

ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขต
เทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



จันจิรา ปิงยอง

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขต
เทศบาลตำบลบ้านต้ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



จันจิรา ปิงยอง

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะบดีวิทยาลัยต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร.สุภาวีย์ ยศธนู)

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2556



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาต่อไป

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุภาวีย์ ยศธนู อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองที่ให้ความกรุณาในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการศึกษาค้นคว้าอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและถือเป็นที่พระคุณอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเทศบาลตำบลบ้านต้า ที่ได้ให้โอกาสรับการศึกษารวมทั้งข้าราชการและพนักงานเทศบาลตำบลบ้านต้าที่อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลบ้านต้าที่ได้ให้ความร่วมมือในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในการวิจัยครั้งนี้

คุณงามความดีอันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบแต่บิดามารดา อันเป็นที่เคารพยิ่ง คณาจารย์ผู้ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนครอบครัวและทุก ๆ ท่านที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจจนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

จันจิรา ปิงยอง

ชื่อเรื่อง	ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	จันจิรา ปิงยอง
ที่ปรึกษา	ดร.สุลาวัลย์ ยศธนู
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
คำสำคัญ	การบริหาร, การจัดการองค์กร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 380 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 51 ถึง 60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 9,001 ถึง 12,000 บาท โดยภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านของประชาชนอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงคะแนนการรับรู้ภาพลักษณ์ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านประสิทธิภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านผู้บริหาร ตามลำดับ แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าภาพลักษณ์ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามระดับการศึกษาประชาชนมีแนวโน้มที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านผู้บริหาร (P-value = 0.071) โดยการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าเพศมีแนวโน้มที่มีผลต่อการรับรู้ของภาพลักษณ์ในด้านบุคลากร (P-value = 0.082) โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในการรับรู้สูงกว่าเพศชาย

Title	RESIDENTS' APPRAISAL OF THE TAMBON BANTUM MUNICIPALITY COUNCIL SERVICES, MUANG DISTRICT, PHAYAO PROVINCE.
Author	Janjira Pingyong
Advisor	Dr.Sulawan Yotthanoo
Academic Paper	Independent Study, M.B.A., University of Phayao, 2012
Keyword	Management, Enterprise management

ABSTRACT

The objective of this research is to investigate the various perceptions residents have of Tambon Bantum Municipality Council, Muang District, Phayao province in terms of administration, personnel, budget allocation, service efficiency, residential cooperatives and division of buildings and facilities. Data collection was carried out through a questionnaire survey of 380 residents in the Tambon Bantum Municipality, Muang District, Phayao. The data was analysed using Descriptive Statistics, including frequency, mean and standard deviation. The Inferential Statistics comprising of the independent sample t-test and one-way ANOVA were also used for data analysis. The results showed that most questionnaire respondents were male. The average age was between 51 and 60 years old and that most had only completed primary education. In terms of occupation, most were agriculturists and their average personal income was between 9,001–12,000 baht per month. Moreover, the resident's overall perception towards each of the services provided by the Tambon Bantum Municipality Council was high. The Council's service efficiency received the highest praise from the residents, followed by residential cooperatives, division of buildings and facilities, personnel, budget allocation and administration respectively. Furthermore, the residents in Tambon Bantum Municipality with different demographic characteristics had no opposing perception of the services offered by the Council. However, the respondent's education level affected their perception of the administration service offered by the Council (P -value = 0.071) and the data showed that people educated to bachelor's degree or higher had a better perception of the Council's administration services. Additionally, the respondent's sex had an effect on their perception

towards the Council's personnel (P-value = 0.082), showing females gave a higher overall rating than males.



สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
	สมมติฐานของการศึกษา.....	6
	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
	ขอบเขตของการศึกษา.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	ภาพลักษณ์.....	9
	การรับรู้.....	11
	ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	13
	คุณลักษณะของผู้บริหารที่ดี.....	15
	บุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	16
	การบริหารงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น.....	19
	ประสิทธิภาพการให้บริการ.....	22
	การมีส่วนร่วมของประชาชน.....	25
	อาคารสถานที่.....	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3	วิธีดำเนินการศึกษา.....	35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
	การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา	44
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อ เทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	51
5 บทสรุป.....	57
สรุปผลการศึกษา.....	58
อภิปรายผลการศึกษา	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก	74
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.....	36
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	42
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ.....	42
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	43
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	44
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในภาพรวม..	44
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร..	45
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากร..	46
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการ บริหารงบประมาณ.....	47
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้าน ประสิทธิภาพในการให้บริการ.....	48
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมี ส่วนร่วมของประชาชน.....	49
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคาร สถานที่.....	50
14 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มอิสระเพื่อเปรียบเทียบระดับการ รับรู้ของภาพลักษณ์ จำแนกตามเพศ.....	51
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของ ภาพลักษณ์ จำแนกตามช่วงอายุ.....	52
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของ ภาพลักษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของ ภาพลักษณ์ จำแนกตามอาชีพ	54
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของ ภาพลักษณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	55



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
2 กระบวนการของการรับรู้.....	13



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลโดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายแต่มีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งต้องมีหลักในการบริหารงานโดยคำนึงถึงประชาชนเป็นส่วนใหญ่ มีการประสานความร่วมมือและความช่วยเหลือระหว่างเทศบาลกับประชาชน และเพื่อให้บรรลุหลักการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ จึงต้องมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งจะส่งผลต่อการวางแผนการปฏิบัติงานในการผลักดันนโยบาย แผนงาน และโครงการด้านต่าง ๆ ในการพัฒนาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาและดำเนินงานให้สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ตามแผนงานและยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เป็นเหตุผลสำคัญของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้ เพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าและเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

เทศบาลตำบลถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี รวมไปถึงการสร้างภาพลักษณ์ให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เทศบาลตำบลมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ก่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล โดยภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลจะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานของเทศบาลในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านการจัดการด้านงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลโดยรวม ดังนั้นภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลที่ดีจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีกับองค์กรและภาพลักษณ์ที่ดีช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์และการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี อาทิเช่น การเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดทำขึ้น หรือการให้ความร่วมมือในการชำระภาษี

และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้แก่เทศบาล ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในตำบลนั้น ๆ และมีการดำเนินงานที่ยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น หากเทศบาลตำบลสามารถบริหารงานและมีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และสามารถสร้างประโยชน์อย่างสูงสุดให้แก่ประชาชนและชุมชน ย่อมส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นในความรู้สึกนึกคิดและภายในจิตใจของประชาชนด้วย

การสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรถือได้ว่าเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร ที่จะต้องให้ความร่วมมือกันในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร บุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างของเทศบาลตำบล จะต้องปฏิบัติงานตามนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ โดยให้อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีงบประมาณขององค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2541 รวมไปถึงระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ บุคลากรของเทศบาลตำบลเป็นผู้ที่ต้องติดต่อกับประชาชนและมีบทบาทอย่างมากในการที่จะสร้างความประทับใจหรือสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของประชาชน จะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรถือเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการดำเนินงานและมีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

ภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาลตำบลเกิดขึ้นได้จากการบริหารงบประมาณที่ต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่กำหนด เพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชน การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงความถูกต้องตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีงบประมาณขององค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ที่กำหนดให้ต้องมีการวางแผนควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม มีความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ หากเทศบาลมีการบริหารงบประมาณที่โปร่งใสมีประสิทธิภาพและมีการกระจายงบประมาณอย่างทั่วถึง ประชาชนก็จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้งบประมาณนั้น การบริหารงบประมาณให้ทั่วถึง โปร่งใส และเป็นธรรม จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่เทศบาลได้ นอกจากนี้การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นงานหลักที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับของเทศบาลต้องมีหน้าที่ให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ การให้บริการที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ การบริการด้วยความรวดเร็ว การบริการด้วยความเสมอภาคไม่

เลือกปฏิบัติ การบริการที่ดีเยี่ยมสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามการจัดอาคารสถานที่ รวมไปถึงพื้นที่และภูมิทัศน์ของอาคารสำนักงาน ให้มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม และสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การจัดให้มีที่นั่งรอ มีการจัดทำแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน และการมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ ถือเป็น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง เนื่องจากอาคารและสถานที่ถือเป็นสิ่งที่เป็น รูปธรรม ประชาชนสามารถรับรู้และมองเห็นได้ทันที ดังนั้น การจัดอาคารและสถานที่ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาล ดังนั้นเทศบาล ตำบลถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการดำเนินงานโดยยึดถือรูปแบบการปกครอง ตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นที่สำคัญอย่างยิ่งคือ การมีส่วนร่วม ของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการ บริหารงานของผู้บริหาร ตลอดจนตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ซึ่งประชาชน สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทราบถึงกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ดังนั้นการ บริหารงานที่มีความโปร่งใสจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการ บริหารงานของเทศบาล ซึ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารงาน จากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ. 2539 และต่อมาได้รับการยกฐานะเป็น เทศบาลตำบลเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิด และเกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ดังนั้น ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การชำระ ภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้กับเทศบาล การร่วมมือในการทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล รวมไปถึงการทำประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบล ซึ่งปัจจุบันเทศบาลตำบล บ้านด้ายังถือว่าได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชนและองค์กรเอกชนในพื้นที่ไม่มากเท่าที่ควร และการดูแลเขตปกครองและประชาชนในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการ ของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลตำบลบ้านด้า คือ “พัฒนาคนตลอดชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจให้รุ่งเรือง พัฒนาเมืองให้น่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ก้าว นำระบบบริหารและการเมือง” ประกอบกับยังไม่เคยมีผู้ใดศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ตำบลบ้านด้ามาก่อน ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงสนใจศึกษาภาพลักษณ์ตามการรับรู้ของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการ

บริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ โดยทำการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผู้ทำการวิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลบ้านต้าในสัดส่วนที่เท่าเทียมกัน ทั้งนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการในด้านการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่ โดยภาพลักษณ์ของเทศบาลที่จะทำการศึกษานี้ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านผู้บริหารเทศบาล ได้แก่ นายกเทศมนตรี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและโครงสร้างการบริหารงานภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะทำงานเพื่อสังคมและส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเป็นประชาธิปไตย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมไปถึงการมีความเป็นผู้นำ ดังนั้นผู้บริหารที่มีคุณสมบัติและภาพลักษณ์ที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาลตำบลด้วย

การสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรถือเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในองค์กร ที่จะต้องให้ความร่วมมือกันในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร บุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างของเทศบาลตำบล จะต้องปฏิบัติงานตามนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้และอยู่ภายใต้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ โดยบุคลากรของเทศบาลตำบลเป็นผู้ที่ต้องติดต่อประสานงานกับประชาชนและมีบทบาทมากในการที่จะสร้างความประทับใจหรือสร้างภาพลักษณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจของประชาชน ดังนั้น บุคลากรในองค์กรถือเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการดำเนินงานและเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ด้านการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่กำหนด โดยเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชน การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงความถูกต้องตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 ที่กำหนดให้ต้องมีกรวางแผนควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม มีความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ หากเทศบาลมีการบริหารงบประมาณที่

โปร่งใสมีประสิทธิภาพและมีการกระจายงบประมาณอย่างทั่วถึง ประชาชนก็จะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้งบประมาณนั้น การบริหารงบประมาณให้ทั่วถึง โปร่งใส และเป็นธรรม จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่เทศบาลได้ นอกจากนี้การให้บริการแก่ประชาชนถือเป็นงานหลักที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับของเทศบาลต้องมีหน้าที่ให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ การให้บริการที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ การบริการด้วยความรวดเร็ว การบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ การบริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเช่นเดียวกัน

เทศบาลตำบล ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการดำเนินงานโดยยึดถือรูปแบบการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ตลอดจนตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ซึ่งประชาชนจะต้องได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและทราบถึงกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลตำบล การบริหารงานที่มีความโปร่งใสจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการบริหารงานของเทศบาล ซึ่งส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาลตำบล รวมไปถึงการจัดอาคารสถานที่ รวมไปถึงพื้นที่และภูมิทัศน์ของอาคารสำนักงาน ให้มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม และสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การจัดให้มีที่นั่งรอ มีการจัดทำแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน และการมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ ถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง เนื่องจากอาคารและสถานที่ถือเป็นสิ่งที่เป็นรูปธรรม ประชาชนสามารถรับรู้และมองเห็นได้ทันที ดังนั้น การจัดอาคารและสถานที่ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อเทศบาล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคาร

สถานที่ ของประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

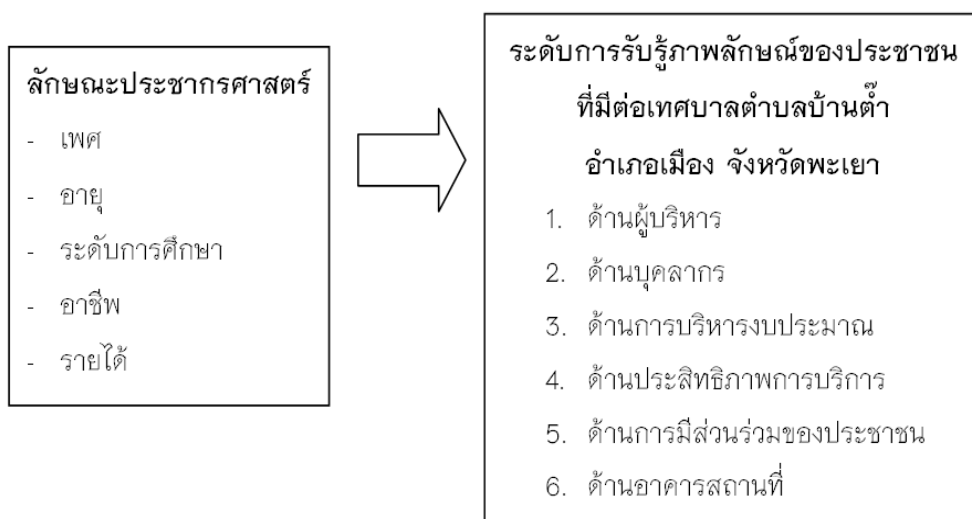
สมมติฐานของการศึกษา

ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้าอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคาร

สถานที่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านต้า รวมทั้งการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 7,298 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ณ เดือนกรกฎาคม 2555)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ภาพลักษณ์ตามการรับรู้ของประชาชน หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่เกิดจากประสบการณ์ของประชาชนทั้งในทางตรง ได้แก่ การติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร การมาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงการได้รับความช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากเทศบาล และประสบการณ์ทางอ้อม ได้แก่ การได้รับคำบอกเล่าจากบุคคลอื่นที่เคยมาติดต่อขอรับบริการหรือการได้รับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น โดยการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผู้บริหาร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์สุจริต การมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ความเป็นประชาธิปไตย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความเป็นผู้นำ

2. ด้านบุคลากร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และความซื่อสัตย์สุจริต

3. ด้านการบริหารงบประมาณ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการด้านงบประมาณของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในเรื่องของการมีประสิทธิภาพ ความเหมาะสม ความเสมอภาค ความโปร่งใส และการประหยัดในการใช้จ่ายงบประมาณ

4. ด้านประสิทธิภาพของการบริการ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพของการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในเรื่องการให้บริการและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ ด้วยความเป็น

กันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความเสมอภาคในการให้บริการ

5. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริหารงานของผู้บริหารและการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

6. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจหรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านการจัดอาคารสถานที่ รวมไปถึงพื้นที่และภูมิทัศน์ของเทศบาล ให้มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม และสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การจัดให้มีที่นั่งรอ การจัดทำแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน และมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่

2. ได้ทราบถึงระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหาร ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำเสนอผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารและข้อมูลความรู้ดังต่อไปนี้

1. ภาพลักษณ์
2. การรับรู้
3. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ประสิทธิภาพการให้บริการ
7. การมีส่วนร่วมของประชาชน
8. อาคารสถานที่
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 83) รายงานว่าภาพลักษณ์ หมายถึงข้อเท็จจริงบวกกับการประเมินส่วนตัวและเป็นภาพที่อยู่ในใจมานานแสนนานของบุคคล ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างไปจากสภาพความหวังได้เพราะภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่เรื่องของข้อเท็จจริงแต่เป็นเรื่องของการรับรู้ นอกจากนี้ วิรัช ลภีรัตนกุล (2540, หน้า 80) ได้สรุปความหมายของภาพลักษณ์ไว้ว่า ภาพลักษณ์ “Image” ในด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ภาพลักษณ์ในใจ (Mental Picture) ของมนุษย์ อาจจะเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิต หรือสิ่งที่ไม่มชีวิตรก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์กร (Organization) สถาบัน Institution) ฯลฯ และภาพดังกล่าว อาจจะเป็นภาพ บุคคล องค์กร สถาบัน ฯลฯ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สร้างให้เกิดขึ้นแก่จิตใจหรืออาจเป็นภาพที่นึกสร้างเองก็ได้ ซึ่งภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กรนั้นคือภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร โดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือที่องค์กรเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีความสอดคล้องกับรายงานของ ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง (2536, หน้า 60) ที่ได้กล่าวว่าภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่คนรู้สึกนึกคิดหรือวาดขึ้นในใจ จะเป็นภาพของอะไรก็ได้ ทั้งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต เช่น ภาพของคน หน่วยงาน องค์กร สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการได้

รับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งประสบการณ์ทางตรงหรือทาง อ้อมบวกกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อบุคคล วัตถุ สัตว์ สิ่งของ สถานที่ ดังนั้นภาพลักษณ์เทศบาลตำบลหมายถึงภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ซึ่งได้มาจากประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม

องค์ประกอบของภาพลักษณ์

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2549, หน้า 8) ได้จำแนกองค์ประกอบของภาพลักษณ์แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. องค์ประกอบเชิงการรับรู้ (Perceptual Component) เป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการสังเกตโดยตรง แล้วนำสิ่งนั้นไปสู่การรับรู้ สิ่งที่ถูกรับรู้นี้อาจจะเป็นบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ความคิด หรือสิ่งของต่าง ๆ เราจะได้ภาพของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เหล่านี้โดยผ่านการรับรู้เป็นเบื้องต้น

2. องค์ประกอบเชิงความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะประเภท ความแตกต่างของสิ่งต่าง ๆ ที่ได้จากการสังเกตและการรับรู้

3. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อาจเป็นความรู้สึกผูกพันยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

องค์ประกอบเชิงการกระทำ (Conative Component) เป็นความมุ่งหมายหรือเจตนาที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเรานั้น โดยเป็นผลของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเชิงความรู้และเชิงความรู้สึก

ประเภทของภาพลักษณ์

วีรัช ลภีรัตนกุล (2540, หน้า 81-84) ได้จำแนกภาพลักษณ์ออกเป็นประเภทสำคัญ ๆ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. ภาพลักษณ์ของบริษัท (corporate image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใด แห่งหนึ่ง ซึ่งจะหมายรวมไปถึงด้านการบริหารหรือการจัดการ (management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และรวมถึงสินค้าผลิตภัณฑ์ (product) และการบริการ (service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้นคำว่าภาพลักษณ์ของบริษัท (corporate image) จึงมีความหมายค่อนข้างกว้างขวาง และยังหมายรวมถึงตัวหน่วยงานธุรกิจฝ่ายจัดการและสินค้าหรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (institution image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบัน หรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือที่องค์กรเพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย

3. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (product/service image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือของบริษัทเพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือบริษัท

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อตราสินค้าตราใดตราหนึ่ง (brand image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อตราสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากจะใช้ในการโฆษณา (advertising) และการส่งเสริมการขาย (sales promotion)

5. อนึ่ง พรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540, หน้า 107-108) ได้กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่สังคมต้องการในความเห็นของ ดร.อำนาจ วิรวรธรรม นักวิชาการซึ่งมีประสบการณ์ทำงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ระบุไว้ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้าทันโลก
2. มีบริการและสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
3. มีระบบบริหารและฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ
4. ทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่ส่วนรวม
5. ปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายของบ้านเมือง
6. มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง

การรับรู้

ความหมายของการรับรู้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 25) ได้กล่าวว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่แต่ละปัจเจกบุคคลได้รวบรวมและแปลความหมายตามความรู้สึกประทับใจ ซึ่งก่อให้เกิดความหมายต่อสถานะแวดล้อมนั้น ๆ งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ส่วนใหญ่ พบว่า บุคคลที่แตกต่างกันแต่ละคนมองสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ต่างกัน นอกจากนี้ เต็มศักดิ์ คทวนิช (2547, หน้า 127) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึงกระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายเกิดการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าทั้งหลาย ในการแปลความหมายของสมองจะต้อง ละเอียด และชัดเจนมากขึ้นน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อ ทศนคติและค่านิยมซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยทั่วไป บุคคลมักจะแปลความหมาย หรือมองเห็นสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นสภาพการณ์ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ จึงเป็นผลให้การมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสภาพการณ์ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์แตกต่างกัน ทั้งในด้านความคิดและพฤติกรรมที่สังเกตได้ ซึ่งการรับรู้นี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลทั้งในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า และการแสดงพฤติกรรม เทพพนม เมืองแมน

และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 6-7) ได้สรุปว่าการรับรู้ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลในการรวบรวมแปลความหมายที่เกิดจากการรับการสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ และจากความรู้สึกของบุคคลนั้น โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคลตามความรู้ ความจำ ความเชื่อ ทศนคติและค่านิยมซึ่งแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม กันยา สุวรรณแสง (2540, หน้า 129) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้ ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก คือ

1. กระบวนการภายนอกหรือสิ่งเร้า
2. กระบวนการภายในหรือการรับรู้
3. กระบวนการแสดงออกหรือปฏิกิริยาตอบสนอง

การสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ เมื่อร่างกายรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ก็เกิดการตีความ โดยอาศัยความคิด ความเข้าใจ ความจำ การเรียนรู้และมโนภาพ หลังจากนั้นก็ทำการตัดสินใจและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองโดยแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมา ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ของปัจเจกบุคคลประกอบด้วยปัจจัย สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (factors in the situation) ได้แก่ เวลา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางสังคม
2. ปัจจัยด้านตัวผู้รับรู้ (factors in the perceiver) ได้แก่ ทศนคติ (attitudes) แรงขับ (motive) ความสนใจ (interests) ประสบการณ์ (experience) และความคาดหวัง (expectation)
3. ปัจจัยด้านเป้าหมาย (factors in the target) ได้แก่ ความใหม่ (novelty) การเคลื่อนไหวที่ (motion) เสียง (sound) ขนาด (size) ภาพด้านหลัง (background) ความใกล้ไกล (proximity) และความเหมือน (similarity)

การรับรู้เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความเข้าใจ ความคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision making) กับการแสดงพฤติกรรม



ภาพ 2 กระบวนการของการรับรู้

ที่มา: กัญญา สุวรรณแสง (2540, หน้า 129)

ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547, หน้า 37-39) ได้ให้ความหมายของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นผู้บริหารท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดผู้บริหารสูงสุด คือ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลผู้บริหารสูงสุด คือ นายกเทศมนตรี องค์การบริหารส่วนตำบลผู้บริหารสูงสุด คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานครผู้บริหารสูงสุด คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาผู้บริหารสูงสุด คือ นายกเมืองพัทยา

นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547, หน้า 37 – 39)

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

สุชาติ รังสินันท์ (2550, หน้า 101) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหาร คือ ผู้ที่ทำงานให้สำเร็จ โดยผ่านคนอื่นด้วยการทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน มอบหมาย สั่งการ กำกับติดตาม และแก้ปัญหา หรือผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับการทำงานของคนอื่น เพื่อให้องค์กร ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คำตอบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง มุมมองที่มีต่อผู้บริหารในฐานะเจ้านายหรือบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงขององค์กรกับภารกิจที่ต้อง กระทำ ซึ่งไม่ใช่ผู้ต้องทำงานเองโดยตรงแต่เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบกำกับและกำหนดให้คนอื่นทำงาน นั้นให้สำเร็จ ดังนั้น จึงถือได้ว่าผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร ต้องทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดเป้าหมายทิศทางและ สร้างประสิทธิภาพความสามารถในการแข่งขันให้องค์กร

สุชาติ รังสินันท์ (2550, หน้า 102) กล่าวว่า ผู้บริหารมีความสำคัญดังนี้

1. ผู้บริหารเป็นผู้สร้างความสำเร็จให้องค์กร นำองค์กรไปในทิศทางและเป้าหมาย ที่กำหนด และดูแลจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดเป็นผลผลิตที่ออกมามากยิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารเป็นผู้ดูแลทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร คือ เพื่อให้ทุกคนอยู่ร่วมกัน เป็นทีมเกิดพลังเชิงพฤติกรรมที่ช่วยกันสร้างผลผลิตที่มีคุณค่า
3. ผู้บริหารเป็นผู้นำองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างองค์กรกับสังคม

