	3.33	0.522	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
2. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3.63	1.103	มาก	3.16	0.754	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
3. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่างๆ	3.88	1.060	มาก	3.33	0.747	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
4. ท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.27	1.069	ปานกลาง	3.09	0.684	ปานกลาง	(1) เท่ากับ (2)
5. สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในหน่วยงานนี้	3.79	1.073	มาก	3.21	0.833	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.67**	**1.070**	**มาก**	**3.22**	**0.708**	**ปานกลาง**	**(1) มากกว่า (2)**

สรุปปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ในภาพรวม

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านนโยบายและการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านผลประโยชน์ตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.48 และด้านผลประโยชน์ตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.22)

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น	
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.95	0.857	มาก	3.48	0.733	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.05	0.973	มาก	3.48	0.851	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.08	0.750	มาก	3.59	0.858	มาก	(1) เท่ากับ (2)
4. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.84	0.967	มาก	3.56	0.796	มาก	(1) เท่ากับ (2)
5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.67	1.070	มาก	3.22	0.708	ปานกลาง	(1) มากกว่า (2)
รวม	**3.92**	**0.923**	**มาก**	**3.47**	**0.789**	**มาก**	(1) เท่ากับ (2)

การทดสอบสมมุติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ที่มีผลต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรโดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) กรณีประชากร 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) กรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	เพศ		t-test (t)	Sig-T
	ชาย ($\bar{X}$)	หญิง ($\bar{X}$)		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.30	4.05	1.743	0.095
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.56	3.83	0.128	0.002*
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.08	3.88	1.025	0.035*
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.09	3.96	0.682	0.039*
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.86	3.69	0.633	0.569
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.06	3.84	1.002	0.661
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.98	4.12	-0.577	0.099
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.15	4.02	0.714	0.827
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.87	3.81	0.266	0.120
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.87	3.47	1.597	0.691
รวม	**3.982**	**3.867**	**0.721**	**0.306**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยในตาราง 17 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นเพียง 3 ด้านเท่านั้นที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	เพศ		t-test (t)	Sig-T
	ชาย ($\bar{X}$)	หญิง ($\bar{X}$)		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.63	3.76	-0.740	0.679
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.35	3.47	-0.748	0.398
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.56	3.50	0.302	0.695
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.51	3.47	0.189	0.540
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.24	3.48	-1.064	0.231
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.57	3.44	0.693	0.179
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.53	3.45	0.353	0.581
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.60	3.59	0.066	0.387
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.73	3.46	1.304	0.852
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.08	3.30	-1.497	0.830
รวม	**3.48**	**3.49**	-0.114	**0.537**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยในตาราง 18 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้าน

ตาราง 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามตามอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	อายุ				F-test	Sig-F
	21-30 ปี ($\bar{X}$)	31-40 ปี ($\bar{X}$)	41-50 ปี ($\bar{X}$)	51-60 ปี ($\bar{X}$)	(F)	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.40	4.17	3.91	4.28	1.380	0.359
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.30	3.70	3.69	3.96	2.360	0.572
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.33	3.85	3.80	4.18	1.858	0.319
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.38	3.94	3.64	4.34	1.657	0.025*
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.20	3.64	3.67	3.84	1.670	0.080
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.60	3.68	3.82	4.18	3.803	0.140
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.38	3.80	4.15	4.26	1.593	0.023*
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.58	3.98	3.75	4.30	2.875	0.535
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	4.30	3.60	3.76	4.10	2.179	0.318
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.83	3.60	3.53	3.84	0.567	0.310
รวม	**4.33**	**3.80**	**3.77**	**4.13**	**1.994**	**0.268**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยในตาราง 19 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นเพียง 2 ด้านเท่านั้นที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการด้านความรับผิดชอบและด้านการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามตามอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	อายุ				F-test	Sig-F
	21-30 ปี ($\bar{X}$)	31-40 ปี ($\bar{X}$)	41-50 ปี ($\bar{X}$)	51-60 ปี ($\bar{X}$)	(F)	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.66	3.64	4.05	4.80	0.047	0.126
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.42	3.36	3.55	4.80	0.371	0.132
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.40	3.42	4.20	5.00	-0.064	0.507
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.29	3.44	3.90	5.00	-0.759	0.653
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.38	3.28	3.80	5.00	0.385	0.295
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.26	3.40	4.30	5.00	-0.771	0.620
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.35	3.39	4.05	5.00	-0.188	0.907
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.09	3.66	4.15	5.00	-2.767	0.456
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.36	3.50	4.10	5.00	-0.538	0.131
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.18	3.16	3.55	4.20	0.201	0.872
รวม	**3.34**	**3.43**	**3.97**	**4.88**	**-0.408**	**0.470**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยในตาราง 20 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	การศึกษา			F-test (F)	Sig-T
	อนุปริญญา ($\bar{X}$)	ปริญญาตรี ($\bar{X}$)	ปริญญาโท ($\bar{X}$)		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	-	4.14	4.24	-0.693	0.466
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	-	3.84	3.84	-0.015	0.952
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	-	3.90	4.12	-1.097	0.598
4. ด้านความรับผิดชอบ	-	3.95	4.14	-0.937	0.962
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	-	3.62	4.07	-1.710	0.115
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	-	3.97	3.91	0.257	0.280
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	-	4.04	4.08	-0.179	0.169
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-	4.11	4.03	0.423	0.653
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	-	3.79	3.92	-0.508	0.959
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	-	3.61	3.77	-0.630	0.045*
รวม	**-**	**3.90**	**4.01**	**-0.5089**	**0.520**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

จากผลการวิจัยในตาราง 21 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านผลประโยชน์ตอบแทนเท่านั้นที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	การศึกษา			F-test (F)	Sig-T
	อนุปริญญา ($\bar{X}$)	ปริญญาตรี ($\bar{X}$)	ปริญญาโท ($\bar{X}$)		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.50	3.68	4.08	-0.818	0.626
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.28	3.39	3.73	-0.647	0.458
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.52	3.38	3.98	0.554	0.152
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.32	3.41	3.93	-0.42	0.886
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.30	3.28	3.87	0.075	0.929
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.30	3.36	4.10	-0.283	0.316
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.56	3.19	4.28	1.555	0.966
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.34	3.49	4.23	-0.626	0.904
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.26	3.47	4.20	-1.032	0.691
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.10	3.14	3.65	-0.255	0.823
รวม	**3.35**	**3.38**	**4.01**	**-0.190**	**0.675**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0

จากผลการวิจัยในตาราง 22 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	อายุการเป็นสมาชิก				F-test (F)	Sig-F
	1 – 3 ปี ($\bar{X}$)	4-6 ปี ($\bar{X}$)	7-9 ปี ($\bar{X}$)	10 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$)		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.20	4.13	4.20	-	0.261	0.814
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.11	3.68	3.91	-	1.571	0.135
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.14	3.95	3.95	-	0.711	0.459
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.17	3.91	4.08	-	1.001	0.224
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.11	3.62	3.81	-	1.200	0.673
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.06	4.01	3.86	-	0.155	0.819
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.54	4.13	3.83	-	2.036	0.143
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.34	4.01	4.08	-	1.314	0.507
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	4.14	3.91	3.68	-	0.779	0.248
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.77	3.52	3.76	-	0.666	0.600
รวม	**4.16**	**3.89**	**3.92**	**-**	**0.9694**	**0.462**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยในตาราง 23 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่าส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติราชการมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

MAEJO UNIVERSITY

ตาราง 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	อายุการเป็นสมาชิก				F-test (F)	Sig-F
	1 – 3 ปี ($\bar{X}$)	4-6 ปี ($\bar{X}$)	7-9 ปี ($\bar{X}$)	10 ปีขึ้นไป ($\bar{X}$)		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.62	3.76	3.80	3.30	-1.977	0.531
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.27	3.45	3.60	3.40	-1.428	0.369
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.44	3.56	3.63	3.10	-2.367	0.050
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.36	3.52	3.65	3.10	-2.113	0.172
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.02	3.63	3.42	2.80	-1.999	0.836
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.20	3.64	3.48	3.40	-3.414	0.046
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.29	3.59	3.60	2.80	-5.675	0.571
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.42	3.59	3.83	3.60	-3.067	0.192
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.49	3.60	3.63	3.20	-3.061	0.518
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.20	3.25	3.20	3.20	-2.690	0.390
รวม	**3.33**	**3.56**	**3.58**	**3.19**	**-2.7791**	**0.368**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยในตาราง 24 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่าส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการประชาชน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.62) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.46) การให้บริการที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.44) การให้บริการตามบัตรลำดับคิว (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการตามบัตรลำดับคิว (ค่าเฉลี่ย 3.86) การให้บริการที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.84) การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในทุกด้านอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขอบบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน

การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.641	มาก	3.79	0.940	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการตามบัตรลำดับคิว	4.37	0.687	มาก	3.86	0.833	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. การให้บริการที่มีความยุติธรรม	4.44	0.608	มาก	3.84	0.871	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	**4.42**	**0.645**	**มาก**	**3.83**	**0.881**	**มาก**	**(1) พอใจเท่ากับ (2)**

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) การให้บริการมีขั้นดอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 26 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา กันในทุกด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกันทุกด้าน

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา

การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.31	0.673	มาก	3.77	0.841	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.572	มาก	3.91	0.811	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	4.38	0.631	มาก	3.86	0.804	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
4. การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการให้บริการที่เหมาะสม	4.33	0.648	มาก	3.77	0.841	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	**4.36**	**0.631**	มาก	**3.83**	**0.824**	มาก	**(1) พอใจเท่ากับ (2)**

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.84) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมาก ของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคกันในของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภีทุกด้าน จะมีเพียงการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เพียงข้อเดียวที่ประชาชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจเท่ากับเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

การให้บริการด้วยความเสมอภาค	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง	4.48	0.610	มาก	3.77	0.922	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศ ศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ	4.58	0.572	มากที่สุด	3.81	0.906	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
3. การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆ	4.71	0.536	มากที่สุด	3.93	0.936	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
รวม	**4.59**	**0.573**	**มากที่สุด**	**3.84**	**0.921**	**มาก**	**(1) พอใจมากกว่า (2)**

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.25) สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว (ค่าเฉลี่ย 4.31) สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15) สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.13) สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอ และสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว (ค่าเฉลี่ย 3.65) สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.58) สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.49) สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้าน จะมีเพียงป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

	การให้บริการอย่างเพียงพอ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
		ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1.	สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย	4.25	0.813	มาก	3.58	0.852	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2.	สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว	4.31	0.643	มาก	3.65	0.813	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3.	สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวกสบายเพียงพอ	4.12	0.900	มาก	3.58	0.957	มาก	(1) พอใจท่ากับ (2)
4.	สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.13	0.908	มาก	3.53	0.909	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
5.	มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน	4.15	0.894	มาก	3.49	0.910	ปานกลาง	(1) พอใจมากกว่า (2)
6.	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.12	0.922	มาก	3.40	0.929	ปานกลาง	(1) พอใจมากกว่า (2)
7.	สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.31	0.805	มาก	3.28	1.008	ปานกลาง	(1) พอใจมากกว่า (2)
	รวม	**4.20**	**0.841**	**มาก**	**3.50**	**0.911**	**มาก**	**(1) พอใจเท่ากับ (2)**

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน เท่ากับ 4.38 และเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมากปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 29 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้าน จะมีเพียงเจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ	4.38	0.599	มาก	3.49	0.935	ปานกลาง	(1) พอใจมากกว่า (2)
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน	4.38	0.599	มาก	3.63	0.926	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์	4.27	0.744	มาก	3.77	0.718	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	**4.35**	**0.647**	**มาก**	**3.63**	**0.860**	**มาก**	**(1) พอใจเท่ากับ (2)**

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.31) เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.27) เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.74) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว (ค่าเฉลี่ย 3.70) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.67) เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าในของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้าน

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ	4.29	0.605	มาก	3.60	0.849	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน	4.31	0.673	มาก	3.56	0.959	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.38	0.599	มาก	3.67	0.808	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
4. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	4.27	0.660	มาก	3.72	0.734	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
5. เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว	4.02	0.852	มาก	3.70	0.773	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
6. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.10	0.846	มาก	3.74	0.875	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	**4.23**	**0.706**	มาก	**3.67**	**0.833**	มาก	**(1) พอใจเท่ากับ (2)**

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ (ค่าเฉลี่ย 4.48) และเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมในของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้าน จะมีเพียงเจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์	4.35	0.711	มาก	3.70	0.887	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ	4.50	0.642	มากที่สุด	3.67	0.837	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ	4.48	0.671	มาก	3.67	0.919	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	**4.52**	**0.641**	**มากที่สุด**	**3.74**	**0.954**	**มาก**	(1) พอใจมากกว่า (2)

