

ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาช่างน้อย
อำเภอปง จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง “ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซังน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา”
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



Advisor and Director of College of Continuing Education have considered the independent study entitled “The Image of Phachagnoi Sub district Administrative Organization Pong District Phayao Province” submitted in partial fulfillment of the requirements for Master of Public Administration Degree in Public Policy is hereby approved.



.....

(Dr.Attasit Muang-in)

The logo of the University of Phayao is a watermark in the background. It features a purple and gold emblem with a central white figure, possibly a deity or a traditional symbol, surrounded by a circular border containing the university's name in Thai and English. The English text 'UNIVERSITY OF PHAYAO' is visible at the bottom of the emblem.

Advisor

.....

(Assoc. Prof. Dr.Sombut Noppharak)

Director of College of Continuing Education

May 2012

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำแก้ไขตรวจทานความถูกต้องเรียบเรียงและข้อบกพร่อง ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ในการพิจารณาเครื่องมือได้แก่นายกนกพล ศรีสมบัติ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย นางณัฐณมา จันทร์หอม นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 6ว องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา และ นางสาวรฐธร ศรีสมบัติ นักพัฒนาชุมชน ระดับ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์คำ อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อบุพการี ครอบครัวที่เป็นผู้ให้กำลังใจ และขอกราบขอบคุณท่านอาจารย์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่าน ขอขอบคุณรุ่นพี่ เพื่อนนิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ทุกท่านที่ให้คำแนะนำ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อยทุกท่าน ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมการศึกษาค้นคว้านี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้วิจัยค้นคว้าขอมอบต่อบุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน

พินยง คงผดุง

ชื่อเรื่อง	ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	พินยง คงผดุง
ที่ปรึกษา	ดร. อรรถสิทธิ์ เมืองอินทร์
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา 2) เพื่อเปรียบเทียบแต่ละด้านของภาพลักษณ์ตามลักษณะของตัวแปร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่อาศัยในพื้นที่ตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน 370 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการศึกษาพบว่า โดยองค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยามีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) โดยสามารถเรียงลำดับภาพลักษณ์เป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านพนักงาน (Officer) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับที่ดี คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.37$)
2. ด้านการบริการ (Service) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.25$)
3. ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.18$)
4. ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.17$)
5. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.10$)
6. ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.10$)
7. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.09$)

8. บรรยากาศขององค์กร (Atmosphere Organization) มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ อยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.08$)

องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย ควรมีการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อีกจะเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารไว้ใช้ประกอบการวางแผนและตัดสินใจ เพื่อให้้องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อยมีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น ดังที่ทราบกันเป็นอย่างดีว่าการสำรวจเกี่ยวกับภาพลักษณ์เหล่านี้ จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เพราะผู้บริหารจะที่มีการพัฒนาของหน่วยงานตามผลการประเมินตลอดเวลา ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อยควรมีการดำเนินการตรวจวัดเป็นระยะๆ เพื่อติดตามพัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย ในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ



Title The image of Phachangnoi Sub district Administrative Organization Pong District Phayao Province .

Author Pinyong Kongpadung

Advisor Dr.Atthasit Muang-in

Academic Paper Independent Study M.P.A. in Public Policy, University of Phayao, 2012

ABSTRACT

The objectives of this independent study are 1) to study the image of The Study of Image of PhachangNoi Sub district Administrative Organization, Pong District, Phayao Province 2) to compare each aspect of image of PhachangNoi Sub district Administrative Organization, Pong District, Phayao Province. The study uses the sampling groups as 370 residents in PhachangNoi Sub district with the questionnaires to collect data, and analyzes them by using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study finds that the image of PhachangNoi Subdistrict Administrative Organization, Pong District, Phayao Province is in the average level of 'Moderate' as from the following aspects:

1. Officer has the Best level, the average level, ($\bar{x} = 3.37$)
2. Service has the Moderate level, the average level, ($\bar{x} = 3.25$)
3. Executive has the Moderate level, in the average level, ($\bar{x} = 3.18$)
4. Administration Management has the Moderate level, the average level, ($\bar{x} = 3.17$)
5. Culture Organization has the Moderate level, the average level, ($\bar{x} = 3.10$)
6. Community Development and Corporate Social Responsibility has the Moderate level, the average level, ($\bar{x} = 3.10$)
7. Material has the Moderate level, the average level, ($\bar{x} = 3.09$)
8. Atmosphere of organization has the Moderate level, the average level, ($\bar{x} = 3.08$)

The study suggests that the organization should be actually developed for the better image. The further study with the customers and other interest groups could be the staples for the administrators to make the plans and decisions. Those studies will change according

to the situations. Thus the organization should regularly have the studies from the point so view from the customers and other interest groups for the further development.



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงร้อยละและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามเพศ	53
2	แสดงร้อยละและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามช่วงอายุ	54
3	แสดงร้อยละและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามสถานภาพ.....	54
4	แสดงร้อยละและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามกลุ่มอาชีพ	55
5	แสดงร้อยละและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามระดับการศึกษา	55
6	แสดงร้อยละและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามกลุ่มรายได้.....	56
7	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร	56
8	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านพนักงาน.....	58
9	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านการบริการ	59
10	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการ	60
11	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านบรรยากาศองค์กร	61
12	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน	63
13	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร	65
14	แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม....	66









สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
องค์การบริหารส่วนตำบล.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	26
แนวคิดและทฤษฎีทางวัฒนธรรมองค์กร	31
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อ สังคม	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
กรอบแนวคิด.....	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	47
ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	50
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	51
ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของประชาชนตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา.....	56
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของตัวแปรตามในด้าน ผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านการบริการ จัดการ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ใน สำนักงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการพัฒนาชุมชนและความ รับผิดชอบต่อสังคม.....	67
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ.....	71
5 บทสรุป.....	72
สรุปผลการศึกษา.....	72
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	91
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	97



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	กรอบแนวความคิด.....	44
---	---------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้เริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานคร ในพุทธศักราช 2440 จนกระทั่งปัจจุบันรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นปกครองตนเองซึ่งเป็นกรรมวิธีของการกระจายอำนาจทางการปกครอง ดังนั้น ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ โดยสมัยนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงการบริหารการปกครองท้องถิ่นตามคำสั่งที่ 262/2535 เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2535 เพื่อศึกษาระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นของไทยที่ดำเนินการอยู่ในทุกรูปแบบ หาแนวทางและข้อเสนอในการปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่ การคลัง และงบประมาณ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล หน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค กับหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

- 1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
- 2) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มีที่มาจากกาเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติในกฎหมายรัฐธรรมนูญ
- 3) มีอิสระในการปกครองตนเอง
- 4) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
- 5) มีงบประมาณรายได้ที่เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
- 6) มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
- 7) มีอำนาจท้องถิ่นที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
- 8) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
- 9) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

ภายหลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 รูปแบบของการปกครองของไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกับหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค โดยปัจจุบันการบริหารการปกครองของไทยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) การปกครองส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม
- 2) การปกครองส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ
- 3) การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การปกครองท้องถิ่นของไทยมีการปรับเปลี่ยนในหลายด้านทั้งโครงสร้าง ด้านภารกิจหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นด้านการตรวจสอบ และด้านการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อความเตรียมพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดจากข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญรูปแบบองค์การปกครองท้องถิ่นไทยได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การปกครองท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบดังนี้

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่
 2. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล
 - 1) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล
 - 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล
3. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมืองและนิติบุคคล โดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่งคือ
 - 1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่าง หรือชุมชน ซึ่งมีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบลจัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุข และให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขตองค์การบริหารส่วนตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ พนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง และเมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจาย

อำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพุทธศักราช 2542 ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมากซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนเช่นการจัดสร้างสาธารณูปโภค สาธารณูปการการการสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการทางการศึกษา การจัดสร้าง สาธารณูปโภคการผังเมือง การโบราณสถานการรักษาความสงบเรียบร้อยการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2554, สืบออนไลน์)

จากแนวทางการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลยุคใหม่ กรมการปกครอง ได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ปี 2544 ข้อที่ 5 และ 9 ไว้ว่า...จะส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงาน ของข้าราชการ และพนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good governance) ดังนั้น แนวทางการบริหารจัดการการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้มุ่งเน้นให้ 3 องค์การ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ องค์การบริหารส่วน ตำบล ประชาชน ประชาคม และหน่วยงานกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่จังหวัด อำเภอ มีความเข้มแข็งเพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการบริหารจัดการ ที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริต ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยกรมการปกครองได้ดำเนินการดังนี้

1) ดำเนินการกับองค์การประชาชน ประชาคมในฐานะเจ้าของบ้านโดยส่งเสริม ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่าง ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพในการตรวจสอบ และถ่วงดุลซึ่งหากประชาชน ประชาคม ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วม จะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบล บริหารงานอย่างโปร่งใสลดปัญหาการทุจริต ตลอดจนใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นในส่วนของประชาชน กรมการปกครองได้จัดทำเอกสารแผ่นพับแจกจ่าย แก่ประชาชน ประชาสัมพันธ์เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลโปร่งใส ไร้ทุจริตโดยประชาชนมีสาระที่จะส่งเสริม ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างถูกต้อง ดังนี้

2) ดำเนินการกับองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะตัวแทนของประชาชนในการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลงสู่ประชาชนโดยส่งเสริมศักยภาพให้องค์การ บริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผู้บริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงาน

ส่วนตำบล ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ตลอดจนระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3) หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหน้าที่ตามกฎหมาย โดยดำเนินการพัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ อาทิเช่น จัดฝึกอบรม ให้ความรู้ในเรื่องการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้แก่ ปลัดจังหวัด ผู้ตรวจการส่วนท้องถิ่น เสมียนตราจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ เสมียนตราอำเภอ ทั่วประเทศ เป็นต้น

มิติใหม่ของการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ควรมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) กล่าวคือ เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นตำบลพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล พัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขอันก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็ง หรือสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ชุมชนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ประชาชนในตำบลจะรู้สึกถึงความยุติธรรมความโปร่งใส และความมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขสอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ควรอยู่บนพื้นฐานหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

1) หลักนิติธรรมได้แก่ การออกระเบียบหรือข้อบังคับตำบลโดยการเปิดเวทีให้ประชาชนในระเบียบข้อบังคับตำบลที่จะประกาศใช้ ทั้งนี้เพื่อให้ระเบียบข้อบังคับมีความเป็นธรรมที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเหล่านี้

2) หลักคุณธรรมได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ความซื่อสัตย์จริงใจ ชยัน อดทน และมีระเบียบวินัย โดยตรงรณรงค์ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบล ยึดถือหลักการนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่ชุมชน

3) หลักความโปร่งใสได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกัน และกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล กับประชาชนในตำบล โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ อย่างตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าใจง่ายประชาชนในตำบลเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักการมีส่วนร่วมได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเสนอความเห็นต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

5) หลักความรับผิดชอบได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อชุมชน การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของชุมชน และกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ซึ่งในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนอย่างแท้จริง

6) หลักความคุ้มค่าได้แก่การบริหารจัดการ และการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม โดยยธรงค์ให้ประชาชนในตำบลมีความประหยัดตามหลักการใช้ชีวิตแบบพอเพียงการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) จะสัมฤทธิ์ผลได้ดังที่มุ่งหวังมากนักน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสองส่วนคือ ส่วนแรกจะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้ถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและองค์กรภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น ส่วนที่สองต้องสร้างความตระหนักตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับประชาคมในเรื่องสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม เพื่อเป็นพลังของชุมชนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการสร้างธรรมาภิบาล (Good governance) ให้เกิดขึ้นในชุมชนของตน

การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล มีความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น ภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใสซื่อตรงเป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในทุกขั้นตอนสิ่งเหล่านี้ทุกประการประจักษ์ดังโครงการ องค์การบริหารส่วนตำบล ต้นแบบที่กรมการปกครองได้พยายามสร้างมาตรฐานตัวแบบ (Model) ที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) ทั้ง 6 ประการ อย่างเคร่งครัดแล้วซึ่งถือ

ได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันภาพลักษณ์องค์กรยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะสังคมปัจจุบันเป็นสังคมข่าวสาร และสังคมการสื่อสาร บุคคลและองค์กรต่างๆจะมีลักษณะเป็นสาธารณะมากขึ้นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร บุคลากร จึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากในการที่จะทำให้องค์กรมีชื่อเสียงได้รับความร่วมมือ เชื่อถือ ศรัทธา และทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน (วาสนา จันทร์สว่าง และคณะ, 2541, หน้า 12)

หากองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน ที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี ภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับหน่วยงานต่างๆ หากหน่วยงานองค์กรใดก็ตามมีภาพลักษณ์ในเชิงลบแล้วองค์กรนั้นก็ย่อมไม่ได้รับความไว้วางใจจากประชาชน หากแม้องค์กรนั้นมีภาพลักษณ์ในเชิงบวกแล้วก็จะได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี องค์กรใดๆก็ตามหากสามารถทราบถึงภาพลักษณ์ของตนเองทั้งเชิงบวกและเชิงลบก็จะสามารถพัฒนา ปรับปรุงการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลให้ดียิ่งขึ้นได้

อาจสรุปได้ว่าภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมากการมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะส่งผลดีต่อองค์กร และในทางตรงกันข้ามถ้าภาพลักษณ์ไม่ดีก็จะส่งผลเสียต่อองค์กร เพราะฉะนั้นในปัจจุบันจะเห็นว่าหลายองค์กรใช้การสร้างภาพลักษณ์เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เพราะเมื่อประชาชนมองเห็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้นแล้วจะส่งผลให้ประชาชนเหล่านั้นเกิดความไว้วางใจต่อองค์กรนั้นๆได้

จากสิ่งที่ผู้ศึกษาได้กล่าวมาทั้งหมดในเบื้องต้นนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนตำบลผาช้างน้อย อำเภอปาง จังหวัดพะเยา ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย เนื่องจากภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญสามารถทำให้สถาบัน หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง และจะทำให้องค์กรหน่วยงานสถาบันนั้นๆมีความเจริญก้าวหน้าได้ แต่หากผลการศึกษภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นผลในเชิงลบก็จะได้นำผลการศึกษาดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหาร ฝ่ายบริหาร เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ตามลักษณะของตัวแปรตามในด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) ด้านพนักงาน (Officer) ด้านการบริการ (Service) ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) ด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility)

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่จะศึกษาค้นคว้า คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการให้บริการ การดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน 7 หมู่บ้าน
 - 1.2 ขอบเขตด้านการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamana (อ้างในระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ ศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550 หน้า 155-156) รวมประชากรทั้งหมด 4,960 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน
2. ขอบเขตเนื้อหา ได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะศึกษา ดังนี้
 - 2.1 ศึกษาบริบทและข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย
 - 2.2 ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา
3. ขอบเขตของพื้นที่ เป็นการศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ซึ่งมีหมู่บ้านรับผิดชอบทั้งหมด 7 หมู่บ้าน
4. ขอบเขตเวลาการทำการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษา ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2554 - เดือนกุมภาพันธ์ 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาพลักษณ์ (Image) ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อบุคคล การดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) หมายถึง นายกองดีการบริหารส่วนตำบล รองนายกองดีการบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกองดีการบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าหน่วยงานปลัด หัวหน้าส่วนโยธา และหัวหน้าส่วน การคลังองค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย

พนักงาน (Officer) หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ผาช้างน้อย

การบริการ (Service) หมายถึง การบริการของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผาช้างน้อย

การบริหารจัดการ (Administration Management) หมายถึง การบริหารจัดการ โดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล คือ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์ สุจริต เคารพกฎหมาย การมีส่วนร่วมของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย

เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) หมายถึง การตกแต่งสำนักงาน โต๊ะเก้าอี้ เครื่องเขียน เป็นต้น ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย

วัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) หมายถึง วิธีการทำงาน ค่านิยมของผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร และพนักงานระดับต่าง ๆ รูปแบบในการดำเนินงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวทาง และนโยบายของการทำงานในการประสานกับผู้อื่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ผาช้างน้อย

ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) หมายถึง กระบวนการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งนี้ โดยประชาชนเข้าร่วมมือและริเริ่มดำเนินงานเอง ส่วนรวม โดยให้ตระหนัก และยอมรับว่าประโยชน์จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าขาดประโยชน์ส่วนรวม และไม่ละเลยที่จะเสียเวลา ประโยชน์ส่วนตน และกระทำในสิ่งที่จะรักษาหรือยังให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลของการศึกษาสามารถทราบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบล ผาช้างน้อย

2. ผลของการศึกษาจะเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่สนใจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ขององค์กร

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ เป็นการศึกษา “ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอบึง จังหวัดพะเยา” ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) เพื่อการศึกษาโดยได้อาศัยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษาเป็นลำดับดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ (Image)
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive / Administrator)
4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (Service)
5. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (Administration Management)
6. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization)
7. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility)

องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 43) มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

ปริญญา นาคฉัตรีย์ (2543) อ้างถึงในรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยเรื่องคุณธรรม จริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาดำเนินการแก้ไข ปัญหา และสนองตอบความต้องการของชุมชนตำบลหมู่บ้านนั่นเอง ซึ่งระยะเวลาที่ผ่านมาเห็นได้ชัดว่ากลไกบริหารจัดการที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถเอื้ออำนวยประโยชน์สุข และขจัดปัดเป่าความทุกข์ยากความขาดแคลนของประชาชนในตำบล หมู่บ้าน ได้เป็นอย่างดีและที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งคือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ได้สนองตอบต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครอง

ไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมของ
ประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล และประชาชนในท้องถิ่น

โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537
และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2542

- 1) มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
(มาตรา 66)
- 2) มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 16)
 - จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
 - รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอย
และสิ่งปฏิกูล
 - ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - ป้องกันโรคและบรรเทาสาธารณภัย
 - ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 - ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - คัดค้าน คัดค้าน และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - บำรุงรักษาศิลปประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมที่ดีของท้องถิ่น
 - ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายให้จัดสรรงบประมาณ หรือ
บุคลากร ให้ตามความจำเป็น และสมควร
- 3) มีหน้าที่อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (มาตรา 68)
 - ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
 - ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 - ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 - ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
 - ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์
 - ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
 - บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
 - การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
 - หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
 - ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม

- กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- การท่องเที่ยว
- การผังเมือง

4) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อ 1), 2) และข้อ 3) ข้างต้นนั้นไม่เป็นการตัดอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐที่จะดำเนินกิจการใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบล ทราบล่วงหน้าตามสมควร กรณีนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชั่งน้ชั่งน้ไปประกอบการ พิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

5) มีสิทธิ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร จากทางราชการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน กิจการของทางราชการในตำบล (มาตรา 70)

6) อาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลจะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยกันได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท (มาตรา 71)

7) อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

8) อาจทำกิจการนอกเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับ สมาตำบลองค์การบริหาร ตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำการ ร่วมกันได้ (มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542

1) มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (มาตรา 16)

- การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น
- การสาธารณสุขการ
- การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

- การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- การจัดการศึกษา
- การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
- การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- การส่งเสริมกีฬา
- การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- การจัดการการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การผังเมือง
- การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- การควบคุมอาคาร
- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด

2) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามข้อ 1) จะมีผลอย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อ แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีผลใช้บังคับแล้ว

การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ควรมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) กล่าวคือ เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นตำบล พัฒนา คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล สร้าง การอยู่ร่วมกัน อย่างสงบสุขอันก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็ง หรือสร้าง ภูมิคุ้มกันให้แก่ชุมชนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ประชาชนในตำบลจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วมอันเป็นคุณลักษณะสำคัญของการปกครองแบบประชาธิปไตย อันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลก ยุค ปัจจุบัน การบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ควรอยู่บนพื้นฐานหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ (ปริญญา นาคฉัตริย์, 2543, อ้างถึงในรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัย เรื่อง คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล)

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การออกระเบียบ หรือข้อบังคับตำบลโดยการเปิดเวที ให้ประชาชนในระเบียบข้อบังคับตำบลที่จะประกาศใช้ ทั้งนี้เพื่อให้ระเบียบข้อบังคับมีความ เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเหล่านี้

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน และมีระเบียบวินัย โดยรณรงค์ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบลยึดถือหลักการนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ ให้เป็นตัวอย่างแก่ชุมชน

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างองค์การ บริหารส่วนตำบล กับประชาชนในตำบลโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การบริหารส่วน ตำบล ให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าใจง่าย ประชาชนในตำบล เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมี กระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้การบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล และเสนอความเห็นต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยการจัดทำแผนพัฒนาของ

องค์การบริหารส่วนตำบล การเสนอร่างข้อบังคับตำบลการร่วมเป็นกรรมการในการจัดซื้อ จัดจ้าง หรืออื่นๆ

5) หลักความรับผิดชอบได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อชุมชน การใส่ใจในปัญหาสาธารณะของชุมชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ซึ่งในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนอย่างแท้จริง

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนร่วม โดยรณรงค์ให้ประชาชนในตำบลมีความประหยัดตามหลักการใช้ชีวิตแบบพอเพียง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance) จะสัมฤทธิ์ผลได้ดังที่มุ่งหวังมาน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสองส่วนคือ ส่วนแรกจะต้องปรับเปลี่ยน ทักษะค่านิยมและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้ถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็น จุดมุ่งหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและองค์กรภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น ส่วนที่สองคือ ต้องสร้างความตระหนักตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับประชาคม ในเรื่อง สิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นพลังของชุมชนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการสร้างธรรมาภิบาล (Good governance) ให้เกิดขึ้นในชุมชนของตน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

1. ความหมายของภาพลักษณ์

ความหมาย IMAGE หรือ ภาพลักษณ์ นั้นมีที่มาที่ไปที่สำคัญของคำต่าง ๆ ศูนย์ การเรียนรู้ (ด้านการประชาสัมพันธ์, 2549, ออนไลน์) ดังต่อไปนี้

I = Institution สถาบัน คือ ภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ องค์การที่เป็นสถาบันจะต้องมีดีกอาคารใหญ่และมีเพลง สถาบันมีโครงสร้าง การจัดการที่มีความเป็นปึกแผ่นดูยิ่งใหญ่ มีตราขององค์การที่งามสง่า และสร้างศรัทธาได้ในระยะยาว

M = Management คณะผู้บริหารต้องมีความฉลาด มีความดีความงาม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป

A = Action หรือการกระทำต่อประชาชนหรือผู้บริโภค เช่นการโฆษณา โฆษณาที่มีชื่อเสียง ยอดเยี่ยมในการ บริการ ครอบคลุมพื้นที่โดยทั่ว ในกรณีนี้ผู้บริโภคถือมากว่าคนขายของอาจจะไม่ อาจจะไม่ได้จริงตามคำโฆษณาของผู้ผลิต ถือว่าเป็นการหลอกลวง โดยสิ้นเชิงฉะนั้นการกระทำของเจ้าของสินค้ามักจะกลับมาฆ่าตัวเจ้าของเอง เพราะทุกคนไม่เชื่อถือ

องค์กรหรือ บริษัทนั้น ๆ อีกต่อไปถ้ามุ่งเน้นในการให้บริการที่ดี โดยมีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อหนีคู่แข่ง เช่น AIS ทำกับสินค้าของเขา และใช้ชื่อใหม่ว่า “ADVANCE GSM” ทำให้เขาหนีจาก “Killing Field” ในเรื่องราคาแต่มาเล่นในคุณภาพสินค้าเครื่อง ดึงง่าย หลุดยาก ครอบคลุมพื้นที่เป็นตัวอย่าง Action ที่ควรเอาเยี่ยงอย่าง

G = Goodness ความดี ความงาม เป็นเรื่องขององค์กรที่เป็นคนดีอยู่ในสังคม เช่น ตรงไปตรงมา จ่ายภาษีรัฐเต็มจำนวน มีการจ้างงานคนไทยมากมาย หรือเป็นองค์กรต่างชาติ แต่มีการถ่ายทอดทักษะให้คนไทยอย่างต่อเนื่อง หรือทำประโยชน์ให้แก่สังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคไม่โจมตีคู่แข่งอย่างไม่ถูกกติกา ตลอดจนเป็นคนดีในภาพรวมขององค์กร สะท้อนภาพลักษณ์ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

E = Employee พนักงานขององค์กรเปรียบเหมือนทูตขององค์กร ที่จะเสริมความน่าเชื่อถือความสัมพันธ์กับลูกค้า และกับสังคม พนักงานเปรียบเหมือนกระบอกเสียงที่สำคัญในการกระจายชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าขาด การสื่อสารกับพนักงานที่ดี ขาดความเข้าใจต่างกัน ภาพลักษณ์ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ และถ้าภาพลบออกจากพนักงาน จะเป็นสิ่งที่ทุกคนจะฟัง เพราะเขาเหล่านั้นอยู่ใกล้ชิดกับองค์กรมากกว่าเพื่อน ดังนั้น IMAGE หรือภาพลักษณ์องค์กร นั้นไม่ใช่เรื่องที่ทำวันเดียวได้ จะต้องค่อยๆ ชัดให้เงา โดยมีการวางแผนในทุกรูปแบบอย่างมืออาชีพ หลายบริษัท อาจจะหาคนช่วยทำ เช่น Outsource เรื่อง PR และภาพลักษณ์ให้พวกชำนาญ PR ทำ ซึ่งก็เป็นความคิดที่ดี เพราะเขาเหล่านั้นมี Network กับสื่อมากกว่า 10 ปี และมีฐานข้อมูลที่ดีเอามาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อสำคัญการทำ PR เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่เขาทำให้มีสีสันและการสร้างภาพลักษณ์ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจนี้อาจจะเป็นผลมาจาก การได้รับประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

ภาพลักษณ์ (Image) หรือ แต่เดิมเรียกว่าจินตภาพ หรือจินตภาพแต่ไม่เป็นที่นิยมจนกระทั่งในปี พ.ศ.2519 พลตรีพระวรวงศ์เธอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์จึงได้ประทานเสนอให้ใช้คำว่าภาพลักษณ์แต่ก็ยังได้รับความนิยมน้อยเพราะมีผู้ใช้คำว่า “ภาพพจน์” กันอย่างแพร่หลายในความหมายของคำว่าภาพลักษณ์แต่ในความหมายที่แท้จริงแล้วภาพพจน์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Figure of Speech ซึ่งหมายถึงการพูดที่เป็นสำนวนโวหารที่ทำให้นึกเห็นภาพตามที่พูดดังนั้นความหมายที่ถูกต้องจึงควรใช้คำว่าภาพลักษณ์ซึ่งมีความหมายตรงกับคำว่า Image ในภาษาอังกฤษมากกว่าคำว่าภาพพจน์ (อ้างถึงใน ดวงพร และวาสนา, 2536)

Kenneth E. Boulding. (1975) ได้ให้ความหมายของภาพลักษณ์ว่าภาพลักษณ์เป็นความรู้และเป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นเอง (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริงคือคุณค่าที่เราเป็นผู้ให้ร่วมกันอยู่เป็นการสะสมเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในโลกรอบตัวเราเมื่อเราไม่เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้แล้วเราจะได้เฉพาะ“ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ซึ่งมีความไม่ชัดเจนอยู่จึงมักตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายกับสิ่งนั้นด้วยตัวเราเองความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเข้าเป็นภาพลักษณ์เป็นการแทนความหมายเชิงอัตวิสัย (Subjective Representation) เป็นความรู้สึกเชิงตีความ (Interpreted Sensation) หรือความประทับใจต่อภาพที่ปรากฏ (Appearance) ความคล้ายคลึงหรือเป็นการแทนความหมายของการรับรู้ (Perception) กระบวนการของการรับรู้อย่างเลือกสรรตีความและให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ นี้คือกระบวนการก่อนเกิดจิตตภาพ (Process of Image) ซึ่งมักจะมีผลสำคัญยิ่งต่อการรับรู้ในสิ่งที่ไม่มีความหมายแน่นอนชัดเจนในตัวของมันเอง

Daniel J. Boorstin (1973) ได้ให้ความหมายของคำว่าภาพลักษณ์ไว้ว่าภาพลักษณ์เป็นภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นด้วยเหตุการณ์เทียม (Pseudo-Events) ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อจำลองเหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติเป็นการสร้างจากองค์ประกอบต่างๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจนเข้าใจได้ง่ายและสามารถเข้าใจได้หลายความหมายและมีความน่าเชื่อถือด้วยภาพลักษณ์ตามแนวคิดของ Boorstin อาจกล่าวได้เป็น 6 ลักษณะดังนี้

1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกจำลองขึ้นมา (An Image is Simulate) ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติแต่เกิดจากการวางแผนที่ประกอบกันขึ้นเพื่อตอบสนองของวัตถุประสงค์บางอย่างที่กำหนดไว้เช่นวัตถุประสงค์ทางการประชาสัมพันธ์ดังนั้นภาพลักษณ์จึงเกิดการวางแผนประชาสัมพันธ์การกำหนดกระบวนการและกลยุทธ์ต่างๆ เป็นอย่างดี

2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ (An Image is Believable) ในการสร้างภาพลักษณ์สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความน่าเชื่อถือ กล่าวคือแม้ว่าภาพลักษณ์จะเป็นภาพที่ถูกสร้างขึ้นมาแต่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือในภาพลักษณ์ที่สร้างขึ้นมานั้น

3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่นิ่ง (An Image is Passive) ภาพลักษณ์ต้องไม่ขัดแย้งกับความเป็นจริงถึงแม้ว่าภาพลักษณ์จะไม่ใช่ความจริงแต่ภาพลักษณ์จะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้องกับความเป็นจริง

4) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัด (An Image is Vivid and Concrete) ภาพลักษณ์ถูกสร้างขึ้นเป็นรูปธรรมด้วยการสร้างสรรค์จากนามธรรมซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นการสร้างจิตนาการรูปธรรมเพื่อให้ตอบสนองดึงดูดใจ และดึงดูดความรู้สึกทางอารมณ์

5) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกทำให้ดูง่าย (An Image is Simplified) ภาพลักษณ์จะต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจและจดจำมีความแตกต่างแต่สื่อความหมายได้ครบถ้วนตรงตามความต้องการ

6) ภาพลักษณ์มีความหมายหลายมุม (An Image is Ambiguous) ภาพลักษณ์ในบางครั้งอาจเป็นสิ่งที่ดูเหมือนกำกวมมีลักษณะที่กำกึ่งระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงมาบรรจบกัน

2. ความสำคัญของภาพลักษณ์

การอยู่รอดของการดำเนินกิจการของหน่วยงานทุกหน่วยขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์หากหน่วยงานหรือองค์การสถาบันใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใสในศรัทธาให้ความไว้วางใจและความร่วมมือต่อหน่วยงานนั้นๆ ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากหน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบมีชื่อเสียงเลื่อมเสีย ประชาชนก็จะไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ เกิดความสงสัยระแวง หรือเกลียดชังหน่วยงานนั้นไปในที่สุด ซึ่งผลที่ตามมาก็คือหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ ย่อมประสบอุปสรรคนานาชนิดในการ ปฏิบัติงาน และถ้าหากปล่อยทิ้งไว้ไม่มีการแก้ไข หน่วยงานนั้นก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ ต้องล้มเลิกกิจการไปในที่สุด (เสริมชัย ระกำพล และคณะ 2543 หน้า 13, ปริญญาทิพนธ์ กรกมล ทองประชาญ 2553, หน้า 43)

3. ประเภทของภาพลักษณ์

วิรัช ลภีรัตน์กุล (วิรัช ลภีรัตน์กุล 2540, หน้า 81-82) ได้จำแนกประเภทของภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัท หรือหน่วยงานธุรกิจใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้จะหมายรวมไปถึงด้านบริการ หรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และหมายรวมถึงสินค้าผลิตภัณฑ์ (Product) และบริการ การบริหาร (Service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย และหมายรวมถึงตัวหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการ และสินค้า หรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2) ภาพลักษณ์ของสถาบัน หรือองค์กร (Institutional Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบัน หรือองค์กร ส่วนใหญ่เน้นที่ตัวสถาบัน หรือองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึง สินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product/ Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้า หรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือบริษัท

4) ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง หรือตรา (Brand) ตราใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trade mark) เครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง

หากพิจารณาโครงสร้างและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย มีหน้าที่บริหารและจัดการ อย่างคุ้มค่า เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนตำบลผาซางน้อย ดังนั้นภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย จึงจัดเป็นภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) มากกว่า ภาพลักษณ์ในประเภทอื่น

4. องค์ประกอบของภาพลักษณ์

Kenneth E. Boulding (1975:91) ได้อธิบายว่า “ภาพลักษณ์” เป็นความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้ นั้นเป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาจากตนเองเฉพาะตน เป็นความรู้เชิงอัตวิสัย (Subjective Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย “ข้อเท็จจริง” คุณค่าที่เราเป็นผู้กำหนด โดยแต่ละบุคคลจะเก็บสะสมความรู้เชิงอัตวิสัยเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวที่ได้ประสบและมีความเชื่อว่าจริง เนื่องจากคนเราไม่สามารถที่จะรับรู้และทำความเข้าใจกับทุกสิ่งได้ครบถ้วนเสมอไป เรามักจะได้เฉพาะ “ภาพ” บางส่วนหรือลักษณะกว้าง ๆ ของสิ่งเหล่านั้นซึ่งอาจไม่ชัดเจนแน่นอนเพียงพอ แล้วมักตีความหมาย (Interpret) หรือให้ความหมายแก่สิ่งนั้น ๆ ด้วยตัวเราเองความรู้เชิงอัตวิสัยนี้จะประกอบกันเป็นภาพลักษณ์ของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในโลกตามทัศนะของเราและพฤติกรรมที่เราแสดงออกก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น ๆ ที่เรามีอยู่ในสมองด้วย เพื่อให้ง่ายแก่การทำความเข้าใจอาจแยกองค์ประกอบของภาพลักษณ์ได้เป็น 4 ส่วน แต่ในความเป็นจริงองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วนนี้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างไม่อาจแบ่งแยกได้ คือ

1) องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการสังเกตโดยตรงแล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ สิ่งที่ถูกรับรู้นี้อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ ความคิด หรือสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องต้นแรก

2) องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะ ประเภทความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตและรับรู้

3) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อาจเป็นความรู้สึกผูกพันยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

4) องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Cognitive Component) เป็นความมุ่งหมายหรือเจตนาที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเรานั้นโดยเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

5. องค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กร

ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) (พจนานุกรมศัพท์, 2548, หน้า 33 – 38) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจการจดจำการเพิ่มจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการโดยสามารถสื่อผ่านทาง CEO ผ่านทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสินค้า/บริการซึ่งผลออกมาสามารถเป็นทางบวกและทางลบได้เช่นเดียวกันภาพลักษณ์องค์กรนั้นเป็นผลรวมของการประสมประสานหลายสิ่งหลายอย่างเข้าด้วยกันไม่ว่าจะเป็นภาพของสถาบัน/หน่วยงาน/สำนักงานสินค้า/บริการพนักงาน/ผู้บริหารที่ทำให้เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของสาธารณชนหากความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะเป็นเช่นนั้นการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือความเลื่อมใสศรัทธาการดึงดูดความสนใจต่อลูกค้าที่ต้องการเข้ามาใช้สินค้าและบริการมากขึ้นในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่หน่วยงานไม่ว่าจะเกิดวิกฤตยามใดก็ไม่อาจล้มลงไปได้ถือได้ว่าเป็นทุนขององค์กรนั้นที่ได้สั่งสมเอาไว้ องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร 8 องค์ประกอบประกอบด้วย

1) ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Management) ต้องเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นคนเก่งคนดีมีจริยธรรมในการบริหารเป็นคนทันสมัยริเริ่มสิ่งใหม่ๆ สามารถทำให้อุรกิจมีความเจริญก้าวหน้าด้วยความสามารถมีวิสัยทัศน์รู้จักการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

2) ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Officer) ต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรว่ามีความรู้ความสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความเต็มใจมีอาชีพเป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมีความจริงใจในการติดต่ออุจรกิจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นรู้จักใช้วาจาที่สุภาพและพูดจาให้เกียรติมีความหวังดีกับผู้ที่เข้ามาติดต่องานด้วยมีวิญญานแห่งการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือพร้อมจะทำหน้าที่เกิดกฏาภาระหน้าที่มีกริยาวาจาที่แสดงความเต็มใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อใช้สินค้า/บริการและต้องเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์มีความคิดสร้างสรรค์มีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะมีสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นก็ตาม

3) ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ (Product/Service) เป็นสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามการประชาสัมพันธ์มีคุณภาพคุ้มกับราคาที่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการจ่ายไปเป็นสินค้าและบริการที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชนต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านคุณภาพราคาตรงตามความต้องการของผู้บริโภคที่เกิดความประทับใจทั้งก่อนและหลังการได้สัมผัสกับสินค้า/บริการนั้นโดยตรง

4) ภาพลักษณ์ของวิธีการดำเนินงาน (Management) มีการดำเนินการโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาลคือโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ซึ่งอสังค์ยสุจริตเคารพกฎหมายเป็นการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศเป็นงานที่เกิดจากเจตนาที่ดีของผู้ประกอบการเน้นเรื่องของความมีคุณธรรมเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ลงทุนผู้บริโภคผู้ถือหุ้นพนักงานรวมทั้งสังคมโดยรวมเพื่อให้ผลตอบแทนที่คุ้มทุนและคุ้มค่างับบุคคลผู้มารับบริการด้วย

5) ภาพลักษณ์ของบรรยากาศขององค์กร (Atmosphere) หมายถึงทุกส่วนขององค์กรเมื่อรวมกันเป็นสิ่งแวดล้อมและสิ่งทีประกอบขึ้นกับองค์กรได้อย่างมีความกลมกลืนเช่น อาคารสถานที่การต้อนรับผู้คนที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยจะต้องดูดีและมีความเป็นมิตรตั้งแต่การสร้างประทับใจครั้งแรกจนถึงความประทับใจครั้งสุดท้ายก่อนจากไป