บทบาทของผู้บริหาร

สุชาติ รังสินันท์ (2550, หน้า 105) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาท (Role) เป็นพฤติกรรมของ บุคคลที่ถูกคาดหวังจากผู้อื่นว่าควรจะแสดงออกอย่างไร จึงจะเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของ บุคคลนั้น ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันองค์กรให้เดินหน้าไปตามเป้าหมาย ดังนั้น บทบาทหลักของผู้บริหารจึงจำแนก ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มองอนาคตกำหนดเป้าหมายและชี้นำทิศทางขององค์กร และกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติให้ทุ่มเททำงานให้เป็นไปในทิศทางและวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. ผู้ติดตามตรวจสอบ ผู้บริหารต้องประเมินติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน อย่างสม่ำเสมอคู่แข่ง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี วิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อประเมินการ เปลี่ยนแปลง วิเคราะห์ปัญญา โอกาส ต้องศึกษาข้อมูลรายงานต่าง ๆ และจากเครือข่ายทั้งที่เป็น ข้อมูลภายในและข้อมูลจากภายนอกเพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงาน การบริหารทรัพยากร และระบบจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

3. ผู้แก้ปัญหา ในการบริหารจะมีปัญหาเกิดขึ้นตลอดเวลา ทั้งที่เป็นปัญหาประจำวัน ปัญหาสลับซับซ้อนที่ทำงานต้องหยุดชะงัก ผู้บริหารจึงต้องแก้ไข โดยเฉพาะปัญหาที่เหนือการควบคุม เพื่อให้งานเดินหน้าต่อไปได้โดยราบรื่น

4. ผู้จัดสรรทรัพยากร ทรัพยากรทางการบริหารจะประกอบด้วย เงิน เวลา วัสดุ อุปกรณ์ คน ข้อมูลความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัดผู้บริหารจำเป็นต้องจัดสรรการใช้ทรัพยากรดังกล่าวให้กับหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้พอเพียง และมีการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

5. ผู้ประสานสัมพันธ์ การทำงานในรูปแบบเครือข่ายจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารต้องเป็นผู้ทำหน้าที่สื่อสารทั้งการสื่อสารภายในและการสื่อสาร ติดต่อกับผู้คนต่าง ๆ ภายนอกเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะได้รับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้อง ทัวถึง และเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับลูกค้าและคู่แข่งชั้น

6. ผู้พัฒนา คือการเป็นพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงสอนแนะนำให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ทุกคนสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะตามที่คาดหวัง

7. องค์การต้องการการเอาใจใส่ดูแลใกล้ชิดเพื่อปรับตัวตามสภาพแวดล้อม ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แสวงหาข่าวสารและเทคนิค วิธีการ ตลอดจนแนวทางใหม่ ๆ เพื่อหาทางปรับปรุงขยายขอบเขตภารกิจและสรรหาสิ่งที่จะเป็นประโยชน์หรือผลกำไรมาให้ องค์การ

คุณลักษณะของผู้บริหารที่ดี

คุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารกันว่าคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารมีความส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กรโดยตรง สำหรับคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารที่ดีนั้น นักการบริหารได้แสดงทัศนคติไว้แตกต่างกันดังนี้

จรัส สุทธิกุลบุตร (2550, หน้า 215) กล่าวว่า คุณลักษณะสำคัญของคนเป็นผู้นำหรือผู้บริหารมีอยู่ 6 ประการ ได้แก่

1. ความมีพลังและความทะเยอทะยาน (Energy and Ambition)
2. ความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น (The desire to Lead)
3. ความซื่อสัตย์มีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ (Honesty and Integrity)
4. ความเชื่อมั่นตนเอง (Self-Confidence)
5. ความเฉลียวฉลาด (Intelligence) รู้เท่าทันเหตุการณ์ในปัจจุบัน
6. ความรอบรู้ในงาน (Job-Relevant knowledge)

ณัฐยา ลินตระกูลผล (2548, หน้า 290) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของผู้นำและผู้บริหารที่มีประสิทธิผล มีดังนี้

1. มีความใส่ใจ คือ เข้าใจถึงความต้องการ ความกังวล และเป้าหมายของผู้อื่น
2. ไม่ลำบากใจกับความไม่ชัดเจน คือ สามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน ที่แทบไม่มีอะไรจะช่วยชี้แนวทางเลย
3. ไม่ละความพยายาม คือ รักษาเจตคติในทางบวกและมุ่งมั่นต่อการบรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่าจะพบกับอุปสรรคและความล้มเหลว
4. ยอดเยี่ยมในการสื่อสาร คือ รู้ว่าจะรับฟังอย่างไรอีกทั้งสามารถนำเสนอและพูดในสาธารณะได้อย่างยอดเยี่ยม
5. เป็นนักเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิผล คือ ผู้นำที่ดีจะเจรจาต่อรองเสมอ ทั้งกับบุคคลภายนอกและคนของพวกเขาเอง
6. มีความฉลาดหลักแหลมด้านการเมืองในองค์กร คือ รู้จักโครงสร้างอำนาจภายในองค์กรเป็นอย่างดี
7. มีอารมณ์ขัน คือ เมื่อถึงสถานการณ์จำเป็นก็ต้องรู้ว่าจะผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยความสนุกสนาน
8. มีความสุขุม คือ ท่ามกลางความวุ่นวายและสับสนคงรักษาความสงบภายในไว้ได้อย่างดี
9. สร้างความมีส่วนร่วม คือ สามารถทำให้ผู้อื่นมีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
10. สร้างความท้าทาย คือ โน้มน้าวให้คนอื่นเชื่อได้ว่าควรกำหนดมาตรฐานให้สูงและยอมรับเป้าหมายที่จะทำให้พวกเขาต้องพยายามมากขึ้น
11. รู้จักตัวเอง คือ รู้ว่าพฤติกรรมของตัวเองส่งผลกระทบต่อคนอื่นอย่างไร
12. มุ่งเน้นที่อนาคต คือ จัดการงานในระยะสั้นให้สอดคล้องกับลำดับความสำคัญที่ตั้งไว้ในระยะยาวได้

บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547, หน้า 111) กล่าวว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น หมายถึง ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร พนักงานเมืองพัทยา และข้าราชการ หรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือน

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

หน้าที่และความรับผิดชอบส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อัคร ตันติสุนทร (2550, หน้า 20) ได้กล่าวถึง หน้าที่และความรับผิดชอบส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล รับผิดชอบในงานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น โดยมีส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหาร คือ
 - 2.1 กองวิชาการและแผนงาน รับผิดชอบในงานที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน งานนิติกร และงานประชาสัมพันธ์ ฯลฯ
 - 2.2 งานกองคลัง รับผิดชอบในงานที่เกี่ยวกับการเงินการคลังของเทศบาล และงานบัญชีรายรับ/รายจ่าย ฯลฯ
 - 2.3 กองช่าง รับผิดชอบในงานด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม งานสาธารณสุขปโภค และงานสวนสาธารณะ ฯลฯ
 - 2.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทำงานที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอนามัยของประชาชน และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ฯลฯ
 - 2.5 กองการศึกษา รับผิดชอบในงานที่เกี่ยวกับการบริการการศึกษา การบริหารวิชาการและงานโรงเรียน ฯลฯ

มาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547, หน้า 120) กล่าวว่า อนุสนธิจากคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้กำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้ประมวลขึ้นจากข้อเสนอแนะของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทั่วไปใช้ยึดถือปฏิบัติเป็นเครื่องกำกับความประพฤติ ได้แก่

1. พึงดำรงตนให้ตั้งมั่นอยู่ในศีลธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ และมีความรับผิดชอบ

2. พึงปฏิบัติหน้าที่อย่างเปิดเผย โปร่งใส พร้อมให้ตรวจสอบ

3. พึงให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว มีอัธยาศัยไมตรี โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

4. พึงปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า

5. พึงพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และตนเองให้ทันสมัยอยู่เสมอ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2546, หน้า 167-168) กล่าวว่า เทคนิคด้านจริยธรรมของบุคลากรของเทศบาล ควรปฏิบัติตนให้เป็นผู้มีจริยธรรมที่ดังต่อไปนี้

1. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ อดทน มีความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ สุภาพ มีเมตตาธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีของท้องถิ่น

2. การมีจิตสำนึกที่ดั่งใจในการให้บริการ บุคลากรทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการและประชาชนโดยส่วนรวม กล่าวคือ นักการเมืองท้องถิ่นหรือฝ่ายการเมืองของเทศบาลเป็นข้าราชการการเมือง ซึ่งเป็นผู้อาสาประชาชนเข้ามาดำเนินการทางการเมืองเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลและประเทศชาติ จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดั่งใจ ถ้าหากฝ่ายการเมืองของเทศบาลของเทศบาลทำได้ก็เชื่อว่าการพัฒนาทางการเมืองของไทยจะเป็นไปด้วยดีและมีมาตรฐานเช่นเดียวกับประเทศในสังคมประชาธิปไตยทั้งหลาย ส่วนฝ่ายประจำแม้มาจากการแต่งตั้ง ก็ควรมีจิตสำนึกในการทำงานเดียวกัน

3. การวางตัวให้เหมาะสม ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำไม่ควรทะเลาะทแยงนออยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหราโอ่อ่า ใช้จ่ายฟุ่มเฟือยหรือ “กินดีอยู่ดีอย่างเกินความพอดี” แต่ควรปรับเปลี่ยนให้มีพฤติกรรมประจำตัวในลักษณะที่ “กินอยู่แต่เพียงพอดี” รู้จักใช้จ่ายแต่เพียงพอ รู้จักประหยัด ไม่ฟุ่มเฟือย

4. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น ฝ่ายการเมืองไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไปก้าวก่ายหรือแทรกแซงการบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนขึ้นเงินเดือนของฝ่ายประจำ ในเวลาเดียวกันทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำต้องไม่ยอมให้คู่สมรสญาติสนิท บุคคลในครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของตนหรือของผู้อื่น และไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองโดยมิชอบ รวมตลอดถึงการไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งรวมถึงการไม่เรียกร้อง

ของขวัญของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

5. การพบปะเยี่ยมเยียน และช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6. การไม่ใช้และไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ไม่ควรปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวเพื่อให้ผู้อื่นหรือประชาชนเข้าใจผิด โดยมุ่งหวังผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

7. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด ฝ่ายการเมืองควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่ง เมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง

การบริหารงบประมาณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการบริหารงบประมาณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 และ 3) พ.ศ. 2543 ได้นิยามความหมายดังต่อไปนี้

ความหมายของงบประมาณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งบประมาณ หมายความว่า แผนงาน หรืองานสำหรับประมาณการด้านรายรับและรายจ่าย แสดงในรูปตัวเลขจำนวนเงิน การตั้งงบประมาณ คือ การแสดงแผนดำเนินงานออกเป็นตัวเลขจำนวนเงิน

แผนงาน หมายความว่า ภารกิจแต่ละด้านที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

ไพฑูรย์ บุญวัฒน์ (2549, หน้า 36-37) กล่าวว่า งบประมาณของท้องถิ่นเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานเทศบาล ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จับต้องได้นั้นจะต้องใช้เงินไปดำเนินการทั้งสิ้น แม้ว่าอำนาจของเทศบาลจะเกี่ยวข้องกับการออกกฎข้อบังคับกับประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติหรือยกเว้นการปฏิบัติก็ตาม แต่การใช้อำนาจดังกล่าวมีกฎหมายบ้านเมืองคอยควบคุมอยู่แล้ว เรื่องของงบประมาณเป็นการแบ่งสรรประโยชน์ให้กับท้องถิ่นและประชาชนโดยตรง โดยตามที่กฎหมายกำหนดกล่าวคือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบ รายได้เกิดจาก

การจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน รายจ่ายเป็นการคืนภาษีอากรกลับไปสู่ประชาชนในรูปแบบการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการท้องถิ่นในส่วนรวม การจัดทำงบประมาณจึงต้องจัดการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ละเอียด บังคับให้ผู้มีอำนาจทางสภาและผู้บริหารใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นภาษีอากรของประชาชนเป็นไปอย่างโปร่งใสโดยมีหลักการในการจัดทำงบประมาณประจำปี

ลักษณะของงบประมาณ

ลักษณะของงบประมาณตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 (หมวด 2) ได้จำแนกประเภทและลักษณะของงบประมาณไว้ดังนี้

ข้อ 9 เงินรายจ่ายประจำปีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้จัดทำเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี และให้มีงบประมาณรายจ่ายประกอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีด้วย