สรุปด้านภาพรวมการบริการลูกค้า

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.46) การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.36) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.35) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) และการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวมการบริการลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.84) การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน เท่ากับ 3.83 การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.70) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 3.67) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.63) และการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

จากผลการวิจัยในตาราง 32 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมการบริการลูกค้าของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้าน จะมีเพียงการให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขอบบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านภาพรวมการบริการลูกค้า

ภาพรวมการบริการลูกค้า	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	4.42	0.645	มาก	3.83	0.881	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	4.36	0.631	มาก	3.83	0.824	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.59	0.573	มากที่สุด	3.84	0.921	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.20	0.841	มาก	3.50	0.911	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.35	0.647	มาก	3.63	0.860	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.23	0.706	มาก	3.67	0.833	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	4.46	0.666	มาก	3.70	0.899	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	**4.37**	**0.673**	**มาก**	**3.71**	**0.876**	**มาก**	**(1) พอใจเท่ากับ (2)**

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับการบริการประชาชน 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

โดยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กัน กับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

H_1 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความสำเร็จในการทำงานกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการด้วยความเสมอภาค และ การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 33 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.211	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.355	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.211**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.325	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.372	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.486	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.317**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 34 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.382**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.374**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.232**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.605**	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.434**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.528**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.381**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 35 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.276**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.403**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.337**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.518**	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.443**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.561**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.397**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความรับผิดชอบกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ยกเว้น การให้บริการอย่างเพียงพอ จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตาราง 36 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความรับผิดชอบ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.443**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.488**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.395**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.519	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.574**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.658**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.439**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 37 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.378**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.403**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.390**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.510**	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.495**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.611**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.350**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านนโยบายและการบริหารกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 38 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหาร

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหาร	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.568**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.527**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.499**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.712**	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.589**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.620**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.464**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการปกครองบังคับบัญชากับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ยกเว้น การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้าจากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตาราง 39 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการปกครองบังคับบัญชา	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.537**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.471**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.395**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.738	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.470	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.424	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.393**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ยกเว้น การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตาราง 40 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.502**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.408**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.311**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.591	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.487**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.486	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.299**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 41 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.556**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.621**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.527**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.719**	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.554**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.575**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.425**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านผลประโยชน์ตอบแทนกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 42 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.556**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.621**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.527**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.719**	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.554**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.575**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.425**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบ ด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับการบริการประชาชน 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

โดยได้กำหนดสมมุติฐานเพื่อการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน กับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

H_1 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กัน กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความสำเร็จในการทำงานกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 43 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.332	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.333**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.438	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.351	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.322	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.328	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.349	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และการให้บริการด้วยความเสมอภาค จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 44 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.350**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.340**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.359**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.346	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.410	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.458	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.422	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 45 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.365	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.339**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.473	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.338	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.448	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.517	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.475	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 46 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความรับผิดชอบกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และการให้บริการด้วยความเสมอภาค จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านความรับผิดชอบโดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 46 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความรับผิดชอบ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.595**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.567**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.504**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.332	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.556	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.590	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.439	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และการให้บริการด้วยความเสมอภาค จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 47 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.217**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.222**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.246**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	-0.111	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.191	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.254	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.117	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านนโยบายและการบริหารกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และการให้บริการด้วยความเสมอภาค จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านนโยบายและการบริหารโดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 48 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหาร

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านนโยบายและการบริหาร	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.519**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.509**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.496**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.326	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.481	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.558	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.395	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านการปกครองบังคับบัญชา กับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 49 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการปกครองบังคับบัญชา	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.543**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.537**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.431	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.370	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.505	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.569	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.350	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 50 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.500	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.490**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.484	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.397	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.455	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.427	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.384	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการประชาชนของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ยกเว้น การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ตาราง 51 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.507	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.496**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.494	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.504	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.545	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.507	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.466	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านผลประโยชน์ตอบแทนกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของเพียร์สัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเชิงบวกกับการให้บริการประชาชนของบุคลากร โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

ยกเว้น การให้บริการอย่างเพียงพอ จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตาราง 52 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

การให้บริการประชาชนของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านผลประโยชน์ตอบแทน	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	0.229**	0.000
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	0.232**	0.000
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	0.259**	0.000
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	-0.090	0.000
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.154**	0.000
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	0.165**	0.000
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	0.217**	0.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 101 คน (ร้อยละ 50.50) รองลงมาเป็นเพศหญิง มีจำนวน 99 คน (ร้อยละ 49.50) (ดูรายละเอียดตาราง 53)

อายุ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 48 คน (ร้อยละ 24.00) รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 23.00) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 21.50) อายุระหว่าง 61-70 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 5.50) อายุ 71 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.50) และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) (ดูรายละเอียดตาราง 53)

ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 29.50) รองลงมามีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 53 คน (ร้อยละ 26.50) มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 50 คน (ร้อยละ 19.00) และน้อยที่สุดที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 38 คน (ร้อยละ 19.00) (ดูรายละเอียดตาราง 53)

อาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 99 คน (ร้อยละ 49.50) รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 32 คน (ร้อยละ 16.00) เกษตรกร จำนวน 17 คน (ร้อยละ 8.50) ข้าราชการ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 8.00) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน (ร้อยละ 6.00) นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนเท่ากันคือ 8

คน (ร้อยละ 4.00) ไม่ได้ทำงาน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.00) เป็นสมาชิกสภาเทศบาล และเป็นข้าราชการบำนาญ เท่ากัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.00) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 53)

รายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 93 คน (ร้อยละ 46.50) รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 31 คน (ร้อยละ 15.50) รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 29 คน (ร้อยละ 14.50) รายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 27 คน (ร้อยละ 13.50) ไม่มีรายได้เนื่องจากเป็นนักศึกษา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 4.50) มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.00) มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.00) และมีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 53)

เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเรื่องที่ต้องติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลยางเนิ้งเกี่ยวกับทะเบียนบ้าน จำนวน 145 คน (ร้อยละ 72.50) รองลงมาติดต่อขอรับบริการเรื่องการแก้ไขคำนำหน้าชื่อ-สกุล จำนวน 32 คน (ร้อยละ 16.00) การขอคัดใบมรณะบัตร-แจ้งตาย จำนวน 19 คน (ร้อยละ 9.50) และการแจ้งเกิด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.00) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 53)

ตาราง 53 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=200)	ร้อยละ
เพศ	**200**	**100.00**
ชาย	101	50.50
หญิง	99	49.50
อายุ	**200**	**100.00**
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.50
21-30 ปี	46	23.00
31-40 ปี	48	24.00

ตาราง 53 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=200)	ร้อยละ
41-50 ปี	43	21.50
51-60 ปี	48	24.00
61-70 ปี	11	5.50
71 ปีขึ้นไป	3	1.50
อายุเฉลี่ย = 44.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 12.160 อายุน้อยที่สุด = 15		
อายุมากที่สุด = 71 ฐานนิยม = 53 มัธยฐาน = 48		
ระดับการศึกษาสูงสุด	**200**	**100.00**
ประถมศึกษา	53	26.50
มัธยมศึกษา	50	25.00
อนุปริญญา	38	19.00
ปริญญาตรี	59	29.50
อาชีพ	**200**	**100.00**
ไม่ได้ทำงาน	4	2.00
เกษตรกร	17	8.50
ข้าราชการ	16	8.00
ค้าขาย	32	16.00
รับจ้างทั่วไป	99	49.50
อื่นๆ ประกอบด้วย	32	16.00
สมาชิกสภาเทศบาล	2	1.00
ข้าราชการบำนาญ	2	1.00
ธุรกิจส่วนตัว	12	6.00
นักเรียน/นักศึกษา	8	4.00
พนักงานบริษัทเอกชน	8	4.00
รายได้ต่อเดือน	**200**	**100.00**
ไม่มีรายได้เนื่องจากเป็นนักศึกษา	9	4.50

ตาราง 53 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=200)	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	27	13.50
5,001-10,000 บาท	93	46.50
10,001 - 15,000 บาท	31	15.50
15,001-20,000 บาท	29	14.50
20,001-25,000 บาท	6	3.00
25,001 - 30,000 บาท	1	0.50
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	4	2.00
รายได้เฉลี่ย = 11,530.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8,485.525 รายได้น้อยที่สุด = 0		
รายได้มากที่สุด = 60,000 ฐานนิยม = 10,000 มัธยฐาน = 10,000		
เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ	**200**	**100.00**
เกี่ยวกับทะเบียนบ้าน	145	72.50
แก้ไขคำนำหน้าชื่อ-สกุล	32	16.00
ขอค้นใบมรณะบัตร-แจ้งตาย	19	9.50
แจ้งเกิด	4	2.00

ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน (ร้อยละ 51.00) รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 98 คน (ร้อยละ 49.00) (ดูรายละเอียดตาราง 54)

อายุ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 48 คน (ร้อยละ 24.00) รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 23.00) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 21.50) อายุระหว่าง 61-70 ปี จำนวน

11 คน (ร้อยละ 5.50) อายุ 71 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.50) และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) (ดูรายละเอียดตาราง 54)

ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 64 คน (ร้อยละ 32.00) รองลงมามีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 53 คน (ร้อยละ 26.50) มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา จำนวน 33 คน (ร้อยละ 16.50) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 14.50) และไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 21 คน (ร้อยละ 10.50) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 54)

อาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 118 คน (ร้อยละ 59.00) รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 31 คน (ร้อยละ 15.50) ข้าราชการ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 6.50) เกษตรกร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 6.00) ไม่ได้ทำงาน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 5.50) ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน (ร้อยละ 4.00) นักศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.50) ข้าราชการบำนาญ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.00) ประกอบอาชีพบุคลากรทางการศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชนเท่ากัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 54)

รายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 108 คน (ร้อยละ 54.00) รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 30 คน (ร้อยละ 15.00) มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 26 คน (ร้อยละ 13.00) มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 7.50) ไม่มีรายได้เนื่องจากเป็นนักศึกษา จำนวน 13 คน (ร้อยละ 6.50) เนื่องจากเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.00) มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.50) และมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 54)

เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเรื่องที่ต้องติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลยางสารภีเกี่ยวกับทะเบียนบ้าน จำนวน 98 คน (ร้อยละ 49.00) รองลงมาติดต่อการขอ

ค้นใบมรณะบัตร-แจ้งตาย จำนวน 37 คน (ร้อยละ 18.50) การแจ้งเกิด จำนวน 37 คน (ร้อยละ 18.50) และขอรับบริการเรื่องการแก้ไขคำนำหน้าชื่อ-สกุล จำนวน 17 คน (ร้อยละ 8.50) ตามลำดับ (ดูรายละเอียดตาราง 54)

ตาราง 54 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=200)	ร้อยละ
เพศ	**200**	**100.00**
หญิง	102	51.00
ชาย	98	49.00
อายุ	**200**	**100.00**
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.50
21-30 ปี	46	23.00
31-40 ปี	48	24.00
41-50 ปี	43	21.50
51-60 ปี	48	24.00
61-70 ปี	11	5.50
71 ปีขึ้นไป	3	1.50
อายุเฉลี่ย = 42.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 13.369 อายุน้อยที่สุด = 18 อายุมากที่สุด = 81 ฐานนิยม = 48 มัธยฐาน = 41		
ระดับการศึกษาสูงสุด	**200**	**100.00**
ไม่ได้รับการศึกษา	**21**	**10.50**
ประถมศึกษา	53	26.50
มัธยมศึกษา	64	32.00
อนุปริญญา	33	16.50
ปริญญาตรี	29	14.50
อาชีพ	**200**	**100.00**
ไม่ได้ทำงาน	11	5.50

ตาราง 54 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=200)	ร้อยละ
เกษตรกร	12	6.00
ข้าราชการ	13	6.50
ค้าขาย	31	15.50
รับจ้างทั่วไป	118	59.00
อื่นๆ ประกอบด้วย	15	7.50
ข้าราชการบำนาญ	2	1.00
ธุรกิจส่วนตัว	8	4.00
นักศึกษา	3	1.50
บุคลากรทางการศึกษา	1	0.50
พนักงานบริษัทเอกชน	1	0.50
รายได้ต่อเดือน	**200**	**100.00**
ไม่มีรายได้เนื่องจากเป็นนักศึกษา	13	6.50
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท	30	15.00
5,001-10,000 บาท	108	54.00
10,001 - 15,000 บาท	26	13.00
15,001-20,000 บาท	15	7.50
20,001-25,000 บาท	3	1.50
25,001 - 30,000 บาท	4	2.00
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	1	0.50
รายได้เฉลี่ย = 10,424.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 15,399.562 รายได้น้อยที่สุด = 0		
รายได้มากที่สุด = 200,000 ฐานนิยม = 8,000 มัธยฐาน = 8,000		
เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ	**200**	**100.00**
เกี่ยวกับทะเบียนบ้าน	98	49.00
แก้ไขคำนำหน้าชื่อ-สกุล	17	8.50
ขอค้นใบมรณะบัตร-แจ้งตาย	48	24.00
แจ้งเกิด	37	18.50