6) ภาพลักษณ์ของเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสำนักงานโต๊ะเก้าอี้เครื่องเขียนดอกไม้ประดับแก้วน้ำเป็นต้นล้วนแต่เป็นสิ่งที่ผู้คนทั้งหลายใช้ในการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้นการจัดซื้อจะต้องพยายามสร้างสมดุลให้ดีระหว่างการประหยัดกับการรักษาภาพลักษณ์เพราะถ้าเอียงไปทางข้างประหยัดมากไปก็จะเสียภาพลักษณ์และหากเอียงทางด้านภาพลักษณ์มากไปก็จะสิ้นเปลืองเกินกว่าเหตุได้

7) ภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมองค์กร (Culture) หมายถึงวิธีการทำงานค่านิยมของผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร และบุคลากรระดับต่างๆรูปแบบในการดำเนินงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวทางและนโยบายของการทำงานในการประสานกับผู้อื่นการรู้จักปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดีมีปรัชญาที่มีความชัดเจนสามารถนำมาใช้ได้ อย่างเป็นรูปธรรมถึงแม้ว่าภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นมีมาอย่างยาวนานแต่หากเป็นสิ่งที่ดีควรยึดถือและปฏิบัติต่อไปเพียงแต่จะทำอย่างไรให้ภาพลักษณ์ที่ดีนั้นคงอยู่ต่อไปในอนาคต

8) ภาพลักษณ์ทางด้านสังคม (Social) คือการทำกิจกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ในงานที่ทำอยู่ในองค์กรโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจสะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นการคืนกำไรให้กับสังคมให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมมีส่วนเข้าไปช่วยงานของประเทศชาติการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต้องใส่ใจทุกองค์ประกอบการสื่อสารที่สร้างขึ้นเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีนั้นต้องครอบคลุมการสร้างภาพลักษณ์องค์ประกอบทุกส่วนจึงจะทำให้องค์กรได้รับความชื่นชมมีภาพลักษณ์ชื่อเสียงที่ดีสามารถทำงานอยู่ภายใต้บรรยากาศอันเป็นบวกที่เอื้ออำนวยต่อความเจริญรุ่งเรืองขององค์กรได้

6. การสร้างภาพลักษณ์ และรักษาภาพลักษณ์องค์กร

ทฤษฎีการสร้างภาพลักษณ์องค์กรของ Gregory & Wiechmann, 1979 (อ้างถึงในชุมพล โพธิ์งาม, 2547, หน้า 15-16) ได้กล่าวไว้ดังนี้

- 1) รับรู้ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและนำมากำหนดเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
- 2) ต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจนถึงเป้าหมายในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการกำหนดแนวทาง
- 3) รู้จักตนเองว่าองค์กรหรือหน่วยงานมีภาพลักษณ์เป็นอย่างไรและภาพลักษณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นนั้นคืออะไร
- 4) ที่สำคัญต้องรู้ว่าหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่คือการเข้าใจงานบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
- 5) การสร้างสรรค์งานโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด
- 6) ความคงเส้นคงวาคความสม่ำเสมอในการสร้างภาพลักษณ์
- 7) การประชาสัมพันธ์ในสิ่งที่ได้กระทำจริงหรือการปรับความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวลือให้ถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ

บุญลอยปานมณี (2538, หน้า 59-60) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการสร้างและรักษาภาพลักษณ์ไว้ดังนี้

- 1) การสร้างภาพลักษณ์เกิดจากการกระทำขององค์กรหรืองานที่บุคคลในองค์กรทำกันอยู่เป็นประจำ
- 2) ภาพลักษณ์ย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลงได้เพราะความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาฉะนั้นองค์กรควรสร้างภาพลักษณ์ที่ถาวรมิใช่ภาพลักษณ์ชั่วคราว
- 3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สร้างยากแต่สามารถทำได้โดยการสร้างภาพลักษณ์ขึ้นใหม่ การเปลี่ยนภาพลักษณ์และการพัฒนาภาพลักษณ์นั้นให้ชัดเจนขึ้น
- 4) ภาพลักษณ์เป็นเรื่องละเอียดอ่อนการสร้างต้องอาศัยเวลาสะสมคุณค่าของภาพลักษณ์ไม่ว่าคุณค่านั้นจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ
- 5) ภาพลักษณ์ที่เห็นได้ง่ายคือภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่หรือคุณภาพสถานที่ทำงานของหน่วยงานองค์กรและสถาบันนั้นๆ ส่วนภาพลักษณ์เป็นได้ยากคือความซื่อสัตย์จงรักภักดีของลูกจ้างหรือบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานองค์กรสถาบันนั้นๆ
- 6) การประชาสัมพันธ์ที่มีการวางแผนทางยุทธศาสตร์เป็นอย่างดีนั้นเป็นเครื่องมือขององค์กรในการนำทางไปสู่เป้าหมายของการสร้างและรักษาภาพลักษณ์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) การสร้างภาพลักษณ์ต้องใช้ศาสตร์เป็นหลักและศิลป์เป็นตัวเสริม นั่นคือหลักการประชาสัมพันธ์

8) การประชาสัมพันธ์นั้นต้องสร้างความเชื่อถือศรัทธาและความร่วมมือระหว่างสถาบันกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

วิจิตรวาทะกุล (2527, หน้า 153) ได้แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์เป็น 5 ประเภทใหญ่ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการกระทำการแสดงออกในทางที่ดีของสถาบันหน่วยงานรวมทั้งเจ้าหน้าที่ และพนักงานก็จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดี
- 2) การสร้างสรรค์ความซื่อสัตย์สุจริตไม่คดโกงไม่โกหกไม่หลอกลวงทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาการหลอกลวงทำให้เกิดความเสื่อมศรัทธา
- 3) การเข้าไปมีส่วนร่วมมีบทบาทในการสร้างสรรค์เสริมสร้างปรับปรุงแก้ไขสังคมการเสียสละต่อสังคมส่วนรวม
- 4) การพิสูจน์ความจริงข้อเท็จจริงให้ประจักษ์ต่อสังคมถึงความถูกต้องบริสุทธิ์ผูกพันการให้บริการที่ดีมีคุณภาพต่อประชาชน
- 5) การประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เกินไปจะเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดี

8. ปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

สุพินปัญญามาก (2540: 86) กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรมีหลายประการอาจเกิดขึ้นจากตัวองค์กรเองได้แก่

- 1) ข่าวลือเป็นวิกฤตการณ์ที่หนักหน่วงสำหรับองค์กรโดยเฉพาะข่าวลือในเชิงทำลายเพราะแพร่กระจายไปรวดเร็วมากคนที่ได้รับข่าวต่อก็มักจะระบายสีเพิ่มเติมจนดูน่ากลัวและคนส่วนมากจะไม่เข้าใจว่าจริงหรือไม่จริงเพราะเป็นข่าวที่ไม่มีต้นตอขององค์กรหลายแห่งมักเกิดวิกฤตการณ์เพราะข่าวลือ
- 2) พฤติกรรมขององค์กรเชิงลบเช่นการบริหารไม่มีประสิทธิภาพการบริการไม่สะดวกความไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ ฯลฯ ซึ่งเป็นผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนซึ่งองค์กรไม่คิดปรับปรุงหรือแก้ไขแล้วก็ยังคงทำลายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้ย่อยยับไป

แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (CEO/Management)

1. ความหมายผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารหมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกระบวนการของการทำงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีการ

วางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุมเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหาร
ความสามารถของผู้บริหารสามารถวัดได้จากประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานที่เกิดขึ้น

2. คุณสมบัติของผู้บริหารที่ดี มีดังนี้

ชาติชายอุทัยพันธ์ (2553 : 5-6) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหาร ไว้ดังนี้

1) นักบริหารต้องมีความรอบรู้ รอบรู้ถึงงานในหน้าที่ ตลอดจนถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง
นักบริหารต้องเริ่มต้นบริหารตนเอง บริหารคน และบริหารงานให้เป็น ต้องเป็นคนอ่านมาก
ฟังมาก เกาะติดกับสถานการณ์รอบด้าน เมื่อได้ข้อมูลสิ่งใดมาต้องรู้จักวิเคราะห์ว่าสิ่งที่ได้ยิน
ได้รู้มานั้นมีความถูกต้องแค่ไหน ต้องมีใจที่หนักแน่นไม่เอนเอียง ไม่มีอคติ คือ ตัวเองต้องเป็นคน
ที่มีความยุติธรรมประจำใจนั่นเอง การมีปัญญารอบรู้ดังกล่าวยังไม่พอเพียง ถ้าไม่รู้จักนำ
ความคิด นำความรู้มาปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ เมื่อมีปัญหาใด ๆ ประสบการณ์เหล่านี้จะช่วย
ให้สามารถแก้ไขได้ในทันที

2) ความขยันหมั่นเพียร และกำลังใจเป็นสิ่งที่ควบคู่กัน คนมีปัญญาแต่ขาดกำลังใจ
ในการทำงาน งานก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะความที่ไม่กล้าตัดสินใจ ผู้บริหารควรกล้า
คิดและกล้าทำงานใดที่ยากมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ไม่ท้อถอย เมื่อลงมือทำสิ่งใดแล้วเกิด
มีอุปสรรคย่อย ๆ ใช้ปัญญาแก้ไขปัญหา ใช้กำลังใจ ความมุ่งมั่น เพียรพยายาม สิ่งใดที่คิดว่ายาก
ลำบาก จะเบาบางลง ที่คิดว่าต้องใช้เวลานาน สิ่งเหล่านี้จะหมดไปในที่สุด ผลที่ตามมา คือความ
เชี่ยวชาญและผลสำเร็จได้ชื่อเสียงเกียรติยศเป็นกำลังใจให้ทำความดีต่อไป

3) การจะเป็นนักบริหารที่สังคมยอมรับ ไม่ควรจะมีจุดด่างพร้อยในชีวิต ไม่ว่าจะ
มากหรือน้อยก็ตาม นักบริหารหลายคนหมดอนาคตในความเป็นผู้นำเพราะถูกจับได้ว่าทุจริต
ต่อหน้าที่ หรือบางคนควรได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูง แต่เพราะได้มีการทำผิดพลาดเพียง
เล็กน้อย

4) นักบริหารต้องมีจิตใจเอื้อเฟื้อ พร้อมที่จะให้การสงเคราะห์กับเพื่อนร่วมงาน
ผู้ใต้บังคับบัญชา การให้จะผูกใจคนอื่นไว้ได้ การให้ในที่นี้รวมไปถึงการให้คำแนะนำ ถ่ายทอด
วิชาความรู้ หรือเคล็ดลับในการทำงานต่าง ๆ อย่างไม่ปิดบัง ให้ภัยเมื่อมีการผิดพลาดในการ
ทำงานหรือมีการกระทบกระทั่งล่วงเกินกันจะโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม เมื่อมีการให้ภัยก็ยอม
ได้รับมิตรภาพคืนมา ยิ่งถ้าเป็นผู้มีความอ่อนน้อมถ่อมตน พุดแต่สิ่งดีงาม ไพเราะ อ่อนหวาน
มีความจริงใจ และเป็นคนเสมอต้นเสมอปลายก็สามารถมัดใจได้ดีเช่นกันหรือการทำตัวให้เป็น
ประโยชน์ในทางหนึ่งทางใด

5) มีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพรรคพวก

6) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทันเหตุการณ์ รอบรู้

7) กล้าคิดกล้าทำ กล้าตัดสินใจ แบบมีเหตุผล ไม่เอาความคิดตัวเองเป็นใหญ่ หรือคนข้างเคียง

ผู้บริหารที่ดีควรจะต้องเรียนรู้และศึกษางาน เข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคนและให้ความรู้หรือสอนงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ให้การอนุเคราะห์ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างพอเหมาะ ดีในที่ลับ ชมในที่แจ้ง ให้รางวัลเมื่อทำดี มิโมตรีอย่างทั่วถึง บุคลิกน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ต่อองค์กร รักดีต่อหน้าที่ พัฒนาคน พัฒนางานตลอดเวลา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (Service)

1. ความหมายเกี่ยวกับการบริการ (Service)

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง 7 ตัวอักษร ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

2. ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็นคือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษานักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2.2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

3. ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ

ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็นคือ

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องทำให้ตระหนักถึงบทบาท และพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการและทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้ารวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า, ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ที่ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์การธุรกิจ ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา และทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ให้บริการในกระบวนการบริการในฐานะที่เป็นผู้แสดงเจตนาในการรับบริการลูกค้าควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และสนองการบริการที่ถูกต้องลูกค้าก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ความหมายการบริหารจัดการ

หนึ่ง สมพงษ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ. 2514 มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDOCRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514), หน้า 13-14.)

สอง สมพงษ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ.2523 กล่าวไว้ว่า คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่ารัฐประศาสนศาสตร์ (public administration) และคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจ เอกชน หรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ สมพงษ์ เกษมสิน ยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลหลายประการดังนี้

- 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
- 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
- 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
- 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
- 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (collective mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
- 9) การบริหารไม่มีตัวตน (intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ (สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 5-6.)

สาม อนันต์ เกตุวงศ์ ในปี พ.ศ. 2523 ให้ความหมายการบริหารว่า เป็นการประสานความพยายามของมนุษย์ (อย่างน้อย 2 คน) และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดผลตามต้องการ (อนันต์ เกตุวงศ์, การบริหารการพัฒนา (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2523, หน้า 27.)

สี่ ไพบูลย์ ช่างเรียน ในปี พ.ศ.2532 ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ไพบูลย์ ช่างเรียน, วัฒนธรรมการบริหาร (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, 2532), หน้า 17)

ห้า ดิน ปรัชญพฤทธิ ในปี พ.ศ. 2535 มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการโดยหมายถึงกระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจหมายถึงเกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (ดิน ปรัชญพฤทธิ, ศัพท์รัฐศาสตร์ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535), หน้า 8.)

หก บุญทัน ดอกไธสง ในปี พ.ศ. 2537 ให้ความหมายว่า การบริหาร คือ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล องค์กร หรือประเทศ หรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร (บุญทัน ดอกไธสง, การจัดการองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2537, หน้า 1)

เจ็ด วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2545 แบ่งการบริหาร ตามวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งหน่วยงานไว้ 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า การบริหารรัฐกิจ (public administration) หรือการบริหารภาครัฐ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการสาธารณะ (public services) ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ (public or governmental organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือเทียบเท่า การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอ การบริหารงานของหน่วยการบริหารท้องถิ่น หน่วยงานบริหารเมืองหลวง รวมตลอดทั้งการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ส่วนที่สอง การบริหารงานของหน่วยงานภาคธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า การบริหาร ธุรกิจ (business administration) หรือการบริหารภาคเอกชนหรือการบริหารของหน่วยงานของเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเพื่อการแสวงหากำไร หรือการแสวงหากำไรสูงสุด (maximum profits) ในการทำธุรกิจ การค้าขาย การผลิตอุตสาหกรรม หรือให้บริการเห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนจากการบริหารงานของ บริษัท ห้างร้าน และห้างหุ้นส่วนทั้งหลาย

ส่วนที่สาม การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (non-governmental organization) ซึ่งเรียกย่อว่า หน่วยงาน เอ็นจีโอ (NGO.) เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร

(non-profit administration) มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือการไม่แสวงหาผลกำไร (non-profit) เช่น การบริหารของมูลนิธิ และสมาคม

ส่วนที่สี่ การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ (international organization) มีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น การบริหารงานของสหประชาชาติ (United Nations Organization) องค์การการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) และกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN)

ส่วนที่ห้า การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มีองค์กรตามรัฐธรรมนูญขึ้น เช่น การบริหารงานของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้ง และผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น องค์กรดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นกัน แต่มีลักษณะพิเศษ เช่น เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว และมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องคุ้มครองและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ส่วนที่หก การบริหารงานของหน่วยงานภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศและถูกเอาเปรียบตลอดมา เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มผู้ให้บริการ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร, 2545), หน้า 36-38.)

แปด วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2545 มีความเห็นว่า การบริหารในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสเตอร์บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิก (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอดด์

(POCCC) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทร์เพซ, 2545), หน้า 39.)

เก้า เฮอร์เบิร์ต เอ. ซีมอน (Herbert A. Simon) กล่าวถึงการบริหารว่าหมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (Herbert A. Simon, Administrative Behavior (New York: Macmillan, 1947), หน้า 3.)

ลิว เฟรดเดอริค ดับบลิว. เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) ให้ความสำคัญการบริหารไว้ว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้ เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอันที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Frederick W. Taylor อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 27.)

ลิวเอ็ด ปีเตอร์ เอฟ. ดรึคเกอร์ (Peter F. Drucker) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่น เป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักของ องค์การที่เข้ามาทำงานร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ ออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม (Peter F. Drucker อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.)

ลิวสอง แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold Koontz) ให้ความสำคัญของการจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้น (Harold Koontz อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523), หน้า 6.)

ลิวสาม ธงชัย สันติวงษ์ ในปี พ.ศ. 2543 กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของ บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสาน กิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน 3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (ธงชัย สันติวงษ์, องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 11, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2543), หน้า 21-22.)

สิบสี่ **วิรัช วิรัชนิภาวรรณ** ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่ง การบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

หนึ่ง ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือ การวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ

สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการบริหารจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548), หน้า 5.)