ข้อ 10 งบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจำแนกเป็นงบประมาณรายจ่ายทั่วไป และงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการ

ข้อ 11 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อาจจัดทำงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการได้โดยได้รับความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น

ข้อ 12 งบประมาณรายจ่ายทั่วไป และงบประมาณรายจ่ายเฉพาะการ อาจตั้งจ่ายเงินช่วยเหลือระหว่างกันได้

ข้อ 13 งบประมาณรายจ่ายทั่วไปขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยรายจ่ายงบกลาง และรายจ่ายตามแผนงาน

ข้อ 14 รายจ่ายตามแผนงาน จำแนกเป็นสองลักษณะคือ

1. รายจ่ายประจำ ประกอบด้วย

- 1.1 หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ
- 1.2 หมวดค่าจ้างชั่วคราว
- 1.3 หมวดค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ
- 1.4 หมวดค่าสาธารณูปโภค
- 1.5 หมวดเงินอุดหนุน
- 1.6 หมวดรายจ่ายอื่น ๆ

2. รายจ่ายเพื่อการลงทุน ประกอบด้วย หมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและก่อสร้าง

รายจ่ายงบกลาง หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจัดสรรให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจโดยทั่วไปใช้จ่าย ตามรายการดังต่อไปนี้

1. เงินเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจ่ายเป็นเงินบำเหน็จบำนาญข้าราชการ เงินบำเหน็จลูกจ้างประจำ เงินทำขวัญข้าราชการและลูกจ้าง เงินทดแทนข้าราชการวิสามัญ เงินค่าทดแทนสำหรับผู้ได้รับอันตรายในการรักษาความมั่นคงของประเทศ เงินช่วยเหลือข้าราชการบำนาญเสียชีวิต เงินสงเคราะห์ผู้ประสบภัยเนื่องจากการช่วยเหลือราชการ การปฏิบัติงานของชาติหรือการปฏิบัติตามหน้าที่มนุษยธรรม และเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ

2. เงินช่วยเหลือข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของรัฐ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจ่ายเป็นเงินสวัสดิการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของรัฐ ได้แก่ เงินช่วยเหลือการศึกษาของบุตร เงินช่วยเหลือบุตร และเงินพิเศษในกรณีตายในระหว่างรับราชการ

3. เงินเลื่อนขั้นเลื่อนอันดับเงินเดือนและเงินปรับวุฒิข้าราชการ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจ่ายเป็นเงินเลื่อนขั้นเลื่อนอันดับเงินเดือนข้าราชการประจำปี เงินเลื่อนขั้นเลื่อนอันดับเงินเดือนข้าราชการที่ได้รับเลื่อนระดับและหรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระหว่างปี และเงินปรับวุฒิข้าราชการ

4. เงินสำรองเงินสมทบและเงินชดเชยของข้าราชการ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจ่ายเป็นเงินสำรอง เงินสมทบ และเงินชดเชยที่รัฐบาลนำส่งเข้ากองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

5. เงินสมทบของลูกจ้างประจำ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อจ่ายเป็นเงินสมทบที่รัฐบาลนำส่งเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพลูกจ้างประจำ

6. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเสด็จพระราชดำเนินและต้อนรับประมุขต่างประเทศ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสนับสนุนพระราชภารกิจในการเสด็จพระราชดำเนินภายในประเทศและหรือต่างประเทศ และค่าใช้จ่ายในการต้อนรับประมุขต่างประเทศที่มาเยือนประเทศไทย

7. เงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งสำรองไว้เพื่อจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น

8. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการรักษาความมั่นคงของประเทศ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรักษาความมั่นคงของประเทศ

9. เงินราชการลับในการรักษาความมั่นคงของประเทศ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เพื่อเบิกจ่ายเป็นเงินราชการลับ ในการดำเนินงานเพื่อรักษาความมั่นคงของประเทศ

10. ค่าใช้จ่ายตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

11. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานของรัฐ หมายความว่า รายจ่ายที่ตั้งไว้เป็นค่าใช้จ่ายในการช่วยเหลือข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานของรัฐ

รายละเอียดประเภทรายจ่ายงบกลาง หมวดรายจ่ายต่าง ๆ และเงินนอกงบประมาณให้เป็นไปตามที่กรมการปกครองกำหนด

ประสิทธิภาพการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น นอกจากนี้ วัชรภรณ์ สุริยาภิวฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก และสอดคล้องกับจินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไป ยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ไม่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมาย ของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช้ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ลักษณะของการบริการ

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒนกิจ (2548, หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการใน ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการ ได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับ คืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียด่วนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

ความหมายของประสิทธิภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 667) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน นอกจากนี้ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2542, หน้า 113-114) อธิบายเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบของภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ก็แล้วแต่ ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนพอดีกับงาน และยิ่งผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพได้มากเท่านั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การบริการสาธารณะของภาครัฐ

ประยูร กาญจนดุล (2549, หน้า 199-121) ได้กล่าวถึง แนวคิดการให้บริการสาธารณะ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อ พิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย เช่นกัน

ดังนั้น ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถบรรลุเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายขององค์กรที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การมีส่วนร่วมของประชาชน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าเป็นการกระจายโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ ที่จะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน การมีส่วนร่วมในการออกกฎหมาย ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ของรัฐ

ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. เพื่อต้องการให้ประชาชนเกิดความผูกพัน รู้สึกรัก และมีจิตสำนึกเป็นเจ้าของท้องถิ่น ร่วมกัน

2. เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารงานด้วยความโปร่งใส ตรงกับความต้องการของประชาชนและรับผิดชอบต่อประชาชนให้มากขึ้น

3. เพื่อให้มีการตรวจสอบการบริหารจัดการของผู้บริหารและสภาทุกขั้นตอน

การกระจายอำนาจเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้รัฐสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีได้มีความหมายแค่การใช้สิทธิในการลงคะแนนเสียงเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการที่ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมรับรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น

การมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่เริ่มกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของท้องถิ่นแล้ว จะทำให้การบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด นอกจากนี้การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับทราบขั้นตอนการดำเนินงาน จะส่งผลทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของท้องถิ่นเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีความยุติธรรม ลดการทุจริตและความขัดแย้งในการทำงาน

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีหลายกระบวนการ อาทิเช่น

1. การลงสมัครเป็นผู้บริหารหรือสมาชิกสภาเทศบาล

2. การสนับสนุนคนดีมีความสามารถให้เข้าไปบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. การไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้บริหารหรือสมาชิกสภาเทศบาล
4. การเสนอให้มีการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น
5. การชำระภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานภายในท้องถิ่น

6. การให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารท้องถิ่นในการดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ

การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ติดตามตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่าดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ตรงตามความต้องการของประชาชนหรือไม่
2. ติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีว่าถูกต้อง โปร่งสน และเกิดประโยชน์หรือไม่
3. เข้าร่วมรับฟังการประชุมสภา เพื่อติดตามผลงานหรือพฤติกรรมของผู้บริหารและสมาชิกสภา
4. ขอรับทราบข้อมูลข่าวสารจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากเห็นว่าการทำงานไม่โปร่งใส
5. การเข้าร่วมประชาคม เพื่อแสดงความคิดเห็นประกอบการพิจารณาแผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่น
6. ตรวจสอบแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าตรงกับปัญหาความเดือดร้อน และความต้องการของประชาชนหรือไม่
7. คัดค้านข้อบังคับ หรือมติ ที่ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน
8. ถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภา ที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมและไม่สุจริต

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการมีส่วนร่วม

1. ได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
2. มีบทบาทในการตัดสินใจในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และสามารถสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่
3. มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การเสนอปัญหาและความต้องการของชุมชน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การไปใช้สิทธิในการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น การเสนอการออกข้อบัญญัติท้องถิ่น และการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภา เป็นต้น

อาคารสถานที่

ความหมายของอาคารสถานที่

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้บัญญัติว่า อาคาร หมายความว่า ตึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แพ คลังสินค้า สำนักงานและสิ่งก่อสร้างขึ้นอย่างอื่น ซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้ และหมายความรวมถึงอสังหาริมทรัพย์หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นอย่างอื่นเพื่อใช้เป็นที่พักอาศัยของประชาชน เชื้อเพลิง สะพาน อุโมงค์ ทางหรือท่อระบายน้ำ อุโมงค์ คานเรือ ท่าเรือ ท่าจอดเรือ รั้ว กำแพง หรือประตู ที่สร้างขึ้นติดต่อกับหรือใกล้เคียงกับที่สาธารณะหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นให้บุคคลทั่วไปใช้สอย ป้ายหรือสิ่งก่อสร้างขึ้นสำหรับติดหรือตั้งป้าย (ก) ที่ติดหรือตั้งไว้เหนือที่สาธารณะ และมีขนาดเกินหนึ่งตารางเมตร หรือมีน้ำหนักรวมทั้งโครงสร้างเกินสิบกิโลกรัม (ข) ที่ติดหรือตั้งไว้ในระยะห่างจากที่สาธารณะซึ่งเมื่อวัดในทางราบแล้วระยะห่างจาก ที่สาธารณะมีน้อยกว่า ความสูงของป้ายนั้นเมื่อวัดจากพื้นดิน และมีขนาดหรือมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง พื้นที่หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่พักอาศัย ที่กักขัง และทางเข้าออกของรถสำหรับอาคารที่กำหนดตามมาตรา ๘ (๙) สิ่งก่อสร้างขึ้นอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึงส่วนต่าง ๆ ของอาคารด้วย

กฎกระทรวงฉบับที่ 55 พ.ศ. 2542 ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ได้ให้ความหมายของอาคารสาธารณะและสำนักงานไว้ดังนี้

อาคารสาธารณะ หมายถึง อาคารที่ใช้เพื่อประโยชน์ในการชุมนุมคนได้โดยทั่วไป เพื่อกิจกรรมทางราชการ การเมือง การศึกษา การศาสนา การสังคม การนันทนาการ หรือการพาณิชย์กรรม เช่น โรงมหรสพ หอประชุม โรงแรม โรงพยาบาล สถานศึกษา หอสมุด สนามกีฬา กลางแจ้ง สถานกีฬาในร่ม ตลาด ห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า สถานบริการ ท่าอากาศยาน อุโมงค์ สะพาน อาคารจอดรถ สถานีรถ ท่าจอดเรือ โป๊ะจอดเรือ สุสาน ฌาปนสถาน ศาสนสถาน เป็นต้น

สำนักงาน หมายความว่า อาคารหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของอาคารที่ใช้เป็นสำนักงานหรือที่ทำการ

ลักษณะอาคารสถานที่ที่เหมาะสมแก่การให้บริการ

ปรีชา นิพนธ์พิทยา (2535, หน้า 117) อธิบายถึงอาคารสถานที่ที่เหมาะสมแก่การให้บริการ ต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ความสะอาด อาคารและบริเวณอาคารต้องรักษาความสะอาดอย่างเพียงพอ
2. ตกแต่งบริเวณอาคาร โดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอย ความสวยงาม และความเป็นระเบียบ

3. อาคารประกอบ เช่น หอประชุม ห้องน้ำ ห้องเก็บของควรได้รับการเอาใจใส่อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา

4. จัดบริเวณให้ร่มรื่น มีไม้ดอกไม้ประดับ สวยหย่อม เพื่อให้ประชาชนเกิดความสดชื่นสบายใจ

5. จัดให้มีที่นั่งเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

6. อาคารควรจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ ปราศจากฝุ่นและมลภาวะอื่น ๆ

7. ควรจัดบรรยากาศเหมือนบ้าน สี เพดาน ฝ้าบาน ผ้าม่าน ผ้าม่านห้อง พื้นห้อง โตะ เก้าอี้ ต้องชวนให้น่าอยู่และสะดวกในการใช้

8. อาคารต้องมีความคงทน แข็งแรงและปลอดภัยเพื่อความสุขของประชาชนมากกว่าคำนึงถึงความสวยงามเพียงอย่างเดียว

9. พื้นที่บริเวณอาคาร ควรมีบริเวณพอเหมาะแก่ประโยชน์ใช้สอย เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ ควรมีต้นไม้ให้ร่มรื่นเพื่ออาศัยร่มเงายามแดดร้อน มีรั้วมีขอบเขตบริเวณเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบสวยงาม

ดังนั้น การจัดอาคารสถานที่หรือสำนักงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และง่ายต่อการติดต่อประสานงาน การจัดให้มีที่นั่งรอ การจัดทำแผนผังการให้บริการที่ชัดเจน และมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการ จะช่วยให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจ และเกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาริรัตน์ ดวงชาคำ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคาร ศึกษาความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และรายได้ต่อเดือน และศึกษาข้อเสนอแนะความคิดเห็นของลูกค้า ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม และ Chi-square ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้าทันโลก ด้านระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการบริการและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมาย และด้านการ

ทาคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ส่วนรวม ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มินทร์ฐิตา จิราธรรมวัฒน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อ ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ระดับการรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชากรจำนวน 400 คน ที่มีอายุ ระหว่าง 18-60 ปี ที่อาศัยอยู่ใน 6 เขตของกรุงเทพมหานคร สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ T-test และ F- test ทดสอบวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า โครงการการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของบริษัทที่มีต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนนั้น การรับรู้ในภาพรวมทุกด้านพบว่า ประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านชุมชน มีระดับการรับรู้มาก และด้านสังคมมีระดับการรับรู้ปานกลาง และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารสื่อสิ่งพิมพ์จากหนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์จาก โทรทัศน์ และสื่อบุคคลจากเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ส่วนทัศนคติในภาพรวมทุกด้านพบว่า ประชาชนมีทัศนคติเชิงบวก รวมถึงการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ผลิตภัณฑ์ และมีความชอบในการดำเนินกิจกรรมด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

สุวิวัฒนา ฐิตวิวัฒนพงศ์ (2552) ศึกษาในเรื่อง ภาพลักษณ์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย รามคำแหง ตามทัศนะของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่คาดหวังของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทัศนะ ของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง เปรียบเทียบภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทัศนะของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง และเปรียบเทียบ ภาพลักษณ์ที่คาดหวังและภาพลักษณ์ที่เป็นจริงโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามทัศนะ ของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์จำนวน 113 คน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 197 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 197 คน ในปีการศึกษา 2550 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ

ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์ที่คาดหวังของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านไม่พบว่าแตกต่างกัน ทักษะของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์ที่เป็นจริงของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทักษะของอาจารย์ นักเรียนและผู้ปกครอง ที่มีต่อภาพลักษณ์ที่คาดหวังและที่เป็นจริงของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กมลทิพย์ วาสนสมพงษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในสายตาประชาชนกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของประชาชนในการเปิดรับข่าวสารของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในการเปิดรับข่าวสารของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในการเปิดรับข่าวสารของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรและการเปิดรับข่าวสาร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติ คือ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่า t -test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสาร กตณ. จากสื่อเฉพาะกิจมากที่สุด ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น ด้านชื่อเสียงของสำนักงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านชื่อเสียงของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยในสายตาประชาชนกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางด้านประชากร ได้แก่ กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประชาชนที่มีเพศและสถานภาพการสมรสต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยไม่แตกต่างกัน และการเปิดรับข่าวสาร กคน.ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและตาม อัธยาศัยไม่แตกต่างกัน

ศศิธร ชินราช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของ องค์การนครราชสีมา (มหาชน) สาขาภาพลักษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์การของนครราชสีมา เช่น โครงการจัดทำเอกลักษณ์ องค์การ ดำเนินการปรับภาพลักษณ์นครราชสีมา ให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเก็บรวบรวม ข้อมูลจากประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F- test (ANOVA และ MANOVA) พบว่า ลูกค้ นครราชสีมา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ องค์การโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเป็นองค์การที่เจริญก้าวหน้าทัน โลก ด้านการบริการและความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ ด้านระบบการจัดการและการจัดการที่มี ประสิทธิภาพ ลูกค้ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์การ โดยรวม และด้านการปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายต่างกัน ลูกค้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์การโดยรวม ด้านการเป็นองค์การที่เจริญก้าวหน้าทันโลกด้านการบริการและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ ด้าน ระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพด้านการทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ ส่วนรวม ด้านการปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ แตกต่างกัน

นัยนา สังฆะเกตู (2551) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของโรงเรียนศรีวิฒนาบริหารธุรกิจและ เทคโนโลยีนานาชาติ ตามการรับรู้ของผู้ปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์ในการเพื่อศึกษาภาพลักษณ์ ของโรงเรียนศรีวิฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติตามการรับรู้ของผู้ปกครอง เพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของโรงเรียนศรีวิฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติตาม การรับรู้ของผู้ปกครอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนศรีวิฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติ จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงเรียนศรีวิฒนาบริหารธุรกิจ และเทคโนโลยีนานาชาติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ใน

ระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบริการนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับชั้นของนักเรียนในปกครองต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของ โรงเรียนศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนผู้ปกครองนักเรียนที่มีเพศ และรายได้ต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของโรงเรียน ศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติ ไม่แตกต่างกัน

ยุทธภูมิ สุวรรณเวช (2551) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในทัศนะของสถานประกอบการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของสถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการศึกษาครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สถานประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในเชิงบวก โดยภาพลักษณ์ด้านองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาเป็น ภาพลักษณ์ในด้านการจัดการเรียนการสอน

ภรณี นนทสินนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ตราสินค้าธนาคารออมสินหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่องการรับรู้ตราสินค้าธนาคารออมสินหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test (ANOVA และ MANOVA) ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีการรับรู้ตราสินค้าธนาคารออมสินโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการรู้จักตราสินค้า ด้านความสัมพันธ์ต่อตราสินค้า ด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพ ด้านความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้า ลูกค้าธนาคารออมสินที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และลูกค้าธนาคารออมสินที่มีการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ตราสินค้าหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ลูกค้าธนาคารออมสินที่มีการศึกษาต่างกันรับรู้ตราสินค้าหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์รายด้านความซาบซึ้งต่อคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 ส่วนลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ตราสินค้าธนาคารออมสินหลังการ

ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันและลูกค้าที่ใช้บริการสาขาต่างกันมีการรับรู้ตราสินค้าหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อำพน เจริญรูป (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกต่อภาพลักษณ์สหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ่ จำกัด จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อภาพลักษณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ่ จำกัด จังหวัดจันทบุรี รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ่ จำกัด จังหวัดจันทบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า f-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ่ จำกัด จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับสูง มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ระดับสูงทั้งในด้านความเชื่อถือต่อองค์กร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านความคิดเห็นต่อกิจกรรม ด้านการรับรู้และความประทับใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ่ จำกัด จังหวัดจันทบุรี พบว่า สมาชิกมีรายได้ต่อเดือน ความเชื่อถือในองค์กร ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ และการรับรู้และความประทับใจในองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมาชิกที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก มูลค่าการชำระค่าหุ้นรายเดือนต่างกันไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์แตกต่างกัน

วิมลพรรณ อภาเวท และสาวิตรี ชีวะสาธน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาภาพลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในทัศนะของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในทัศนะของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงเป็นการศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตลอดจนศึกษาหาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และภาพลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับทดสอบสมมุติฐานใช้การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยการยอมรับหรือปฏิเสธสมมุติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรด้านเพศ

เกรดเฉลี่ย รายได้ครอบครัว และประเภทสถานศึกษาแตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรด้านประเภทสถานศึกษาแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรด้านเพศและประเภทสถานศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันมีภาพลักษณ์ต่อคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไม่แตกต่างกัน การเปิดรับข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความสัมพันธ์กับความรู้ที่มีต่อคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมพล จันทรประสาทสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองน่าน จังหวัดน่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและการหาค่าแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นขอประชาชนพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ไม่แตกต่างกัน ภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่าน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดน่านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์และเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ของประชาชนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 7,298 คน (ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนและบัตรเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ณ เดือนกรกฎาคม 2555)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจประชากรในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก กรณีที่ทราบจำนวนประชากรและทำการสุ่มแบบไม่แทนที่กลับคืน จะได้ขนาดตัวอย่าง n เป็นดังนี้

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{โดยที่} \quad n_0 = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{e^2}$$

เมื่อ $Z_{\alpha/2}$ = ค่า Z ที่ระดับนัยสำคัญ α งานวิจัยนี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง ในแต่นี้กำหนดให้ มีค่าเท่ากับ 10%

σ = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากงานวิจัยที่มีลักษณะเกี่ยวเนื่องจากเรื่องนี้ซึ่งทำโดยลฎาภา (2554) พบว่าค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีค่าเท่ากับ 0.97 ดังนั้นกำหนดให้ $\sigma = 0.97$ แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.97)^2}{(0.10)^2} = 361.45$$

$$n = \frac{361.45}{1 + \frac{361.45}{7298}} = 379.35$$

จากการคำนวณ จะได้ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 380 ตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา แบ่งออกเป็น 13 หมู่บ้าน โดยเก็บตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านในสัดส่วนที่เท่ากัน โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

จำนวนตัวอย่างที่จะใช้สุ่ม

$$= \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านห้วยเดียนเหนือ	692	$\frac{692 \times 380}{7,298} = 36.03 \approx 36$
หมู่ที่ 2 บ้านต้าดอนมูล	690	$\frac{690 \times 380}{7,298} = 35.93 \approx 36$
หมู่ที่ 3 บ้านต้าป่าลาน	223	$\frac{223 \times 380}{7,298} = 11.61 \approx 12$
หมู่ที่ 4 บ้านท่าช้าง	208	$\frac{208 \times 380}{7,298} = 10.83 \approx 11$
หมู่ที่ 5 บ้านต๋าน้ำส้ม	738	$\frac{738 \times 380}{7,298} = 38.43 \approx 38$
หมู่ที่ 6 บ้านต๋าม่อน	510	$\frac{510 \times 380}{7,298} = 26.56 \approx 26$
หมู่ที่ 7 บ้านต้าพระแล	890	$\frac{890 \times 380}{7,298} = 46.34 \approx 46$
หมู่ที่ 8 บ้านกลาง	495	$\frac{495 \times 380}{7,298} = 25.77 \approx 26$

ตาราง 1 (ต่อ)

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
หมู่ที่ 9 บ้านโน	782	$\frac{782 \times 380}{7,298} = 40.72 \approx 41$
หมู่ที่ 10 บ้านโป่งขาม	456	$\frac{456 \times 380}{7,298} = 23.74 \approx 24$
หมู่ที่ 11 บ้านตำพระแล	918	$\frac{918 \times 380}{7,298} = 47.80 \approx 48$
หมู่ที่ 12 บ้านตำม่อน	431	$\frac{431 \times 380}{7,298} = 22.44 \approx 22$
หมู่ที่ 13 บ้านท่าเรือ	265	$\frac{265 \times 380}{7,298} = 13.80 \approx 14$
รวม	7,298	380

การสุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งจะทำให้การสุ่มจากสมาชิกของประชากรเป้าหมายตามจำนวนที่ได้คำนวณไว้ในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างและพัฒนาขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวคิดและข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และการรับรู้ รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นมาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามที่ให้มาตราส่วน (rating scale) ในการกำหนดข้อความเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบล 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับการรับรู้ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง การรับรู้ของภาพลักษณ์อยู่ในระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 คะแนน หมายถึง การรับรู้ของภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก
 ระดับ 3 คะแนน หมายถึง การรับรู้ของภาพลักษณ์อยู่ในระดับปานกลาง
 ระดับ 2 คะแนน หมายถึง การรับรู้ของภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อย
 ระดับ 1 คะแนน หมายถึง การรับรู้ของภาพลักษณ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด
 ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น

ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์คำถามในการศึกษาเพื่อศึกษารายละเอียดของการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดตัวแปร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามตามข้อที่ศึกษาให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่านมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ IOC (Content Validity Congruence Index) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้

ค่า IOC น้อยกว่า 0.50 หมายถึง คำถามในแบบสอบถามนี้มีข้อคำถามไม่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ ไม่สามารถนำข้อคำถามนี้ไปใช้ได้จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

ค่า IOC มากกว่า 0.50 หมายถึง คำถามในแบบสอบถามนี้มีข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ สามารถนำข้อคำถามนี้ไปใช้ได้

ผู้ศึกษาปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามค่าเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 7 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มผู้ทดลอง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ Reliability ด้วยการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยค่าความเที่ยงแอลฟาครอนบาค (Alpha Cronbach) เท่ากับ 0.89

ขั้นตอนที่ 8 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงในการตอบแบบสอบถาม โดยขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 380 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 ค้นคว้าจากหนังสือ ตำราเรียน รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากระบบอินเทอร์เน็ต
- 2.3 บทความ หนังสือพิมพ์ และรายงานสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ค้นคว้าจากระเบียบและกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาตามการรับรู้ของประชาชนทั้ง 6 ด้าน

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean)