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า และการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 55 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.72) การให้บริการที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.67) และการให้บริการตามบัตรลำดับคิว (ค่าเฉลี่ย 4.66) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 55 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.44) การให้บริการที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการตามบัตรลำดับคิว (ค่าเฉลี่ย 4.20)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 55 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเหมือนกัน จะมีเพียงการให้บริการตามลำดับคิวเพียงข้อเดียวที่ประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน

การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	0.482	มากที่สุด	4.44	0.581	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการตามบัตรลำดับคิว	4.66	0.507	มากที่สุด	4.20	0.775	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
3. การให้บริการที่มีความยุติธรรม	4.67	0.471	มากที่สุด	4.36	0.601	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	4.68	0.49	มากที่สุด	4.33	0.65	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 56 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.59) การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.56) การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 56 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.13) การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 56 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาในทุกด้านอยู่ในของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมากกว่าเทศบาลตำบลสารภีในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นการการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับที่เท่ากัน

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา

การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.49	0.951	มากที่สุด	4.13	0.870	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
2. การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52	0.808	มากที่สุด	4.35	0.684	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	4.56	0.685	มากที่สุด	4.07	0.891	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
4. การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม	4.59	0.578	มากที่สุด	3.90	1.199	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
รวม	4.54	0.76	มากที่สุด	4.11	0.91	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 57 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.77) การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.56) และการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ (ค่าเฉลี่ย 468) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 57 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง (ค่าเฉลี่ย 4.59) การให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 57 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการการให้บริการด้านความเสมอภาคในทุกด้านเท่ากันในระดับมากที่สุด

ตาราง 57 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

การให้บริการด้วยความเสมอภาค	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง	4.56	0.631	มากที่สุด	4.59	0.578	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ	4.68	0.608	มากที่สุด	4.38	0.563	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ	4.77	0.425	มากที่สุด	4.36	0.566	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	4.67	0.55	มากที่สุด	4.44	0.57	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 58 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.09) สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.62) สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามมีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.69) และบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 58 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.07) สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ แต่

อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) และบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.30) และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 58 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในทุกด้านอยู่ในระดับมากเหมือนกัน มีเพียงด้านสถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการที่ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีความพึงพอใจสูงกว่าเทศบาลตำบลสารภี

ตาราง 58 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย	4.69	0.464	มากที่สุด	4.21	0.849	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว	4.00	0.743	มาก	3.88	0.455	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบาย เพียงพอ	3.60	0.673	มาก	3.30	0.897	ปานกลาง	(1) พอใจมากกว่า (2)
4. สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.09	0.542	มาก	4.07	0.318	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน	3.62	0.646	มาก	3.64	0.777	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
6. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ	3.49	0.737	มาก	3.59	0.628	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
7. สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	3.04	0.950	ปานกลาง	3.24	0.924	ปานกลาง	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	3.79	0.68	มาก	3.70	0.69	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 59 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงาน(ค่าเฉลี่ย 4.56) และเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 59 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ การให้บริการอย่างต่อเนื่องในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และเจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 59 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน

ตาราง 59 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ	4.40	0.789	มากที่สุด	4.05	0.752	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน	4.56	0.581	มากที่สุด	4.22	0.611	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์	4.59	0.578	มากที่สุด	4.10	0.754	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
รวม	4.52	0.65	มากที่สุด	4.12	0.71	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 60 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.72) เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.68) เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว (ค่าเฉลี่ย 4.68) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.62) และเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 60 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 4.10) เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) และเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 60 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านเจ้าหน้าที่มีความ

คล่องแคล่วในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน

ตาราง 60 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ	4.68	0.558	มากที่สุด	4.38	0.506	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน	4.72	0.450	มากที่สุด	4.10	0.770	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
3. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	4.68	0.468	มากที่สุด	4.33	0.550	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
4. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี	4.62	0.488	มากที่สุด	3.89	1.099	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
5. เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว	4.68	0.468	มากที่สุด	3.80	1.103	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
6. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.60	0.492	มากที่สุด	3.92	1.122	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
รวม	4.66	0.49	มากที่สุด	4.07	0.86	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 61 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ (ค่าเฉลี่ย 4.72) เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 61 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 61 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน

ตาราง 61 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม

การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อ	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะและไม่ใช้อารมณ์	4.65	0.480	มากที่สุด	3.57	1.461	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ	4.71	0.476	มากที่สุด	3.70	1.269	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ	4.72	0.450	มากที่สุด	4.22	0.656	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
รวม	4.73	0.459	มากที่สุด	3.88	1.138	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)

สรุปด้านภาพรวมการบริการลูกค้า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง

จากผลการวิจัยในตาราง 62 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ในระดับมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.70) การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.68) การให้บริการด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.67) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.66) การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากผลการวิจัยในตาราง 62 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ซึ่งเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในระดับมากของกลุ่มตัวอย่างจากค่าคะแนนมากไปหาค่าคะแนนน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.12) การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.11) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 3.84) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.44 และการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.33)

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตาราง 62 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อด้านภาพรวมการบริการลูกค้าของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน มีเพียงด้านการให้บริการด้วยความ

เท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน

ตาราง 62 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านภาพรวมการบริการลูกค้า

ภาพรวมการบริการลูกค้า	เทศบาลตำบลยางเนิ้ง (1)			เทศบาลตำบลสารภี (2)			เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
1. การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	4.68	0.49	มากที่สุด	4.33	0.65	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา	4.54	0.76	มากที่สุด	4.11	0.91	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.67	0.55	มากที่สุด	4.44	0.57	มากที่สุด	(1) พอใจเท่ากับ (2)
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.79	0.68	มาก	3.70	0.69	มาก	(1) พอใจเท่ากับ (2)
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.52	0.65	มากที่สุด	4.12	0.71	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	4.66	0.49	มากที่สุด	4.07	0.86	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
7. การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	4.70	0.47	มากที่สุด	3.84	1.13	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)
รวม	4.51	0.58	มากที่สุด	4.09	0.79	มาก	(1) พอใจมากกว่า (2)

บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบัน องค์การต่าง ๆ พยายามปรับตัวเพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเพื่อให้องค์การสามารถอยู่ได้ ในภาคเอกชนอาจมีการปรับปรุงการบริหารงานด้วยการรื้อปรับระบบ (Re-engineering) หรือวิธีอื่น ๆ ที่นักวิชาการนำเสนอแล้วเป็นที่ยอมรับในสังคมโลก ในขณะที่ภาครัฐเอง ได้มีความพยายามในการปฏิรูประบบราชการมาโดยตลอด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่ต้องเข้าสู่กระบวนการการปฏิรูประบบราชการด้วย แต่ความพยายามในการปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์การสามารถอยู่ได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือ "วัฒนธรรมองค์การ" วัฒนธรรมองค์การเป็นผลลัพธ์ของการดำเนินค่านิยมร่วมในองค์การ ซึ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของแต่ละที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารขององค์การที่ใส่ใจในการปลูกฝังคนในองค์การนั้นทำให้องค์การแต่ละองค์การสามารถสะท้อนความเป็นตัวเองที่อาจจะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง และเมื่อองค์การใดสามารถสร้างคนให้คนในองค์การเกิดความรู้แจ้งในเรื่องวัฒนธรรมองค์การได้อย่างชัดเจนแล้ว พลังของวัฒนธรรมองค์การนั้นก็จะเข้าไปมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคนให้สามารถปฏิบัติงานและพัฒนาองค์การให้ดีขึ้นได้ แต่ในขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์การอาจก่อให้เกิดผลในทางลบแก่องค์การได้ ถ้าวัฒนธรรมองค์การนั้นไม่สอดคล้องกับลักษณะภายในและสิ่งแวดล้อมที่องค์การมีอยู่และวัฒนธรรมองค์การในทางลบ เช่น พฤติกรรมคนในองค์การที่มีลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา หรือลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว

การศึกษาเรื่อง "วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่" ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภีและ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่"ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ระดับผู้บริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล ระดับหัวหน้ากองแต่ละงาน ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองคลัง ระดับผู้ปฏิบัติการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตรและนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานทะเบียนท้องถิ่นที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมากที่สุด) โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หัวหน้ากองแต่ละงาน กลุ่มตัวอย่างที่ 2 บุคลากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง 52 คน และเทศบาลตำบลสารภี 43คน และ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 เป็นประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี จำนวน 400 คน และได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the social Sciences (SPSS for Windows) ผลการศึกษาและอภิปรายผลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน

รูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง เป็นรูปแบบผสมผสานที่มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์เด่นกว่าวัฒนธรรมองค์การในลักษณะอื่นเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีโครงสร้างในการเล็งเห็นความสำคัญกับบุคลากรในองค์การในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้นำไปพัฒนาองค์การของตนรวมถึงเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วมทุกคนมีสิทธิมีเสียงเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น บริหารจัดการ ทำงานแบบเครือญาติให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันมากกว่าจะมองว่าเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา– ก้าวร้าว จะมีอยู่บ้างแต่ไม่มากเท่าวัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะสร้างสรรค์เพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์การและระบบ

การบริหารงานที่เน้นการทำงานแบบเครือญาติเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกเป็นกันเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในการพัฒนาองค์การได้อย่างอิสระ

ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบผสมผสานเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งแต่มีลักษณะองค์การที่แตกต่างกันในส่วนของเทศบาลตำบลสารภีนั้นมีวัฒนธรรมองค์การที่เด่นในลักษณะวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ เฉื่อยชา – ก้าวร้าว ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ และมิติเน้นสัจการแห่งตนเพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลสารภีมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหรือความสำเร็จเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายร่วมกันมีรูปแบบองค์การที่เน้นความมั่นคงในอาชีพและระบบการบริหารงานที่เน้นระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการทำงานน้อยกว่าแบบเอกชนที่มีสภาวะการแข่งขันกันมาก เนื่องจาก เทศบาลตำบลสารภีเป็นระบบที่ถูกควบคุมปลูกฝัง ลักษณะค่านิยม ระเบียบการทำงานต่าง ๆ ซึ่งในส่วนของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์จะมีบ้างมิติส่วนลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชาก้าวร้าวจะมีอยู่ครบทุกมิติ แต่ถึงอย่างไรวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์เป็นรูปแบบที่ทุกองค์การพึงประสงค์อยากให้องค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะนี้อย่างเดียว (จิดติมา ยอดพริ้ง, 2552: 89-115)

จากผลการวิจัยของวัฒนธรรมองค์การนั้นก็คือ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ รวมตลอดจนถึงความคาดหวังที่มีร่วมกันอย่างต่อเนื่องของสมาชิกองค์การ และใช้สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การอันทำให้วัฒนธรรมองค์การถือเสมือนเป็นบุคลิกภาพ หรือจิตวิญญาณขององค์การที่ทำให้ตัวตนขององค์การหนึ่ง แตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง โดยวัฒนธรรมองค์การนี้ ส่วนใหญ่จะสะท้อนออกมาจากวิสัยทัศน์หรืออาจจะเป็นภารกิจหรือพันธกิจของผู้ก่อตั้งองค์การที่คาดหมายและจินตนาการถึงลักษณะหรือมีความเป็นตัวตนที่จะมุ่งมั่นไว้ตั้งแต่แรกการก่อตั้งองค์การหรืออาจจะพัฒนาปรับเปลี่ยนให้ทันกับยุคสมัยที่เกิดการเปลี่ยนเปลี่ยนไปของสังคมก็เป็นได้ ดังนั้นการที่จะทำให้คนในองค์การนั้นเข้าใจและร่วมมือกันผลักดันวัฒนธรรมองค์การการที่จะทำให้คนในองค์การนั้นเข้าใจและร่วมมือกันผลักดันวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งได้เป็นเรื่องยากและต้องใช้เวลา วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสัญลักษณ์หรือเครื่องมือเพื่อโน้มน้าวให้พนักงานและผู้บริหารมีพฤติกรรม ความเชื่อ ค่านิยมที่จะร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ต่อตนเองและต่อผู้อื่นในสิ่งที่ดีถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนทั้งนโยบายและงบประมาณเพื่อวางแนวทางการสื่อสารให้พนักงานทราบ” สาเหตุที่อาจทำให้วัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีไม่ได้มีเฉพาะลักษณะสร้างสรรค์ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกองค์การใฝ่ฝัน นั้นมาจากการสื่อสารวัฒนธรรมองค์การ จากการสัมภาษณ์คณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการด้านงานทะเบียนราษฎรพบว่า “ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทมากในการประชาสัมพันธ์แด่ผู้นำ