สรุป การบริหาร และการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหาร และการบริหาร ตามลำดับ ดังนั้น ที่ได้มีกลุ่มที่น้อยย่อมมีการบริหารคำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ รวมทั้งคำอื่น ๆ อีก เป็นต้นว่า การปกครอง (government) การบริหารการพัฒนา การจัดการ และการพัฒนา (development) หรือแม้กระทั่งคำว่า การบริหารการบริการ (service administration) การบริหารจิตสำนึกหรือการบริหารความรู้จิตรู้ชอบ (consciousness administration) การบริหารคุณธรรม (morality administration) และการบริหารการเมือง (politics administration) ที่เป็นคำในอนาคตที่อาจถูกนำมาใช้ได้ คำเหล่านี้ล้วนมีความหมายใกล้เคียงกัน ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในแต่ละยุคสมัยจะนำคำใดมาใช้โดยอาจมีจุดเน้นแตกต่างกันไป

บางอย่างไว้ก็ตาม ทุกคำที่กล่าวมานี้เฉพาะในภาครัฐ ล้วนหมายถึง (1) การดำเนินงานการปฏิบัติงาน แนวทาง (guideline) วิธีการ (method) หรือมรรควิธี (means) ไต ๆ (2) ที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการหรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง (end หรือ goal) หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางเบื้องต้น (primary goal) คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ หรือช่วยเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางสูงสุด (ultimate goal) คือ การพัฒนาประเทศที่ประเทศชาติและประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขอย่างยั่งยืน เป็นต้น และทุกคำดังกล่าวนี้ อาจมองในลักษณะที่เป็นกระบวนการ (process) ที่มีระบบและมีหลายขั้นตอนในการดำเนินงานก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีทางวัฒนธรรมองค์กร

1. ความหมายวัฒนธรรม (Organizational Culture)

จากความหมายของคำว่า “วัฒนธรรม” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายว่าหมายถึง “พฤติกรรมและสิ่งที่คนในหมู่ผลิต สร้างขึ้นด้วยกัน เรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน” ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรก็คือ พฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กรโดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้น ๆ

พรรัตน์ รัตนศิริวงศ์ (แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร) ได้อธิบายคำว่าวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

หากกล่าวถึงองค์กรแล้ว คำว่า “วัฒนธรรม” มักจะเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์กร กระบวนการทำงานในองค์กร หรือ ความเป็นผู้นำในองค์กรจะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมมิได้หมายรวมถึงทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร ในอดีตมีการแปลความหมายของคำว่าวัฒนธรรมออกมาอย่างมากมาย ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลว่าจะมองในรูปแบบใด เช่น นักมานุษยวิทยา อาจมองว่า วัฒนธรรมเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีการปฏิบัติสืบต่อกันมาภายในกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง นักสังคมวิทยา อาจมองว่าเป็นความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมหนึ่ง ๆ ที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม ส่วนนักบริหารและจัดการ อาจมองว่า วัฒนธรรม คือ กลยุทธ์ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร และการควบคุมภายในองค์กร ในโลกปัจจุบัน มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีต่างๆ สิ่งแวดล้อมที่ได้เปลี่ยนแปลงไป องค์กรต่างๆต้องมีการพัฒนาความสามารถของตนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่

ทุกคนในองค์กรต้องมีความกระตือรือร้นในการหาวิธีการที่จะมาปรับเปลี่ยนในการพัฒนาการทำงานของตน ตลอดจนพฤติกรรมที่คนในองค์กรยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ค่านิยม นั่นก็คือ วัฒนธรรมองค์กร

สำหรับบทความเรื่องแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรนี้ จะกล่าวถึงแนวคิดของวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะต่างๆที่สามารถนำมาปฏิบัติได้ในองค์กร คือ วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ วัฒนธรรมองค์กรการเปลี่ยนแปลง และ วัฒนธรรมองค์กรแห่งการตื่นรู้ ดังนั้นก่อนที่จะกล่าวถึงรายละเอียดของวัฒนธรรมดังกล่าวข้างต้น ยังมีนักวิชาการที่มีการแบ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายลักษณะ ซึ่งความสัมพันธ์และส่วนประกอบของวัฒนธรรมองค์กรทำให้เกิดรูปแบบวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เหมือนกับบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะต่างๆ เป็นการแบ่งประเภทตามพื้นฐานของตัวแปรที่แตกต่างกันไว้หลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานค่านิยม รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของการควบคุม รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของค่านิยม การแบ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรประเภทนี้ เป็นการแบ่งค่านิยมขององค์กรที่อยู่บนพื้นฐานของจุดมุ่งหมายและแหล่งที่มา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กรโดยทั่วไปเป็น 4 รูปแบบดังนี้ (สมยศ นาวิกาน, 2541)

1.1 วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมี หรือผู้ก่อตั้งองค์กรและเป็นค่านิยมที่มุ่งหน้าที คือ การสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจจะไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว

1.2 วัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมที่มุ่งหน้าทีและได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยมที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว

1.3 วัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กรอย่างตาบอด และการให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของสถาบันวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบนี้อาจแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะทางพิศศาสนาหลายอย่าง ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อค่านิยมของผู้นำบารมีอย่างเข้มแข็ง และการมุ่งภายใน มุ่งพวกเราและมุ่งพวกเขา จะกระตุ้นความพยายามให้มุ่งที่การรักษาความเป็นเลิศของสถาบันเอาไว้โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย

1.4 วัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร ในฐานะที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิก ซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างการเลือกสรรจะเพิ่มคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์การจะทุ่มเทอย่างหนักเพื่อที่จะสร้างภาพพจน์ของความเหนือกว่าและการเลือกสรรขึ้นมา

2. รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของการควบคุม เป็นการแบ่งวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานของการควบคุมภายในมือของผู้บริหารระดับสูง การมุ่งความเสียหายขององค์กรและความไม่เอียงของการเปลี่ยนแปลง แบ่งเป็น / รูปแบบ (สมยศ นาวิกการ, 2543) คือ

2.1 วัฒนธรรมแบบเครื่องจักร (Mechanistic Culture) คือ องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเครื่องจักรนี้จะถูกการควบคุมอย่างเข้มงวด ค่านิยมและความเชื่อร่วมกันจะเป็นการทำตามกัน การอนุรักษ์นิยม การเชื่อฟังต่อกฎ ความเต็มใจในการทำงานเป็นทีมและความจงรักภักดีต่อระบบ มักขาดการเสี่ยงภัย เป้าหมายวัฒนธรรมแบบนี้ คือ ประสิทธิภาพ มุ่งปรับปรุงคุณภาพและการลดต้นทุน งานส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยโครงสร้าง และการดำเนินการตามกฎระเบียบวิธีปฏิบัติงานจะสำคัญมาก วัฒนธรรมแบบนี้จะเหมาะกับสภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง สมาชิกในองค์กรที่พอใจกับการเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและความเป็นอิสระอาจจะไม่มีความสุขภายในวัฒนธรรมรูปแบบนี้ นอกจากนี้อาจแสดงให้เห็นถึงระดับความไว้วางใจต่ำภายในองค์กรด้วย

2.2 วัฒนธรรมแบบคล่องตัว (Organic Culture) วัฒนธรรมแบบนี้เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสในระดับสูงให้กับความหลากหลาย กฎและข้อบังคับจะมีน้อย มีการเผชิญหน้ากับความขัดแย้งอย่างเปิดเผย มีลักษณะอดทนกับความหลากหลาย มีความไว้วางใจกัน และเคารพต่อความเป็นเอกบุคคคล มีความคล่องตัวและความเปลี่ยนแปลง ข้อเสียของวัฒนธรรมแบบนี้ คือ การสูญเสียการควบคุมพนักงานที่สามารถเผชิญกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยง

3. รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่าง ๆ ของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

3.1 วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นตำแหน่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะที่ชอบด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับขั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ชัดเจนทั่วองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งค่อนข้างล่าช้าต่อการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและ

ความอยู่รอดต่อไปขององค์กร มักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจ แก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานใดๆ

3.2 วัฒนธรรมเน้นทีมงาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติกันเป็นทีม จะถูกจัดเป็นโครงการ โดยไม่ยึดติดกับโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบพัฒนาปรับปรุงโดยเฉพาะในสภาวะที่ต้องแข่งขัน

3.3 วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถของบุคคลที่หลากหลายจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยหรือสถาบันวิจัยที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการจะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้อย่างชัดเจน

3.4 วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) รูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ความสำเร็จของทีมบริหารเกิดจากความสามารถของผู้นำที่พัฒนาและสร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) โครงสร้างองค์กรมีขนาดกะทัดรัดแต่ครอบคลุม มีความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ผู้บริหารที่มีความสามารถมักมีประสบการณ์ผ่านงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมอย่างนี้มาก่อนเสมอ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่กล่าวมาในข้างต้นเป็นวัฒนธรรมที่แบ่งตามพื้นฐานของตัวแปรที่แตกต่างกันไป และผู้เขียนจะกล่าวถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty, 1989 (อ้างถึงในจารุวรรณ ประดา, 2545) คือ

2. วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture)

เป็นองค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ และความต้องการไมตรีสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 4 มิติ คือ

1) มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กรที่มีภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดี มีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของทุกคนเป็นแบบมีเหตุผล มีหลักการและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่างานมีความหมายและมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือสมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่าการทำงานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

2) มิติมุ่งสั่งการแห่งตน (Self – actualizing) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของการทำงานในทางสร้างสรรค์ โดยเน้นความต้องการของสมาชิกในองค์กรตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพงานมากกว่าปริมาณงานโดยที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของสมาชิกในองค์กร ทุกคนมีความเต็มใจในการทำงาน และภูมิใจในงานของตน สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความอิสระในการพัฒนางานของตน ลักษณะเด่น คือ สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

3) มิติมุ่งบุคคล (Humanistic-encouraging) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการ แบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การทำงานมีลักษณะติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกมีความสุขและภูมิใจในการทำงาน มีความสุขต่อการสอน การนิเทศงานและการเป็นที่เลี้ยงให้แก่กัน ทุกคนในองค์กรได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร

4) มิติมุ่งมิตรสัมพันธ์ (Affinitive) คือ องค์กรที่มีลักษณะที่มุ่งให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย จริงใจ และไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม ได้รับการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน

ดังนั้น วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความรู้สึกว่าการทำงานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา ต่อไปก็จะขอกล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กร

แห่งการเรียนรู้ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรอีกรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาในการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development Corporate and Social Responsibility)

1. ความหมายของการพัฒนาชุมชน

สวิตช์ ยิงวอร์พันธ์ (2509) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาชุมชน คือ กระบวนการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งนี้ โดยประชาชนเข้าร่วมมือและริเริ่มดำเนินงานเอง และสรุปความหมายของการ “พัฒนาชุมชน” ไว้ดังนี้ คือ

- 1) การปรับปรุงส่งเสริมให้ชุมชนหนึ่งดีขึ้นหรือมีวิวัฒนาการดีขึ้น
- 2) การส่งเสริมให้ชุมชนนั้น ๆ มีวิวัฒนาการดีขึ้น คือ เจริญทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
- 3) การพัฒนาชุมชนนั้น จะต้องพัฒนาทางด้านวัตถุและพัฒนาด้านจิตใจ การพัฒนาชุมชน คือ กระบวนการที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งนี้ โดยประชาชนเข้าร่วมมือและริเริ่มดำเนินงานเอง

Arthur Dunham กล่าวว่า การพัฒนาชุมชน คือ การรวมกำลังดำเนินการปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนให้มีความเป็นปึกแผ่นและดำเนินงานไปในแนวทางที่ตนเองต้องการ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของประชาชนในชุมชนนั้นในการช่วยเหลือตนเอง และร่วมมือกันดำเนินงาน และต้องได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านวิชาการจากหน่วยงานภายนอก

องค์การสหประชาชาติ (2505) ให้คำจำกัดความว่า การพัฒนาชุมชน เป็นขบวนการซึ่งประชาชนทั้งหลายได้พยายามรวบรวมกันทำเองและมาร่วมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล เพื่อที่จะทำให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของชุมชนนั้น ๆ เจริญดีขึ้นและผสมผสานชุมชนเหล่านั้นเข้าเป็นชีวิตของชาติและเพื่อที่จะทำให้ประชาชนอุทิศกาย ใจ ความคิด ความรู้ และทรัพย์ เพื่อความเจริญเติบโตของชาติอย่างเต็มที่

องค์การบริหารวิเทศกิจของสหรัฐอเมริกา (2505) ให้คำจำกัดความว่า การพัฒนาชุมชน เป็นขบวนการแห่งการกระทำทางสังคม ซึ่งประชาชนในชุมชนนั้นร่วมกันจัดการวางแผนและลงมือกระทำการเอง พิจารณาให้รู้ชัดว่า กลุ่มหรือเอกชนมีความต้องการหรือขาดแคลนอะไร มีปัญหาอะไรซึ่งเป็นปัญหาร่วมกัน แล้วจึงจัดทำแผนเพื่อขจัดความขาดแคลนหรือบำบัดความต้องการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยที่พยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน

นั้น ๆ ให้มากที่สุดและถ้าจำเป็น อาจขอความช่วยเหลือจากภายนอก คือ รัฐ หรือองค์กรอื่น เพียงเท่าที่จำเป็น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2515) ให้คำจำกัดความว่า การพัฒนาชุมชน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change) ซึ่งทิศทางที่กำหนดขึ้น ย่อมต้องเป็นผลดีสำหรับกลุ่มชนหรือชุมชน การพัฒนาจึงอาจเรียกได้ว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนา (Desired Change) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ถูกพอกพูนด้วยค่านิยม (Value Loaded Change) ตามระบบค่านิยมของชุมชนซึ่งเป็นเครื่องกำหนดความมีคุณค่าหรือไร้คุณค่าของสิ่งต่าง ๆ

2. ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคม

เพิ่มศักดิ์ วรรณยางกูร และวรัญ ภาติธรรมรักษ์ (2540) อธิบายความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของตนตามภาวะที่เป็นอยู่และตรงเวลาด้วยความสุจริต ความเต็มใจ และความจริงใจ

อรวรรณ พาณิชขปฐมพงศ์ (2542, หน้า 5) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า “การตั้งใจที่จะทำงานหรือติดตามผลงานที่ได้ทำไปแล้ว เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไปทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย โดยแสดงออกในรูปการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย”

จันทร์หา พวงยอด (2543, หน้า 3) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า “พฤติกรรมหรือการกระทำของนักเรียนที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติตนตามระเบียบแบบแผนของโรงเรียน”

กรมวิชาการ (2548, หน้า 196) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า “ความสนใจตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายาม ละเอียดรอบคอบ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย ทั้งพยายาม ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น”

โสภภาพรรณ อัครภาติวะโรจน์ (2545, หน้า 58) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า “รู้จักหน้าที่และปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ยอมรับในการกระทำของตนทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย ไม่ปิดความผิดให้ผู้อื่น คำนึงถึงความเสียหายที่เกิดจากการกระทำหรือคำพูดของตน และพร้อมที่จะปรับปรุงการกระทำให้ดีขึ้น”

นัยนา จันทมิตร (2547, หน้า 34) ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมว่า “ความสนใจ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเพียรพยายามและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาสิทธิและหน้าที่ของตนด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะกระทำผิดหรือถูก ไม่ปิดความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ผลยิ่งขึ้น โดยไม่ทอดทิ้งแม้จะมี

อุปสรรคนานาประการก็ตาม อีกทั้งยังมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างดีตามความสามารถของบุคคลนั้น เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานต่าง ๆ จะแสดงพฤติกรรมให้สังเกตได้ เช่น ความสนใจ ความตั้งใจเอาใจใส่และขยันหมั่นเพียรที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จไม่เลื่องงาน ติดตามงานและยอมรับผลจากงานที่ตนกระทำโดยมีความพร้อมในการปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้นเสมอ

วิชา ทาโบราณ (<http://www.thaiedresearch.org/result/result.php>) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดพฤติกรรม ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและความรับผิดชอบต่อเพื่อน ในการวิจัยครั้งนี้ เน้นความรับผิดชอบ 2 ด้าน คือ

1) ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการตรงต่อเวลา การรู้จักหน้าที่ของตน การควบคุมความประพฤติของตน การปรับปรุงตนเองและการรู้จักรักษาอนามัยของตน สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและความรับผิดชอบต่อเพื่อน

2) ความรับผิดชอบต่อเพื่อน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกในการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน การยกย่องชมเชยเมื่อเพื่อนประพฤติตนเหมาะสมและตักเตือนเมื่อเพื่อนกระทำผิด การร่วมมือทำกิจกรรมกับเพื่อน และการมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สามารถวัดได้โดยใช้แบบวัดพฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและความรับผิดชอบต่อเพื่อน

3. ประเภทของความรับผิดชอบ

ไชยรัตน์ ปราณี (2531, อ้างถึงกาญจนา ไชยพันธุ์ และคณะ, 2542) แบ่งประเภทความรับผิดชอบไว้ดังนี้

1) **ความรับผิดชอบต่อตนเอง** หมายถึง การรับรู้ฐานะและบทบาทของตนที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมจะต้องดำรงตนให้อยู่ในฐานะที่ช่วยเหลือตัวเองได้ รู้จักว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด ยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย เพราะฉะนั้นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในตนเองย่อมจะไตร่ตรองดูให้รอบคอบก่อนว่า สิ่งที่ตนเองทำลงไปนั้นจะมีผลดีผลเสียหรือไม่และจะเลือกปฏิบัติแต่สิ่งที่จะก่อให้เกิดผลดีเท่านั้น

2) **ความรับผิดชอบต่อสังคม** หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้อง และมีส่วนร่วมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็ก ๆ จนถึงสังคมขนาดใหญ่ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อสังคมไม่มากก็น้อย บุคคลทุกคนจึงต้องมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคม ดังต่อไปนี้

2.1 ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่พลเมือง ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม การรักษาทรัพย์สินของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

2.2 ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ได้แก่ การเคารพเชื่อฟังผู้ปกครอง การช่วยเหลืองานบ้านและการรักษาชื่อเสียงของครอบครัว

2.3 ความรับผิดชอบต่อโรงเรียน ได้แก่ ความตั้งใจเรียน การเชื่อฟังครูอาจารย์ การปฏิบัติตามกฎของโรงเรียนและการรักษาสम्บัติของโรงเรียน

2.4 ความรับผิดชอบต่อเพื่อน ได้แก่ การช่วยตักเตือนแนะนำเมื่อเพื่อนกระทำผิด การช่วยเหลือเพื่อนอย่างเหมาะสม การให้อภัยเมื่อเพื่อนทำผิดการไม่ทะเลาะและเอาเปรียบเพื่อน และการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน

กรมวิชาการ (2544, หน้า 196) ได้แบ่งประเภทของความรับผิดชอบไว้ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การขจัดปัญหาที่ทำให้ตนเองเป็นทุกข์ เช่น ป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากอันตรายจากโรค รักษาร่างกายให้แข็งแรง รู้จักหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติหน้าที่การงานของตนให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพที่กำหนดตรงเวลา

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การรู้จักฐานะความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว โรงเรียน ชุมชน ประเทศชาติ และบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมเกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม

คณะอนุกรรมการการจัดทำคู่มือ การปลูกฝังค่านิยมของกลุ่มนักบริหาร กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มสมาคมมูลนิธิและกลุ่มพัฒนากำลังคน (2526) โดยกลุ่มสื่อมวลชน ได้แบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความรับผิดชอบ คือ ตนเอง หมายถึง การรู้จักหน้าที่ของตนเองและปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงอย่างดีที่สุดโดยทำงานในหน้าที่ของตนให้ลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา ที่ กำหนดฝึกตนให้เป็นคนตรงต่อเวลาอยู่เนืองนิตย์

2. ความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง การรู้จักฐานะและหน้าที่ที่มีต่อครอบครัวปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมแก่ฐานะและหน้าที่ของตนในครอบครัวและร่วมกิจกรรมของครอบครัว

3. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การรู้จักฐานะและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคมและปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม โดยให้ตระหนักและยอมรับว่าประโยชน์จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าขาดประโยชน์ส่วนรวม และไม่ละเลยที่จะเสียเวลาประโยชน์ส่วนตน และกระทำในสิ่งที่จะรักษาหรือยังให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล ตาปวิเชียร ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารออมสิน ในสายตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารดังกล่าว พบว่า