ความกว้างของช่วงคะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$

จำนวนชั้น

5

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับการรับรู้ค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.21–.00 หมายถึง มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง น้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statics) ได้แก่ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Independent Sample t-test) โดยทดสอบลักษณะประชากรด้านเพศ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้ง 6 ด้าน โดยหากพบว่าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ศึกษาจะนำค่าเฉลี่ยไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติ ดังนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติ t (Independent Sample t-test)

F แทน ค่าสถิติ F จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

Sig แทน ระดับความมีนัยสำคัญ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีทั้งรูปแบบของตารางและการบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 380 ตัวอย่าง จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive research) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statics) ซึ่งจะทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) โดยใช้การทดสอบลักษณะประชากรด้านเพศ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้ง 6 ด้าน ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ
2. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา
4. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามอาชีพ

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	240	63.20
หญิง	140	36.80
รวม	380	100.00

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 63.20)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 20 ปี	7	1.80
21 – 30 ปี	16	4.20
31 – 40 ปี	44	11.60
41 – 50 ปี	115	30.30
51 – 60 ปี	126	33.20
61 ปีขึ้นไป	72	18.90
รวม	380	100.00

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 51–60 ปี (ร้อยละ 33.20) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41–50 ปี (ร้อยละ 30.30) และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.80)

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	163	42.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	13.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	32	8.40
อนุปริญญา/ปวส.	52	13.70
ปริญญาตรี	75	19.70
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.80
รวม	380	100.00

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 42.90) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 19.70) และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.80)

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.40
รับจ้างทั่วไป	37	9.70
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	37	9.70
เกษตรกร	151	39.70
ข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานจ้างส่วนราชการ	30	7.90
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	37	17.60
ว่างงาน	45	11.80
รวม	380	100.00

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 39.70) รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 17.60) และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.40)

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	38	10.00
3,001–6,000 บาท	72	18.90
6,001–9,000 บาท	95	25.00
9,001–12,000 บาท	117	30.80
12,001–15,000 บาท	19	5.00
15,001–18,000 บาท	19	5.00
18,001–21,000 บาท	7	1.80
21,000 บาทขึ้นไป	13	3.40
รวม	380	100.00

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 9,001–12,000 บาท (ร้อยละ 30.80) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 6,001–9,000 บาท (ร้อยละ 25.00) และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 18,001–21,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.80)

ตอนที่ 2 ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในภาพรวม

ภาพลักษณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
1. ด้านผู้บริหาร	3.55	0.52	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.67	0.53	มาก
3. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.62	0.56	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ภาพลักษณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ ภาพลักษณ์
4. ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.91	0.55	มาก
5. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	3.85	0.70	มาก
6. ด้านอาคารสถานที่	3.83	0.63	มาก

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ในภาพรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการมีระดับการรับรู้มาก (3.91 ± 0.55) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (3.85 ± 0.70) ด้านอาคารสถานที่ (3.83 ± 0.63) และผู้บริหารน้อยที่สุด (3.55 ± 0.52)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร

ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ ภาพลักษณ์
1. นายกเทศมนตรีมีความสามารถด้านการบริหารงาน ของเทศบาลตำบล	3.21	0.53	ปานกลาง
2. นายกเทศมนตรีมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม	3.12	0.51	ปานกลาง
3. นายกเทศมนตรีมีความเป็นประชาธิปไตย	3.12	0.44	ปานกลาง
4. นายกเทศมนตรีมีวิสัยทัศน์ด้านการวางแผน และการบริหารงาน	3.11	0.32	ปานกลาง
5. นายกเทศมนตรีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงาน (มีการริเริ่มโครงการหรือมีการพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงาน ในท้องถิ่น)	3.24	0.44	ปานกลาง
6. นายกเทศมนตรีมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.36	0.48	ปานกลาง
7. นายกเทศมนตรีเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี	3.55	0.52	มาก
8. นายกเทศมนตรีมีความเป็นผู้นำ	3.11	0.49	ปานกลาง
9. นายกเทศมนตรีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.01	0.47	ปานกลาง
รวม	3.23	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ นายกเทศมนตรีเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี (3.55 ± 0.52) นายกเทศมนตรีมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (3.36 ± 0.48) นายกเทศมนตรีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงาน (มีการริเริ่มโครงการหรือมีการพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานในท้องถิ่น) (3.24 ± 0.44) อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร นายกเทศมนตรีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.01 ± 0.47)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากร

ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.49	0.51	มาก
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.48	0.51	มาก
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา	3.48	0.50	มาก
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน	3.67	0.53	มาก
5. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	3.45	0.50	มาก
6. เจ้าหน้าที่เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.56	0.60	มาก
รวม	3.52	0.53	มาก

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน (3.67 ± 0.53) เจ้าหน้าที่เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (3.56 ± 0.60) เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ (3.49 ± 0.51) อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ด้านบุคลากรในส่วนเจ้าหน้าที่เทศบาลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมีค่าต่ำที่สุด (3.45 ± 0.50)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณ

ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
1. มีการก่อสร้างและบำรุงรักษาซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า อย่างทั่วถึงและเหมาะสม	3.50	0.50	มาก
2. มีการสนับสนุนด้านการสาธารณสุข เช่น การพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย การจัดอบรมให้ความรู้ ด้านสาธารณสุข การดูแลเรื่องโรคระบาดได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสม	3.17	0.43	ปานกลาง
3. มีการสนับสนุนด้านการศึกษา เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) วัสดุอุปกรณ์การศึกษา อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม	3.43	0.50	มาก
4. มีการสนับสนุนด้านการพัฒนาอาชีพเช่น ส่งเสริมด้านเงินทุน การจัดฝึกอบรมอย่างทั่วถึงและเหมาะสม	3.09	0.45	ปานกลาง
5. มีการสนับสนุนด้านการบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ พายุ ภัยหนาว อย่งทั่วถึงและเป็นธรรม	3.56	0.55	มาก
6. มีการสนับสนุนด้านกีฬา เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์กีฬา และสถานที่ให้แต่ละหมู่บ้าน อย่งเหมาะสม	2.94	0.46	ปานกลาง
7. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่น อย่งเหมาะสม เช่น ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ งานวันลอยกระทง	3.62	0.56	มาก
8. มีการจัดทำและใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีการตรวจสอบและรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้ประชาชนทราบ	3.10	0.46	ปานกลาง
รวม	3.30	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณ โดยรวม มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม เช่น ประเพณีรดน้ำ

คำหัวผู้สูงอายุ งานวันลยกระทง (3.62 ± 0.56) มีการสนับสนุนด้านการบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ พายุ ภัยหนาว อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (3.56 ± 0.55) มีการก่อสร้างและบำรุงรักษาซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า อย่างทั่วถึงและเหมาะสม (3.50 ± 0.50) อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์การบริหารงบประมาณมีการสนับสนุนด้านกีฬา เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาและสถานที่ให้แต่ละหมู่บ้าน อย่างเหมาะสมมีค่าต่ำที่สุด (2.94 ± 0.46)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว	3.53	0.51	มาก
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเสมอภาค	3.62	0.62	มาก
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเหมาะสม และมีความเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการและติดต่องานเป็นอย่างดี	3.52	0.50	มาก
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.69	0.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้วยความเหมาะสมและเป็นกันเอง	3.52	0.50	มาก
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	3.39	0.49	ปานกลาง
7. เทศบาลมีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น บริการรถชำระภาษี การบริการแจกเบี้ยยังชีพ	3.91	0.55	มาก
รวม	3.60	0.53	มาก

จากตาราง 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ

ดังนั้น เทศบาลมีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น บริการรับชำระภาษี การบริการแจกเบี้ยยังชีพ (3.91 ± 0.55) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส (3.69 ± 0.54) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อและมาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค (3.62 ± 0.62) อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการมีระดับการรับรู้ปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.39 ± 0.49)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการบริหารเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ	3.07	0.57	ปานกลาง
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล	3.42	0.54	มาก
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล	3.22	0.61	ปานกลาง
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล	2.98	0.60	ปานกลาง
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล	3.85	0.70	มาก
6. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล	3.75	0.60	มาก
7. เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน	3.25	0.62	ปานกลาง
8. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน	3.20	0.60	ปานกลาง
รวม	3.34	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยภาพรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียง

ตามลำดับ ดังนี้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล (3.85 ± 0.70) เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล (3.75 ± 0.60) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล (3.42 ± 0.54) อย่างไรก็ตาม ด้านเปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลมีระดับการรับรู้ปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (2.98 ± 0.60)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่

ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์
1. เทศบาลมีการจัดภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานได้อย่างเหมาะสม และสวยงาม	3.52	0.50	มาก
2. อาคารสำนักงานของเทศบาลมีความสะอาด	3.44	0.51	มาก
3. อาคารสำนักงานของเทศบาลมีความสวยงาม	3.59	0.56	มาก
4. มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน	3.83	0.63	มาก
5. มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.50	0.52	มาก
6. มีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	3.64	0.57	มาก
7. มีการจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องาน เช่น ที่นั่งรอหรือโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารหรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.40	0.54	ปานกลาง
รวม	3.56	0.55	มาก

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน (3.83 ± 0.63) มีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ (3.64 ± 0.57) เทศบาลมีการจัดภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานได้อย่างเหมาะสม และสวยงาม (3.52 ± 0.50) อย่างไรก็ตาม การจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องาน เช่น ที่นั่งรอหรือโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารหรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอมีระดับการรับรู้ปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.40 ± 0.54)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล
ตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล
ตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มอิสระเพื่อเปรียบเทียบระดับการ
รับรู้ของภาพลักษณ์ จำแนกตามเพศ

ลำดับ	ภาพลักษณ์โดยรวม	เพศ				t	Sig
		ชาย		หญิง			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านผู้บริหาร	28.81	1.54	28.85	1.59	-0.25	0.871
2.	ด้านบุคลากร	21.05	1.23	21.26	1.48	-1.40	0.082
3.	ด้านการบริหารงบประมาณ	26.40	1.52	26.42	1.50	-0.11	0.653
4.	ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	25.22	1.33	25.09	1.46	0.20	0.306
5.	ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	26.81	1.99	26.59	1.72	0.21	1.105
6.	ด้านอาคารสถานที่	25.01	1.56	24.76	1.52	1.53	0.811
	ทั้งหมด	25.55	1.53	25.50	1.55		

จากตาราง 14 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชาชนตามเพศ พบว่าระดับการ
รับรู้ของภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศจะมีแนวโน้ม
การรับรู้ของภาพลักษณ์ในด้านบุคลากรแตกต่างกันโดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยรับรู้สูงกว่าเพศชาย
(P=0.082)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า จำแนกตามช่วงอายุ

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ จำแนกตามช่วงอายุ

ลำดับ ที่	ภาพลักษณ์	ช่วงอายุ												F	Sig.
		ไม่เกิน 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี		61 ปีขึ้นไป			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านผู้บริหาร	29.57	1.62	28.94	1.12	28.70	1.19	28.83	1.39	28.86	1.88	28.72	1.47	0.829	0.612
2.	ด้านบุคลากร	21.71	1.25	21.50	1.15	21.20	1.29	21.10	1.30	21.13	1.44	20.99	1.25	0.719	0.675
3.	ด้านการบริหาร งบประมาณ	27.14	1.46	26.31	1.20	27.00	1.52	26.35	1.52	26.31	1.43	26.28	1.62	1.380	0.195
4.	ด้านประสิทธิผลการ ให้บริการ	25.29	1.11	25.19	1.22	25.00	1.40	25.39	1.34	25.24	1.42	24.79	1.38	0.562	0.809
5.	ด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน	27.57	1.27	26.50	2.10	26.64	1.62	26.84	1.70	26.79	2.18	26.46	1.82	0.749	0.714
6.	ด้านอาคารสถานที่	24.14	1.35	24.94	1.69	24.75	1.28	24.97	1.44	24.98	1.70	24.88	1.56	1.360	0.205
	รวม	25.90	1.34	25.56	1.41	25.55	1.38	25.58	1.45	25.55	1.68	25.35	1.52		