ไม่สามารถสื่อสารวัฒนธรรมองค์การไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้อย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่บางคนก็ไม่ทราบหรือไม่เข้าใจมาตรฐานหรือแนวทางที่กำหนดไว้อย่างแท้จริง หากไม่ได้เข้าร่วมประชุมหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพราะมีการประชาสัมพันธ์อย่างไม่ต่อเนื่องหรือไม่มีเทคนิคการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทันสมัยเท่ากับองค์การเอกชนและถูกจำกัดด้วยงบประมาณ" จึงแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์การต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้และการซึมซับวัฒนธรรมองค์การอย่างค่อยเป็นค่อยไปเพราะฉะนั้นวัฒนธรรมองค์ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีจะเข้มแข็งมากกว่าที่เป็นอยู่จนมีความพร้อมในการปรับตัวได้ก็ต้องใช้เวลานานพอสมควร

ดังเช่นงานวิจัยของ วุฒิสรรพ์ สุวรรณคีรี (2550 อ้างใน สุดารัตน์ โยธาบริบาล, 2554: 110) ที่ได้ทำการศึกษา "วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา" ผลการศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลนครยะลา พบว่าลักษณะงานหน่วยงานแห่งสุดท้ายก่อนปฏิบัติงานที่สำนักงานเทศบาลนครยะลา คือ รับราชการ มีผลทำให้บุคลากรได้มีการซึมซับวัฒนธรรมการทำงานแบบราชการมาก่อนแล้วจึงมีการปฏิบัติตามนั้น

เมื่อพิจารณาจากบทสัมภาษณ์ทางคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญในการซึมซับวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานของตน ได้แก่ "อายุ" และ "ระยะเวลา" ในการปฏิบัติในองค์การนั้น ๆ เพราะว่าช่วงอายุ 28-40 ปี เป็นช่วยอายุที่กำลังอยู่ในวัยทำงานที่มีการเก็บเกี่ยวประสบการณ์และกำลังซึมซับวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงาน ส่วน ระยะเวลาในการทำงานจะสะท้อนให้เห็นว่าในช่วง 1 -5 ปีเป็นช่วงเริ่มต้นในการเรียนรู้และซึมซับวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงาน ดังนั้นจากผลการวิจัยบุคลากรจึงมีแนวโน้มที่จะสามารถรับรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมองค์การได้ดีเป็นไปอย่างรวดเร็วซึ่งไม่น่าจะเป็นปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้วัฒนธรรมองค์การร่วมกันได้ ถึงแม้จะมีการประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมองค์การที่ไม่ดีพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉราวดี มณีวรรณ (2549: 71) พบว่า "เนื่องจากผู้มีอายุน้อยจะสามารถรับรู้ ทำความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้รวดเร็ว" แต่ถึงอย่างไรไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีอาจจะมีวัฒนธรรมองค์การที่ไม่ได้อยู่ในลักษณะสร้างสรรค์อย่างเดียวอาจมาจากเกิดความประพฤติที่ไม่เหมาะสมไม่ถูกต้อง มาจากบุคลากรเพียงบางคนในองค์การเท่านั้น ที่มี "ค่านิยม" "ความเชื่อ" ที่อาจผิดเพี้ยนไปจากมาตรฐานที่กำหนดไว้ เมื่อเกิดการยอมรับหรือเลียนแบบตามกันจึงเกิดเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่เป็นภาพลักษณ์ขององค์การที่ไม่ดีนัก ดังที่ สมคิด บางโม (2551: 46) กล่าวว่า ความรู้สึกนึกคิด

ของบุคลากรกล่าวว่า ความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรยังมีผลกระทบต่อองค์การอีกด้วย เช่นในระยะที่องค์การก่อตั้งใหม่ย่อมจะมีแต่คนหนุ่มสาวเข้าทำงาน พอผ่านไประยะหนึ่ง คนหนุ่มสาวเหล่านั้นอายุสูงขึ้นความพึงพอใจและการปฏิบัติงานย่อมเปลี่ยนแปรไป เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การจากรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งในองค์การที่ต้องใช้ระยะเวลาในการถ่ายทอดและปลูกฝัง "ค่านิยม" "ความเชื่อ" ขององค์การระหว่างนี้อาจทำให้เกิดความผิดเพี้ยนไปจากมาตรฐานที่ดีได้ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า เมื่อมีบุคลากรเข้ามาใหม่ บุคลากรที่ทำงานมาก่อนจะทำหน้าที่ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมการทำงานด้วยการสอนงานแบบระบบพี่เลี้ยง โดยมีการถ่ายทอดเทคนิคการอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่เพื่อบริการประชาชน จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีได้ถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การที่มีความเหมือนและแตกต่างกัน ตามอัตลักษณ์ขององค์การของตนเอง

จากการเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี จะทำให้เห็นถึงภาวะความเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ว่าแต่ละที่ผู้นำนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของอะไร โดยทางผู้นำของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งเน้นความสัมพันธ์ของบุคคล ส่วนผู้นำของเทศบาลตำบลสารภี มุ่งเน้นในเรื่องของโครงสร้างงาน ซึ่งผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์จากลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของทั้งสองที่แล้วมีความสอดคล้องกับ การศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ (Ohio State Studies) ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1940 นักวิจัยของมหาวิทยาลัยรับโอไฮโอได้สนใจที่จะศึกษาถึงภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้แบบสอบถามความเป็นผู้นำ และสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำแต่ละคนได้เป็น 2 ลักษณะต่อไปนี้

I. ภาวะผู้นำแบบมุ่งโครงสร้างงาน (Initiating Structure) ผู้นำจะกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วย

2. ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ของบุคคล (Consideration) ผู้นำจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust)

เทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภียังมีความแตกต่างในวัฒนธรรมขององค์การของตน โดยเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะมีวัฒนธรรมแบบเครือญาติ จะเป็นวัฒนธรรมที่มีความ

ยืดหยุ่นสูง แต่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายในองค์การ จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่ และความเอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานภาพอีกทั้งผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

ส่วนเทศบาลตำบลสารภีจะมี วัฒนธรรมแบบราชการ จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์การเป็นสำคัญ เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง โดยจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องการยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด โดยความสำเร็จขององค์การจะเกิดความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพแต่ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ มีองค์การน้อยมากที่สามารถดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มั่นคง ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้นนั่นเอง

วัฒนธรรมแต่ละแบบสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การได้ทั้งสิ้น การยึดวัฒนธรรมแบบใดหรือผสมผสานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการมุ่งเน้นด้านกลยุทธ์ขององค์การและความจำเป็นของเงื่อนไขสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยองค์การหนึ่ง ๆ อาจมีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าหนึ่งแบบหรืออาจครบทุกแบบก็ได้ อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีความสำเร็จสูงพบว่า มักมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพียงแบบเดียวเท่านั้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้นำของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกันส่วนผู้นำของเทศบาลตำบลสารภีจะกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วยจึงทำให้ทั้งสององค์การมีลักษณะองค์การ รูปแบบลีลาการบริหารที่แตกต่างกันนั้นเอง

จากการศึกษาจะสรุปได้ว่าเป็นการยากที่จะพูดได้ชัดเจนว่าวัฒนธรรมองค์การแบบไหนดีกว่ากันเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีเพราะวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบก็จะมีลักษณะเด่นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การแห่งหนึ่งแต่ก็อาจกลายเป็นลักษณะด้อยเมื่อนำไปใช้ในอีกองค์การหนึ่งและในบางองค์การก็มีลักษณะที่เป็นส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์การมากกว่าหนึ่งแบบข้างต้นได้ดังนั้นผู้ศึกษาจึงควรให้ความสนใจกับลักษณะและพฤติกรรมในมิติย่อยเพื่อวิเคราะห์ดูว่าอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์และอะไรที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างไรก็ตามการกำหนดวัฒนธรรมองค์การต้องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การด้วยดังนั้นองค์การยุคใหม่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากองค์การแบบประเพณีนิยมเพราะในยุคใหม่นี้สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่เพียงเรื่องโครงสร้างระบบหรือการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเท่านั้นแต่การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญคือการคิดวิธีคิดและกรอบความคิดหรือที่ปัจจุบันเรียกว่าคือกระบวนทัศน์ (Paradigm) กระบวนทัศน์คือกรอบที่บุคคลใช้ในการมองโลกความเป็นไปต่าง ๆ ในโลกกระบวนทัศน์นี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละยุคสมัยในสมัยปัจจุบันความเชื่อเรื่องอำนาจในองค์การรวมศูนย์อยู่ที่ผู้บริหารเป็นสิ่งที่กำลังล้าสมัยโดยมีความเชื่อเรื่องสิทธิเสรีภาพและความเท่าเทียมกันของมนุษย์กำลังเข้ามาแทนที่ความคิดความเชื่อเช่นนี้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ซึ่งท้าทายความสามารถของผู้บริหารในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงนี้

เพราะฉะนั้นทั้งสองเทศบาลควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือบุคลากรทุกคนก็ตามเพื่อเรียนรู้และพัฒนาองค์การของตนให้บรรลุผลตามเป้าหมายรวมไปถึงการรับรู้และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานของตนเองให้ทันยุคทันสมัยเข้ากับสถานการณ์เพราะ “วัฒนธรรมองค์การจะช่วยให้การทำงานนั้นดีขึ้นเพราะช่วยให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีมเห็นพ้องกันไม่แตกแยกกันอะลุ้มอล่วยกันช่วยเหลือร่วมมือกันเป็นกันเองเป็นแบบพี่น้องรวมถึงมีความมั่นคงในองค์การคือมีความเป็นเหตุเป็นผลมีความเป็นระเบียบในการทำงานมุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรได้วางไว้ปฏิบัติกันมานานแล้วและยังสามารถพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิมรวมไปถึงบุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมรับในทุกสถานการณ์หลังจากได้รับการสนับสนุนจากองค์การให้ไปอบรมต่าง ๆ” (ตามความคิดเห็นโดยรวมของคณะผู้บริหารได้แก่นายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรีปลัดเทศบาล หัวหน้ากองแต่ละงานและผู้ปฏิบัติการได้แก่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีที่ให้คำสัมภาษณ์)

ทั้งนี้ทั้งนั้น ตัวผู้นำองค์การ และลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ถูกปลูกฝังให้ปฏิบัติตามกันมาจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การของแต่ละที่แล้ว

ยังคงมีปัจจัยในด้านต่างๆที่จะเป็นตัวกระตุ้น ช่วยให้บุคลากรในองค์การนั้นๆปฏิบัติงานออกมาในรูปแบบใด โดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการประชาชน เพื่อให้เห็นว่าองค์การใดมีผู้นำที่ดี มีวัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งรวมถึงปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรของแต่ละองค์การถ่ายทอดออกมาในลักษณะของการทำงาน การให้บริการประชาชน โดยจะสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของตัวประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การนั้น ๆ ได้ว่าองค์การไหนปฏิบัติงาน โดยการให้บริการประชาชนได้ดีกว่า ดังจะเห็นได้จากการสรุปผลการวิจัยในตอนที่ 2 และ 3 ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยเรื่อง "วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่" ผลการวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 51.92) รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 27 คน (ร้อยละ 48.08) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 23 คน (ร้อยละ 44.23) กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 36.54) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาทจำนวน 20 คน (ร้อยละ 38.46) และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่สังกัดสำนักปลัดเทศบาลมากที่สุด ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลหัวหน้าฝ่ายอำนวยการหัวหน้างานส่งเสริมการเกษตรหัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหัวหน้างานนิติกรพนักงานดับเพลิงพนักงานจ้างทั่วไปพนักงานขับรถผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการปลัดเทศบาลนักการปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนบัตรและเจ้าพนักงานธุรการและบุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 46.15)

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีรายละเอียดดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมพบว่าเป็นปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความรับผิดชอบด้านลักษณะของงาน

ที่ปฏิบัติด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงานพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจและสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบากตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ผลงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอเพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่านและมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านและ ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้านความรับผิดชอบพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรมได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น

การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงานมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ และการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

ด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมพบว่าเป็นปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านนโยบายและการบริหารด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวและท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชาพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานบังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนาท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวกผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่านตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนนโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานและหน่วยงานของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงด้านความสัมพันธ์กับพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้หน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงาน หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการ

ปฏิบัติงาน ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน ตามลำดับ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ และสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในหน่วยงานนี้ ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีต่อปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งพบว่าลักษณะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการด้วยความเสมอภาคการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวม โดยบุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่การให้บริการด้วยความเสมอภาค

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆ และการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อยู่ในระดับมาก ได้แก่การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะและเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติการให้บริการที่มีความยุติธรรมการให้บริการตามบัตรลำดับคิวตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากการให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสมและการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน มีค่าเฉลี่ย และเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชนเจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่วตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่ายสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าวสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจนสถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอและสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ตามลำดับ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้านนโยบายและการบริหารด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับการบริการประชาชน 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการด้วยความเสมอภาคการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่า P เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01ในเกือบทุกด้านเป็นส่วนมาก

สำหรับบุคลากรสังกัดเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่จากผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 28 คน (ร้อยละ 65.12) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 27 คน (ร้อยละ62.79) ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 58.14) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน21คน (ร้อยละ 51.16) และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่สังกัดสำนักปลัดเทศบาล ประกอบด้วย ปลัดเทศบาลหัวหน้าสำนัก

ปลัดนักการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตรพนักงานจ้างทั่วไป พนักงานขับรถบุคลากรเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนนักพัฒนาชุมชนนิติกรเจ้าพนักงานธุรการ และ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 51.16)

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีรายละเอียดดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมพบว่าเป็นปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงานพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จงานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบากและลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลางเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไป

หาน้อย ได้ดังนี้มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ย 3.42 และสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ และความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลางเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านและ เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่านท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จและผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลางเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ และสายงานการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้าการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรมมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้นตามลำดับ

ด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมพบว่าเป็นปัจจัยที่ที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ดามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารและด้านการปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการคิดค่อประสานงานเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน และท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงาน ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน และ หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลางเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนหน่วยงานของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกันและนโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน

ด้านการปกครองบังคับบัญชาพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลางเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน

ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่านท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวกตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรที่มีระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนาและผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่าเป็นปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในระดับปานกลางเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ และความพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่าง ๆ สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในหน่วยงานนี้ ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี และท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีพบว่าลักษณะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้า 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวม โดยบุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมการให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วย

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลังและการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้การให้บริการตามบัตรลำดับคิวการให้บริการที่มีความยุติธรรมการให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากและการให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสมการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะและไม่ใช้อารมณ์เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่วเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชนตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงานและ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมากปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ บุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าวสถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่ายสถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอและสถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยตามลำดับ

แต่อย่างไรก็ตามยังมีบุคลากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ และสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านความรับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่การให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้านมีเพียงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรผลการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมการบริการลูกค้าของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้านจะมีเพียงการให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานด้านนโยบายและการบริหารด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับการบริการประชาชน 7 ประการ ได้แก่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาการให้บริการด้วยความเสมอภาคการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้าและการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในเกือบทุกด้านเป็นส่วนมาก

ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน กรณีศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้ให้ข้อมูลที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 101 คน (ร้อยละ 50.50) รองลงมาเป็นเพศหญิง มีจำนวน 99 คน (ร้อยละ 49.50) ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 48 คน (ร้อยละ 24.00) ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 29.50) และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 99 คน (ร้อยละ 49.50) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาทจำนวน 93 คน (ร้อยละ 46.50) สำหรับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลยางเนิ้งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนบ้าน จำนวน 145 คน (ร้อยละ 72.50)

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวมพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะเจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการและเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติการให้บริการที่มีความยุติธรรม และการให้บริการตามบัตรลำดับคิว ตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง และการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชนเจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่วเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการและการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงานและเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าวมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจนสถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอและสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามมีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่ายและบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ

สำหรับประชาชนผู้ให้ข้อมูลที่เข้ารับบริการ ณ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่จากผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน (ร้อยละ 51.00) รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 98 คน (ร้อยละ 49.00) ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 51-60 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 48 คน (ร้อยละ 24.00) ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษา จำนวน64 คน (ร้อยละ 32.00) ทั้งนี้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 118 คน (ร้อยละ 59.00) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาทจำนวน 108 คน (ร้อยละ 54.00) สำหรับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลยางสารภีส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนบ้านจำนวน 98 คน (ร้อยละ 49.00)

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวมพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่การให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันโดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง การให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใด ๆ ตามลำดับ

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติการให้บริการที่มีความยุติธรรม ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการตามบัตรลำดับคิวนอกจากนี้ยังมีและการให้บริการตามบัตรลำดับคิว

การให้บริการอย่างต่อเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์และเจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงาน

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดการให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก และการให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่วตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความ

พึงพอใจด่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติตามลำดับ

การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการและเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ดามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าวมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจนและสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่ายและบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอและสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชนที่เข้ารับบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านในภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้านซึ่งประกอบด้วยการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีเพียงด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาค และ การให้บริการอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง เป็นรูปแบบผสมผสานที่มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าวัฒนธรรมองค์การลักษณะอื่นเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีโครงสร้างในการเล็งเห็นความสำคัญกับบุคลากรในองค์การในการพัฒนาตนเอง เพื่อจะได้นำไปพัฒนาองค์การของตนรวมถึงเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วมทุกคนมีสิทธิมีเสียงเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น บริหารจัดการ ทำงานแบบเครือญาติให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นครอบครัวเดียวกันมากกว่าจะมองว่าเป็นหัวหน้ากับลูกน้อง ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ–เฉื่อยชา ก้าวร้าวมีอยู่บ้างแต่ไม่มากเท่าวัฒนธรรมองค์การแบบลักษณะสร้างสรรค์เพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์การและระบบการบริหารงานที่เน้นการทำงานแบบเครือญาติเพื่อบุคลากรจะได้รู้สึกเป็นกันเองกล้าคิดกล้าแสดงออกในการพัฒนาองค์การได้อย่างอิสระส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลสารภี เป็นรูปแบบผสมผสานเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งแต่มีลักษณะองค์การที่แตกต่างกันในส่วนของเทศบาลตำบลสารภีนั้นมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์จะมีอยู่บ้าง ส่วนวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับเฉื่อยชา –ก้าวร้าว มีอยู่มากเพราะค่านิยมของเทศบาลตำบลสารภีมุ่งที่ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหรือความสำเร็จเป็นหลัก โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรเนื่องจากมีรูปแบบองค์การที่เน้นความมั่นคงในอาชีพและระบบการบริหารงานที่เน้นระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรมีความตื่นตัวในการทำงานน้อยกว่าแบบเอกชนที่มีสภาวะการแข่งขันกันมาก เนื่องจาก เทศบาลตำบลสารภีเป็นระบบที่ถูกควบคุมปลูกฝัง ลักษณะค่านิยม ระเบียบการทำงานต่าง ๆ ส่วนของวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ที่ผสมผสานกันในวัฒนธรรมองค์การนั้นจัดอยู่ว่าเป็นรูปแบบที่ทุกองค์การพึงประสงค์อยากให้องค์การของตนมีวัฒนธรรมองค์การในลักษณะนี้

เพราะฉะนั้นวัฒนธรรมองค์การถือเป็นเครื่องมือทางการบริหารและการพัฒนาองค์การอีกชนิดหนึ่ง ที่อาจเรียกได้ว่าเป็นระดับสุดยอดในการพัฒนาองค์การ ที่เรียกว่าไร้รูปแบบอย่างแท้จริง เพราะการปรับโครงสร้างเป็นเพียงแค่การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่

วัฒนธรรมเป็นกรอบวิธีการปฏิบัติของคนที่อยู่ในองค์การนั้น นอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่เหตุที่แต่ละองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกันนั้น เพราะ วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนหรือวิถีชีวิตขององค์การที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติ ร่วมกันเป็นทั้งแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ขององค์การของแต่ละที่ที่มีแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ขององค์การที่แตกต่างกันไป และเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์การและปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การ กล่าวคือ ถ้าหากหน่วยงานใดมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี เช่น บุคลากรมีการทำงานอย่างเต็มที่เน้นคุณภาพและมีความรับผิดชอบสูง ย่อมส่งผลให้การทำงานของทุกคนดี มีคุณภาพส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจดังนั้นเมื่อวัฒนธรรมองค์การ ประกอบเข้ากับ แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบลักษณะวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับ เทศบาลตำบลสารภี จะทำให้เห็นถึงภาวะความเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ว่าแต่ละที่ผู้นำนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของอะไร โดยทางผู้นำของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง มุ่งเน้นความสัมพันธ์ของบุคคล ส่วนผู้นำของเทศบาลตำบลสารภี มุ่งเน้นในเรื่องของโครงสร้างงาน ซึ่งผลการศึกษาโดยการวิเคราะห์จากลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของทั้งสองที่แล้วมีความสอดคล้องกับ การศึกษาของมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ (Ohio State Studies) ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1940 นักวิจัยของมหาวิทยาลัยรับโอไฮโอได้สนใจที่จะศึกษาถึงภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยใช้แบบสอบถามความเป็นผู้นำ และสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำแต่ละคนได้เป็น 2 ลักษณะต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำแบบมุ่งโครงสร้างงาน (Initiating Structure) ผู้นำจะกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตามผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วย

2. ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ของบุคคล (Consideration) ผู้นำจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual Trust)

เทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภียังมีความแตกต่างในวัฒนธรรมขององค์การของตน โดยเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะมีวัฒนธรรมแบบเครือญาติ จะเป็นวัฒนธรรมที่มีความ

ยืดหยุ่นสูง แต่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายในองค์การ จะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากว่าวัฒนธรรมแบบอื่น ดังนั้นองค์การจึงมีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่ และความเอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานภาพอีกทั้งผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

ส่วนเทศบาลตำบลสารภีจะมี วัฒนธรรมแบบราชการ จะเป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคงและมุ่งเน้นภายในองค์การเป็นสำคัญ เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญต่อภาวะแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง โดยจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องการยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ยึดหลักการประหยัด โดยความสำเร็จขององค์การจะเกิดความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพแค่ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเช่นนี้ มีองค์การน้อยมากที่สามารถดำเนินงานภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มั่นคง ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวมากขึ้นนั่นเอง

วัฒนธรรมแต่ละแบบสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การได้ทั้งสิ้น การยึดวัฒนธรรมแบบใดหรือผสมผสานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการมุ่งเน้นด้านกลยุทธ์ขององค์การและความจำเป็นของเงื่อนไขสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ โดยองค์การหนึ่งๆ อาจมีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าหนึ่งแบบหรืออาจครบทุกแบบก็ได้ อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีความสำเร็จสูงพบว่า มักมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพียงแบบเดียวเท่านั้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้นำของเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกในกลุ่ม มีการปฏิบัติกับสมาชิกอย่างเสมอภาค และจะแสดงออกถึงความไว้วางใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับความคิดและความรู้สึกของสมาชิก ทำให้ความสัมพันธ์ในด้านการทำงานออกมาในรูปความไว้วางใจซึ่งกันและกันส่วนผู้นำของเทศบาลตำบลสารภีจะกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนการและรายละเอียดในการปฏิบัติงาน แล้วชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม ผู้นำประเภทนี้เป็นผู้นำที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง เห็นได้จากการที่เขาพิถีพิถันในการมอบหมายงาน และคาดหวังว่าคนงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจะเน้นถึงกำหนดเวลาที่ต้องทำให้เสร็จด้วยจึงทำให้ทั้งสององค์การมีลักษณะองค์การ รูปแบบลีลาการบริหารที่แตกต่างกันนั้นเอง