ภาพลักษณ์ใหม่ด้านการให้บริการของธนาคารออมสิน ครอบคลุมหลายประการ ไม่ใช่แค่รูปแบบการบริการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่เรื่องของความสะดวกสบายในการใช้บริการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ก็เป็นสิ่งสำคัญ และที่สำคัญ คือ การแบ่งประเภทของลูกค้าที่ผู้บริการมองภาพลักษณ์ด้านนี้ว่ายังไม่ดี ถึงแม้รูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินจะมีความหลากหลาย แต่หากผู้เข้ามาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย อาจส่งผลให้ผู้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของธนาคารในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ภาพลักษณ์ใหม่ด้านบุคลากรหรือพนักงานของธนาคารของธนาคารออมสินอยู่ในระดับดี แสดงว่า การให้บริการของบุคลากรของธนาคารออมสิน สามารถที่จะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ในระดับที่ดี แต่ยังไม่ถึงกับขั้นที่ดีมากในสายตาของผู้ใช้บริการ อาจเนื่องมาจากผู้บริการยังมีความคาดหวังสูงในการบริการของพนักงาน แต่อย่างไรก็ตาม หลังจากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ในด้านนี้ ถือว่าธนาคารออมสินสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายได้ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องของทักษะความรู้ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความคล่องแคล่วว่องไว อัจฉริยะไมตรีที่ดี รวมไปถึงการตอบข้อซักถามแก่ผู้บริการ ดังนั้น การที่ธนาคารออมสินมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถสร้างความประทับใจ สร้างทัศนคติที่ดี รวมไปถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้บริการ เพราะบุคลากรเป็นบุคคลที่สามารถสัมผัสโดยตรงกับผู้บริการ

ภาพลักษณ์ใหม่ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยี หลังจากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ การที่ทางธนาคารออมสินได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับระบบการทำงานให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากกว่าเดิม เพื่อที่จะสร้างภาพลักษณ์ให้ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารที่มีเทคโนโลยีทันสมัย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้น บุคลากรของธนาคารต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี รวมทั้งต้องสามารถแนะนำ หรืออธิบายให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้สามารถใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ใหม่ด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีของธนาคารออมสินอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่า ธนาคารมีความสามารถที่จะนำ

เทคโนโลยีที่ทันสมัยตามสายตาของผู้ใช้บริการไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การบริการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และผู้ให้บริการก็สามารถใช้งานได้ด้วยตนเองอย่างง่ายดาย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นการเริ่มต้นในช่วงระยะเวลาที่ไม่ยาวนานมากนัก ในขณะที่การใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ต้องอาศัยทักษะ ความชำนาญ และระยะเวลาในการเรียนรู้ อาจเป็นไปได้ว่าในอนาคตภาพลักษณ์ในด้านนี้จะสามารถพัฒนาไปมากยิ่งขึ้นอีก นอกจากนี้ภาพลักษณ์ในด้านนี้จะสามารถทำให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของทางธนาคาร ออมสินจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อให้ทันกับโลกปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งส่วนนี้ส่งผลถึงภาพลักษณ์เชิงบวกในด้านนี้ของธนาคาร

ภาพลักษณ์ใหม่ด้านอาคารสถานที่ และการตกแต่งรูปแบบสาขา จากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ในด้านการตกแต่งอาคารสถานที่ รูปแบบของสาขาธนาคารใหม่ ทั้งภายใน และภายนอกอาคารนั้น ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ใหม่ด้านอาคารสถานที่ และการตกแต่งรูปแบบสาขาของธนาคารออมสิน อยู่ในระดับดี ไม่ว่าจะเป็นรูปลักษณ์ภายนอก พื้นที่ในการให้บริการ การแบ่งพื้นที่ส่วนต่าง ๆ จำนวนช่องที่ให้บริการ และบรรยากาศโดยรวมของธนาคาร ซึ่งถือว่าทางธนาคารสามารถออกแบบ ตกแต่งสถานที่ให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเมื่อก้าวเข้ามาใช้บริการ แต่จะเห็นได้ว่า ยังมีในเรื่องของจำนวนเก้าอี้เพื่อนั่งรอในการใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการยังมองภาพลักษณ์ในด้านนี้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทางธนาคารต้องให้ความสนใจในเรื่องของการอำนวยความสะดวกสบายในการตกแต่งสถานที่ด้วย การมีสถานที่ให้บริการสวยงาม ทันสมัย นั้นยังไม่เพียงพอ แต่ต้องให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกสบาย พึงพอใจ และประทับใจเมื่อมาใช้บริการ และตัดสินใจมาใช้บริการในอนาคต การออกแบบและตกแต่งภายนอกสถานที่ การออกแบบและตกแต่งภายใน พนักงาน ทำเล ที่ตั้ง รวมทั้งการบรรยากาศของสถานที่จำหน่ายอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ และสามารถดึงดูดใจให้เข้ามาใช้บริการ เมื่อทางธนาคารออมสินมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านของอาคารสถานที่ และการตกแต่งรูปแบบสาขา จะทำให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกิดความประทับใจ และเป็นอีกปัจจัยที่กลุ่มเป้าหมายตัดสินใจเลือกเข้ามาใช้บริการ

ดวงจันทร์ งามมีลาภ (2551) ศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารดังกล่าว ในด้านต่างๆดังนี้

ด้านพนักงาน พบว่า ระดับทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยลูกค้ามี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ในการเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ว่าพนักงานควรมีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการและควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ โดยธนาคารควรมีการอบรมเพิ่มความรู้และเสริมทักษะให้แก่พนักงานเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ในทุกด้าน นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมในเรื่องบุคลิกภาพและการบริการให้แก่พนักงาน ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการครั้งต่อไป

ด้านบริการ พบว่า ระดับทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ในการเป็นธนาคารแสนสะดวก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ว่า ธนาคารควรลดขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นธนาคารควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน มีความคล่องแคล่ว รอบรู้ สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว และควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ Call Center (1551) โดยจัดให้มีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้การติดต่อของลูกค้า ทั้งการขอข้อมูล ขอคำแนะนำปรึกษา และการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ได้รับความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านสถานที่ พบว่าธนาคารควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความทันสมัยครบทุกสาขา เป็นการบ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร นอกจากนี้ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการให้แก่ลูกค้าขณะนั่งรอ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้นได้

วิชุดา ไชยศิริวามงคล, สุพรรณณี อิงปัญญาตวงค์, อำนวย มณีศรีวงศ์กุล, รังสรรค์ เนียมสนิท, ปราโมทย์ครองยุทธ, ยุภาพร ตงประสิทธิ์, วุฒิชัย ศรีไสดาพล และกุลยา พัฒนากุล (2554) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในมุมมองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสำรวจภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในมุมมองของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ตัวอย่างที่สำรวจมีทั้งสิ้น 380 คน จากนักศึกษา 18 คณะแบ่งเป็น 3 ชั้นภูมิได้แก่ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ด้านบุคลากรหรือพนักงานฝ่ายปฏิบัติ พบว่ามีค่าเฉลี่ยของทัศนคติโดยรวมต่ำกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นพนักงานมีความรู้ความสามารถเหมาะสมในหน้าที่ซึ่งนักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขาที่มีความเห็นตรงกัน ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.84-4.78 จัดอยู่

ในชั้นพอใช้ (C) ซึ่งสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งนี้ เป็นโอกาสที่ทางมหาวิทยาลัยและคณะต่างๆ จะต้องเร่งหากกลยุทธ์เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงใน ประเด็นดังกล่าว โดยอาจจะต้องจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างสมรรถนะ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษาให้เป็นที่ประจักษ์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับ ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติโดยรวมตามเป็นอันดับ รองลงมา ด้วยค่าคะแนน 7.44 คะแนน ที่น่าสนใจคือ นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขา ประเมินให้ ประเด็นคณะผู้บริหารดำเนินการอย่างซื่อสัตย์ สุจริตโปร่งใส ตรวจสอบได้ ของด้านดังกล่าวต่ำกว่าประเด็นอื่น โดยค่าคะแนนเฉลี่ยจัดอยู่ในเกณฑ์ขั้นดีถึงดีมาก (B ถึง B+) ซึ่งเป็นประเด็นที่ กระทบต่อ good governance ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยคงต้องเร่งหากกลยุทธ์ เพื่อเสริมให้ภาพลักษณ์ด้านดังกล่าวดีขึ้นอย่างชัดเจน

ด้านพัฒนาชุมชนและประเทศชาติ และความรับผิดชอบต่อสังคม โดยทัศนคติโดยรวม นักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขามีความเห็นตรงกัน ประเมินให้ประเด็น ทั้ง 5 ประเด็น ได้แก่ 1 ประเด็น ด้านการเป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมสนับสนุนในการพัฒนาประเทศ ประเด็นด้านการเป็นองค์กรที่มี ส่วนร่วมสนับสนุนให้เศรษฐกิจของประเทศก้าวหน้า ประเด็นด้านการเป็นองค์กรที่สนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ประเด็นด้านการเป็นองค์กรที่สร้างสรรค์และทำประโยชน์ต่อ สังคม และประเด็นด้านการเป็นที่พึ่งทางปัญญาของประชาชนและสังคม มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ใน เกณฑ์ขั้นดีถึงดีมาก (B+)

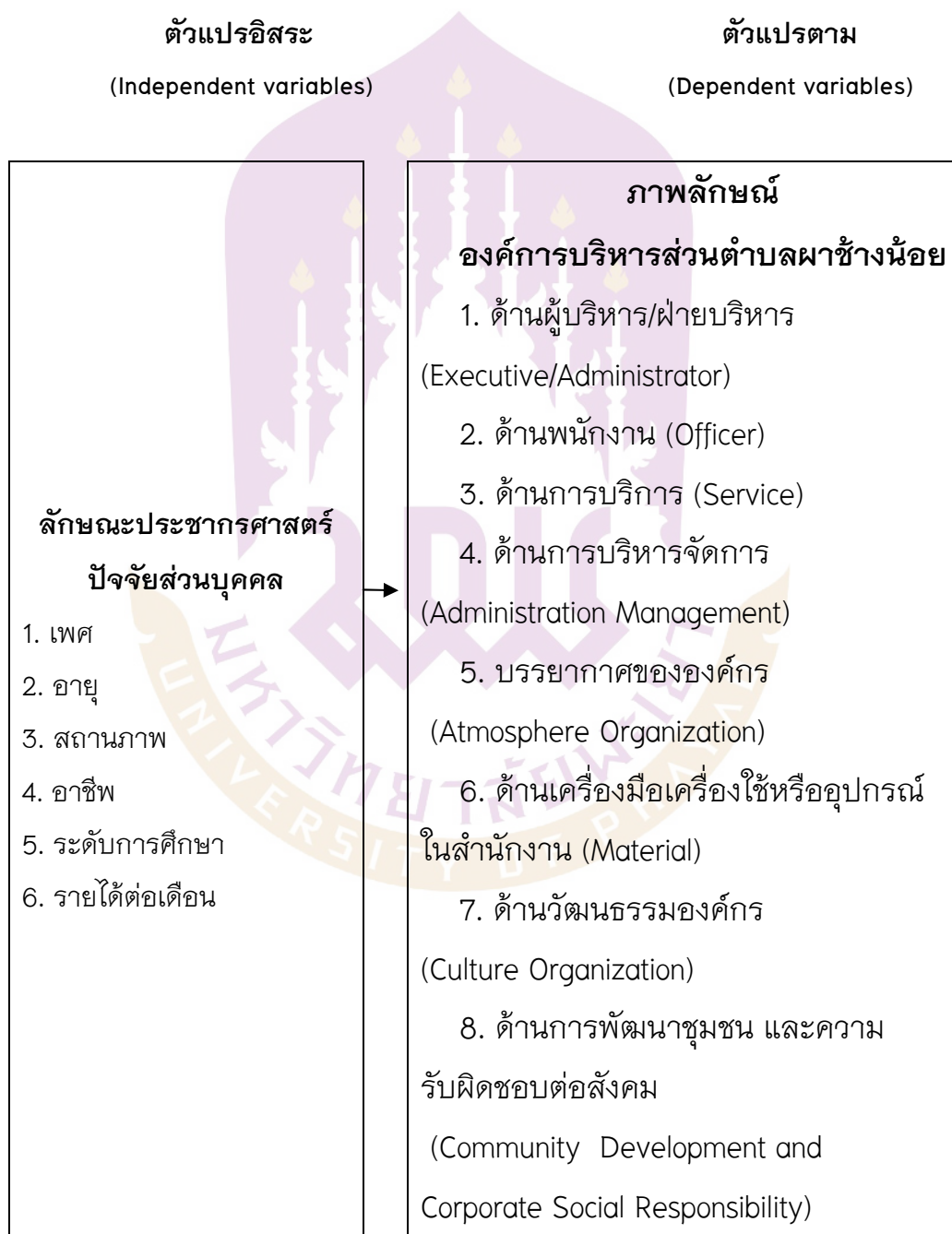
จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์ (2553) ศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความ ไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

ด้านการเข้าใจในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการประเมินภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านการเข้าใจในการบริการอยู่ในระดับดี ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสามารถในการ ให้การแก้ไขปัญหาและให้การเสนอแนะแก่ลูกค้า มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการอย่าง มาก ซึ่งการบริการที่มีความรวดเร็ว และมีความสามารถในการแก้ปัญหา อธิบาย และให้การ เสนอแนะแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีผลต่อระดับภาพลักษณ์ในการบริการเป็นไปในทางที่ดี

ด้านการติดต่อกับพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีการประเมินภาพลักษณ์ของบริษัท ด้านการติดต่อกับพนักงาน อยู่ในระดับดี พนักงานมีความเป็นมิตร สามารถแก้ปัญหาให้กับ ลูกค้าได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีอิทธิพลต่อระดับ ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีความเป็นมิตร สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้

สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ก็ส่งผลต่อระดับภาพลักษณ์ด้านพนักงานไปในทางที่ดี

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ และหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาดังกล่าวเป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ตำบลผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา 7 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,088 ครัวเรือน และมีประชากรทั้งหมด 4,960 คน แยกเป็นชาย 2,543 คน หญิง 2,417 คน ความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ 14 คน ต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2554, สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง) โดยจำแนกได้ดังนี้

จำนวนครัวเรือนจำนวนประชากร

	(ครัวเรือน)	(คน)
หมู่ที่ 1 บ้านปางค่าใต้	156	574
หมู่ที่ 2 บ้านห้วยกอก	203	807
หมู่ที่ 3 บ้านปางพริก	89	357
หมู่ที่ 4 บ้านห้วยเฟือง	179	743
หมู่ที่ 5 บ้านน้ำตัม	69	298

หมู่ที่ 6 บ้านปางค่าเหนือ	149	832
หมู่ที่ 7 บ้านลิบสองพัฒนา	243	1,349
รวม	1,088	4,960

ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาเลือกจากประชากรทั้ง 7 หมู่บ้าน โดยวิธีการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เป็นสูตรที่ใช้หาค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.05 และระดับค่าความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนทั้งหมด 4,960 คนจึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้เท่ากับ 370 ตัวอย่าง

สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967 อ้างใน ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ ศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550 หน้า 155-156)

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e^2 = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ $(0.05)^2$

จากสูตรสามารถคำนวณหาจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังนี้

$$n = \frac{4,960}{1 + 4,960 (0.05)^2}$$

n = 370 ตัวอย่าง

โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้การกำหนดตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sample) เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละหมู่บ้านจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 370 ตัวอย่าง

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1	จำนวน	43	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 2	จำนวน	60	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 3	จำนวน	27	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 4	จำนวน	55	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 5	จำนวน	22	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 6	จำนวน	62	ตัวอย่าง
หมู่ที่ 7	จำนวน	101	ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลตามหมู่บ้าน 7 หมู่บ้าน เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบ 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการกำหนดคำถามหลักๆให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด และปลายเปิด (Close and Open-ended response question) มี 6 ข้อได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษา

ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous question) จำนวน 5 ข้อคือ

ข้อที่ 1 เพศเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่เพศชายหรือเพศหญิงและแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 2 – 5) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆดังนี้

ข้อที่ 2 อายุระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) อายุไม่ทราบอายุที่แน่ชัดว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการมีอายุตั้งแต่กี่ปีขึ้นไป การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งช่วงอายุในแบบสอบถามเป็น 5 ช่วง ดังนี้

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- 2) 20 – 30 ปี
- 3) 31 – 40 ปี
- 4) 41 – 50 ปี

5) 51 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- | | |
|---------------|---------|
| 1) โสด | 2) สมรส |
| 2) หม้าย | 3) หย่า |
| 4) แยกกันอยู่ | |

ข้อที่ 4 อาชีพเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| 1) นักเรียน/นักศึกษา | 2) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน |
| 3) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 4) ธุรกิจส่วนตัว |
| 5) เกษตรกรรม | 6) รับจ้างทั่วไป |
| 7) อื่นๆโปรดระบุ..... | |

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษาเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|---------------------|-------------------|
| 1) ไม่มีการศึกษา | 2) ชั้นประถมศึกษา |
| 3) ชั้นมัธยมศึกษา | 4) ปริญญาตรี |
| 5) สูงกว่าปริญญาตรี | |

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110) คำนวณได้ดังนี้คือความ

$$\text{กว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 30,000 บาท ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{30,000 - 5,000}{5} = 5,000$$

5

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1) น้อยกว่า 5,000 บาท | 2) 5,001 – 10,000 บาท |
| 3) 10,001–15,000 บาท | 4) 15,001–20,000 บาท |
| 5) 20,001 บาทขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยเป็นคำถามเชิงบวก (Positive) และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) ของ Likert Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	หมายถึง
คะแนน 5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	เห็นด้วย
คะแนน 3	ไม่แน่ใจ
คะแนน 2	ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลผล

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการแปลผลโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย (Likert, 1970, หน้า 175) กำหนดความสำคัญดังนี้

การกำหนดระดับคะแนน	ช่วงกว้าง	แปลผล
ระดับคะแนน 5	4.21 – 5.00	หมายถึงภาพลักษณ์ดีมาก
ระดับคะแนน 4	3.41 – 4.20	หมายถึงภาพลักษณ์ดี
ระดับคะแนน 3	2.61 – 3.40	หมายถึงภาพลักษณ์ปานกลาง
ระดับคะแนน 2	1.81 – 2.60	หมายถึงภาพลักษณ์ไม่ดี
ระดับคะแนน 1	1.00 – 1.80	หมายถึงภาพลักษณ์ไม่ดีอย่างมาก

สำหรับคำถามในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดคือ

คำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ประกอบด้วยรายละเอียดของลักษณะภาพลักษณ์ของผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Officer) ภาพลักษณ์ด้านการบริการ (Service) ภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ (Administrative Management) ภาพลักษณ์ของบรรยากาศขององค์กร (Atmosphere) ภาพลักษณ์ของเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) ภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) ภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชนและการบริการสังคม

ขั้นตอนการสร้าง และหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. วิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบของสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
4. ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของข้อคำถามแต่ละข้อนำข้อ
วิจารณ์หาพิจารณาแก้ไขให้เหมาะสม
5. พิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อยอำเภอ
ปง จังหวัดพะเยา ในทัศนะประชาชนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยาโดยมี
แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 370 คนโดย
ขั้นตอนในการดำเนินการ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพร้อม
อธิบายวิธีการตอบ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารวารสารที่สามารถอ้างอิงได้ผลงานวิจัยต่าง ๆ
ที่เกี่ยวข้องรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบสร้างแบบสอบถาม

2. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวิธีการสัมภาษณ์ประชากร
ตำบลผาซางน้อย จำนวน 370 คน จากทั้งหมด 7 หมู่บ้านโดยมีวิธีการขั้นตอนการเก็บรวบรวม
ดังนี้

- 1) เขียนโครงร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
- 2) ผู้ศึกษาทำหนังสือประสานงานกับผู้นำชุมชนเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่
- 3) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงสำรวจตามพื้นที่เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว
- 4) การลงพื้นที่สังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม และแนวคำถาม

กับประชากรในตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำนวน 370 คน

3. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มีวิธีการเก็บรวบรวม ดังนี้

การสัมภาษณ์ประชาชนตำบลผาซางน้อย ประชาชนขององค์การอย่างไรวิธีการที่จะทราบว่าภาพลักษณ์องค์การในสายตาของกลุ่มเป้าหมายของเรานั้นน่าจะจะได้จากการสำรวจความคิดเห็นการทำวิจัยการสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แบบสอบถามต่อมาทำการลงรหัสเพื่อทำการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลหลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
 - 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
 - 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) (Ferguson.