จากตาราง 15 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน พบว่า มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านด้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ลำดับ ที่	ภาพลักษณ์	ระดับการศึกษา											F	Sig.	
		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น		มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี			
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}			S.D.
1.	ด้านผู้บริหาร	28.83	1.70	28.71	1.54	28.53	1.37	28.98	1.72	28.83	1.23	29.57	0.53	1.701	0.071
2.	ด้านบุคลากร	21.02	1.39	21.08	1.16	21.09	1.49	21.13	1.36	21.37	1.25	21.29	0.95	1.300	0.242
3.	ด้านการบริหาร งบประมาณ	26.37	1.54	26.39	1.39	26.25	1.52	26.25	1.64	26.69	1.43	26.43	1.62	1.484	0.152
4.	ด้านประสิทธิภาพ การให้บริการ	25.12	1.42	25.04	1.37	25.34	1.29	25.38	1.35	25.11	1.34	25.71	1.70	0.753	0.645
5.	ด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน	26.62	2.05	26.86	1.73	26.88	2.01	26.63	1.67	26.87	1.83	26.71	1.38	1.016	0.435
6.	ด้านอาคารสถานที่	24.90	1.65	25.24	1.67	24.97	1.53	24.79	1.43	24.84	1.31	24.57	1.51	0.911	0.515
	รวม	25.48	1.63	25.55	1.48	25.51	1.54	25.53	1.53	25.62	1.40	25.71	1.28		

จากตาราง 16 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ระดับการศึกษาจะมีแนวโน้มที่มีผลต่อการรับรู้ของภาพลักษณ์ในด้านผู้บริหารโดยการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (P=0.071)

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านด้า จำแนกตามอาชีพ

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ จำแนกตามอาชีพ

ลำดับ ที่	ภาพลักษณ์	อาชีพ														F	Sig.
		นักเรียน/ นักศึกษา		รับจ้างทั่วไป		พนักงานห้าง ร้าน/ บริษัทเอกชน		เกษตรกร		ข้าราชการ/ ลูกจ้าง/ พนักงานจ้าง ส่วนราชการ		ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว		ว่างงาน			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านผู้บริหาร	29.23	1.42	28.76	1.32	28.81	1.21	28.88	1.79	28.97	1.22	28.73	1.57	28.62	1.39	0.425	0.945
2.	ด้านบุคลากร	21.62	1.12	21.19	1.05	20.89	1.37	21.01	1.41	21.57	1.07	21.18	1.39	21.13	1.29	0.833	0.574
3.	ด้านการ บริหาร งบประมาณ	26.69	1.49	25.92	1.59	26.62	1.38	26.42	1.49	26.60	1.73	26.55	1.27	26.20	1.74	0.507	0.870

ตาราง 17 (ต่อ)

ลำดับที่	ภาพ ลักษณะ	อาชีพ														F	Sig.
		นักเรียน/ นักศึกษา		รับจ้างทั่วไป		พนักงานห้าง ร้าน/ บริษัทเอกชน		อาชีพ เกษตรกร		ข้าราชการ/ ลูกจ้าง/ พนักงานจ้าง ส่วนราชการ		ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว		ว่างงาน			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4.	ด้านประสิทธิภาพ การให้บริการ	25.31	0.95	25.11	1.17	25.05	1.22	25.21	1.49	25.53	1.61	25.19	1.23	24.87	1.46	0.594	0.783
5.	ด้านการมีส่วนร่วม ร่วมของประชาชน	27.00	2.04	27.00	2.08	26.70	1.75	26.79	2.04	26.77	1.61	26.73	1.67	26.20	1.82	1.223	0.261
6.	ด้านอาคาร สถานที่	24.54	1.61	25.11	1.58	24.86	1.23	24.97	1.63	24.93	1.28	24.70	1.43	25.02	1.78	1.080	0.377
รวม		25.73	1.44	25.52	1.47	25.49	1.36	25.55	1.64	25.73	1.42	25.51	1.43	25.34	1.58		

จากตาราง 17 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านด้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลำดับที่	ภาพ ลักษณะ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน																F	Sig.
		ต่ำกว่า 3,000		3,001-6,000		6,001-9,000		9,001-12,000		12,001-15,000		15,001-18,000		18,001-21,000		21,001 บาทขึ้นไป			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.	ด้านผู้บริหาร	28.45	2.02	29.08	1.70	28.87	1.38	28.71	1.38	29.00	1.05	28.63	1.67	29.14	3.18	29.00	1.15	1.589	0.100
2.	ด้านบุคลากร	20.82	1.43	21.18	1.42	21.17	1.33	21.03	1.22	21.37	1.34	21.58	1.30	21.43	2.07	21.15	0.99	1.515	0.150
3.	ด้านการบริหาร งบประมาณ	25.82	2.01	26.67	1.53	26.22	1.41	26.51	1.40	26.84	1.26	26.42	1.57	26.29	1.11	26.69	1.49	1.518	0.139
4.	ด้านประสิทธิภาพ การให้บริการ	24.84	1.51	25.28	1.41	25.22	1.44	25.08	1.23	25.26	1.41	25.74	1.45	24.71	1.60	25.31	1.44	0.682	0.707
5.	ด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชน	25.79	2.26	27.04	1.97	25.92	1.94	26.59	1.69	26.84	1.71	26.89	1.73	26.57	1.40	27.23	1.83	1.271	0.228
6.	ด้านอาคาร สถานที่	24.76	1.82	24.94	1.57	24.78	1.66	25.11	1.47	25.21	1.36	24.58	1.07	23.57	0.98	25.23	1.01	1.363	0.203
	รวม	25.08	1.84	25.70	1.60	25.36	1.53	25.51	1.40	25.75	1.36	25.64	1.47	25.29	1.72	25.77	1.32		

จากตาราง 18 พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 380 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามที่ให้มาตราส่วน (rating scale) 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด (open end question) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็น เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.89 ทำให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้อันไปวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive research) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประเมินภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาตามการรับรู้ของประชาชนทั้ง 6 ด้าน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี

ลักษณะประชากรในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ก็กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้ง 6 ด้าน

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 51-60 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 9,001-12,000 บาท รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยเดือนละ 6,001-9,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เดือนละ 18,001-21,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 11 บ้านต้าพระแล รองลงมาคือ หมู่ที่ 7 บ้านต้าพระแล และกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่น้อยที่สุด คือ หมู่ที่ 4 บ้านท่าช้าง

2. ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จากการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านของประชาชนอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงคะแนนการรับรู้ภาพลักษณ์ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านประสิทธิภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านผู้บริหาร ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร จากการศึกษาลักษณะโดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ นายกเทศมนตรีเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี นายกเทศมนตรีมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น นายกเทศมนตรีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงาน นายกเทศมนตรีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารไม่แตกต่างกัน แต่มีแนวโน้มว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้ของภาพลักษณ์ในด้านผู้บริหารโดยการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากกว่า 0.05 แต่น้อยกว่า 0.10 ($P < 0.09$)

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านผู้บริหารไม่แตกต่างกัน

2. ด้านบุคลากร จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มากเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีต่อประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เทศบาลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน แต่มีแนวโน้มว่าเพศมีผลต่อการรับรู้ของภาพลักษณ์ในด้านบุคลากรโดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากกว่า 0.05 แต่น้อยกว่า 0.10 ($P < 0.09$)

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

3. ด้านการบริหารงบประมาณ จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม เช่น ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ งานวันลอยกระทง มีการสนับสนุนด้านการบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ พายุ ภัยหนาว อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีการก่อสร้างและบำรุงรักษาซ่อมแซม

ด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า อย่างทั่วถึงและเหมาะสม มีการสนับสนุนด้านกีฬา เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาและสถานที่ให้แต่ละหมู่บ้าน อย่างเหมาะสม

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณไม่แตกต่างกัน

4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ เทศบาลมีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น บริการรับชำระภาษี การบริการแจกเบี้ยยังชีพ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อและมาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

5. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล เปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนไม่แตกต่างกัน

6. ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน มีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เทศบาลมีการจัดภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานได้อย่างเหมาะสม และสวยงาม การจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องาน เช่น ที่นั่งรอหรือโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารหรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบความแตกต่างการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัย ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีประเด็นที่ต้องนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ นายกเทศมนตรีเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี นายกเทศมนตรีมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น นายกเทศมนตรีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นายกเทศมนตรีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จรัส สุทธิกุลบุตร (2550, 215) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะสำคัญของคนเป็นผู้นำหรือผู้บริหารที่ดีนั้น ต้องมีความซื่อสัตย์มีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ

สำหรับภาพลักษณ์ด้านความซื่อสัตย์สุจริตของนายกเทศมนตรีนั้น ถือเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของผู้บริหารท้องถิ่นว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีทัศนคติต่อผู้บริหารของท้องถิ่นไปในด้านลบ เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังติดอยู่กับภาพการทุจริตและคอร์รัปชันของนักการเมืองไม่ว่าจะเป็นระดับประเทศหรือระดับท้องถิ่นก็ตาม และผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านต้า ยังขาดการประชาสัมพันธ์แนวทางและผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดช่องทางในการให้ประชาชนได้เข้ามาตรวจสอบการทำงานของนายกเทศมนตรี ทำให้ประชาชนมีการระดับรับรู้ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรีอยู่ในอันดับสุดท้าย

2. ด้านบุคลากร จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับบัญญัติ พุ่มพันธ์ (2547, หน้า 120) กล่าวว่า อนุสนธิจากคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้กำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

โดยทั่วไปใช้ยึดถือปฏิบัติเป็นเครื่องกำกับความประพฤติ คือ ฟังปฏิบัติหน้าที่โดยยึดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างคุ้มค่า นั่นคือ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านต้า มีความล่าช้าหรือไม่สามารถปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน จึงทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านต้าว่าไม่มีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีขั้นตอนและระเบียบต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจะให้บริการและให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วแก่ประชาชนได้

3. ด้านการบริหารงบประมาณ จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม เช่น ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ งานวันลอยกระทง มีการสนับสนุนด้านการบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ พายุ ภัยหนาว อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม มีการก่อสร้างและบำรุงรักษาซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า อย่างทั่วถึงและเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการสนับสนุนด้านกีฬา เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาและสถานที่ให้แต่ละหมู่บ้าน อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับไพฑูรย์ บุญวัฒน์ (2549, หน้า 36-37) ได้กล่าวไว้ว่า งบประมาณของท้องถิ่นเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานเทศบาล ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จับต้องได้นั้นจะต้องใช้เงินไปดำเนินการทั้งสิ้น แม้ว่าอำนาจของเทศบาลจะเกี่ยวข้องกับการออกกฎข้อบังคับกับประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติหรือยกเว้นการปฏิบัติก็ตาม แต่การใช้อำนาจดังกล่าวมีกฎหมายบ้านเมืองควบคุมอยู่แล้ว เรื่องของงบประมาณเป็นการแบ่งสรรประโยชน์ให้กับท้องถิ่นและประชาชนโดยตรง โดยตามที่กฎหมายกำหนดกล่าวคือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบ รายได้เกิดจากการจัดเก็บภาษีอากรจากประชาชน รายจ่ายเป็นการคืนภาษีอากรกลับไปสู่ประชาชนในรูปแบบการพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการท้องถิ่นในส่วนรวม การจัดทำงบประมาณจึงต้องจัดการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ละเอียด บังคับให้ผู้มีอำนาจทางสภาและผู้บริหารใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นภาษีอากรของประชาชนเป็นไปอย่างโปร่งใสโดยมีหลักการในการจัดทำงบประมาณประจำปี

สำหรับด้านการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านอุปกรณ์กีฬาให้แก่ชุมชนหรือการส่งเสริมด้านการศึกษาให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า นั้น อาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เนื่องจากเทศบาลต้องมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน ไม่ว่าจะเป็น ภัยธรรมชาติ บริการด้านสาธารณสุข หรือโครงสร้าง

พื้นฐานต่าง ๆ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น จึงส่งผลให้งบประมาณในการสนับสนุนด้านกีฬาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น บริการรับชำระภาษี การบริการแจกเบี้ยยังชีพเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อและมาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ สอดคล้องกับประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 199-121) ได้กล่าวถึง แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่า มีลักษณะที่สำคัญ คือ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน มีการจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่อง และความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย เช่นกัน ดังนั้น สาเหตุที่ทำให้ภาพลักษณ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้า ในด้านการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดนั้น อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลบ้านต้ามีช่องทางในการให้ผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นยังไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่สามารถเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการได้

5. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2543) ได้นิยามไว้ว่า การกระจายอำนาจเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้รัฐสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีได้มีความหมายแค่การใช้สิทธิในการลงคะแนนเสียงเท่านั้น

แต่หมายรวมถึงการที่ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมรับรู้ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็น

เทศบาลตำบลบ้านต้า ได้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งในการบริหารงานของเทศบาล และได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลอยู่เป็นประจำ แต่ในด้านการให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลนั้น ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีโอกาสได้เข้ามาร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล เนื่องจากเทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในด้านนี้

6. ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาภาพลักษณ์โดยรวมมีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์มาก เมื่อพิจารณาในข้อที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน มีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ เทศบาลมีการจัดภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานได้อย่างเหมาะสม และสวยงาม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องาน เช่น ที่นั่งรอหรือโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารหรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอ สอดคล้องกับปรีชา นิพนธ์พิทยา (2535, หน้า 117) ได้กล่าวไว้ว่า อาคารสถานที่ที่เหมาะสมแก่การให้บริการต้องคำนึงถึง การจัดให้มีที่นั่งเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เทศบาลตำบลบ้านต้า ได้มีการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาทิเช่น เก้าสำหรับนั่งรอโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารคำขอหรือคำร้อง น้ำดื่ม และวารสารต่าง ๆ แต่การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวข้างต้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการไม่เกิดความประทับใจในการจัดอาคารสถานที่ของเทศบาล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานและสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่เทศบาล ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า นายกเทศมนตรีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการรับรู้ภาพลักษณ์ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น นายกเทศมนตรีต้องมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร มีการรายงานผล

การปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานหรือโครงการต่าง ๆ กับนายกเทศมนตรี เพื่อให้ประชาชนได้เห็นถึงความตั้งใจและทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของนายกเทศมนตรี การทำงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของนายกเทศมนตรีได้เช่นกัน

2. ด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรจะมีการปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

3. ด้านการบริหารงบประมาณ จากผลการศึกษาพบว่า การบริหารงบประมาณมีการสนับสนุนด้านกีฬา เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาและสถานที่ให้แต่ละหมู่บ้าน อย่างเหมาะสม มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านต้าควรมีการส่งเสริมทางด้านการกีฬาให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้แต่ละหมู่บ้าน การส่งเสริมด้านกีฬาให้แก่เด็กและเยาวชน ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณในทุก ๆ ด้านอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรจะมีการเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการให้มากขึ้น อาทิเช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นในการรับบริการ หรือให้ผู้มารับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีการนำแบบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ผู้มารับบริการได้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไว้ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

5. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือเสนอแนะในการดำเนินงาน หรือโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบว่าตนมีบทบาทในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างไร

เพื่อให้ได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการดำเนินงานของเทศบาลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

6. ด้านอาคารสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า การจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องาน เช่น ที่นั่งรอหรือโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารหรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีการรับรู้ภาพลักษณ์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เทศบาลควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารคำขอหรือคำร้อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการด้านอื่น ๆ อาทิเช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์หรือวารสาร เป็นต้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการเกิดความประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อปรับปรุงในการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในภาพรวม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาเชิงลึกยิ่งขึ้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสังเกตการณ์ หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาต่อไป
2. ควรมีการเพิ่มตัวแปรตามทีนอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อรับรู้ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา อาทิเช่น ภาพลักษณ์ด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจในท้องถิ่น เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาภาพลักษณ์ในแต่ละส่วนงาน กองหรือฝ่าย ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของแต่ละส่วนงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานและสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่เทศบาล ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร นายกเทศมนตรีต้องมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามาตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานหรือโครงการต่าง ๆ กับนายกเทศมนตรี เพื่อให้ประชาชนได้เห็นถึงความตั้งใจและ

ทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของนายกเทศมนตรี การทำงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ซึ่งถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของนายกเทศมนตรีได้เช่นกัน

2. ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรจะมีการปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

3. ด้านการบริหารงบประมาณ เทศบาลตำบลบ้านต้า ควรมีการส่งเสริมทางด้านการกีฬาให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การจัดหาอุปกรณ์กีฬาให้แก่ละหุ่มบ้าน การส่งเสริมด้านกีฬาให้แก่เด็กและเยาวชน ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณในทุก ๆ ด้านอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์มากที่สุด

4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรมีการเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการให้มากขึ้น อาทิเช่น ก่อสร้างรับความคิดเห็น แบบสำรวจความคิดเห็นในการรับบริการ หรือให้ผู้มารับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีการนำแบบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการได้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไว้ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

5. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำหรือเสนอแนะในการดำเนินงาน หรือโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบว่าตนมีบทบาทในการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างไร เพื่อจะได้ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการดำเนินงานของเทศบาลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

6. ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับนั่งรอ โต๊ะสำหรับกรอกเอกสาร คำขอหรือคำร้อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการด้านอื่น ๆ อาทิเช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์หรือวารสาร เป็นต้น เพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการเกิดความประทับใจ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2540). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กมลทิพย์ วาสนสมพงษ์. (2551). **ภาพลักษณ์สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยในสายตาประชาชนในเขตกรุงเทพฯ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- กรมโยธาธิการ. (2545). **พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการควบคุมอาคาร กรมโยธาธิการกระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงมหาดไทย. (2541). **ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยวิธีการจัดทำงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- จรัส สุทธิกุลบุตร. (2550). **พฤติกรรมองค์การ**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ (พิมพ์ครั้งที่ 1)**. กรุงเทพฯ: พอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2541). **สื่อสารการประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2547). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ (ฉบับปรับปรุงใหม่) (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นัยนา สังข์เกตต์. (2551). **ภาพลักษณ์ของโรงเรียนศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี นานาชาติ ตามการรับรู้ของผู้ปกครอง**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สมุทรปราการ.
- บัญญัติ พุ่มพันธ์. (2547). **รวมกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ. 2546 (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ประเวศ มหารัตน์สกุล. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ประยูร กาญจนตุล. (2549). **กฎหมายการปกครอง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา นิพนธ์วิทยา. (2535). **เส้นทางสู่ความก้าวหน้าผู้บริหารระดับสูง (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. นครปฐม: สยามไท.

- ไพฑูรย์ บุญวัฒน์. (2549). **กฎหมายอาญา 2**. กรุงเทพฯ: วิทิตพัฒนา.
- ภรณ์ นนทลีนนท์. (2551). **การรับรู้ตราสินค้าธนาคารออมสินหลังการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในเขตอำเภอเมืองอุดรธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- มินทร์ฐิตา จิราธรรมวัฒน์. (2553). **การรับรู้และทัศนคติที่ประชาชนมีต่อภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ยุทธภูมิ สุวรรณเวช. (2551). **ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในทัศนะของสถานประกอบการ**. งานวิจัยทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2551, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2549). **การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ลฎาภา ทำดี. (2552). **การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, กรุงเทพฯ.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2540). **การประชาสัมพันธ์** (พิมพ์ครั้งที่ 8) ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). **การบริหารท้องถิ่น**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วัชรภรณ์ สุริยาวัฒน์. (2546). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารินทร์ ดวงชาคำ. (2553). **ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์, กาฬสินธุ์.

- วิมลพรรณ อาภาเวท และสาวิตรี ชีวะสาธน์. (2553). **การศึกษาภาพลักษณ์ของคณะเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในทัศนะของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตกรุงเทพฯ**. งานวิจัย ทูลสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ศศิธร ชินราช. (2551). **ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546**.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2546). **พระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12 พ.ศ.2546**.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2543). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณการพิมพ์.
- สำนักราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- สุชาติ รังสินนท์. (2550). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการเปลี่ยนแปลง (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวัฒนา ลีดีวัฒน์พงศ์. (2552). **ภาพลักษณ์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทัศนะของอาจารย์ นักเรียน และผู้ปกครอง**. งานวิจัย ศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เสวี วงษ์มณฑา. (2542). **การประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อำนาจ วีรวรรณ. (2540). **“การแก้ไขวิกฤตการณ์และการสร้างภาพพจน์ขององค์การ”**. ในภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์. บรรณาธิการ โดย พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพริ้ง.
- อำพัน เจริญรูป. (2552). **ความคิดเห็นของสมาชิกต่อภาพลักษณ์สหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหฤทัยขลุ่ย จำกัด จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

อุตร ตันติสุนทร. (2550). การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

อนุก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ ดีไซน์.





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชน
ในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
 2. ผู้ศึกษาขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ทำให้ผลการศึกษาน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
 3. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีส่วนใดก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่าน และผลการศึกษาในครั้งนี้จะเสนอในภาพรวม
 4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามที่ให้มาตราส่วน (rating scale) ในการกำหนดข้อคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบล 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านอาคารสถานที่
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากทุกท่าน เป็นอย่างดีและจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์ ตลอดจนงานการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ไม่เกิน 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

 นักเรียน / นักศึกษา รับจ้างทั่วไป พนักงานห้างร้าน / บริษัทเอกชน เกษตรกร ข้าราชการ / ลูกจ้าง / พนักงานจ้างส่วนราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 – 6,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 6,001 – 9,000 บาท | <input type="checkbox"/> 9,001 – 12,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 12,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 18,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 18,001 – 21,000 บาท | <input type="checkbox"/> 21,001 บาทขึ้นไป |

6. ที่อยู่ปัจจุบัน หมู่บ้าน.....หมู่ที่.....



ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลตามการรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านได้รับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า ในด้านต่าง ๆ

ภาพลักษณ์	ระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร					
1. นายกเทศมนตรีมีความสามารถด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบล					
2. นายกเทศมนตรีมีความตั้งใจในการบริหารงานเพื่อส่วนรวม					
3. นายกเทศมนตรีมีความเป็นประชาธิปไตย					
4. นายกเทศมนตรีมีวิสัยทัศน์ ด้านการวางแผนและการบริหารงาน					
5. นายกเทศมนตรีมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงาน (มีการริเริ่มโครงการหรือมีการพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานในท้องถิ่น)					
6. นายกเทศมนตรีมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
7. นายกเทศมนตรีเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์อันดี					
8. นายกเทศมนตรีมีความเป็นผู้นำ					
9. นายกเทศมนตรีมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความสามารถด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่					

ภาพลักษณ์	ระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา					
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อประชาชน					
5. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่เทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
ภาพลักษณ์ด้านการบริหารงบประมาณ					
1. มีการก่อสร้างและบำรุงรักษาซ่อมแซมด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า อย่างทั่วถึงและเหมาะสม					
2. มีการสนับสนุนด้านการสาธารณสุข เช่น การพ่นหมอกควันกำจัดยุงลาย การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสาธารณสุข การดูแลเรื่องโรคระบาด ได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสม					
3. มีการสนับสนุนด้านการศึกษา เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม(นม) วัสดุอุปกรณ์การศึกษา อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม					
4. มีการสนับสนุนด้านการพัฒนาอาชีพ เช่น ส่งเสริมด้านเงินทุน การจัดฝึกอบรม อย่างทั่วถึงและเหมาะสม					
5. มีการสนับสนุนด้านการบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ พายุ ภัยหนาว อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
6. มีการสนับสนุนด้านกีฬา เช่น การจัดซื้ออุปกรณ์กีฬาและสถานที่ให้แต่ละหมู่บ้าน อย่างเหมาะสม					

ภาพลักษณ์	ระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมตามประเพณีของท้องถิ่นอย่างเหมาะสม เช่น ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ งานวันลอยกระทง					
8. มีการจัดทำและใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีการตรวจสอบและรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้ประชาชนทราบ					
ภาพลักษณ์ด้านการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อและมาขอรับบริการด้วยความเสมอภาค					
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเหมาะสม และมีความเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการและติดต่องานเป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้คำแนะนำ และตอบปัญหาด้วยความเหมาะสมและเป็นกันเอง					
6. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ					
7. เทศบาลมีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น บริการรับชำระภาษี การบริการแจกเบี้ยยังชีพ					
ภาพลักษณ์ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน					
1. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการบริหารเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ					

ภาพลักษณ์	ระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล					
3. เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล					
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล					
5. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล					
6. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล					
7. เปิดโอกาสให้ประชาชนติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน					
8. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน					
ภาพลักษณ์ด้านอาคารสถานที่					
1. เทศบาลมีการจัดภูมิทัศน์บริเวณสำนักงานได้อย่างเหมาะสม และสวยงาม					
2. อาคารสำนักงานของเทศบาลมีความสะอาด					
3. อาคารสำนักงานของเทศบาลมีความสวยงาม					
4. มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารสำนักงานเป็นสัดส่วนทำให้สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน					
5. มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					

ภาพลักษณ์	ระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. มีการจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ					
7. มีการจัดสถานที่สำหรับผู้มาติดต่องาน เช่น ที่นั่งรอหรือโต๊ะสำหรับกรอกเอกสารหรือข้อมูลอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	จันจิรา ปิงยอง
วัน เดือน ปี เกิด	23 กุมภาพันธ์ 2524
ที่อยู่ปัจจุบัน	30 หมู่ 15 ตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัด พะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2556	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลบ้านต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2552	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2550	เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านต๋ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	บธ.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