เพราะฉะนั้นการสร้างวัฒนธรรมในองค์การจะเปรียบเสมือนเป็นการฝังรากปะปนอยู่ด้วยถ้าสร้างวัฒนธรรมในทางที่ดีจะทำให้องค์การนั้นมีรากที่ดีมั่นคงแต่ถ้าบุคลากรในองค์กรสร้างวัฒนธรรมที่ไม่ดีจะทำให้การฝังรากนั้นเป็นไปในด้านไม่ดีดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้นำในทุกระดับขององค์กรจะต้องส่งเสริมรณรงค์และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกในการร่วมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การอย่างแท้จริงการสร้างวัฒนธรรมในองค์การจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าหากผู้นำหมายเลขหนึ่งขององค์การไม่ให้ความร่วมมือและไม่ยอมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีลักษณะขัดแย้งกับวัฒนธรรมองค์การที่คาดหวังไว้ในอนาคตเพราะไม่มีอะไรในโลกนี้ที่มนุษย์ทำไม่ได้อยู่ที่ทำหรือยังไม่ได้ทำเท่านั้นวัฒนธรรมองค์การก็เป็นสิ่งที่สร้างได้และเมื่อสร้างได้ก็ย่อมสามารถที่จะพัฒนาได้เช่นกันการสร้างวัฒนธรรมองค์การจะว่าเป็นเรื่องยากก็ว่ายากแต่ถ้าจะให้พูดเป็นเรื่องง่ายก็ว่าง่ายสรุปก็คือถ้าเราเชื่อมั่นว่าทำได้ก็ต้องทำได้หัวใจของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรนั้นคือความเชื่อมั่นของบุคลากรในองค์การจริงๆการสร้างวัฒนธรรมองค์การเริ่มต้นจากการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Share Vision) หรือเป้าหมายวิสัยทัศน์ร่วมกันทั้งองค์กรถ้าเราไม่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันแล้วแต่ละคนก็เดินเป๋กันไปคนละทางถ้าเราสามารถสร้างการวิสัยทัศน์ร่วม (Share Vision) ให้เกิดขึ้นได้สำเร็จก็จะปรับเปลี่ยนมาเป็นค่านิยมหลักขององค์การ (Core Values Organization) และพัฒนามาเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) ในที่สุดวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานหรือแบบแผนในการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะทำได้สำเร็จหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การจะต้องเกิดความตระหนักและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตัวเองสำหรับเป็นพลังขับเคลื่อนเพื่อการพัฒนาองค์กรของเราในอนาคตต่อไป

จากการศึกษาจะสรุปได้ว่าเป็นการยากที่จะพูดได้ชัดเจนว่าวัฒนธรรมองค์การแบบไหนดีกว่ากันเช่นเดียวกับเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีเพราะวัฒนธรรมองค์การแต่ละแบบก็จะมีลักษณะเด่นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การแห่งหนึ่งแต่ก็อาจกลายเป็นลักษณะด้อยเมื่อนำไปใช้ในอีกองค์การหนึ่งและในบางองค์การก็มีลักษณะที่เป็นส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์การมากกว่าหนึ่งแบบข้างต้นได้ดังนั้นผู้ศึกษาจึงควรให้ความสนใจกับลักษณะและพฤติกรรมในมิติย่อยเพื่อวิเคราะห์ดูว่าอะไรบ้างที่เป็นประโยชน์และอะไรที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างไรก็ตามการกำหนดวัฒนธรรมองค์การต้องให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การด้วยดังนั้นองค์การยุคใหม่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปจากองค์การแบบประเพณีนิยมเพราะในยุคใหม่นี้สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่เพียงเรื่องโครงสร้างระบบหรือการใช้เทคโนโลยีในการทำงานเท่านั้นแต่การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญคือการคิดวิธีคิดและกรอบความคิดหรือที่ปัจจุบันเรียกว่าคือกระบวนทัศน์ (Paradigm) กระบวนทัศน์คือกรอบที่บุคคลใช้ในการมองโลกความเป็นไปต่าง ๆ ในโลกกระบวนทัศน์นี้เป็น

เรื่องเกี่ยวกับความคิดความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ในแต่ละยุคสมัยในสมัยปัจจุบันความเชื่อเรื่องอำนาจในองค์การรวมศูนย์อยู่ที่ผู้บริหารเป็นสิ่งที่กำลังล้าสมัยโดยมีความเชื่อเรื่องสิทธิเสรีภาพและความเท่าเทียมกันของมนุษย์กำลังเข้ามาแทนที่ความคิดความเชื่อเช่นนี้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ซึ่งท้าทายความสามารถของผู้บริหารในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงนี้

เพราะฉะนั้นทั้งสองเทศบาลควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือบุคลากรทุกคนก็ตามเพื่อเรียนรู้และพัฒนาองค์การของตนให้บรรลุผลตามเป้าหมายรวมไปถึงการรับรู้และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานของตนเองให้ทันยุคทันสมัยเข้ากับสถานการณ์เพราะ “วัฒนธรรมองค์การจะช่วยให้การทำงานนั้นดีขึ้นเพราะช่วยให้บุคลากรทำงานกันเป็นทีมเห็นพ้องกันไม่แตกแยกกันอะลุ้มอล่วยกันช่วยเหลือร่วมมือกันเป็นกันเองเป็นแบบพี่น้องรวมถึงมีความมั่นคงในองค์การคือมีความเป็นเหตุเป็นผลมีความเป็นระเบียบในการทำงานมุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่องค์กรได้วางไว้ปฏิบัติกันมานานแล้วและยังสามารถพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิมรวมไปถึงบุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมพร้อมรับในทุกสถานการณ์หลังจากได้รับการสนับสนุนจากองค์การให้ไปอบรมต่าง ๆ” (ตามความคิดเห็นโดยรวมของคณะผู้บริหารได้แก่นายกเทศมนตรีรองนายกเทศมนตรีปลัดเทศบาลผู้ปฏิบัติการได้แก่เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรของสำนักท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีที่ให้คำสัมภาษณ์)

ทั้งนี้ทั้งนั้น ผู้นำที่ยิ่งใหญ่คือผู้สร้างแรงบันดาลใจผู้นำเหล่านี้จะดึงดูดเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและศักยภาพสูงอย่างไรก็ตามจะพบว่าเบื้องหลังของผู้นำแต่ละคนมีบางอย่างที่มีอิทธิพลมากพอกันซึ่งก็คือวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นแรงจูงใจให้ทุกคนทำงานอย่างเต็มที่และเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไปตัวผู้นำ และลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ถูกปลูกฝังที่ปฏิบัติตามกันมาจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การของแต่ละที่แล้วยังคงมีปัจจัยในด้านต่างๆที่จะเป็นตัวกระตุ้น ช่วยให้บุคลากรในองค์การนั้นๆปฏิบัติงานออกมาในรูปแบบใดโดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการประชาชน เพื่อให้เห็นว่าองค์การใดมีผู้นำที่ดี มีวัฒนธรรมองค์การที่แข็งแกร่งรวมถึงปัจจัยที่จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรของแต่ละองค์การถ่ายทอดออกมาในลักษณะของการทำงาน การให้บริการประชาชน โดยจะสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของตัวประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การนั้น ๆ ได้ว่าองค์การไหนปฏิบัติงาน โดยการให้บริการประชาชนได้ดีกว่าดังจะเห็นได้จากการอภิปรายผลการวิจัยในตอนที่ 2 และ 3 ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านความรับผิดชอบด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่การให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีอำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่พบว่าบุคลากรมีระดับความระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้านมีเพียงด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงที่มีระดับความคิดเห็นของบุคลากรเท่ากัน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี พบว่าลักษณะส่วนบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรผลการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมการบริการลูกค้าของเทศบาลตำบลยางเนิ้งเท่ากับเทศบาลตำบลสารภีทุกด้านจะมีเพียงการให้บริการด้วยความเสมอภาคที่เทศบาลตำบลยางเนิ้งมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภี

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับการให้บริการประชาชนของบุคลากรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งพบว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในเกือบทุกด้านเป็นส่วนมาก กับส่วนเทศบาลตำบลสารภี พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความสัมพันธ์กันในเกือบทุกด้านเป็นส่วนมาก

ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของตามแนวคิดทฤษฎีของ Hezberg, (1959: 60 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542: 110) ผลการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากอภิปรายได้ว่าเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี เป็นองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น เหมาะสมในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนรวมงาน เป็นอย่างดี มีความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันเมื่อเพื่อน ร่วมงานรับความเดือดร้อน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ พอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการ เบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่าง ๆ พนักงานมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน และให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้รับการสนับสนุนจากองค์การในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้นองค์การมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เป็นอย่างดี และมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน รวมไปถึงการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่แก่ประชาชนให้เกิดความพึงพอใจตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ โดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กาญจน์ (2538 อ้างถึงใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ, 2547: 54) ที่ทำให้เห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การซึ่งมีอิทธิพลที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกๆด้าน จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภี มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูงโดยมีความสนใจกับเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และใช้ความคิดเพียงคนเดียว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการศึกษาวิจัยของ สิริรัตน์ อานามนารถ (2543: 123-124) ที่พบว่าสังคมไทยมีลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลสูงและเป็นลักษณะเด่นของสังคมไทยควบคู่ไปกับลักษณะในด้านอำนาจจึงทำให้ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานงานของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จากการวิจัยพบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่อง มาจากพนักงานทั้งสองเทศบาลมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ก็เปรียบเสมือนปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ นั้นคือวัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้มีมากขึ้นด้วยซึ่งสอดคล้องกับผลงานการศึกษาวิจัยของ กิตติคุณ วัชรมณเฑียร (2547: 62-63) ที่ได้ถึงวัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์การและผู้นำที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบรรษัทข้ามชาติ ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การของบรรษัทข้ามชาติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบล

สารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การค่อนข้างมาก ซึ่งหมายถึงสมาชิกในองค์การทั้งสองนั้นสนใจต่อการดำรงอยู่และการมีความเจริญก้าวหน้าในอนาคตขององค์การของตนด้วย ถ้าหากผู้บริหารมีความรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การทั้งหมดที่สามารถใช้ในการพัฒนาองค์การ และสามารถที่จะนำปัจจัยเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการบริหารด้านการให้บริการประชาชน ก็จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อตัวองค์การเป็นอย่างมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ โดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฎิ, 2547: 53) พบว่า ด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวมพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันการให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและฉูกกาลเทศะเจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการและเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์จนได้รับการชื่นชมจากผู้ใช้บริการตามลำดับซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร กล่าวถึง การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมี ความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ที่ให้บริการ เช่นมีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการมีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่น หรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น และมีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยณรงค์ นัดตาสาย ได้

ศึกษาความคิดของประชาชนต่อการ ให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชนที่ทำการปกครองอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติการให้บริการที่มีความยุติธรรม และการให้บริการตามบัตรลำดับคิว ตามลำดับซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการโดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ, 2547: 55) ที่กล่าวว่า การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันก็คือ มีความยุติธรรมต่อทุกคน

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง และการให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาพร จันทร์ประโคน ประชัน คะเนวัน และ ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ได้ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลหนองแวง มุ่งเน้นการบริการ ด้วยความเสมอภาค ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อย่างละเอียดและถูกต้องตามระเบียบ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยุติธรรมเป็นไปตาม ลำดับ ก่อน-หลัง ไม่มีใครพิเศษกว่าใครให้ความสำคัญทุกคนเท่ากัน

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชนเจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่วเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการโดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ กาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว

ทองโกฏิ, 2547: 55) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ให้มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งในด้านผลงานและการใช้เทคโนโลยี

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการและการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาพร จันทร์ประโคน ประชัน คะเนวัน และ ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ ได้ศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแวง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแวง โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเป็นนโยบายของเทศบาล ตำบลหนองแวง ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีการกำกับ ดิดตามของนายกเทศมนตรีอีกทางหนึ่ง อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คล่องตัว ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน การจัดลำดับความสำคัญของงานมีความ เหมาะสม มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน รวดเร็วถูกต้อง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของมาผู้รับบริการ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงานและเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ ตามลำดับ ซึ่ง ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของคุณาสิน ชัยชนะ กล่าวถึง หลักการให้บริการ หลักความสม่ำเสมอ เป็นการให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิให้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติหลักความเสมอภาคบริการที่จัดตั้ง จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัด

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าวมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจนสถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอและสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่ง ผลการวิจัย

สอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน ได้ศึกษาการประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามมีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลยางเนิ้งในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่ายและบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ

และจากผลการวิจัยเพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการโดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฎิ, 2547: 56) พบว่าด้านภาพรวมการบริการลูกค้าในภาพรวมพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อมการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่การให้บริการด้วยความเสมอภาค และการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง การให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญาดา แก้วสีขาว ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาดูน จังหวัด มหาสารคาม พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติการให้บริการที่มีความยุติธรรม ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการตามบัตรลำดับคิวนอกจากนี้ยังมีและการให้บริการตามบัตรลำดับคิว

ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ โดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ, 2547: 56) ที่กล่าวว่า การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันก็คือ มีความยุติธรรมต่อทุกคน

การให้บริการอย่างต่อเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันเหตุการณ์ และเจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งงานซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของคุณาสิน ชัยชนะ กล่าวถึง หลักการให้บริการ หลักความสม่ำเสมอ เป็นการให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิให้ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติหลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้ง จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็น ได้ชัด

ด้านการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง กับงานวิจัยของพงพันธ์ ชนะดี ได้ศึกษาความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านความ รวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดการให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก และการให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการ ให้บริการที่เหมาะสม ตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามยังมีประชาชนผู้รับบริการบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่วตามลำดับแต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความ

พึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติตามลำดับซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าให้พึงพอใจไว้ 7 ประการ โดย ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 อ้างใน นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ, 2547: 56) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ให้มีความเจริญยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งในด้านผลงานและการใช้เทคโนโลยี

การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการและเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับ โดยเฉพาะตัวผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักดนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิด ความพึงพอใจในการบิการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากได้ดังนี้ สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าวมีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจนและสถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามมีผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสารภีบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลตำบลสารภีในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่ายและบางส่วนมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอและสถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวริศรา คงเติมได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากในประเด็นการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีบริการอย่างเพียงพอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม แผ่นพับหนังสือวารสารต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชนที่เข้ารับบริการระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง และเทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านในภาพรวมของเทศบาลตำบลยางเนิ้งสูงกว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลสารภีในทุกด้านซึ่งประกอบด้วยการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้าการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีเพียงด้านการให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาค และ การให้บริการอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากัน

ดังนั้นจากการศึกษาที่พบว่าผลสัมฤทธิ์มีความแตกต่างกันเพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีมีลีลาการบริหารองค์การที่แตกต่างคือเทศบาลตำบลยางเนิ้งมีการบริหารองค์การแบบระบบครอบครัวเดียวกันและมุ่งเน้นสัมพันธ์ส่วนบุคคลแต่เทศบาลตำบลสารภีมีการบริหารองค์การแบบระบบราชการและมุ่งเน้นโครงสร้างจึงทำให้รู้ถึงต้นเหตุนั้นก็คือความแตกต่างกันเพราะแต่ละองค์การต่างมีแนวคิดค่านิยมที่เป็นของตนเองในการนำมาบริหารองค์การของตนถึงแม้ว่าทั้งสองเทศบาลจะมีบริบทสิ่งแวดล้อมที่คล้ายคลึงกันก็ตามก็ไม่ได้ทำให้ทั้งสองหน่วยงานมีลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่เหมือนกัน

เพราะฉะนั้นตัวผู้นำจึงมีอิทธิพลในการสร้างวัฒนธรรมองค์การและวัฒนธรรมองค์การถือเป็นเครื่องมือทางการบริหารและการพัฒนาองค์การอีกชนิดหนึ่งที่อาจเรียกได้ว่าเป็นระดับสุดยอดในการพัฒนาองค์การที่เรียกว่าไร้รูปแบบอย่างแท้จริงเพราะการปรับโครงสร้างเป็นเพียงแค่การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแต่วัฒนธรรมเป็นกรอบวิธีการปฏิบัติของคนที่อยู่ในองค์กรนั้นนอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่เหตุที่แต่ละองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกันนั้นเพราะวัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนหรือวิถีชีวิตขององค์การที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกันเป็นทั้งแบบแผนทางความคิดความเชื่อค่านิยมอุดมการณ์ขององค์การของแต่ละที่ที่มีแบบแผนทางความคิดความเชื่อค่านิยมอุดมการณ์ขององค์การที่แตกต่างกันไปและเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์การและปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การกล่าวคือถ้าหากหน่วยงานใดมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีเช่นบุคลากรมีการทำงานอย่างเต็มที่เน้นคุณภาพและมีความรับผิดชอบสูงย่อมส่งผลให้การทำงานของทุกคนดีมีคุณภาพส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและที่สำคัญคือการให้บริการที่จะตอบสนองให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพื่อเป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของแต่ละที่นั้นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยจากเห็นได้ว่าตัวผู้นำมีอิทธิพลอย่างมากในการกำหนดลักษณะวัฒนธรรมองค์การ เพราะวัฒนธรรมองค์การถือเป็นเครื่องมือในการบริหารชนิดหนึ่ง เมื่อผู้นำมีลีลาในการบริหารที่แตกต่างกันก็จะทำให้องค์การของตนมีเอกลักษณ์เฉพาะ ส่งผลให้ตัวบุคลากรปฏิบัติงานออกมาแตกต่างกัน และที่สำคัญคือตัวประชาชนที่มาใช้บริการว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ เพราะฉะนั้นการที่ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระหว่างเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี มีลักษณะที่แตกต่างกัน โดยดูได้จาก ตัวผู้นำ ตัวองค์การ ตัวบุคลากร และประชาชน ทางด้านของทางเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะมีลักษณะที่ดีกว่าทั้งตัวบุคลากร และ ประชาชนที่มาใช้บริการ เนื่องจากลีลาการบริหารของผู้นำที่แตกต่างกันนั้นเอง เพราะเทศบาลตำบลยางเนิ้งจะมีการบริหารงานที่เน้นความสัมพันธ์ การเป็นกันเอง ทำงานร่วมกัน ส่วนทางเทศบาลตำบลสารภีจะมีการบริหารที่เน้นโครงสร้างปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานของใครของมัน และที่สำคัญคือการทำงานให้เสร็จทันเวลาและได้ประสิทธิภาพ แต่ถึงอย่างไรไม่ว่าจะมีลักษณะในการบริหารอย่างไร หรือมีวัฒนธรรมองค์การอย่างไร ก็ไม่สำคัญเท่าการสร้างองค์การให้มีความเข้มแข็ง โดยเฉพาะตัวผู้นำที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็ง ผู้วิจัยจึงอยากเสนอแนะให้เทศบาลทั้งสองนำขั้นตอนที่กล่าวมาข้างตนเพื่อให้ผู้นำองค์การนำไปใช้ในการพัฒนาองค์การ อาทิเช่นการทำความเข้าใจในการวางแผนปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน โดยเฉพาะในเรื่องของการมีส่วนร่วมความร่วมมือจากผู้ร่วมงานแต่ทั้งนี้ทั้งนั้นตัวผู้นำจะต้องลงมือปฏิบัติในทุก ๆ ขั้นตอนก่อนจะนำไปใช้กับผู้ร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่นการจัดโครงการส่งเสริมเกี่ยวกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ในส่วนวัฒนธรรมองค์การในลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชาและตั้งรับ – ก้าวร้าวควรนำมาพิจารณาปรับปรุงแยกประเด็นตามมิติโดยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้จำแนกรูปแบบวัฒนธรรมองค์การตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีมาพิจารณาร่วมด้วยเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมีวัฒนธรรมองค์การเป็นพื้นฐานและแรงผลักดันที่สำคัญในการช่วยให้การปรับปรุงและพัฒนาประสบความสำเร็จซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

2. คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลยางเนิ้งและเทศบาลตำบลสารภีควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้สำหรับเทศบาลที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่านำไปเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรด้านบุคคลเช่นนำไปใช้ในการกำหนดคุณสมบัติและการคัดเลือกบุคลากรใหม่รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามที่องค์การพึงประสงค์อาทิเช่น การส่งไปอบรม หรือการศึกษาต่อ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์การของตน

3. เพื่อให้เทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นสำหรับเทศบาลที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่านำไปเป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้านงานบริการประชาชนของงานทะเบียนราษฎร ซึ่งถือว่าเป็นส่วนงานที่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยการนำวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมของแต่ละที่มาเป็นตัวกำหนดการทำงานในองค์การอย่างเป็นระบบและเล็งเห็นความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนเพราะถือว่าเทศบาลตำบลเป็นองค์การที่ต้องบริการสาธารณะแก่ประชาชน เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการทำ การวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวผู้นำ ภาวะผู้นำของผู้บริหารเพราะผู้นำถือเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีหรือหน่วยงานอื่น ๆ พื้นที่อื่นๆ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การ

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำของผู้บริหารเพราะจะได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงในตัวขององค์ประกอบของภาวะผู้นำว่ามีอิทธิพลอย่างไรกับการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับเทศบาลตำบลสารภีหรือหน่วยงานอื่น ๆ พื้นที่อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การ

บรรณานุกรม

กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529. **แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัล**. สงขลา: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กิตติคุณ วัชรมณเฑียร. 2547. **วัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์กร และผู้นำที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบรรษัทข้ามชาติ ประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตติมา ยอดพริ้ง. 2552. "วัฒนธรรมองค์การของศาลปกครอง: กระบวนการสร้างและกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ". **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์** 7, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2552): 89 – 115.

เจียระไน จิระโร. 2544. **บรรยากาศองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. ธนบุรี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. 2551. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. 2543. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่**. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชนิดา เพชรทองคำ. 2542. **การวิเคราะห์องค์ประกอบแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2549. **แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล, ประมวลสาระ ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7**, พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2547. **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: แซทโฟร์ พริ้งติ้ง.

นภดล ธนธรรมสถิต และ เทียมดาว ทองโกฏิ. 2547. **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะในเขต 7**. อุบลราชธานี: ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี.

นิภาวรรณ์ ศรีโลฟุ้ง. 2543. **วัฒนธรรมองค์การของสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิยะดา ชุณหวงศ์. 2545. **พฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ หน่วยที่ 2**. พิมพ์ครั้งที่ 3 . นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2544. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.

ปรัชญา เวสารัชช์. 2526. **องค์การกับลูกจ้าง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประชา อ่อนรักษา. 2542. **แรงจูงใจในการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประสาท อิศรปรีดา. 2541. **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ภาวิณี เพชรสว่าง. 2552. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์.

ผ่องศรี วาณิชศุภวงศ์. 2545. **เอกสารคำสอนระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540. **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พุทธรักษ์ ภาวัง. 2548. **วัฒนธรรมองค์กรกับการดำเนินงานปฏิรูประบบสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พนัส หันนาคินทร์. 2542. **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

มณีวรรณ ตั้นไทย. 2533. **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เรืองวิชญ์ แก้วพรหม. 2548. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3**. อุบลราชธานี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วรพจน์ สิงหราช. 2548. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1**. ธนบุรี: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วัลลภา ชายหาด. 2532. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2546. **การจัดการพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ: เพียร์ เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วิยะดา พรหมงาม. 2554. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอน้ำปาดจังหวัดอุตรดิตถ์.** กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิโรจน์ สารรัตนะ. 2542. **การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธ์.

สมคิด บางโม. 2551. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิทยาพัฒน์.

สมจินตนา คุ้มภัย. 2553. **การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมใจ ลักษณะ. 2546. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

สิริรัตน์ อานามนารถ. 2543. **การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมสังคมและวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐ และองค์การภาคเอกชน.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา มีแก้ว. 2554. **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** สุราษฎร์ธานี: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุกิติ มณเฑียรทอง. 2539. **วัฒนธรรมองค์การในระบบราชการไทย:กรณีศึกษาข้าราชการกรมการปกครอง จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุดารัตน์ โยธาบริบาล. 2554. “วัฒนธรรมองค์การกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานอำเภอเมืองนครปฐม”. **วารสารวิทยาการ** 22, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2554): 100 – 125.

สุพาณี สฤษฎ์วานิช . 2547. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์ โค้วตระกูล. 2541. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒนกิจ. 2548. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

อรุณ รักธรรม. 2538. **ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อาพร จันทร์ประโคน, ประชัน คะเนวัน และประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2554. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์.** บุรีรัมย์: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อัจฉราวดี มณีวรรณ. 2549. **ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษากรณีอำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย.** กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Campbell, A., C., P.E. and Rodgers W.L. 1976. **The Quality of American Life**. New York: Russell Sage Foundation.

Donabedian, A. 1980. **The Definition of Quality and APProach to Its Measurement. Ann Arbor**. Michigan: Health Administration press.

Groonroos, C. 1990. **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books.

Kotler, P. 1997. **Marketing Management: Analysis planning Implementation and Control.** 8th Edition. New Jersey: Prentice – Hall Inc.

Morgan, G. 1986. **Introduction to psychology**. Singapore: McGraw-Hill.

Risser, N.L. 1975. **Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary Care Settings.** New York: Nursing Pesearch.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน :
กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

.....