1981, หน้า 68)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรคือ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่

3.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1

3.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1- 2

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามที่ส่วนที่ 1 - 2 โดยใช้สูตร

4. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) การจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) โดยใช้การทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981, หน้า 180)

2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984, หน้า 160)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง หาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานสถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 3 กลุ่มที่เป็นอิสระกันเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้านรายได้ สถานภาพ และระดับอายุ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ด้านพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยนำข้อมูลดังกล่าว มาอธิบายร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการสรุปผลการศึกษาทั้งหมด

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษา ตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2554 – เดือนกุมภาพันธ์ 2555

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำงน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวแล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของประชาชนตำบลผาซำงน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตามลักษณะของตัวแปรตามในด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านการบริการจัดการ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงร้อยละจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	194	52.40
หญิง	176	47.60
รวม	370	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 เป็นเพศหญิงจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มตัวอย่าง แยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	32	8.64
20 – 30 ปี	114	30.81
31 – 40 ปี	109	29.55
41 – 50 ปี	76	20.50
61 ปีขึ้นไป	39	10.50
รวม	370	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.81 รองลงมามีอายุระหว่างจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

ตาราง 3 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มตัวอย่าง แยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	78	21.08
สมรส	253	68.39
หม้าย	17	4.59
หย่า	5	1.35
แยกกันอยู่	17	4.59
รวม	370	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 68.39 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08

ตาราง 4 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มตัวอย่าง แยกตามกลุ่มอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	36	9.70
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	10	2.70
ข้าราชการ/พนักงาน	11	3.00
รัฐวิสาหกิจ	27	7.30
ธุรกิจส่วนตัว	252	68.10
เกษตรกรรวม	26	7.00
รับจ้างทั่วไป	8	2.20
อื่นๆโปรดระบุ.....		
รวม	370	100.00

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 รองลงมามีอาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละ แยกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีการศึกษา	40	10.80
ชั้นประถมศึกษา	155	41.90
ชั้นมัธยมศึกษา	155	41.90
ปริญญาตรี	19	5.10
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม	370	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ชั้นประถมศึกษา จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 และชั้นมัธยมศึกษา จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมา ไม่มีการศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ตาราง 6 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มตัวอย่าง แยกตามกลุ่มรายได้

รายได้(ต่อเดือน)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	251	67.80
5,001 – 10,000 บาท	84	22.30
10,001 – 15,000 บาท	25	6.80
15,001 – 20,000 บาท	7	1.90
20,001 บาทขึ้นไป	3	.80
รวม	370	100.00

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของประชาชนตำบลผาซำน้อย อำเภอปางงั้วจังหวัดพะเยา

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร Executive/Administrator)

ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ ฝ่ายบริหาร	ระดับภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปล ผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
1. เป็นคนจริง พูดจริง ทำจริง โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของ ประชาชนส่วนใหญ่	18	87	184	66	15	3.07	0.88	ปาน กลาง	
2. เป็นผู้ที่มีความริเริ่ม สร้างสรรค์อยู่เสมอเช่น ริเริ่ม โครงการใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ ต่อสังคม	14	106	184	58	8	3.16	0.81	ปาน กลาง	
3. มีการออกเยี่ยมเยียน ประชาชน เพื่อรับทราบ ปัญหา อย่างสม่ำเสมอ	23	130	129	78	10	3.21	0.94	ปาน กลาง	

ตาราง 7 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ ฝ่ายบริหาร	ระดับภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	แปล ผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
4. ยอมรับฟังความคิดเห็น จากประชาชนให้ประชาชนมี ส่วนร่วมในการพัฒนา ท้องถิ่นของตนเอง เช่น มีการ ทำประชาพิจารณ์ ประชามติ เสมอ ก่อนที่เริ่มทำโครงการ ใดๆ	13	143	136	73	5				
	3.50	38.60	36.80	19.70	1.40	3.23	0.85	ปาน กลาง	
5. เป็นผู้ที่มีความพอ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบน โปร่งใส มีคุณธรรม กล้า รับผิดชอบ และยอมรับการ ตรวจสอบการทำงาน	18	112	176	50	14	3.19	0.87	ปาน กลาง	
	4.80	30.30	47.60	13.50	3.80				
6. มีความเสียสละ อดทน	9	112	205	41	3				
	2.40	30.30	55.40	11.10	0.80	3.22	0.70	ปาน กลาง	
รวม						3.18	0.84	ปาน กลาง	

จากตาราง 7 พบว่าภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$, S.D.=0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การยอมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ($\bar{x}=3.23$, S.D.=0.85) รองลงมาคือ มีความเสียสละ อดทน ($\bar{x}=3.22$, S.D.=0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เป็นคนจริง พูดจริง ทำจริง โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่ ($\bar{x}=3.07$, S.D.=0.88)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านพนักงาน (Officer)

ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน	ระดับภาพลักษณ์ด้านพนักงาน						S.D.	ระดับภาพลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})		
1. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	47	161	106	51	5	3.52	0.93	ดี
2. แต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม	65	188	68	46	3	3.72	0.92	ดี
3. มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	19	153	143	40	15	3.33	0.89	ปานกลาง
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน และไม่รับประโยชน์ในทางมิชอบ	20	155	147	34	14	3.36	0.87	ปานกลาง
5. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	15	161	121	67	6	3.30	0.87	ปานกลาง
6. ตรงต่อเวลา	16	101	184	64	5	3.16	0.81	ปานกลาง
7. มีความเสียสละ อดทน	9	112	211	29	9	3.22	0.73	ปานกลาง
รวม						3.37	0.86	ดี

จากตาราง 8 พบว่าภาพลักษณ์ด้านพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอวัง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.37$, S.D.=0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ แต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม ($\bar{x}=3.72$, S.D.=0.92) รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.52$, S.D.=0.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตรงต่อเวลา ($\bar{x}=3.16$, S.D.=0.81)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านการบริการ (Service)

ภาพลักษณ์ด้านการบริการ	ระดับภาพลักษณ์ด้านพนักงาน						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง								
1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่	5	110	211	39	5	1.40	29.70	57.00	10.50	1.40	3.19	0.69	ปาน กลาง
2. ได้รับบริการด้วยความ สะดวกทุกขั้นตอน	13	134	137	82	4	3.50	36.20	37.00	22.20	1.10	3.19	0.86	ปาน กลาง
3. มีระยะเวลาในการให้บริการ เหมาะสม ตรงตามความ ต้องการ	7	99	175	79	10	1.90	26.70	47.30	21.40	2.70	3.04	0.82	ปาน กลาง
4. ได้รับบริการด้วยความเท่า เทียม เสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	26	180	86	68	10	7.00	48.60	23.20	18.40	2.70	3.39	0.95	ปาน กลาง
5. ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	23	177	128	36	6	6.20	47.80	34.60	9.70	1.60	3.47	0.82	ดี
รวมเฉลี่ย						3.25	0.84				ปาน กลาง		

จากตาราง 9 พบว่าภาพลักษณ์ด้านการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปางงิ้ว จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$, S.D.=0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม ($\bar{x}=3.47$, S.D.=0.82) รองลงมาคือ บริการด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.39$, S.D.=0.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=3.04$, S.D.=0.82)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management)

ภาพลักษณ์ด้านการบริหาร จัดการ	ระดับภาพลักษณ์ด้านพนักงาน						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความ คิดเห็น ในการพัฒนา ตรวจสอบ และตัดสินใจ และ แก้ไขปัญหา	15	176	134	39	6	3.42	0.80	ดี	
2. มีการบริหารจัดการ ทรัพยากรด้านงบประมาณ อย่างเหมาะสม สามารถใช้ ประโยชน์สูงสุด ประหยัดและ คุ้มค่า	18	78	203	57	14	3.08	0.84	ปาน กลาง	
3. นำปัญหาที่ได้จากความ คิดเห็นของประชาชนไป พิจารณาดำเนินการโดยเร็ว	8	92	168	86	16	2.97	0.86	ปาน กลาง	
4. ผู้บริหารและพนักงานช่วยกัน แก้ไขปัญหาและพร้อมรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อ แก้ไขปัญหาจากข้อผิดพลาดใน การทำงาน	15	159	116	69	11	3.26	0.91	ปาน กลาง	
5. มีการบริหารงานและจัดการ องค์กร อย่างมีระบบและ ทันสมัย	8	126	153	68	15	3.12	0.87	ปาน กลาง	
6. มีการดำเนินงานด้วยความ โปร่งใส และตรวจสอบได้	7	158	128	47	30	3.18	0.96	ปาน กลาง	
	รวมเฉลี่ย						3.17	0.87	ปาน กลาง

จากตาราง 10 พบว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบล ผาซำน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.17$, S.D.=0.87) พิจารณาเป็นรายชื่อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็น ในการพัฒนา ตรวจสอบและติดตามใจ และแก้ไขปัญหา ($\bar{x}=3.42$, S.D.=0.80) รองลงมาคือ ผู้บริหารและพนักงานช่วยกันแก้ไขปัญหาและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาจากข้อผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{x}=3.26$, S.D.=0.91) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ นำปัญหาที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนไป พิจารณาดำเนินการโดยเร็ว ($\bar{x} = 2.97$, S.D.= 0.86)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization)

ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ องค์กร	ระดับภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศองค์กร					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
1. มีอาคาร สถานที่ภูมิทัศน์ ร่มรื่นเหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงานและให้บริการ ประชาชน	16	136	119	80	19	3.14	0.97	ปาน กลาง
2. มีห้องทำงาน ห้องสุขาที่ สะอาด และเพียงพอต่อการ ให้บริการประชาชน	14	148	119	72	17	3.19	0.95	ปาน กลาง
3. ห้องทำงาน, สถานที่ ปฏิบัติงานสะอาด เป็น ระเบียบ อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการ ทำงาน และให้บริการ ประชาชน	7	152	120	75	16	3.16	0.92	ปาน กลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศ องค์กร	ระดับภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศองค์กร						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์	
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					
4. มีสถานที่ให้บริการ ประชาชนเพียงพอ และ สะอาด	17	109	135	96	13				ปาน กลาง	
5. สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในที่ เหมาะสม และสะดวกใน การให้บริการแก่ประชาชน	15	89	116	134	16				ปาน กลาง	
	4.60	29.50	36.50	25.90	3.50	3.06	0.94		ปาน กลาง	
	4.10	24.10	31.40	36.20	4.30	2.87	0.96		ปาน กลาง	
	รวมเฉลี่ย						3.08	0.95		ปาน กลาง

จากตาราง 11 พบว่าภาพลักษณ์ ด้านบรรยากาศองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบล
ผาซำน้อย อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$, S.D.=0.95)
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีห้องทำงาน ห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอ
ต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.19$, S.D.=0.95) รองลงมาคือ ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงาน
สะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน
และให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.16$, S.D.=0.92) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ทำงาน
ตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม และสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{x}=2.87$, S.D.=0.96)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน
(Material)

ภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ใน สำนักงาน	ระดับภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
1. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอ ในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ (อินเตอร์เน็ตตำบล) แก่ ประชาชน ณ จุดบริการ ประชาชน	24	96	144	90	16	3.06	0.97	ปาน กลาง	
2. มีเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานและ ให้บริการประชาชน	3	137	142	67	21	3.09	0.90	ปาน กลาง	
3. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อ การปฏิบัติงานและให้บริการ ประชาชน	6	95	188	66	15	3.03	0.81	ปาน กลาง	
4. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อ การปฏิบัติงานและให้บริการ ประชาชน	4	119	160	76	11	3.08	0.83	ปาน กลาง	
5. มีการบำรุงรักษา เครื่อง คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่าย เอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ ให้อยู่ใน สภาพใช้งานได้ตลอดเวลา	16	85	228	37	4	3.19	0.71	ปาน กลาง	

ตาราง 12 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้าน เครื่องมือ เครื่องใช้หรือ อุปกรณ์ในสำนักงาน	ระดับภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
6. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดที่ให้บริการประชาชน เช่น ตู้น้ำดื่ม ทีวี โต๊ะ เก้าอี้	18	125	154	64	9				
	4.90	33.80	41.60	17.30	2.40	3.21	0.87	ปานกลาง	
	รวมเฉลี่ย						3.09	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่าภาพลักษณ์ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.09$, S.D.=0.84) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา ($\bar{x}=3.19$, S.D.=0.71) รองลงมาคือ มีเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.09$, S.D.=0.90) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.03$, S.D.=0.83)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization)

ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรม องค์กร	ระดับภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์	
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					
1. ชื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ใช้ เวลา/ทรัพยากรทางราชการ หาประโยชน์ส่วนตน	15	113	164	55	23				ปาน กลาง	
2. มีการทำงานอย่างมี เป้าหมาย และทุ่มเท เพื่อ คุณภาพของงาน	15	92	150	93	20				ปาน กลาง	
3. มีความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน และบริการ ประชาชน	7	136	128	80	19				ปาน กลาง	
4. คำนึงประโยชน์ส่วนรวม มาก่อนประโยชน์ส่วนตน	9	89	166	84	22				ปาน กลาง	
5. มีความร่วมมือร่วมใจ ทำงานเป็นทีม สร้าง บรรยากาศการทำงานที่มี ความสุขร่วมกัน	22	155	144	40	8				ดี	
	รวมเฉลี่ย						3.10	0.91		ปาน กลาง

จากตาราง 13 พบว่าภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กรองค์การบริหารส่วนตำบล
ผาซำงน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.10$, S.D.=0.91)
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความร่วมมือร่วมใจ ทำงานเป็นทีม สร้าง
บรรยากาศการทำงานที่มีความสุขร่วมกัน ($\bar{x}=3.38$, S.D.=0.85) รองลงมาคือ ชื่อสัตย์สุจริต
โปร่งใส ไม่ใช้เวลา/ทรัพยากรทางราชการหาประโยชน์ส่วนตน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมี
การทำงานอย่างมีเป้าหมาย และทุ่มเท เพื่อคุณภาพของงาน ($\bar{x}=2.97$, S.D.=0.94)

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยภาพลักษณ์ ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility)

ภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม	ระดับภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง								
8.1 มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อม กับองค์กร	18	124	146	68	14	4.90	33.50	39.50	18.40	3.80	3.17	0.91	ปาน กลาง
8.2 สามารถส่งเสริม สนับสนุน ให้ ประชาชน มีอาชีพที่มั่นคง และ สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่าง มั่นคง	12	79	201	61	17	3.20	21.40	54.30	16.50	4.60	3.02	0.83	ปาน กลาง
8.3 สามารถแก้ไขปัญหา ทาง สังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อย โอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการ ว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง	14	99	153	88	21	3.80	26.80	41.40	22.40	5.70	3.01	0.93	ปาน กลาง
8.4 สามารถพัฒนาทุนทางสังคม ให้แก่ประชาชน อย่างเกิด ประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อชุมชน อย่างเด่นชัดได้ เช่น การสืบสาน การตัดเย็บผ้าปักชนเผ่า ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่ การ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชาเขียวภูหาลัน	14	120	161	58	17	3.80	32.40	43.50	15.70	4.60	3.15	0.89	ปาน กลาง
8.5 ให้บริการทางวิชาการแก่ ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง	32	110	160	57	11	8.60	29.70	43.20	15.40	3.00	3.26	0.92	ปาน กลาง

ตาราง 14 (ต่อ)

ภาพลักษณ์ด้านการพัฒนา ชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อสังคม	ระดับภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม						ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ระดับ ภาพ ลักษณ์
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				
8.6 ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมอย่าง สม่ำเสมอ	20	116	176	54	4				
	5.40	31.40	47.60	14.60	1.10	3.25	0.81	ปาน กลาง	
	รวมเฉลี่ย						3.10	0.91	ปาน กลาง

จากตาราง 14 พบว่าภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$, S.D.=0.91) พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.26$, S.D.=0.92) รองลงมาคือ ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.25$, S.D.=0.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดสามารถแก้ไขปัญหา ทางสังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อยโอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตามลักษณะของตัวแปรตาม
ในด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านการบริการจัดการ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า

1. **ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator)** พบว่าภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ดังนี้ คือ การยอมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ($\bar{x} = 3.23$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง รองลงมาคือ มีความเสียสละ อดทน ($\bar{x} = 3.22$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง การออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.21$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง เป็นผู้ที่มีภาพพจน์ ชื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบน โปรงใส มีคุณธรรม กล้ารับผิดชอบ และยอมรับการตรวจสอบการทำงาน

($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง เป็นผู้ที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอเช่น ริเริ่มโครงการใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เป็นคนจริง พูดจริง ทำจริง โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่ ($\bar{x}=3.07$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง

2. ด้านพนักงาน (Officer) พบว่าภาพลักษณ์ด้านพนักงาน อยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.37$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านพนักงานดังนี้ คือ แต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม ($\bar{x}=3.72$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.52$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน และไม่รับประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=3.36$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่รับประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=3.33$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{x}=3.30$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความเสียสละ อดทน ($\bar{x}=3.22$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตรงต่อเวลา ($\bar{x}=3.16$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

3. ด้านการบริการ (Service) พบว่าภาพลักษณ์ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการบริการ ดังนี้ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x}=3.47$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี รองลงมาได้รับบริการด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.39$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดที่ให้บริการประชาชน เช่น ตู้น้ำดื่ม ทิว โต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x}=3.21$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับ ภาพลักษณ์ปานกลาง ได้รับบริการด้วยความสะดวกทุกขั้นตอน ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=3.04$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

4. ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) พบว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.17$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ดังนี้ คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็น ในการพัฒนา ตรวจสอบ และตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา ($\bar{x}=3.42$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี ผู้บริหารและพนักงานช่วยกันแก้ไขปัญหาและพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาจากข้อผิดพลาดในการ ($\bar{x}=3.26$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{x}=3.18$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการบริหารงานและ

จัดการองค์กร อย่างมีระบบและทันสมัย ($\bar{x}=3.12$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม สามารถใช้ประโยชน์สูงสุด ประหยัด และคุ้มค่า ($\bar{x}=3.08$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ นำปัญหาที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนไปพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว ($\bar{x}=2.97$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

5. ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization) พบว่าภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.084$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ดังนี้ คือ มีห้องทำงาน ห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีอาคาร สถานที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.16$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีอาคาร สถานที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.14$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีสถานที่ให้บริการประชาชนเพียงพอ และสะอาด ($\bar{x}=3.06$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในที่เหมาะสม และสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{x}=2.87$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

6. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) พบว่าภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.09$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน ดังนี้ คือ มีการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารโต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับ ภาพลักษณ์ปานกลาง มีเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.09$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.08$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตตำบล) แก่ประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ($\bar{x}=3.06$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.03$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

7. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) พบว่าภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.098$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้ คือ มีความร่วมมือร่วมใจ ทำงานเป็นทีม สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขร่วมกัน ($\bar{x}=3.38$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส

ไม่ใช้เวลา/ทรัพยากรทางราชการหาประโยชน์ส่วนตน ($\bar{x}=3.11$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน ($\bar{x}=3.09$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และทุ่มเท เพื่อคุณภาพของงาน ($\bar{x}=2.97$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คำนิยามประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตน ($\bar{x}=2.94$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

8. ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) พบว่าภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.10$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้ คือ ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.26$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.25$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กร ($\bar{x}=3.17$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง สามารถพัฒนาทุนทางสังคมให้แก่ประชาชน อย่างเกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อชุมชนอย่างเด่นชัดได้ เช่น การสืบสานการตัดเย็บผ้าปักชนเผ่า ผลิตภัณฑ์จากร้านจากไม้ไฟ การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชาเขียวภูหั่น ($\bar{x}=3.15$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลางสามารถ ส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชน มีอาชีพที่มั่นคง และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคง ($\bar{x}=3.02$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถแก้ไขปัญหา ทางสังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อยโอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง ($\bar{x}=3.01$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

จากผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ เป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานมีภาพลักษณ์อยู่ในระดับที่ดีที่สุด ($\bar{x}=3.37$) รองลงมาคือด้านการบริการ มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลางคืออยู่ที่ระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.25$) ส่วนด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารจัดการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในสำนักงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ($\bar{x}=3.09-3.18$) ส่วนด้านที่ระดับภาพลักษณ์ที่น้อยที่สุด ได้แก่ด้านบรรยากาศองค์กร มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ($\bar{x}=3.08$)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

1. องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย ควรมีการพัฒนาภาพลักษณ์ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) ด้านพนักงาน (Officer) ด้านการบริการ (Service) ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) บรรยากาศขององค์กร (Atmosphere Organization) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) เนื่องจากผลการศึกษาภาพลักษณ์พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในอนาคต

1. หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อีกจะเป็นสาร สนเทศให้กับผู้บริหารไว้ใช้ประกอบการวางแผน และตัดสินใจ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อยมีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้นดังที่ทราบกันเป็นอย่างดีว่าการสำรวจเกี่ยวกับภาพลักษณ์เหล่านี้ จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เพราะผู้บริหารจะที่มีการพัฒนาของหน่วยงานตามผลการประเมินตลอดเวลา ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย ควรมีการดำเนินการตรวจวัดเป็นระยะ ๆ เพื่อติดตามพัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย ในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา” เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ได้ผลการศึกษาดังนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.40 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.60 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.81 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.55 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.50 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.64 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.39 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 21.08 หม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.59 แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 4.59 มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 68.10 รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.70 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 7.30 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 7.00 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 3.00 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และอาชีพอื่นๆคิดเป็นร้อยละ 2.20 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.90 ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.90 ไม่มีการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.8 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.10 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.30 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.80 รายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.70 รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.80 รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.90 รายได้ 20,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.80

ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย

1. **ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator)** พบว่าภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ดังนี้ คือ การยอมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ($\bar{x}=3.23$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง รองลงมาคือ มีความเสียสละ อดทน ($\bar{x}=3.22$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง การออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อรับทราบปัญหาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.21$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบน โปร่งใส มีคุณธรรม กล้ารับผิดชอบ และยอมรับการตรวจสอบการทำงาน ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง เป็นผู้ที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์ อยู่เสมอเช่น ริเริ่มโครงการใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เป็นคนจริง พูดจริง ทำจริง โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่ ($\bar{x}=3.07$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ ปานกลาง

2. **ด้านพนักงาน (Officer)** พบว่าภาพลักษณ์ด้านพนักงาน อยู่ในระดับดี ($\bar{x}=3.37$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านพนักงานดังนี้ คือ แต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่เหมาะสม ($\bar{x}=3.72$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.52$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน และไม่รับประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=3.36$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่รับประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=3.33$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{x}=3.30$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความเสียสละ อดทน ($\bar{x}=3.22$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตรงต่อเวลา ($\bar{x}=3.16$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

3. **ด้านการบริการ (Service)** พบว่าภาพลักษณ์ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.25$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการบริการ ดังนี้ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{x}=3.47$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี รองลงมา ได้รับบริการด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=3.39$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดที่ให้บริการประชาชน เช่น ตู้น้ำดื่มที่วิ โต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x}=3.21$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ได้รับบริการด้วยความสะดวกทุกขั้นตอน

($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ตรงตามความต้องการ ($\bar{x}=3.04$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

4. ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) พบว่าภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.17$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ดังนี้ คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการพัฒนา ตรวจสอบ และติดตามแก้ไขปัญหา ($\bar{x}=3.42$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ดี ผู้บริหารและพนักงานช่วยกันแก้ไขปัญหา และพร้อมรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาจากข้อผิดพลาดในการ ($\bar{x}=3.26$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{x}=3.18$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการบริหารงานและจัดการองค์กร อย่างมีระบบและทันสมัย ($\bar{x}=3.12$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม สามารถใช้ประโยชน์สูงสุด ประหยัดและคุ้มค่า ($\bar{x}=3.08$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ นำปัญหาที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนไปพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว ($\bar{x}=2.97$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

5. ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization) พบว่าภาพลักษณ์ด้านบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.084$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการ ดังนี้ คือ มีห้องทำงาน ห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีอาคาร สถานที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.16$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีอาคาร สถานที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.14$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีสถานที่ให้บริการประชาชนเพียงพอ และสะอาด ($\bar{x}=3.06$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม และสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{x}=2.87$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

6. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) พบว่าภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.09$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน ดังนี้ คือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดที่ให้บริการประชาชน เช่น ตู้น้ำดื่ม ทวี โต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x}=3.21$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารโต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x}=3.19$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

มีเครื่องถ่ายภาพเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.09$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.08$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตตำบล) แก่ประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ($\bar{x}=3.06$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ($\bar{x}=3.03$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

7. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) พบว่าภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.098$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้ คือ มีความร่วมมือร่วมใจ ทำงานเป็นทีม สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขร่วมกัน ($\bar{x}= 3.38$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ใช้เวลา/ทรัพยากรทางราชการหาประโยชน์ส่วนตน ($\bar{x}= 3.11$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน ($\bar{x}=3.09$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และทุ่มเท เพื่อคุณภาพของงาน ($\bar{x}=2.97$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คำนึงประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตน ($\bar{x}=2.94$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

8. ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) พบว่าภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม มีภาพลักษณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x}=3.10$) โดยเรียงลำดับภาพลักษณ์ด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้ คือ ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.26$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.25$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กร ($\bar{x}=3.17$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง สามารถพัฒนาทุนทางสังคมให้แก่ประชาชน อย่างเกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อชุมชนอย่างเด่นชัดได้ เช่น การสืบสานการตัดเย็บผ้าปักชนเผ่า ผลิตภัณฑ์จักสานจากไม้ไผ่ การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชาเขียวภูหาลัน ($\bar{x}=3.15$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง สามารถส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชน มีอาชีพที่มั่นคง และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคง ($\bar{x}=3.02$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถแก้ไขปัญหา ทางสังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อยโอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง ($\bar{x}=3.01$) อยู่ในระดับภาพลักษณ์ปานกลาง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปาง จังหวัดพะเยา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลจากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.40 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 68.4 มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 68.1 มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.9 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.8 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย แนวคิด

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปาง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) ด้านพนักงาน (Officer) ด้านการบริการ (Service) ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) บรรยากาศขององค์กร (Atmosphere Organization) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปาง จังหวัดพะเยา ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ปานกลางต่อผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร ในการเป็นคนจริง พูดจริง ทำจริง โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่ การเป็นผู้ที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอเช่น ริเริ่มโครงการใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อสังคม การออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อรับทราบปัญหา อย่างสม่ำเสมอ ยอมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง เช่น มีการทำประชาพิจารณ์ ประชามติเสมอ ก่อนที่เริ่มทำโครงการใด ๆ 5 เป็นผู้ที่มีภาพพจน์ ด้ายความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับสินบน โปรงใส มีคุณธรรม กล้ารับผิดชอบ และยอมรับการตรวจสอบการทำงาน ด้านการมีความเสียสละ อดทน ซึ่งจากการที่ผู้บริหาร/ฝ่ายบริหารมีระดับภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ วิจิตร อวระกุล (2527, หน้า 153) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ สุจริตไม่คดโกงไม่โกหกไม่หลอกลวงทำให้เกิดความเชื่อถือ

ศรัทธา การหลอกลวงทำให้เกิดความเสื่อมศรัทธา และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารที่ดีของ **ชาติชายอุทัยพันธ์** (2553, หน้า 5-6) ซึ่งได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับผู้บริหารไว้ดังนี้

1) นักบริหารต้องมีความรอบรู้ รอบรู้ถึงงานในหน้าที่ ตลอดจนถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง นักบริหารต้องเริ่มต้นบริหารตนเอง บริหารคน และบริหารงานให้เป็น ต้องเป็นคนอ่านมาก ฟังมาก เกาะติดกับสถานการณ์รอบด้าน เมื่อได้ข้อมูลสิ่งใดมาต้องรู้จักวิเคราะห์ว่าสิ่งที่ได้ยินได้รู้มานั้นมีความถูกต้องแค่ไหน ต้องมีใจที่หนักแน่นไม่เอนเอียง ไม่มีอคติ คือ ตัวเองต้องเป็นคนที่มีความยุติธรรมประจำใจนั่นเอง การมีปัญญารอบรู้ดังกล่าวยังไม่พอเพียง ถ้าไม่รู้จักนำความคิด นำความรู้มาปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ เมื่อมีปัญหาใด ๆ ประสบการณ์เหล่านี้จะช่วยให้สามารถแก้ไขได้ในทันที

2) ความขยันหมั่นเพียรและกำลังใจเป็นสิ่งที่ควบคู่กัน คนมีปัญญาแต่ขาดกำลังใจในการทำงาน งานก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะความที่ไม่กล้าตัดสินใจ ผู้บริหารควรกล้าคิด และกล้าทำงานใดที่ยากมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ไม่ท้อถอย เมื่อลงมือทำสิ่งใดแล้วเกิดมีอุปสรรคย่อย ๆ ใช้ปัญญาแก้ไขปัญหา ใช้กำลังใจ ความมุ่งมั่น เพียรพยายาม สิ่งใดที่คิดว่ายากลำบาก จะเบาบางลง ที่คิดว่าต้องใช้เวลานาน สิ่งเหล่านี้จะหมดไปในที่สุด ผลที่ตามมา คือ ความเชี่ยวชาญและผลสำเร็จได้ชื่อเสียงเกียรติยศเป็นกำลังใจให้ทำความดีต่อไป

3) การจะเป็นนักบริหารที่สังคมยอมรับ ไม่ควรจะมีจุดด่างพร้อยในชีวิต ไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ตาม นักบริหารหลายคนหมดอนาคตในความเป็นผู้นำเพราะถูกจับได้ว่าทุจริตต่อหน้าที่ หรือบางคนควรได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในระดับสูง แต่เพราะได้มีการทำผิดพลาดเพียงเล็กน้อย

4) นักบริหารต้องมีจิตใจเอื้อเฟื้อ พร้อมที่จะให้การสงเคราะห์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา การให้จะผูกใจคนอื่นไว้ได้ การให้ในที่นี้รวมไปถึงการให้คำแนะนำ ถ่ายทอดวิชาความรู้ หรือเคล็ดลับในการทำงานต่าง ๆ อย่างไม่ปิดบัง ให้อภัยเมื่อมีการผิดพลาดในการทำงานหรือมีการกระทบกระทั่งล่วงเกินกันจะโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม เมื่อมีการให้อภัยก็ย่อมได้รับมิตรภาพคืนมา ยิ่งถ้าเป็นผู้มีความอ่อนน้อมถ่อมตน พุดแต่สิ่งดีงาม ไพเราะ อ่อนหวาน มีความจริงใจ และเป็นคนเสมอต้นเสมอปลายก็สามารถมัดใจได้ดีเช่นกันหรือการทำตัวให้เป็นประโยชน์ในทางหนึ่งทางใด

5) มีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนและพรรคพวก

6) กล้าคิดกล้าทำ กล้าตัดสินใจ แบบมีเหตุผล ไม่เอาความคิดตัวเองเป็นใหญ่ หรือคนข้างเคียงผู้บริหารที่ดีควรจะต้องเรียนรู้และศึกษางาน เข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคนและให้ความรู้หรือสอนงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ให้การอนุเคราะห์

ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างพอเหมาะ ดีในที่ลับ ชมในที่แจ้ง ให้รางวัลเมื่อทำดี มีไมตรีอย่างทั่วถึง บุคลิกน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ต่อองค์กร รักดีต่อหน้าที่ พัฒนาคคน พัฒนางานตลอดเวลา

7) เป็นผู้ผ่านการเปลี่ยนแปลงทันเหตุการณ์รอบรู้

2. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอ ปงจังหวัดพะเยา ด้านพนักงาน (Officer) โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยประชาชนผู้ตอบ แบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ดีต่อการที่พนักงานแต่งกาย มีบุคลิกและลักษณะท่าทาง ที่เหมาะสม มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตรงต่อเวลา และมีความเสียสละอดทน ซึ่งระดับภาพลักษณ์ที่ดีนั้นเกิดจากการพฤติกรรมกระทำ การ แสดงออกในทางที่ดีของพนักงาน โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ 1) **นฤมล ตาลวิเชียร** ซึ่งศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารออมสิน ในสายตาของผู้ใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ภาพลักษณ์ของธนาคารดังกล่าว พบว่าภาพลักษณ์ใหม่ด้าน**บุคลากรหรือพนักงาน**ของ ธนาคารของธนาคารออมสินอยู่ในระดับดี แสดงว่า การให้บริการของบุคลากรของธนาคารออมสิน สามารถที่จะทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ในระดับที่ดี แต่ยังไม่ถึงกับขั้นที่ดี มากในสายตาของผู้ใช้บริการ อาจเนื่องมาจากผู้บริการยังมีความคาดหวังสูงในการบริการ ของพนักงาน แต่อย่างไรก็ตาม หลังจากการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ในด้านนี้ ถือว่าธนาคาร ออมสินสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทักษะความรู้ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความคล่องแคล่วว่องไว อัจฉริยะไมตรีที่ดี รวมไปถึงการตอบข้อซักถามแก่ ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่ธนาคารออมสินมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถ สร้างความประทับใจ สร้างทัศนคติที่ดี รวมไปถึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้บริการ เพราะบุคลากรเป็นบุคคลที่สามารถสัมผัสโดยตรงกับผู้บริการ 2) **ดวงจันทร์ งามมีลาภ (2551)** ซึ่งศึกษาเรื่องทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการศึกษาภาพลักษณ์ใน ปัจจุบัน และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารดังกล่าว ในด้านพนักงาน พบว่า ระดับทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี โดยลูกค้ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ในการเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ว่าพนักงานควรมีบุคลิกภาพและอัจฉริยะไมตรีที่ดีในการให้บริการและควรปรับปรุง ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยธนาคารควรมีการอบรมเพิ่มความรู้และเสริมทักษะให้แก่

พนักงานเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ในทุกด้าน นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมในเรื่องบุคลิกภาพและการบริการให้แก่พนักงาน ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีทัศนคติที่ดีในการใช้บริการ

ครั้งต่อไป 3) **จุไรลักษณ์ จันทสิทธิ์ (2553)** ศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าด้านการติดต่อกับพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีการประเมินภาพลักษณ์ของบริษัทด้านการติดต่อกับพนักงาน อยู่ในระดับดี พนักงานมีความเป็นมิตร สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีอิทธิพลต่อระดับภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ซึ่งหากพนักงานมีความเป็นมิตร สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ก็ส่งผลต่อระดับภาพลักษณ์ด้านพนักงานไปในทางที่ดี

4) สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ของ **วิจิตร อวระกุล (2527, หน้า 153)** พฤติกรรมการกระทำการแสดงออกในทางที่ดีของสถาบันหน่วยงานรวมทั้งเจ้าหน้าที่ และพนักงานจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี 5) และสอดคล้องกับแนวคิดของ **พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2548, หน้า 33-38)** ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กร โดยพนักงาน (Staff) ต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรว่ามีความรู้ความสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ด้วยความเป็นมืออาชีพเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมีความจริงใจในการติดต่อธุรกิจรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่รู้จักใช้วาจาที่สุภาพและพูดจาให้เกียรติมีความหวังดีกับผู้ที่เข้ามาติดต่องานด้วยมีวิญญูณแห่งการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือพร้อมจะทำงานที่เกิดกว่าภาระหน้าที่มีกริยาวาจาที่แสดงความเต็มใจพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อใช้สินค้า/บริการและต้องเป็นคนที่มบุคลิกดีสง่างามมีมาตรฐานที่เหมาะสมมีความพร้อมอยู่เสมอไม่ว่าจะมีสถานการณ์หรือเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นก็ตาม

3. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปาง จันทพะเยา **ด้านการบริการ (Service)** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการบริการในระดับปานกลางต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่ ได้รับบริการด้วยความสะดวกทุกขั้นตอน มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ได้รับการบริการด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิษาคย์ดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดที่ให้บริการประชาชน เช่น ตู้น้ำดื่ม ทีวี โต๊ะ เก้าอี้ ซึ่งการที่ได้ระดับภาพลักษณ์ปานกลางด้านการบริการจากความคิดเห็นประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

มีความสอดคล้องกับ 1) งานวิจัยของ **นฤมล ตาวิเชียร** ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ใหม่ของธนาคารออมสิน ในสายตาของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการศึกษาภาพลักษณ์ในปัจจุบัน และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารดังกล่าว พบว่าภาพลักษณ์ใหม่ด้านการให้บริการของธนาคารออมสิน ครอบคลุมหลายประการ ไม่ใช่แค่รูปแบบการบริการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินเท่านั้น แต่เรื่องของความสะดวกสบายในการใช้บริการความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ และที่สำคัญ คือ การแบ่งประเภทของลูกค้าที่ผู้บริการมองภาพลักษณ์ด้านนี้ว่ายังไม่ดี ถึงแม้รูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินจะมีความหลากหลาย แต่หากผู้เข้ามาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย อาจส่งผลให้ผู้บริการไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของธนาคารในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ **แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (Service) ของจินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15)** ซึ่งได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันทีดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

4. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปางงิ้วจังหวัดพะเยา **ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management)** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการบริการในระดับปานกลาง ต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาตรวจสอบและตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม สามารถใช้ประโยชน์สูงสุด ประหยัดและคุ้มค่า นำปัญหาที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนไปพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว มีการบริหารงานและจัดการองค์กร อย่างมีระบบและทันสมัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับ**แนวคิดการบริหารจัดการ** ของสมพงษ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ. 2514 มีความเห็นว่าการบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDOCRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514, หน้า 13-14.) สมพงษ์ เกษมสิน ยังให้ความหมายการบริหารไว้ว่าการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการดังนี้

- 1) การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
- 2) การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
- 3) การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
- 4) การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
- 5) การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
- 6) การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (collective mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (group cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (group effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
- 7) การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
- 8) การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
- 9) การบริหารไม่มีตัวตน (intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ (สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2523, หน้า 5-6.)

5. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปางงิ้วจังหวัดพะเยา **ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization)** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการจัดให้มีอาคารสถานที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการให้บริการ มีห้องทำงาน ห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน และให้บริการประชาชน มีภูมิทัศน์ร่มรื่น สวยงาม ปราศจากมลพิษ มีสถานที่ให้บริการประชาชนเพียงพอ และสะอาด สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสม และสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ แนวคิดของ พจน ใจชาญสุขกิจ (2548, หน้า 33-38) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กรด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere) หมายถึงทุกส่วนขององค์กรเมื่อรวมกันเป็นสิ่งแวดล้อมและสิ่งที่ประกอบขึ้นกับองค์กรได้อย่างมีความกลมกลืน เช่นอาคารสถานที่การต้อนรับผู้คนที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยจะต้องดูดีและมีความเป็นมิตรตั้งแต่การสร้างประทับใจครั้งแรกจนถึงความประทับใจครั้งสุดท้ายก่อนจากไป

6. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปางงิ้วจังหวัดพะเยา **ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ (Material)** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อเครื่องมือเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ ในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตตำบล) แก่ประชาชน ณ จุดบริการประชาชน มีเครื่อง

ถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน มีการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องกับ แนวคิดของ พจน ใจชาญสุขกิจ (2548, หน้า 33-38) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กรด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material) ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสำนักงานโต๊ะเก้าอี้เครื่องเขียนดอกไม้ประดับแจกัน เป็นต้น ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ผู้คนทั้งหลายใช้ในการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้นการจัดซื้อจะต้องพยายามสร้างสมดุลให้ดีระหว่างการประหยัดกับการรักษาภาพลักษณ์เพราะถ้าเอียงไปทางข้างประหยัดมากเกินไปก็จะเสียภาพลักษณ์และหากเอียงทางด้านภาพลักษณ์มากเกินไปก็จะสิ้นเปลืองเกินกว่าเหตุได้

7. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปงจังหวัดพะเยา **ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization)** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ใช้เวลา/ทรัพยากรทางราชการหาประโยชน์ส่วนตน มีการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และทุ่มเทเพื่อคุณภาพของงาน มีความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน มีความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน คำนึงประโยชน์ส่วนรวมมาก่อน ประโยชน์ส่วนตน มีความร่วมมือร่วมใจ ทำงานเป็นทีม สร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขร่วมกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งแนวคิดของ พจน ใจชาญสุขกิจ (2548, หน้า 33-38) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กรด้านวัฒนธรรม(Culture) หมายถึงวิธีการทำงาน ค่านิยมของผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร และบุคลากรระดับต่างๆรูปแบบในการดำเนินงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวทางและนโยบายของการทำงานในการประสานกับผู้อื่นการรู้จักปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดีมีปรัชญาที่มีความชัดเจนสามารถนำมาใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมถึงแม้ว่าภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นมีมาอย่างยาวนานแต่หากเป็นสิ่งที่ที่ดีควรยึดถือและปฏิบัติต่อไปเพียงแต่จะทำอย่างไรให้ภาพลักษณ์ที่ดีนั้นคงอยู่ต่อไปในอนาคต

8. ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปงจังหวัดพะเยา **ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility(Material))** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อมีการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กร มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง

ไปพร้อมกับองค์กร สามารถแก้ไขปัญหา ทางสังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อยโอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง สามารถพัฒนาทุน ทางสังคมให้แก่ประชาชน อย่างเกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อชุมชนอย่างเด่นชัดได้ เช่น การสืบสานการตัดเย็บผ้าปักชนเผ่า ผลิตภัณฑ์จักรสานจากไม้ไผ่ การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชาเขียวภูหาลัน ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดด้านการพัฒนาชุมชนของ **สุวิทย์ ยິงวรพันธ์ (2509)** ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนา ชุมชน คือ กระบวนการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งนี้ โดยประชาชนเข้า ร่วมมือและริเริ่มดำเนินงานเอง และสรุปความหมายของการ “พัฒนาชุมชน” ไว้ดังนี้ คือ

- 1) การปรับปรุงส่งเสริมให้ชุมชนหนึ่งดีขึ้นหรือมีวิวัฒนาการดีขึ้น
- 2) การส่งเสริมให้ชุมชนนั้น ๆ มีวิวัฒนาการดีขึ้น คือ เจริญทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
- 3) การพัฒนาชุมชนนั้น จะต้องพัฒนาทางด้านวัตถุและพัฒนาด้านจิตใจ

การพัฒนาชุมชน คือ กระบวนการที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น ทั้งนี้ โดยประชาชนเข้าร่วมมือและริเริ่มดำเนินงานเอง สอดคล้องกับแนวคิดด้านการพัฒนาชุมชนของ **Arthur Dunham** กล่าวว่า การพัฒนาชุมชน คือ การรวมกำลังดำเนินการปรับปรุงสภาพความ เป็นอยู่ของชุมชนให้มีความเป็นปึกแผ่น และดำเนินงานไปในแนวทางที่ตนเองต้องการ โดยอาศัย ความรวมกำลังของประชาชนในชุมชนนั้นในการช่วยเหลือตนเองและร่วมมือกันดำเนินงาน และ ต้องได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านวิชาการจากหน่วยงานภายนอก และสอดคล้องกับ การพัฒนาชุมชนของ **องค์การสหประชาชาติ (2505)** ให้คำจำกัดความว่า การพัฒนาชุมชน เป็นขบวนการซึ่งประชาชนทั้งหลายได้พยายามรวบรวมกันทำเองและมาร่วมกับเจ้าหน้าที่ของ รัฐบาล เพื่อที่จะทำให้สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมของชุมชนนั้น ๆ เจริญดีขึ้นและ ผลสมผสานชุมชนเหล่านั้นเข้าเป็นชีวิตของชาติและเพื่อที่จะทำให้ประชาชนอุทิศกาย ใจ ความคิด ความรู้ และทรัพย์ เพื่อความเจริญเติบโตของชาติอย่างเต็มที่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิด ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ **อรวรรณ พาณิชชปฐมพงศ์ (2542, หน้า 5)** ความ รับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การตั้งใจที่จะทำงานหรือติดตามผลงานที่ได้ทำไปแล้วเพื่อ ปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไปทั้งในด้านที่เป็นผลดีและ ผลเสีย และมีความสอดคล้องกับแนวคิดด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ **ไชยรัตน์ ปราณี (2531 อ้างถึงกาญจนา ไชยพันธ์ุและคณะ, 2542) ได้ให้ความรับผิดชอบต่อสังคม** หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้อง และมีส่วนร่วมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็ก ๆ จนถึงสังคมขนาดใหญ่

การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อสังคมไม่มากนักน้อย บุคคลทุกคนจึงต้องมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยและนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยาผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของผู้วิจัยดังนี้

1. **ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย ควรพัฒนาและปรับปรุง ความศรัทธาเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่มีประโยชน์ต่อประชาชนให้ดีกว่าเดิม

2. **ด้านพนักงาน (Officer)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เรื่องของการตรงต่อเวลา ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความเสียสละอดทน ก็ยังมีการปรับปรุงและพัฒนาพนักงาน เช่น กำหนดบทลงโทษแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มาทำงานตรงเวลาในทุก ๆ เดือนเพื่อให้มีภาพลักษณ์ให้อยู่ในระดับที่ดี

3. **ด้านการบริการ (Service)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรหมั่นปรับปรุงหาวิธีที่ทำให้สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการให้บริการให้เหมาะสมตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจะมีการประชุมทั้งฝ่ายบริหารและพนักงาน และลงมือปฏิบัติ ก่อนนำมาให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนนั้นได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงความต้องการ

4. **ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อด้านการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการพัฒนา ตรวจสอบและตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับดี แต่สมควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเรื่องการนำปัญหาที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชนไปพิจารณาโดยเร็ว เพราะมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ซึ่งแนวทางแก้ไขจะต้องมีการจัดประชุมทั้งผู้บริหาร ฝ่ายบริหาร พนักงาน เพื่อลดความล่าช้าในการนำปัญหาที่ได้จากประชาชนไปดำเนินการ โดยอาจลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อการดำเนินการได้เร็วขึ้น

5. **ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อด้านบรรยากาศองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สมควรปรับปรุงในทุกด้านทั้งด้านภูมิทัศน์ ห้องทำงาน ห้องสุขา บรรยากาศ แสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน

6. **ด้านเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน (Material)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยังคงต้องมีการปรับปรุง พัฒนาซ่อมแซม หรือการจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและบริการประชาชน

7. **ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง วัฒนธรรมองค์กรที่ต้องมีการปรับปรุง พัฒนาหรือแก้ไขเร่งด่วน คือ การดำเนินประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ส่วนตน และการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และทุ่มเท เพื่อคุณภาพของงาน โดยให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำประโยชน์ให้ส่วนรวม และทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. **ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility)** พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการปรับปรุง และพัฒนาและแก้ไขเร่งด่วนในทุกเรื่อง ทั้งด้านการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง ด้านปัญหาทางสังคมเช่น ปัญหายาเสพติดที่มีการระบอบอย่างมากในปัจจุบัน ตลอดจนเร่งพัฒนาและให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ให้สามารถพัฒนาทุนทางสังคมให้แก่ประชาชนอย่างยั่งยืนสืบไป

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

1. องค์กรบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย ควรพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร (Executive/Administrator) ด้านการบริการ (Service) ด้านการบริหารจัดการ (Administration Management) ด้านบรรยากาศองค์กร (Atmosphere Organization) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน (Material) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (Culture Organization) และด้านการพัฒนาชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคม (Community Development and Corporate Social Responsibility) เนื่องจากผลการศึกษาภาพลักษณ์พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. หากมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ อีกจะเป็นสาร สนเทศ ที่จะสามารถทราบถึงภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อยในมิติที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เพราะผู้บริหารจะที่มีการพัฒนาของหน่วยงานตามผลการประเมินตลอดเวลา ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย ควรมีการดำเนินการตรวจวัดเป็นระยะๆ เพื่อติดตามพัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย ในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อื่นๆที่มีผลต่อภาพลักษณ์ เช่น การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ช่องทางในการให้บริการ เพื่อศึกษาว่าประชาชนมีทัศนคติกับองค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อยในด้านดังกล่าวอย่างไร โดยนำผลการศึกษาดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยนำผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆที่มีขนาดใกล้เคียงกันในจังหวัดพะเยาซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างไร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ดวงจันทร์ งามมีลาภ. (2551). **ทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี
- ัญญา จันทร์ตรง (บทคัดย่อ): **ภาพลักษณ์ที่ปรากฏกับทิศทางใหม่แห่งการพัฒนา**
กรกมล ทองประชาญ. (2553). **การเปรียบเทียบภาพลักษณ์และทัศนคติส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้สายการบินต้นทุนต่ำในเขต**
กรุงเทพมหานคร. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- ชานนท์ เสากะลิ้ว. (2552). **ลักษณะที่พึงประสงค์ของธุรกิจ ตามทัศนะของนักศึกษา**
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ชั้นปีที่ 2 ปี
การศึกษา 2551 โรงเรียนไทยบริหารธุรกิจและพาณิชย์การ กรุงเทพมหานคร.
ศศ.ม.,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นางสาวพิศุทธิ์ สายจำปา. (2549). **ภาพลักษณ์ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติใน**
ทัศนะของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์. (2545). **การสำรวจภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม**
เกล้าธนบุรีศึกษาเฉพาะกรณี 19 โรงเรียนในชุมชน (วารสารวิจัยและพัฒนา
มจร.ปีที่25 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2545.
- พระอโนชาลิ้มพา. (2553). **ทัศนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อสภาพแวดล้อมของ**
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย.
ศศ.ม.,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ดาบตำรวจอนันท์หรั่งเจริญ. (2550). **ภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง**
ประจำจังหวัดสระแก้วศึกษากรณีการเลือกตั้งระดับท้องถิ่นพื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น
จังหวัดสระแก้ววิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา. ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- พรรัตน์ รัตนศิริวงศ์. **แนวคิด เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร. สืบค้นเมื่อวันที่**
12/9/2554 เวลา10.28 จาก www.sdtc.go.th:

ชาติชาย อุทัยพันธ์. การสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมสำหรับผู้บริหาร ในการดำเนินการ
สร้างราชการใสสะอาดของกรมการปกครอง. สืบค้นจาก

www.personnel.labour.go.th: เมื่อวันที่ 12 /9/2554 เวลา14.12 น.

วิไลวรรณ ลายถมยา. การสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมของผู้บริหาร

www.personnel.labour.go.th: สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 /9/2554

หลักการบริหารจัดการที่ดี : www.personnel.labour.go.th:

สืบค้นเมื่อวันที่ 12 /9/2554 เวลา14.12 น.

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ [http:// guru.google.go.th](http://guru.google.go.th) :

สืบค้นเมื่อวันที่ 12 /9/2554 เวลา10.38 น.

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การทำงาน www.kingnoph.go.th สืบค้นเมื่อวันที่วันที่

12 /9/2554 เวลา15.26 น.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย

อำเภอปง จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย เรื่องภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย อำเภอปงจังหวัดพะเยา” ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รุ่นที่ 3 ปีการศึกษา 2553 ข้อมูลที่ได้นี้ถือเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์เฉพาะทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้

คำชี้แจง

- โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าหัวข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว
- แบบสอบถามมี 2 ส่วนรวมจำนวน 5 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี
 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป
- สถานภาพ โสด สมรส
 หม้าย หย่า
 แยกกันอยู่
- อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป
 อื่นๆโปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา

- ไม่มีการศึกษา
 ชั้นประถมศึกษา
 ชั้นมัธยมศึกษา
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท
 5,001 - 10,000 บาท
 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท
 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาช้าน้อย

ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาช้าน้อย	ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.ด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร					
1.1 เป็นคนจริง พูดจริง ทำจริง โดดเด่นเป็นที่ ยอมรับของประชาชนส่วนใหญ่					
1.2 เป็นผู้ที่มีความริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอเช่น ริเริ่มโครงการใหม่ๆ ที่มีประโยชน์ต่อสังคม					
1.3 มีการออกเยี่ยมเยียนประชาชน เพื่อรับทราบ ปัญหา อย่างสม่ำเสมอ					
1.4 ยอมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของ ตนเอง เช่น มีการทำประชาพิจารณ์ ประชามติ เสมอ ก่อนที่เริ่มทำโครงการใดๆ					
1.5 เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่รับ สินบน โปรงใส มีคุณธรรม กล้ารับผิดชอบ และ ยอมรับการตรวจสอบการทำงาน					

ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย	ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.6 มีความเสียสละ อดทน					
2. ด้านพนักงาน					
2.1 มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2.2 แต่งกาย มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่ เหมาะสม					
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน และไม่รับประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.5 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
2.6 ตรงต่อเวลา					
2.7 มีความเสียสละ อดทน					
3. ด้านการบริการ					
3.1 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเอาใจใส่					
3.2 ได้รับบริการด้วยความสะดวกทุกขั้นตอน					
3.3 มีระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมตรง ตามความต้องการ					
3.4 ได้รับบริการด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ					
3.5 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ้ายุาศัยดี วางตัว เรียบร้อยเหมาะสม					

ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย	ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
4.ด้านการบริหารจัดการ					
4.1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความคิดเห็น ในการพัฒนา ตรวจสอบ และตัดสินใจ และแก้ไขปัญหา					
4.2 มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้านงบประมาณอย่างเหมาะสม สามารถใช้ประโยชน์สูงสุด ประหยัดและคุ้มค่า					
4.3 นำปัญหาที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชน ไปพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว					
4.5 มีการบริหารงานและจัดการองค์กร อย่างมีระบบและทันสมัย					
4.6 มีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
5.ด้านบรรยากาศขององค์กร					
5.1 มีอาคาร สถานที่ภูมิทัศน์ร่มรื่นเหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน					
5.2 มีห้องทำงาน ห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
5.3 ห้องทำงาน, สถานที่ปฏิบัติงานสะอาด เป็นระเบียบ อุณหภูมิพอเหมาะ แสงสว่างพอเพียง มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน และให้บริการประชาชน					
5.4 มีสถานที่ให้บริการประชาชนเพียงพอ และสะอาด					

ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย	ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
5.5 สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในที่เหมาะสม และ สะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน					
6.ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในสำนักงาน					
6.1 มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ ในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ตตำบล) แก่ ประชาชน ณ จุดบริการประชาชน					
6.2 มีเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน					
6.3 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน					
6.5 มีการบำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง ถ่ายเอกสาร เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารโต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา					
7.ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
7.1 ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ไม่ใช้เวลา/ ทรัพยากรทางราชการหาประโยชน์ส่วนตน					
7.2 มีการทำงานอย่างมีเป้าหมาย และทุ่มเท เพื่อคุณภาพของงาน					
7.3 มีความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน และบริการประชาชน					
7.4 คำนึงประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนประโยชน์ ส่วนตน					
7.5 มีความร่วมมือร่วมใจ ทำงานเป็นทีม สร้าง บรรยากาศการทำงานที่มีความสุขร่วมกัน					

ภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาซำน้อย	ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8.ด้านการพัฒนาชุมชน และความรับผิดชอบต่อสังคม					
8.1 มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกับองค์กร					
8.2 สามารถส่งเสริม สนับสนุน ให้ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคง					
8.3 สามารถแก้ไขปัญหา ทางสังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อยโอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง					
8.4 สามารถแก้ไขปัญหา ทางสังคม ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาเด็กด้อยโอกาสขาดที่พึ่ง ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชีพที่ไม่มั่นคง					
8.5 ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง					
8.6 ส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

นางสาวพิณยง คงผดุง

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะศิลปศาสตร

มหาวิทยาลัยพะเยา





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นางสาวพินยง คงผดุง
วัน เดือน ปี เกิด	10 มิถุนายน 2517
ที่อยู่ปัจจุบัน	161 หมู่ที่ 2 ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลผาซางน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 6ว
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	บธ.ป. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร

