

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้สรุปผลการศึกษาค้นคว้าเรียงลำดับตามหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. วิธีดำเนินการการศึกษา
4. สรุปผล
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัด บึงกาฬ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

สมมติฐานการศึกษา

การศึกษานี้ได้ตั้งสมมติฐานของการศึกษา ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับน้อย

2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.4 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.5 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

วิธีดำเนินการการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 33,993 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 396 คน สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ศึกษาได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือศึกษาที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรในอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Checklist) มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ สถาบัน การบริหาร การกระทำ ความดีงาม และพนักงาน จำนวน 20 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open - ended Question) จำนวน 5 ข้อ

3. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยยึดหลักว่าต้องอยู่ในหลักแห่งข้อเท็จจริง

3.2 นำเครื่องมือการศึกษามากำหนดเป็นแบบสอบถาม แล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อทำการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปรับปรุง

3.3 นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความเที่ยงตรงด้านโครงสร้าง (Construct Validity) และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3.4 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นนำเสนอประธานกรรมการและกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จนกระทั่งได้แบบสอบถามฉบับร่างที่สมบูรณ์

3.5 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 30 ชุด นำผลจากการทดลองมาวิเคราะห์หาข้อจำแนกรายข้อ โดยใช้สถิติ

Item-total Correlation

3.6 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3.7 ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try-out) และได้ทำการหาคุณภาพของแบบสอบถามนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด จากนั้นจึงสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามฉบับจริง

3.8 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ รวมจำนวนทั้งสิ้น 396 ราย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงประชากรในเขตอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.2 จัดแจงผู้ช่วยศึกษาจำนวน 3 คน เพื่อให้ทราบขั้นตอนและวิธีการการเก็บแบบสอบถาม เกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม วิธีการแจก และเก็บแบบสอบถาม

4.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรในเขตอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยการแจกแบบสอบถาม วิธีการแจก และเก็บแบบสอบถาม

4.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด จำนวน 396 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูล

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การจัดกระทำข้อมูล

5.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

5.5.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วทั้งหมด มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ และให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดระดับค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.5.3 นำข้อมูลมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งในกลุ่ม (แบบสอบถามตอนที่ 1) โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (แบบสอบถามตอนที่ 2) โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ ตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการศึกษา

5.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้วิธีการ ประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับ การบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษา

5.2.4 การทดสอบปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอ ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

5.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การ บริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ เพื่อ ตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การหา ความหมาย สรุปประเด็น และแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

5.2.6 นำผลการศึกษาเสนอตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยใช้ตารางวิเคราะห์ผล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความ สอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา (Index of Objective Congruence : IOC)

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

6.2.1 ร้อยละ (Percentage)

6.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

6.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2.4 การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multivariate analysis) เพื่ออธิบายปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ กับตัวแปรตามคือ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลาประกอบด้วย สถาบัน การบริหาร การกระทำ ความดีงาม และพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผล

จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ สรุปผลได้ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ประชาชน ชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2. ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ประชาชนชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและ

รายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงาน ด้านสถาบัน ด้านความตั้งใจ และด้านการบริหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับด้านการกระทำ

3. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .831 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ .691 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 69.1% และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีเพียงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก เป็นรายด้านแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถาบัน ได้แก่ อนุรักษ์รักษา เชิดชู จงรักภักดีต่อสถาบัน รักษาชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ หัวหน้าองค์กรมีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์และเข้าถึงประชาชน และมีความสามัคคีภายในองค์กร ด้านการบริหาร ได้แก่ ควรบริหารอย่างมีความรู้และฉับไว ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ และควรบริหารให้ทั่วถึงครอบคลุมเขตขอบต. ด้านการกระทำ ได้แก่ ไม่คอร์รัปชั่น กินเงินภาษีของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สนใจ และดูแลทุกข์สุขของราษฎรอย่างทั่วถึง มีความเป็นธรรม ด้านความตั้งใจ ได้แก่ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน ความมีน้ำใจและจริงใจในการให้บริการ และหน่วยงานมีความโปร่งใสกับประชาชน ด้านพนักงาน ได้แก่ ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์และขยันหมั่นเพียร การแสดงออกทางด้านกาย วาจาใจ ที่ชุ่มเย็นมีอัธยาศัย มีน้ำใจ เป็นมิตร เป็นกันเอง และมีความรู้ความสามารถพร้อมจะให้ความรู้แก่ชาวบ้าน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การที่ประชาชน ชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา มีพื้นที่ขนาดเล็ก ประชากรมีจำนวนน้อยราย ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และในด้านการอุปโภคบริโภคของประชากรในท้องถิ่นได้รับการจัดสรรและการก่อสร้างบำรุงรักษาให้ความสะดวกสบายแก่ประชากรในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลามีพันธกิจหรือภารกิจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาของประชาชนในท้องถิ่นและบุคคลทั่วไปได้รับทราบ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของสุทัศน์ วิเศษสมบัติ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองชุมพรมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ปีงบประมาณ 2550 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจงานบริการของเทศบาลเมืองชุมพรมิติด้านการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีจำนวนผู้ให้บริการร้อยละ 98.6 มีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ไปถึงระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับสุภาณี เพ็ชรรัตติก (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาภาพลักษณ์คุณภาพการบริการของคลินิกพิเศษผู้ป่วยในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์คุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกพิเศษผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความรวดเร็วในการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการศึกษาค้นคว้าของชัยวัฒน์ พันธุ์เดช (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีความพึง

พอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน และด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

2. ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่าประชาชน ชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านพนักงาน ด้านสถาบัน ด้านความดีงาม และด้านการบริหาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับด้านการกระทำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความหมายของภาพลักษณ์ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของคนที่มาจากความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ ขององค์กรนั้นที่ทำให้มีผลต่อจิตใจของคนนำมาเป็นผลรวมของการประสมประสานหลายสิ่งหลายอย่างเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นภาพลักษณ์ของสถาบัน หน่วยงาน สำนักงาน สินค้า บริการ พนักงาน และผู้บริหาร ที่ทำให้เกิดความรู้สึกขึ้นในจิตใจของสาธารณชน หากความเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะเป็นอย่างนั้น ดังนั้นภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรทั้งในภาครัฐ และภาคธุรกิจ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมในด้านของความสำเร็จ ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของธัญญากร สดางค์พุดิ (2550 : 9) ได้อธิบายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร คือ การรับรู้ และความประทับใจต่อองค์กร โดยการตีความหมายและกระบวนการรับรู้ข้อมูล ซึ่งเกิดจากการสื่อสารเอกลักษณ์ขององค์กรทั้งอย่างตั้งใจและไม่ตั้งใจ ที่องค์กรได้สื่อสารออกไปสู่กลุ่มผู้รับสาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงจันทร์ งามมีลาภ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีระดับทัศนคติต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์ธนาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชลรัตน์ ชลมารค (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์โรงเรียนเอกชนในจังหวัดชลบุรีตามการรับรู้ของผู้ปกครอง แบ่งองค์ประกอบของภาพลักษณ์โรงเรียนเป็น 4 องค์ประกอบคือ 1. บุคลิกภาพของโรงเรียน 2. ชื่อเสียงของ

โรงเรียน 3. เอกลักษณ์ของโรงเรียน และ 4. คุณค่าหรือจรรยาบรรณของโรงเรียน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ปกครองโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนและมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์โรงเรียนเอกชนในจังหวัดชลบุรี โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .831 และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ .691 ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 69.1% และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปรแล้ว พบว่า ตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีเพียงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพียงตัวแปรเดียวที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเป็นอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด คือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ แสดงว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา โดยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา มากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ คือ ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน ซึ่งเป็นการจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ หากองค์กรมีพนักงานที่มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

สอดคล้องกับแนวคิดของชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2552 : 17-25) ได้สรุปไว้ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อการรับบริการมากที่สุด คือการให้บริการ ที่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มี ความชอบ พอใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญ คือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรัชญา โยธาภิรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อภาพลักษณ์ ด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และผลของภาพลักษณ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า ปตท. ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารโดยรวมเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดบน้อย ซึ่งเป็นการเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ในระดับมาก จากสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับปานกลาง และจากเว็บไซต์ของ ปตท. ในระดบน้อยที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ และความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในสายตาของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดีหรือเป็นเชิงบวก

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่าความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก เป็นรายด้านแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถาบัน ได้แก่ อนุรักษ์ อนุรักษ์ จงรักภักดีต่อสถาบัน รักษา ศาสนา และพระมหากษัตริย์ หัวหน้าองค์กรมีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ และเข้าถึงประชาชน และมีความสามัคคีภายในองค์กร ด้านการบริหาร ได้แก่ ควรบริหารอย่างมีความรู้ และถักไว ควรสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ และควรบริหารให้ทั่วถึง ครอบคลุมเขต อบต. ด้านการกระทำ ได้แก่ ไม่คอร์รัปชัน กินเงินภาษีของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและบริการอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สนใจ และดูแลทุกข์สุขของราษฎรอย่างทั่วถึง มีความเป็นธรรม ด้านความดีงาม ได้แก่ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม และชุมชน ความมีน้ำใจและจริงใจในการให้บริการ และหน่วยงานมีความโปร่งใสกับประชาชน ด้านพนักงาน ได้แก่ ปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ และขยันหมั่นเพียร การแสดงออกทางด้านกาย วาจาใจ ที่ข่มเยินมีอหยาศัย มีน้ำใจ เป็นมิตร เป็นกันเอง และมีความรู้ความสามารถพร้อมจะให้ความรู้แก่ชาวบ้าน ทั้งนี้เนื่องจาก ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร ด้านการกระทำ ด้านความดีงาม และด้านพนักงาน ต่างก็มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา

สอดคล้องกับแนวคิดของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2552 (2552 : 2) ได้ให้คำนิยามและความหมายของคำว่า ภาพลักษณ์ (IMAGE) นั้นว่ามีที่มาที่ไปที่สำคัญของคำต่างๆ ดังนี้ 1) สถาบัน (I = Institution) คือ ภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ องค์กรที่เป็นสถาบันจะต้องมีตึกอาคารใหญ่ มีเพลงสถาบันมีโครงสร้างการจัดการที่มีความเป็นปึกแผ่นดูยิ่งใหญ่ มีโลโก้ขององค์กรที่งามสง่าและสร้างศรัทธาได้ใน

ระยะยาว 2) การบริหาร (M = Management) คือ คณะผู้บริหารต้องมีความฉลาด มีความดี ความงาม และมีผลงานเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป จะเห็นได้ว่าองค์กรในระดับโลกเราจะ คิดถึงคนที่ เป็นเบอร์หนึ่ง เบอร์สอง หรือเบอร์สามได้อย่างดี สิ่งที่ได้ดีก็เป็นเพราะผู้บริหารมี ประสบการณ์ และสภาวะการณ์ (Profile) เป็นที่รู้จักยอมรับ 3) การกระทำ (A = Action) คือ การกระทำต่อประชาชนหรือผู้บริโภค จากสิ่งที่โฆษณาหรือเผยแพร่ออกไปว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุด 4) ความดีงาม (G = Goodness) คือ ความดี ความงามเป็นเรื่องขององค์กร ที่เป็นคนคืออยู่ใน สังคม เช่น ตรงไปตรงมา ถ่ายภาพรัฐบาลเต็มจำนวน มีการจ้างแรงงานคนไทยเป็นจำนวน มากมาย หรือเป็นองค์กรต่างชาติแต่มีการถ่ายทอดทักษะให้คนไทยอย่างต่อเนื่อง หรือทำ ประโยชน์ให้แก่ สังคม ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค ไม่โจมตีคู่แข่งกันอย่างผิดกฎหมาย ตลอดจนเป็นคนดีในภาพรวมขององค์กร สะท้อนภาพลักษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) พนักงาน (E = Employee) คือ พนักงานขององค์กรเปรียบเหมือนหูตงองค์กร ที่ส่งเสริมความ น่าเชื่อถือความสัมพันธ์กับลูกค้า และกับสังคม พนักงานเปรียบเหมือนกระบอกเสียงที่สำคัญ ในการกระจายชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าขาดการสื่อสารกับ พนักงานที่ดี ขาดความเข้าใจต่างกัน ภาพลักษณ์ก็จะกลับกลายเป็นภาพลบ และถ้าภาพลบออก จากพนักงานจะเป็นสิ่งที่ทุกคนจะฟังเพราะเขาเหล่านั้น อยู่ใกล้ชิดกับองค์กรมากกว่าเพื่อน

สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกรกอรีและวิชแมนน์ (Gregory and Wiechmann. 1991 : 4 ; อ้างถึงใน จิราภรณ์ สีขาว. 2536 : 26) ได้กล่าวว่ากลยุทธ์ในการสร้างภาพลักษณ์ ต้องประกอบไปด้วย 1) สร้างให้ประชาชนยอมรับและเห็นด้วยอันเป็นผลที่จะทำให้สถาบัน เป็นที่เชื่อถือ 2) ปรับปรุงองค์กรในเรื่องการจัดการทั้งหมด 3) วางเป้าหมายการตลาดไว้ ล่วงหน้า เพื่อสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์ 4) การเข้าไปมีอิทธิพลต่อสิ่งแวดล้อม 5) การสร้าง สถาบันให้มีตำแหน่งที่ดีขึ้น 6) ดึงดูดใจลูกค้าที่คุณภาพ ในขณะที่เดียวกันที่ให้ความร่วมมือกับ ชุมชน ซึ่งอยู่ในส่วนของหน่วยงานต่างๆ สามารถนำแนวคิดและกลยุทธ์ในการสร้าง ภาพลักษณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อใช้ในการพัฒนาสถาบันให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ศรัทธา ยอมรับ และ สร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่าด้านที่ต่ำที่สุดคือ ด้านการ

บริหาร และด้านการกระทำ ดังนั้นผู้บริหารควรนำไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนา

1.2 จากผลการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอ ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ตัวแปรองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ดังนั้นผู้บริหารองค์การควรนำตัวแปรทั้ง 5 ด้าน ไปพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการศึกษาค้างต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น