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยท่านนายกหรือรองนายกเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้ากองงานและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับ เทศบาลตำบลสารภี ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสัมภาษณ์ชุดนี้

รายละเอียดแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชนข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอารีรัตน์ นวลน้อย นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
องค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 แบบสอบสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1) เพศ .....

2) อายุ ..... ปี

3) ระดับการศึกษาสูงสุด.....

4) ตำแหน่งงาน.....

5) ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน ..... ปี

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

❖ **วัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานท่านมีลักษณะอย่างไร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❖ **ท่านมีวิธีการในการปฏิบัติงานของท่านและการบริหารหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❖ **ท่านคิดว่าวัฒนธรรมองค์การจะช่วยให้การทำงานของท่านและหน่วยงานท่านดีขึ้นหรือไม่ และอย่างไร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❖ **ท่านคิดว่าวัฒนธรรมองค์การจะส่งผลต่อการทำงานในการให้บริการประชาชนซึ่งถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ คือการบริการสาธารณะ อย่างไรบ้าง**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

❖ **ท่านคิดอย่างไรกับวัฒนธรรมองค์การว่าจะมีความสำคัญต่อองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่และอย่างไร**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน

คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ และ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ค่าชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	วัฒนธรรมองค์การ	คำตอบ ใช่	คำตอบ ไม่ใช่
รูปแบบวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์			
1	ท่านมักมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของโครงการ หรือแผนงานของหน่วยงานอยู่เสมอ		
2	ท่านรู้สึกมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ		
3	ท่านรู้สึกมีความสุข สนุกกับงานที่ทำ		
4	ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้ทายความรู้ความสามารถ		
5	ในการปฏิบัติงานของท่านจะมุ่งเน้นที่ปริมาณงานมากกว่าคุณภาพงาน		
6	ท่านมีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของท่านร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ		
7	ท่านได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงานต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน		
8	ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานและทำงานในหน้าที่ของตนอย่างภาคภูมิใจ		
9	ท่านมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยการศึกษาเพิ่มเติม หรือเข้ารับการอบรม / สัมมนา		
10	หน่วยงานของท่านมีนโยบายมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรและมีการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ		
11	ผู้บริหารให้การสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ		
12	ท่านมักมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี		
13	ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีและจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน		
14	ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นต่อผู้ร่วมงานได้อย่างอิสระ		
15	ท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยท่านและผู้ร่วมงานมีความร่วมมือ ช่วยเหลือกันและกันในการทำงาน		
16	ท่านมักมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าการทำงานคนเดียว		
รูปแบบวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา			
1	ท่านพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย และหน้าที่ของตน		
2	ความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นน้อยมากในองค์การของท่าน		
3	ท่านและผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ให้การยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน		
4	หน่วยงานของท่านมีการสร้างกฎเกณฑ์การทำงานที่เคร่งครัดให้ท่านต้องปฏิบัติตาม		
5	หน่วยงานของท่านมีการเคารพในระบบอาวุโสและความเป็นเจ้านายสูง		
6	ท่านยังยึดติดอยู่กับระเบียบการทำงานในระบบราชการแบบเก่าๆ เช่น การทำงานที่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน/ใช้ระบบอุปถัมภ์/ทีมงานน้อย		
7	ท่านปฏิบัติงานโดยรับฟังคำสั่งจากเบื้องบนเพียงอย่างเดียว แล้วนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด		
8	การตัดสินใจในการดำเนินงานใดๆ ในหน่วยงานของท่าน มักจะอยู่ที่ผู้บริหาร		
9	ท่านเชื่อมั่นว่าผู้บังคับบัญชาของท่านถูกต้องเสมอ ไม่เคยทำอะไรผิดพลาด		
10	ท่านมักรู้สึกว่า แม้จะทำงานดีเพียงใดก็ไม่มีใครสนใจและมองเห็นคุณค่า		
11	เมื่อท่านมีความคิดเห็นที่ดีเกี่ยวกับการทำงาน มักจะไม่กล้าเสนอความคิดนั้นๆ เพราะกลัวถูกตำหนิหากเกิดความผิดพลาด		
12	หากท่านปฏิบัติงานผิดพลาดแม้จะเพียงเล็กน้อยก็ตาม จะไม่ได้รับการยกเว้นการลงโทษจากผู้บังคับบัญชา		
รูปแบบวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว			
1	เมื่อเกิดปัญหาใดๆ ขึ้นในหน่วยงานของท่าน หากนำวิธีการเจรจาต่อรองเข้ามาใช้ท่านด้วยหรือไม่		
2	ท่านและผู้ร่วมงานมักมีการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันอยู่เสมอ		
3	ในหน่วยงานของท่าน เมื่อต้องมีการปฏิบัติงานร่วมกันมักมีกลุ่มคนที่คอยต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอ		
4	ท่านมีความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน		
5	ท่านจะรู้สึกมั่นคงในการทำงาน หากได้รับอำนาจจากการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น		
6	หน่วยงานของท่านบริหารงานตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคนที่ดำรงอยู่ มากกว่าจะบริหารแบบมีส่วนร่วม		
7	ท่านมักมีการปฏิบัติงาน โดยแข่งขันกันสร้างผลงานที่มากกว่าและดีกว่าผู้อื่น		
8	ในหน่วยงานของท่าน ทุกคนมักแข่งขันกันทำงานเพื่อให้ได้รับผลสำเร็จในการทำงาน		
9	การแพ้และชนะในการทำงานเป็นเรื่องปกติธรรมดาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน		
10	ท่านทำงานหนักและละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งใช้เวลานานมาก กว่าจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้		

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน

ข้อ	ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยภายนอก	คำตอบ ใช่	คำตอบ ไม่ใช่
1	เงินเดือน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
2	โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
3	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
4	สถานะทางอาชีพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
5	นโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
6	สภาพการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
7	ความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
8	ความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		
9	ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังเทศ ในการดำเนินงานและการบริหารงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน		

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

No.....

แบบสอบถามสำหรับบุคลากร

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน :
กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

รายละเอียดแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนจำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากรจำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอารีรัตน์ นวลน้อย นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของเทศบาล (คำชี้แจง : กรุณาเติมข้อมูลลงในช่องว่าง)

6) เพศ .....

7) อายุ ..... ปี

8) ระดับการศึกษาสูงสุด.....

9) รายได้.....

10) ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน.....

11) สังกัด (กอง/สำนัก).....

12) ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน ..... ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือตามความเป็นจริงซึ่งแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ส่งผลต่อการให้บริการมากที่สุด 4 หมายถึง ส่งผลต่อการให้บริการมาก

3 หมายถึงส่งผลต่อการให้บริการปานกลาง 2 หมายถึง ส่งผลต่อการให้บริการน้อย

1 หมายถึงส่งผลต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
2.ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น					
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
4. ท่านมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ					
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
7. ผู้บังคับบัญชากล่าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน					
8. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ					
9. เพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
10. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
11.ท่านได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
12. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
13. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ					
14. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก					
15. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ					
ด้านความรับผิดชอบ					
16. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
17. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้					
18. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
19. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
20. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
21. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ					
22. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสก้าวหน้า					
23. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น					
24. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงาน					
25. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม					
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
26. หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
27. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน					
28. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
29. หน่วยงานของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน					
30. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
31. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน					
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					
33. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					
34. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
35. ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
36. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
37. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน					
38. เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อได้รับความเดือดร้อน					
39. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
40. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกัน					
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง					
41. เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้งาน					
42. ห้องทำงาน และโต๊ะทำงาน มีเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
43. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
44. หน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง ในการทำงาน					
45. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน					
46. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถ					
47. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี					
48. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาลและด้านบริการต่างๆ					
49. ท่านเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดใช้อยู่มีความเหมาะสมกับเศรษฐกิจปัจจุบัน					
50. สวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ท่านทำงานในหน่วยงานนี้					

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของบุคลากร

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือตามความเป็นจริงซึ่งแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

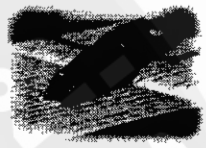
5 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการของท่านมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการของท่านมาก

3 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการของท่านปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการของท่านน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจต่อการให้บริการของท่านน้อยที่สุด



ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน					
1. ท่านให้บริการประชาชนเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2. ท่านให้บริการประชาชนตามบัตรลำดับคิว					
3. ท่านให้บริการประชาชนโดยมีความยุติธรรม					
การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา					
4. ท่านให้บริการประชาชนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5. ท่านมีความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน					
6. ท่านให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก					
7. ท่านให้บริการโดยมีกระบวนการ/วิธีการให้บริการที่เหมาะสม					

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
การให้บริการด้วยความเสมอภาค					
1. ท่านให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง					
2. ท่านให้บริการโดยไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ					
3. ท่านให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆ					
การให้บริการอย่างเพียงพอ					
4. สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย					
5. สถานที่ที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว					
6. สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอ					
7. สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน					
9. สถานที่ที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ					

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. สถานที่ที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. ท่านมีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ					
3. ท่านปฏิบัติงานโดยบรรลุผลสำเร็จและไม่ละทิ้งกลางครัน					
4. ท่านให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำทันเหตุการณ์					
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า					
5. ท่านมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
6. ท่านมีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน					
7. ท่านมีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
8. ท่านมีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี					
9. ท่านใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว					
10. ท่านได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม					
1. ท่านพูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์					
2. ท่านมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ					
3. ท่านมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ					
4. ท่านให้ความช่วยเหลือ/บริการท่านด้วยความเต็มใจ					

ตอนที่ 4ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

……

……

……

……

……

No.....

แบบสอบถามสำหรับประชาชน

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน :
กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้งกับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลยางเนิ้ง กับ เทศบาลตำบลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

รายละเอียดแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถามปลายปิด 14 ข้อ และปลายเปิด 1 ข้อใหญ่ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร์ จำนวน 7 ข้อใหญ่

ตอนที่ 3ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอารีรัตน์ นวลน้อย นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าคำตอบ หรือเติมตัวเลขลงใน.....

1) เพศ

- ○ ชาย
- ○ หญิง

2) อายุ โปรดระบุ.....

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

- ○ 1) ไม่ได้รับการศึกษา
- ○ 2) ประถมศึกษา
- ○ 3) มัธยมศึกษา
- ○ 4) อนุปริญญา
- ○ 5) ปริญญาตรี
- ○ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4) อาชีพ

- ○ 1) ไม่ได้ทำงาน
- ○ 2) เกษตรกร
- ○ 3) ข้าราชการ
- ○ 4) ค้าขาย
- ○ 5) รับจ้างทั่วไป
- ○ 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5) รายได้ต่อเดือน โปรดระบุ .....

6) ท่านมาขอรับบริการเกี่ยวกับเรื่องอะไร โปรดระบุ.....

- ○ 1) เทศบาลตำบลยางเนิ้ง
- ○ 2) เทศบาลตำบลสารภี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือตามความเป็นจริง

โดย 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	5	4	3	2	1
1) การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน - การให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
- การให้บริการตามบัตรลำดับคิว					
- การให้บริการที่มีความยุติธรรม					
2) การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา - การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
- การให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการ					
- การให้บริการมีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก					
- การให้บริการมีกระบวนการ/วิธีการให้บริการที่เหมาะสม					
3) การให้บริการด้วยความเสมอภาค - การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง					
- การให้บริการที่ไม่แยกฐานะ ยศศักดิ์ คุณวุฒิ หรือวัยวุฒิ					
- การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเสมอภาค ไม่มีการรับสินบนใดๆ					

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	5	4	3	2	1
4) การให้บริการอย่างเพียงพอ - สถานที่ตั้งในการให้บริการอยู่บนทำเลที่ติดต่อได้ง่าย					
- สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทที่ดีไม่ร้อนอบอ้าว					
- สถานที่ในการนั่งคอยขณะรับบริการมีความสะดวก สบายเพียงพอ					
- สถานที่มีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
- มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจน					
- สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
- สถานที่ให้บริการมีที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง - เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในขณะให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครัน					
- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ทันเหตุการณ์					
6) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า - เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
- เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจต่อความต้องการของประชาชน					

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการ				
	5	4	3	2	1
- เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					
- เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้และสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี					
- เจ้าหน้าที่ใช้อุปกรณ์อิเลกทรอนิกส์ได้อย่างคล่องแคล่ว					
- เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
7) การให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และไม่ใช้อารมณ์					
- เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อใช้บริการ					
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและถูกกาลเทศะ					
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ/บริการท่านด้วยความเต็มใจ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

3.1 จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

3.2 จุดที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวอารีรัตน์ นวลน้อย	
เกิดเมื่อ	29 มีนาคม 2532	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัฒโนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2554	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่